



Orientação:



UNIVERSIDADE PORTUCALENSE

O Serviço Educativo em Arquivos, Bibliotecas, Museus e Centros de Documentação: Um estudo de casos Implementados na Região de Aveiro

Dora Susana Simões de Sousa

Dissertação de Mestrado em Educação e Bibliotecas

Orientação: Professora Doutora Maria Cristina Vieira de Freitas

Julho, 2015



UNIVERSIDADE PORTUGALENSE

“A liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Só serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse da informação que lhes permita exercer os seus direitos democráticos e ter um papel ativo na sociedade. A participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória, como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação.”

Manifesto da FLA/UNESCO sobre as Bibliotecas
Públicas (1994, p.1)

Agradecimentos

A realização desta dissertação marca o fim de mais uma etapa da minha vida e nela pretendo expressar o meu eterno agradecimento à minha orientadora e sobretudo amiga, a Prof^a Doutora Cristina Vieira de Freitas, uma referência para mim, uma profissional de uma dedicação excecional, com quem travei inúmeras conversações, que me enriqueceram e muniram de fundamentos preciosos para este desafio. Para além da especial **amizade**, devo-lhe sobretudo as incontáveis orientações profissionais e todos os conselhos que me enriqueceram do ponto de vista humano.

No âmbito institucional, não posso deixar de agradecer à Diretora dos Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia, Dr.^a Ana Bela Martins, e à Universidade de Aveiro o facto de me terem proporcionado as condições necessárias à realização deste estudo. Agradeço igualmente ao Arquivo e à Biblioteca Municipal de Albergaria, Museu de Aveiro e Museu de Ílhavo por me terem aberto as suas portas, pela receção e informações prestadas e pelo carinho com que sempre me receberam, essenciais para realização do trabalho que agora vê a luz.

Uma palavra não menos importante de profundo e sincero **agradecimento** aos colegas do Arquivo da Universidade de Aveiro, em especial à Dra. Isabel Marques e à Dra. Luísa Falcão, com quem diariamente aprendo e partilho conhecimento, bem como as vitórias e angústias relativamente às nossas tarefas diárias.

Este trabalho é portanto dedicado a todos os que desde sempre me apoiaram, transmitindo toda a **amizade, carinho e força**, necessários para nunca desistir, sim porque ao longo destes meses muitas foram as tentações...

A dissertação que apresento resultou de um trajeto conturbado, e só foi possível com o apoio e estímulo de **Amigos**. Deste modo, o mérito deve-se a um conjunto de pessoas que se disponibilizaram durante a sua elaboração, e contribuíram com testemunhos importantes. Foram todos estes intervenientes que a tornaram possível, assim expreso a todos a minha mais profunda gratidão, porque um trabalho deste calibre não pode ser atribuído apenas a uma única pessoa senão a um conjunto de pares.

O maior agradecimento é dirigido aos meus pais, por terem sido o meu porto e abrigo durante esta longa caminhada, ensinando-me a importância da construção e defesa de valores, fazendo de mim a pessoa que hoje sou. Um especial agradecimento à minha mãe pela paciência infinita e por acreditar cegamente na capacidade da realização do trabalho, sem dúvida, elementos importantes para a concretização da dissertação. Ao meu marido, Luís, e filhos, Hugo, Cátia e Ema pela compreensão, carinho, paciência e força que me souberam transmitir como ninguém ajudando-me a ultrapassar o desafio. A todos que me ajudaram a ser quem sou, que depositam confiança em mim, nada mais me resta senão agradecer do fundo do coração.

Muito obrigada a todos!

Título

O serviço educativo em arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação: um estudo de casos implementados na região de Aveiro

Resumo

As Instituições de informação são cada vez mais lugares de conhecimento e o seu papel na sociedade da informação é muito importante na sua democratização e difusão. A aprendizagem ao longo da vida deve ser encarada como um projeto de integração do indivíduo na sociedade. Tendo em conta a relevância destas instituições, bem como o seu papel social, o objetivo principal do presente estudo foi investigar as razões que levam a que estas instituições disponibilizem um leque de serviços educativos aos seus diferentes públicos, bem como a sua realização, tratando de identificar as estratégias e as condições genéricas de prestação destes serviços, de modo a compará-las. Para tanto, foram eleitas intencionalmente quatro instituições de diferentes tipologias circunscritas ao Distrito de Aveiro (Portugal) e foram efetuadas quatro sessões individuais em cada uma destas instituições, perfazendo um total de 16. Deste modo, propusemo-nos a investigar as semelhanças e as diferenças na execução das atividades, bem como outras especificidades (tipo de público, comportamentos, atitudes, espaços, etc.). Para atingir estes objetivos, definimos como linhas orientadoras: o trabalho de campo e a observação direta e não participante, procedimentos que foram complementados com a realização de entrevistas aos responsáveis e aos monitores das diferentes atividades educativas, em cada uma das instituições observadas. As conclusões do estudo revelam que, para além de a maioria das instituições não programarem atempadamente as suas atividades, estas, de um modo geral, não recolhem opinião e sugestões dos seus utilizadores.

Palavras-chave

Serviço educativo, informação, conhecimento, instituições de informação, atividades educativas.

Title

The education services at the archival, library, documentation and museum institutions: a case study developed in the Aveiro Region (Portugal)

Abstract

The Information Institutions are increasingly place of knowledge and its role in the information society is very important in the democratization of knowledge. Learning throughout life should be seen as a project for future integration in society. The main goal of the present work was to investigate the reasons why these II provide these services, see how they plan and carry out the promotion of this spaces, which its relevance as factor of change and renewal habits learning, identifying the strategies used, check the comparability of the activities of Educational Services (SE), although included in II of different types relating to four public institutions circumscribed in Aveiro's district. In addition we set out to investigate whether the proposed activities are similar or different and if they demonstrated relevance, terms of implementation. To achieve these goals, we define guidelines, fieldwork, direct observation and data collection complemented with the planning, preparation and filing of various tables field and interviews with managers and monitors of different II. The present study aims to show the importance of the activities of SE, as an educational resource in the user training. The study's conclusions show that, most of the institutions do not timely plan their activities, and in general, they do not collect opinions and suggestions of its users.

Keywords

Educational Services, Information, Knowledge, Information Units, Innovation.

Sumário

SIGLAS, ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS.....	8
INTRODUÇÃO	9
1 ENQUADRAMENTO DOS SERVIÇOS EDUCATIVOS NOS SERVIÇOS E NAS INSTITUIÇÕES DE INFORMAÇÃO	15
1.1 Enquadramento geral	15
1.2 Enquadramento específico	21
2 METODOLOGIA ADOTADA NO ESTUDO.....	28
2.1 Amostra, natureza e objetivos do estudo.....	28
2.2 Métodos e técnicas de recolha de dados.....	31
2.2.1 Pesquisa bibliográfica e documental	33
2.2.2 Visita exploratória às instituições	34
2.2.3 Observação de atividades.....	35
2.2.4 Entrevista.....	40
2.3 Análise dos dados recolhidos	43
3 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	45
3.1 Apresentação dos resultados das observações	45
3.1.1 Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha	46
3.1.1.1 Caracterização geral.....	46
3.1.1.2 Observações realizadas.....	48
3.1.2 Museu de Aveiro.....	59
3.1.2.1 Caracterização geral.....	59
3.1.2.2 Observações realizadas.....	60
3.1.3 Arquivo Municipal de Albergaria-a-Velha.....	70
3.1.3.1 Caracterização geral.....	70
3.1.3.2 Observações realizadas.....	72
3.1.4 Centro de Documentação de Ílhavo	80

3.1.4.1 Caracterização geral.....	80
3.1.4.2 Observações realizadas.....	84
3.2 Apresentação dos resultados das entrevistas.....	90
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	110
APÊNDICES E ANEXOS.....	112
ANEXO 1 – CARTAS DE AUTORIZAÇÃO ENTREGUES ÀS INSTITUIÇÕES, NA FASE DE NEGOCIAÇÃO DA RECOLHA DE DADOS.....	113
APÊNDICE 1 - ENTREVISTAS DIRIGIDAS AOS RESPONSÁVEIS DAS INSTITUIÇÕES.....	118
APÊNDICE 2 – ENTREVISTAS DIRIGIDAS AOS MONITORES DAS INSTITUIÇÕES.....	143
ANEXO 2 – ATIVIDADE “FILHO DE PEIXE, SABE NADAR”.....	157

Índice de quadros

Quadro 1 – Fases e ações envolvidas no estudo.....	33
Quadro 2 – Grelha de observação das atividades educativas desenvolvidas pelas instituições analisadas.....	37
Quadro 3 – Descrição dos comportamentos e das atitudes a registar no decorrer das observações.....	39
Quadro 4 - Locais e datas das observações realizadas.....	39
Quadro 5 - Caracterização geral das atividades observadas na Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha.....	49
Quadro 6 – Caracterização das atividades desenvolvidas pelo serviço educativo da Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha durante as observações.....	51
Quadro 7 – Recursos utilizados na dinamização das atividades da Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha, divulgação e avaliação (durante as observações).....	54
Quadro 8 - Comportamentos e atitudes observados no decorrer das visitas.....	58
Quadro 9 - Caracterização geral das atividades observadas no Museu de Aveiro.....	62
Quadro 10 - Comportamentos e atitudes observados no decorrer das visitas.....	65
Quadro 11 – Caraterização das atividades desenvolvidas pelo serviço educativo do Museu de Aveiro durante as observações.....	66
Quadro 12 – Recursos utilizados na dinamização das atividades do Museu de Aveiro, divulgação e avaliação (durante as observações).....	69
Quadro 13 - Caracterização geral das atividades observadas no Arquivo Municipal Albergaria-a-Velha.....	73
Quadro 14 - Comportamentos e atitudes observados no decorrer das visitas.....	76
Quadro 15 – Caracterização das atividades desenvolvidas pelo serviço do Arquivo Municipal de Albergaria-a-Velha durante as observações.....	77
Quadro 16 – Recursos Utilizados na dinamização das atividades do Arquivo Municipal de Albergaria-a-Velha, divulgação e avaliação (durante as observações).....	79
Quadro 17 - Caracterização geral das atividades observadas no Museu de Ílhavo	84
Quadro 18 - Comportamentos e atitudes observados no decorrer das visitas.....	87
Quadro 19 – Caracterização atividades desenvolvidas pelo serviço educativo do Museu de Ílhavo durante as observações.....	88
Quadro 20 – Recursos utilizados na dinamização das atividades do Museu de Ílhavo, divulgação e avaliação (durante as observações).....	89
Quadro 21 - Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: perfil dos responsáveis.....	91

Quadro 22 - Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: caracterização da instituição	92
Quadro 23 - Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: caracterização do serviço educativo	93
Quadro 24 – Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: equipa	94
Quadro 25 - Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: avaliação	95
Quadro 26 – Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: perfil dos monitores.....	96
Quadro 27 – Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: planificação das atividades	98
Quadro 28 – Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: avaliação das atividades	99
Quadro 29 – Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: comparação de respostas dadas pelos Responsáveis e Monitores às mesmas questões	100
Quadro 30 – Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: comparação de respostas dadas pelos Responsáveis e Monitores às mesmas questões	101
Quadro 31 – Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: comparação de respostas dadas pelos Responsáveis e Monitores às mesmas questões	103
Quadro 32 – Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: comparação de respostas dadas pelos Responsáveis e Monitores às mesmas questões	104

Índice de figuras

Figura 1 – Etapas e procedimentos envolvidos na elaboração de um estudo científico.	28
Figura 2 – Mapa de Portugal com o indicativo do Distrito que foi objeto de estudo.....	31
Figura 3 – Edifício que abriga a Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha.....	47
Figura 4 – Género e nº de visitantes da Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha nas quatro visitas realizadas.	50
Figura 5 – Atividade na BMA (“Rita”)	53
Figura 6 – Atividade na BMA (“O Abraço Perfeito”).....	56
Figura 7 – Edifício que abriga o Museu de Aveiro.....	60
Figura 8 – Género e nº de visitantes do Museu de Aveiro nas quatro visitas realizadas	63
Figura 9 – Edifício que abriga o Arquivo Municipal Albergaria-a-Velha	71
Figura 10 – Género e nº de visitantes do Arquivo Municipal de Albergaria-a-Velha nas quatro visitas realizadas	75
Figura 11 – Atividade no AMA	78
Figura 12 – Museu de Ílhavo.....	81
Figura 13 – Género e nº de visitantes do Museu de Ílhavo nas quatro visitas realizadas	86

Índice de tabelas

Tabela 1 - Perfil dos visitantes observados na Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha	49
Tabela 2 - Perfil dos visitantes observados no Museu de Aveiro	62
Tabela 3 - Perfil dos visitantes observados no Arquivo Municipal de Albergaria-a-Velha	74
Tabela 4 - Perfil dos visitantes no Museu de Ílhavo	85

Siglas, acrónimos e abreviaturas

AMA – Arquivo Municipal de Albergaria-a-Velha

BAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas

BMA – Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha

CIA – Conselho Internacional de Arquivos

CDI – Centro Documental de Ílhavo

DGARQ – Direção Geral de Arquivos

DGLAB – Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas

ER – Entrevista aos Responsáveis

EM – Entrevista aos Monitores

IFLA – Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias

II – Instituições de Informação

MA – Museu de Aveiro

PARAM – Programa de Apoio à Rede de Arquivos Municipais

SE – Serviço Educativo

UNESCO – Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura

Introdução

Do ponto de vista funcional, organizações tais como os arquivos, os museus, as bibliotecas e os centros de documentação, que estão ao serviço da comunidade, independentemente da sua natureza e do seu enquadramento institucional, exercem uma responsabilidade social para com os cidadãos que deve ser aproveitada, tendo em vista a aprendizagem e o exercício da cidadania, realizando o que preconiza a Declaração mundial sobre educação para todos, no seu artigo 1º (1990, p. 3): satisfação das necessidades básicas de aprendizagem.

“Cada pessoa - criança, jovem ou adulto deve (...) satisfazer suas necessidades básicas de aprendizagem. (...) (como a leitura e a escrita, a expressão oral, o cálculo, a solução de problemas), (...) (como conhecimentos, habilidades, valores e atitudes), (...) viver e trabalhar com dignidade, participar plenamente do desenvolvimento, melhorar a qualidade de vida, tomar decisões fundamentadas e continuar aprendendo (...)”.

O acesso à informação no contexto da globalização é realizado em tempo real e deste modo existe uma necessidade de partir da sociedade da informação para a sociedade do conhecimento e do saber, de forma a processar o conhecimento e facultar a sabedoria. É fundamental saber para onde queremos ir, qual o caminho a seguir, fazer opções, mudar e, fundamentalmente ter a noção de se a mudança é ou não pertinente, é ou não saudável. Não é de todo possível aceder ao grande volume de conhecimento disponível se não existirem organismos que permitam estruturar, organizar e guardar a memória, o conhecimento e a sabedoria, sendo esta, em última análise, a razão que sustenta a sua criação, existência e sobrevivência.

Em pleno século XXI, estes organismos têm de ser capazes de realizar uma inovação institucional, uma gestão integrada que envolva pessoas e tecnologias, que permita uma melhoria nos processos e, conseqüentemente, nos resultados, e que auxilie na realização de atividades que vão ao encontro das reais necessidades dos cidadãos; porque não é desejável apostar em equipamentos e em tecnologias sem apostar nas pessoas e, partindo desta asserção, é

necessário desenvolver, implementar e trabalhar em equipas que permitam criar valor de uma forma colaborativa e, ao mesmo tempo, inovadora.

Ao investir em pessoas, adotamos novas atitudes, adquirirem-se novas competências, novos métodos e práticas. As pessoas conduzem ao conhecimento e têm capacidade para transformar os recursos informáticos em riqueza e desenvolvimento sustentável, sendo espelho e motor do desenvolvimento da sociedade, pois os indivíduos são os atores que conseguem mudar mentalidades e “angariar” adeptos para a intermediação das necessidades das sociedades, sendo fundamental, pois, passar de um processo tecnológico para apostar mais nas potencialidades das pessoas. Temos também de promover a passagem do iletrado ao leitor, da informação à educação e da educação à aprendizagem e ao conhecimento.

As instituições de informação, nomeadamente Bibliotecas, Arquivos, Museus e Centros de Documentação, são um produto das necessidades e desejos de informação dos diversos agentes da sua comunidade. Devem atuar no domínio da criação de um desenvolvimento sustentável e tomada de decisões, fomentar a cultura de uma avaliação centrada nas pessoas e não apenas no desempenho dos sistemas.

Para que serve a conservação da memória, da tradição, da história, da cultura da humanidade, se estas não são úteis e nem servem de rede de informação e conhecimento para as gerações vindouras? Na nova filosofia de sociedade, estas instituições devem ser rentáveis socialmente, servindo à população que as sustenta economicamente, prestando-lhes um serviço de excelência, gerindo bem os recursos que lhes são postos à disposição para cumprir as finalidades a que se destinam.

Combater a infoexclusão, fazer chegar o conhecimento às pessoas menos habilitadas para que possam usufruir destes serviços públicos deve ser uma preocupação destas instituições. Na atual conjuntura económica deparamo-nos com a realidade conhecida de um “país idoso” e, segundo os indicadores, ainda nos próximos anos fadado ao desemprego. Desta constatação, mais do que evidente, é caso para perguntar: onde estão as atividades para ocupar os tempos “livres” destas pessoas? Onde estão as iniciativas que podem vir a dar um forte

contributo para apoiá-las na sua (re) inclusão? Cabe também a estes serviços combater o problema da exclusão, tão patente na sociedade atual, sob diversas formas de manifestação, e inovar, responder aos desafios e criar oportunidades concretas para captar esses públicos, apoiando-os no seu desenvolvimento pessoal e social. Neste contexto, somos chamados a trabalhar e processar informação para o bem comum e tentar ajudar a resolver os problemas da nossa época, rentabilizar recursos, satisfazer o nosso público, com atitudes e valores que possam fundamentar e fortalecer os atos de cidadania e melhoria da condição social, porque, no final da contas, o verdadeiro “juiz”, aquele que vai decidir sobre o valor social destas instituições, é o utilizador. Entre os defensores desta ideia estão Calixto, Nunes, Freitas e Dionísio (2012), para quem “a biblioteca (...) pode desempenhar (...) importantes papéis sociais, contribuindo para aumentar o capital social da comunidade”, sendo assim um recurso crucial na integração dos indivíduos na sua própria comunidade. É a conclusão a que chegam estes mesmos autores.

As instituições de informação foram criadas, fundamentalmente, para serem espaços de lazer, de entretenimento, de divulgação da ciência e para fins culturais e educacionais. No entanto o aparecimento dos serviços educativos, no nosso país, é relativamente recente e em algumas instituições começa agora a dar os primeiros passos. Neste contexto, surge este estudo que se debruça sobre a identificação e a caracterização de um conjunto de estratégias adotadas por instituições desta natureza, na realização das suas atividades educativas, com vista ao cumprimento da sua missão genérica de levar a informação ao utilizador e captar novos públicos, confrontando-as, de modo a extrair um leque de interpretações e de conclusões sobre o seu funcionamento.

As questões de fundo que motivam a investigadora e que orientam a execução deste estudo são:

- Como se desenvolvem os serviços educativos nestas diferentes tipologias de instituições de informação (arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação)?
- É possível comparar as atividades incluídas nos seus respetivos serviços educativos?

- As atividades propostas por estes serviços são semelhantes ou diferentes consoante a tipologia da instituição?
- As atividades educativas propostas pelas diferentes instituições demonstram pertinência, em termos de planeamento e de implementação?

Deste modo, o objetivo geral deste estudo é, partindo do contributo dado por estes serviços educativos para a valorização da preservação e interpretação do património cultural¹, observar e comparar, de um modo geral, quatro tipos diferentes de instituições de informação, tendo em linha de conta a sua prestação no que respeita ao desenvolvimento de atividades diretamente vinculadas aos serviços educativos, em cada caso, finalizando com interpretações gerais sobre o conteúdo observado.

Neste estudo, entendendo as diferentes instituições de informação como locais de cultura, de lazer, de ciência, de entretenimento e, sobretudo, como espaços de aprendizagem para a vida (Calixto, Nunes, Freitas, & Dionísio, 2012) e, ainda, tendo em linha de conta o cumprimento do objetivo geral anteriormente mencionado, são perseguidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar e observar o desenvolvimento das atividades educativas implementadas por instituições de informação de tipologias diversas (arquivo, biblioteca, museu e centro de documentação);
- b) Observar e descrever comportamentos e atitudes dos visitantes durante as atividades educativas programadas e realizadas pelas instituições de informação analisadas;
- c) Recolher a opinião dos diferentes intervenientes do processo (diretores e monitores institucionais, sensivelmente), contrastando-as;
- d) Comparar, de um modo geral, as diferentes atividades desenvolvidas no âmbito dos serviços educativos das diferentes tipologias de instituições, providenciando uma interpretação geral sobre o assunto.

¹ Segundo a Lei 107/2001 de 8 de Setembro, nº 1 o artigo 2 "integram o património cultural todos os bens que, sendo testemunhos com valor de civilização ou de cultura portadores de interesse cultural relevante, devam ser objecto de especial protecção e valorização" (p. 1).

Atualmente constata-se que estas instituições apostam em atividades criadoras de um sentido crítico e que permitem à população exercer o seu dever cívico, na medida em que os munem com informação que lhes pode servir de conhecimento. No entanto, captar a atenção dos diferentes públicos não é tarefa fácil, e nos tempos em que vivemos mais complicado se torna, sendo urgente usar estratégias que permitam uma constante renovação dos serviços, promovendo uma inovação constante.

O ensino tem vindo a sofrer alterações ao longo dos tempos e os educadores sentem cada vez mais a necessidade de complementar os currículos programados pelo Ministério da Educação, para de alguma forma cativar os seus alunos e consolidar conhecimentos, buscando formas diferentes e mais atrativas de ensinar e aprender, desenvolvidas fora do contexto da sala de aula. Desta forma, torna-se particularmente importante identificar e observar algumas destas iniciativas implementadas por instituições de informação que prestam este tipo de serviço com regularidade e realizam atividades que vão ao encontro destas expectativas. Ainda pretende-se, com base na observação destes mesmos serviços, traçar algumas recomendações e interpretações sobre o assunto.

No que diz respeito à metodologia utilizada, trata-se de um estudo de quatro casos múltiplos, de natureza qualitativa, em que foram observados e analisados quatro diferentes tipos de instituições de informação, tomadas como exemplo, no que respeita à promoção dos respetivos serviços educativos, de modo a caracterizá-los e analisá-los em aspetos considerados relevantes. As observações destes serviços foram complementadas por entrevistas realizadas com diferentes intervenientes dos mesmos, de modo a obter-se uma adequada triangulação dos dados.

Como método complementar, as entrevistas foram fundamentais para a compreensão da organização e planeamento do SE nas instituições e que proporcionaram informação suplementar e atual, respondendo às lacunas da escassa bibliografia disponível sobre o tema, em particular do caso português.

Em termos estruturais, este estudo encontra-se dividido em três capítulos, onde cada um aborda o tema principal sob um aspeto distinto.

Assim, o trabalho inicia por uma introdução onde se efetua uma breve contextualização do tema e se apresenta o estudo a desenvolver. Inclui ainda os objetivos do estudo, a metodologia, a importância e as limitações. A esta segue-se o primeiro capítulo destinado à apresentação da missão, origem e função, e à descrição dos serviços de informação nas instituições de informação, buscando o seu enquadramento e contextualização. No segundo capítulo realiza-se uma descrição da metodologia adotada, no sentido de responder aos objetivos e questões de investigação propostos, indicar as técnicas de recolha e de análise de dados utilizadas. É igualmente neste capítulo que se descrevem as atividades educativas enquanto objeto de estudo da dissertação. No terceiro capítulo é efetuada uma caracterização das instituições de informação e dos espaços onde se desenvolveu o estudo, finalizando com a descrição da recolha, tratamento e análise dos resultados obtidos pelo estudo, que finaliza com uma conclusão geral de todo o processo, bem como dos principais resultados da investigação, realizando-se uma síntese final do mesmo.

Este estudo, pela sua novidade, possui algumas lacunas, em boa medida devidas a uma escassez de estudos desta mesma natureza, sobretudo em Portugal, onde, no decorrer da pesquisa, verificamos que a bibliografia localizada sobre a temática é ainda escassa e pouco documentada, possivelmente pelo facto de só muito recentemente algumas instituições estarem a dar este passo para a alcançar os chamados novos públicos. Ao nível internacional, foram-se encontrando algumas publicações não relacionadas propriamente com o tema, de um modo específico, mas com os seus aspetos gerais e com a importância adquirida pela inovação nas instituições de informação.

Apesar de correremos o risco de tal escassez bibliográfica ser uma lacuna, e tal facto ser uma limitação que não permitiria fazer uma análise mais profunda sobre a temática, decidimos que o mesmo serviria como alerta para o facto.

1 Enquadramento dos serviços educativos nos serviços e nas instituições de informação

Este capítulo serve essencialmente para abordar a importância dos Serviços Educativos (SE) nas instituições como fator de crescimento, desenvolvimento e obtenção de conhecimentos e espírito crítico do cidadão. As diferentes mas congéneres instituições são também abordadas de forma a demonstrar a sua importância na construção da memória individual e coletiva da sociedade.

1.1 Enquadramento geral

Com a globalização e a revolução tecnológica, o crescimento e o desenvolvimento da informação vieram exercer grande influência sobre diversas atividades humanas, estando sujeitos a constantes mudanças numa sociedade em permanente movimento e transformação. Se é verdade que o pleno exercício da cidadania tem como elemento primordial a informação, logo, a sociedade da informação que hoje conhecemos, precisa de estar atualizada para não perder o “comboio” do desenvolvimento.

Neste contexto, as instituições de informação tiveram de se adaptar às novas exigências de um público com um perfil cada vez mais exigente, não se contentando com o superficial. O público destas instituições necessita de fazer uma análise crítica sobre o que vê, pois não mais se sente satisfeito com o acesso aos objetos e documentos, sentindo a necessidade de constatar as relações das pessoas com a sociedade e com a cultura, num determinado momento, sendo um agente de ação educativa e cultural.

Segundo Lage, 2002, p. 6. “A documentação e informação são analisadas na sua natureza de recurso estratégico (...) e sobretudo de relação dinâmica e material com o conhecimento (...)”.

Assim, as instituições de informação vêm a perceber que não se podem isolar demasiado da sociedade, percebendo igualmente que as atividades lúdicas e de animação dão vida às instituições, permitindo que o seu utilizador as veja de

outra forma, desmistificando a ideia pré concebida de serem estas instituições somente depósitos de documentos, e evoluindo para o conceito de um local de cultura, de lazer e de encontro onde se aprende, se cultiva informação e se adquire o conhecimento que leva ao saber. No já mencionado estudo recentemente desenvolvido por Calixto, Nunes, Freitas e Dionísio (2012, p.4), verifica-se uma conceção que destaca a biblioteca como local e oportunidade de encontro da comunidade, ou seja, enquanto espaço de sociabilidade, no sentido do encontro e da confraternização. Esta visão se coaduna com aquela que postulamos. No nosso entender, é direito e dever de todos os cidadãos e do Estado, e das demais entidades públicas e privadas, preservar, defender e valorizar o seu património, e todos os cidadãos têm o direito de ter acesso à sua própria cultura, à sua história e memória coletiva (Lei de Bases do Património, nº 107/2001, de 8 de setembro, 78º artigo). Segundo esta mesma lei, no seu artigo 2º (p. 1) o património cultural nacional é definido como:

(...) o conjunto de bens materiais e imateriais portadores de interesse cultural relevante, mas também, quando for caso disso, os respectivos contextos que, pelo seu valor de testemunho, possuam com aqueles uma relação interpretativa e informativa.

O interesse cultural relevante, designadamente histórico, paleontológico, arquitetónico, linguístico, documental, artístico, etnográfico, científico, social, industrial ou técnico dos bens que integram o património cultural refletirá valores de memória, antiguidade, originalidade, raridade, singularidade ou exemplaridade (...).

A Lei, no artigo 3º afirma que “o Estado tem como tarefas fundamentais proteger e valorizar o património cultural” do povo português (p.1,2). O artigo 73º da Constituição da República afirma que “todos temos direito à educação e cultura (...) e que o estado promove a democratização da educação para que (esta) contribua para a igualdade de oportunidades, a superação das desigualdades económicas, sociais e culturais (...) para o progresso social e para a participação democrática na vida coletiva.” (p 25,26.)

Segundo Tylor (citado por Wikipedia, 2014, s.p.), cultura é “*that complex whole which includes knowledge, belief, art, law, morals, custom, and any other capabilities and habits acquired by man as a member of society*”², participando em atividades lúdicas como membros ativos num grupo de pares. Cultura é tudo o que permite ao agente crescer, aprender, aperfeiçoar-se e “cultivar-se” dentro da sociedade, nomeadamente as artes, a música, o espetáculo, as crenças, os costumes e a identidade, os hábitos, os conhecimentos, a sabedoria, as tradições, os valores, a memória, etc. Através dela conseguimos criar referências que nos permitem individualizar, isto é, criar identidade social (Rodrigues, Oliveira, & Freitas, 2001), por um processo de sociabilização e de aprendizagem que proporciona educação e sabedoria.

Como membros de uma sociedade, encontramos-nos inseridos num meio e sujeitos à aquisição de um capital cultural e social (Calixto, Nunes, Freitas e Dionísio, 2012) que vai influenciar a posição que ocupamos no mesmo. É com base neste pressuposto que as instituições de informação devem apostar na prestação de novos serviços à sociedade, abrindo as suas portas para e cativando novos públicos, desenvolvendo serviços vocacionados para uma vertente pedagógica, com o objetivo de criar um programa que tenha em vista a captação, a sensibilização e motivação de públicos diferenciados, para as diferentes temáticas, desenvolvendo um ambiente de cidadania e de socialização, de formação, de espírito crítico, de apelo à cultura e à obtenção de conhecimento através de atividades multidisciplinares. Atividades lúdico-pedagógicas que permitem desenvolver estratégias interativas para ativar o pensamento, despertar sentidos partilhar memórias, levantar questões, desfazer mitos e dúvidas, experimentar diferentes vertentes artísticas e construir sentidos, desde a tenra idade, são umas das características dos serviços educativos que levam o público à exploração e fazem desabrochar o conhecimento.

Ainda, a este respeito, Lage (2006) nos lembra que há todo um leque e formas de expor esse património nos dias atuais e que são relativamente fáceis

² Complexo que inclui conhecimento, crenças, arte, direito, moral, costumes e quaisquer outras capacidades e hábitos adquiridos pelo homem como membro da sociedade. [tradução da autora]

de organizar, socorrendo-se das tecnologias, e de modo a ampliar a difusão destes “tesouros esquecidos e escondidos”.

Segundo o Dicionário Brasileiro de terminologia Arquivística (Brasil, 2005, p.154.), o serviço educativo é o “conjunto de atividades pedagógicas realizadas com o objetivo de divulgar o acervo e iniciar o público na sua utilização”.

Os Serviços Educativos surgem então como um serviço que aposta no desenvolvimento de dinâmicas culturais e sociais que permitem a descoberta, o apelo à imaginação e à criatividade dos utilizadores, contribuindo igualmente para a formação e estimulação do sentido crítico, da partilha de saberes e da criação de laços com os públicos, cativos ou potenciais.

As atividades propostas pelos serviços educativos podem, e devem, contribuir positivamente para mudar mentalidades, permitindo esta tomada de consciência da importância e do papel que as instituições de informação têm para a sociedade, no que diz respeito a fatores históricos, sociais e culturais. Estas, atualmente, contam com um forte aliado: as novas tecnologias. Mas, conforme se verifica na prática, muito do seu sucesso se deve ao espírito empreendedor de cada instituição e das pessoas que a compõem, sendo o empreendedorismo um agente fomentador na criação de valor para o indivíduo e para a sociedade, elemento que estimula a inovação, a criatividade, o espírito crítico, o conhecimento e o crescimento e difusão cultural.

Os objetos, peças, documentos, etc. que estas instituições salvaguardam são fontes e recursos de informação que nos permitem construir, através da sua análise, conhecimento do passado da humanidade, das nossas vivências e evoluções. Segundo estes pressupostos, às instituições é-lhes atribuído um papel muito vasto e dinâmico, que leva à transformação e à cooperação regional para o desenvolvimento sustentado, à inserção social tornando-as num espaço acessível a toda a comunidade, à harmonia para com as exigências da comunidade local, respeitando a sua cultura.

Dentro destas premissas, as instituições devem ter no seu horizonte a criação de valor, criando atividades de crescimento da comunidade, modernizando constantemente os recursos de informação e conhecimento, impulsionando os diversos serviços de acordo com as necessidades dos públicos;

criando atividades culturais que contribuam para solidificar a sua posição na comunidade. Tal é a importância dos serviços educativos no cumprimento destas premissas.

Neste âmbito, as clássicas instituições de informação - museus, arquivos bibliotecas e centros documentais - exercem uma indiscutível função social, uma vez que não são apenas um espaço de contemplação, não são apenas um repositório passivo de documentos, mas assumem-se no seu papel fundamental na interpretação, na crítica e na obtenção de conhecimento. Assim, verifica-se, “sob um olhar contemporâneo (...), que estas instituições são lugares de encontros, de afetos e de intersubjetividades (...)” sendo um “(...) ambiente criador/potenciador de capital social” (Calixto, Nunes, Freitas, & Dionísio, 2012, p. 5). Por esta lógica, os acervos arquivísticos, museológicos e bibliográficos são portadores de informações valiosas que nos trazem conhecimento do passado de uma civilização, do presente que somos, projetando-nos para um futuro que pretendemos construir.

Deste modo, podemos conceber como objetivo comum destas diferentes instituições de informação proporcionar aos seus utilizadores o acesso ao conhecimento, e quando estes estiverem na posse da informação esta vai servir de ferramenta para exercer os seus direitos democráticos e ter um papel ativo na sociedade. E “[o] desenvolvimento da democracia depende tanto de uma educação satisfatória, como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação” (IFLA/UNESCO, Manifesto sobre as Bibliotecas Públicas, 1994, p.1).

Estas instituições, que na sua missão, objetivos e funções apresentam algum grau de diferenciação e de especificidade, partilham traços comuns, tal como bem define Bellotto (2004, p.35): “[a]rquivos, bibliotecas, centros de documentação e museus têm a coresponsabilidade no processo de recuperação da informação, em benefício da divulgação científica, tecnológica, cultural e social, bem como do testemunho jurídico e histórico.” Portanto, para que estas instituições cumpram a sua função social, administrativa, jurídica, técnica, científica, cultural, artística e/ou histórica, conforme diz Bellotto (1984), é

necessário que o seu acervo esteja organizado, descrito, em condições de ser preservado e acessível.

Independentemente da sua nomenclatura, a missão destas instituições prende-se com a sensibilização dos valores ligados à defesa, preservação e valorização do património arquivístico, histórico, bibliográfico, documental e cultural, bem como despertar ou reavivar o interesse pelo passado, e compreensão do presente, essencial na construção da identidade cultural, estimulando a imaginação e a criatividade dos seus públicos. Segundo o mesmo Manifesto IFLA/UNESCO antes mencionado (1994, p.1), quanto ao papel reservado a este tipo de instituições, é fundamental “promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas” que garantam a preservação e a valorização de uma memória coletiva, garantindo a promoção do conhecimento em gerações futuras.

Por isso, as questões educativas devem estar presentes nas preocupações programáticas dos serviços prestados por estas instituições, que visam a promoção, interpretação e difusão cultural, cabendo-lhes a tarefa de desenvolver iniciativas no âmbito da educação patrimonial, com a implementação de atividades destinadas a diferentes públicos.

Os serviços educativos são aqueles que visam clarificar a importância da salvaguarda e valorização patrimonial deste tipo de instituições. Para cumprir com estes objetivos as instituições desenvolvem um conjunto de iniciativas de (in) formação e de educação associadas a diferentes temáticas exploradas e orientadas para a comunidade.

A tomada de consciência da importância do património cultural leva a preocupações constantes, tais como a salvaguarda, o tratamento e divulgação de coleções, acervos e documentação, através da exposição das memórias coletivas da vida social. Importa deste modo perpetuar as memórias de um povo, de uma região de um país, de uma geração, etc., através da transmissão do conhecimento a um coletivo geracional atual e vindouro. Nesta perspetiva, arquivos, museus, bibliotecas e centros de documentação tornam-se, tal como refere Bellotto (1984) referentes e ferramentas imprescindíveis às instituições guardiãs da memória para as quais a atividade de recolher, tratar, transferir,

difundir informações em benefício da divulgação científica, tecnológica, cultural e social e a disponibilização de um testemunho histórico são tarefas essenciais.

Se, por um lado, a essência destas instituições é proteger o patrimônio cultural e preservar a memória coletiva, por outro, a sua responsabilidade social remete-as à construção das identidades culturais e sociais dos indivíduos, da sociedade. Por este princípio, a sua missão leva-as a prestar serviços à sociedade através da recolha, valorização e reconhecimento do patrimônio cultural, contribuindo para a consolidação da identidade e da cidadania como pilares para a preservação da memória da humanidade, orientadas por objetivos sociais, culturais e educativos.

Como afirmam Rodrigues, Oliveira e Freitas (2001 p.103), “o homem enquanto "ator social" tem de agir localmente, criando espaços de inserção social cada vez maiores, para evitar que a sua identidade, seja ela individual ou social, seja massacrada pelos ditames e prerrogativas do global.” Deste modo, tal como rematam as autoras citadas, o fortalecimento dos níveis comunitários, como suporte ao indivíduo naquilo que o diferencia e individualiza, enquanto indivíduo e coletividade, deve ser um trabalho contínuo e persistente. Aproveitando esta ideia, podemos então afirmar que o indivíduo, enquanto ser cultural, sujeito a normas e à interação social tem de ser capaz de tomar as suas decisões na construção da sua identidade.

1.2 Enquadramento específico

Nesta fase do trabalho, pretende-se analisar e comparar as quatro diferentes tipologias de instituição de informação em estudo: Arquivos, Bibliotecas, Centros de Documentação e Museus. Pretende-se com este capítulo demonstrar a importância destas instituições, que apesar das diferenças no que diz respeito às funções específicas, assemelham-se na missão geral de preservação e construção da memória individual e coletiva.

Iniciando pelas **bibliotecas**, verificamos que estas são, por excelência, instituições sem fins lucrativos votadas ao desempenho de um papel eminentemente social, ao prestar serviços e informações pertinentes às

necessidades do seu utilizador, preparando e criando estruturas que permitem que a informação possa chegar ao seu destinatário de forma clara, rápida e fidedigna, com possibilidades de o mesmo a aplicar no desenvolvimento e crescimento do seu próprio conhecimento.

Assim podemos considerar a Biblioteca como um lugar de apoio ao desenvolvimento e estudo da ciência, um lugar propício à imaginação e criatividade, enriquecendo e abrindo horizonte e espírito crítico. Esta ideia complementa-se no Manifesto da IFLA/UNESCO (1994, p.1), onde se lê que “[a] biblioteca (...) é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os géneros”, sendo fundamental que auxiliem no seu acesso, através do uso das novas tecnologias, e não só, dando a devida formação ao utilizador para que este possa ser mais autónomo nas suas pesquisas de informação. Sendo uma instituição que presta serviços públicos, deve ter em atenção o perfil de cada grupo de utilizadores que possui, para que os mesmos se sintam devidamente acompanhados na sua busca de conhecimento.

Com o desenvolvimento das tecnologias, as bibliotecas são redes de informação que devidamente exploradas e utilizadas contribuem para a formação dos indivíduos, pois é através da liberdade de pensamento que o homem cresce e desenvolve o seu intelecto; e a biblioteca proporciona recursos educativos que mantêm o indivíduo informado tendo um papel bastante importante na educação da sociedade. Por isso mesmo é que deve disponibilizar a informação para todos, de forma aberta e equilibrada, e não somente para determinados segmentos, pois toda a comunidade da qual faz parte deve usufruir dos seus serviços.

Se, por um lado, as bibliotecas ditas tradicionais tinham como principal função servir um utilizador local, com a evolução tecnológica a biblioteca tem de servir igualmente o seu utilizador virtual, por vezes muito mais exigente, porque domina as novas tecnologias e anseia por explorar as bases de dados de conhecimento e utilizar aplicações multimédia e outros tipos de produtos/serviços em tempo real, uma vez que as suas necessidades de informação são cada vez maiores. Se é verdade que o utilizador, o cidadão reclama informação,

conhecimento e cultura, também é verdadeiro o facto de que a biblioteca precisa fazer circular a informação que possui em sem poder.

Atualmente, as redes sociais são modelos de como a biblioteca desenvolveu uma rede de interação com os seus utilizadores, impulsionando estruturas que beneficiam ambas as partes, biblioteca e utilizador. Se por um lado a biblioteca consegue fazer parte da sociedade e estar mais perto do seu utilizador, por outro, este tem a biblioteca como uma aliada para obter conhecimento. O manifesto da IFLA/UNESCO (1994, p.1) reconhece que a biblioteca é “porta de acesso local ao conhecimento e fornece as condições básicas para a aprendizagem ao longo da vida, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural do indivíduo e dos grupos sociais. (...) força viva para a educação, cultura e informação”.

No que respeita aos serviços educativos, as bibliotecas devem promover um conjunto de atividades lúdico-pedagógicas, educativas, culturais, (in) formativas e em volta do livro, da leitura e da escrita, bem como o estímulo a outras demonstrações artísticas e culturais para os diferentes públicos que frequentam o seu espaço. Todas estas iniciativas visam estimular o envolvimento e interatividade do público com uma instituição capaz de lhes prestar um serviço que lhes permite dar asas à imaginação, criatividade numa busca do conhecimento.

Tendo por base o mesmo Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (1994, p.1), cabe aos serviços das bibliotecas:

- a) Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
- b) Estimular a imaginação e a criatividade das crianças e dos jovens;
- c) Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas diversas artes e pelas realizações e inovações científicas;
- d) Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo;
- e) Fomentar a interculturalidade e a diversidade cultural;
- f) Apoiar a tradição oral;

g) Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis.

As bibliotecas cedo perceberam que teriam de acompanhar as mudanças de uma sociedade em constante crescimento, tendo de criar iniciativas que fossem ao encontro do novo perfil do seu utilizador, que conforme vimos dizendo, torna-se cada vez mais exigente na atual sociedade globalizada. E, como bem dizem Calixto, Nunes, Freitas e Dionísio (2012), são os novos desafios da atualidade que têm de ser enfrentados e transformados em oportunidades por estas instituições, de modo a cumprir, com efetividade, o seu papel social.

De acordo com a definição do International Council of Museums (ICOM), **o museu** é "uma instituição permanente, sem fins lucrativos, a serviço da sociedade e do seu desenvolvimento, aberta ao público e que adquire, conserva, investiga, difunde e expõe os testemunhos materiais do homem e de seu entorno, para educação e deleite da sociedade"³. Ainda, segundo a Lei Quadro dos Museus Portugueses⁴ o "[m]useu é uma instituição de carácter permanente, com ou sem personalidade jurídica, sem fins lucrativos, dotada de uma estrutura organizacional (...) com diferentes designações, que apresentem as características e cumpram as funções museológicas (...) ainda que o respetivo acervo integre espécies vivas, tanto botânicas como zoológicas, testemunhos resultantes da materialização de ideias, representações de realidades existentes ou virtuais, assim como bens de património cultural imóvel, ambiental e paisagístico" (2004, p.1).

Consequentemente, o museu enquanto espaço aberto ao público e mediador de educação e cultura, tem como objetivo divulgar o seu património, facilitar e apoiar o estudo a todos quantos procuram informação das suas coleções, devendo assumir um papel educacional, de forma a partilhar com as gerações futuras o legado dos testemunhos deixados pelos antepassados. O cumprimento desta missão genérica aproxima-os, pois, das bibliotecas.

³ Informação disponível em <http://icom.museum/the-vision/museum-definition>.

⁴ Lei nº 47/2004 de 19 de Agosto.

Partindo destes pressupostos os museus devem garantir aos bens culturais a sua valorização e (re) conhecimento através da investigação, incorporação, conservação, interpretação e divulgação do património, cujos propósitos científicos, educativos e lúdicos estejam ao alcance do público promovendo e apoiando o desenvolvimento da sociedade e transmitindo este mesmo legado às gerações futuras.

De acordo com o Conselho Internacional de Arquivos (CIA), “os **arquivos** são um património único e insubstituível transmitido de uma geração a outra, (...) registando decisões, ações e memórias, geridos desde a criação para preservar seu valor e significado” (2010, p.1). Estas instituições são fontes confiáveis de informação para ações administrativas, desempenhando um papel essencial no desenvolvimento das sociedades na medida em que contribuem criação e salvaguarda da memória individual e coletiva. Além do que o “livre acesso aos arquivos enriquece o conhecimento sobre a sociedade humana, promove a democracia, protege os direitos dos cidadãos e aumenta a qualidade de vida” (2010, p. 1).

Para a Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB), entende-se por arquivo “o conjunto orgânico de documentos, independentemente da sua data, forma e suporte material, produzidos ou recebidos por uma pessoa jurídica, singular ou coletiva, ou por um organismo público ou privado, exercício da sua atividade e conservados a título de prova ou informação”⁵.

Uma tal conceptualização, dado o carácter técnico, não aproxima o arquivo daquilo que também na atualidade dele se espera, ao menos no sentido educativo, abordagem de que este estudo se ocupa. Num momento em que as instituições culturais buscam novos públicos é essencial que os arquivos percebam que as atividades lúdicas e de animação devolvem-lhes a vida e que necessitam, permitindo que o utilizador modifique e veja o arquivo de outra forma e não somente como um depositário de documentos, grande parte das vezes conhecido como “arquivo morto”, onde ninguém vai e nem quer ir, lugar onde se

⁵ Informação disponível em <http://arquivos.dglab.gov.pt/rede-portuguesa-de-arquivos/pesquisar-arquivos/o-que-sao-arquivos/>.

guardam apenas “papéis velhos e inúteis”. Isto porque o arquivo, especialmente o de caráter histórico, objeto de nossas considerações, necessita desmistificar a ideia pré concebida de ser somente este tipo de depósito ativo de documentos considerados passivos sociais, e evoluir para o conceito que o valoriza como aquilo que também é, um local de cultura, onde se aprende, se cultiva informação e se adquire conhecimento que nos leva à investigação e ao saber.

O incremento de atividades inerentes aos serviços educativos decerto vai contribuir para uma maior consciencialização da importância e do papel que um arquivo pode ter para uma sociedade, no que diz respeito a fatores históricos e culturais. Isto, porque os arquivos apresentam pelo menos três funções básicas e interligadas: recolha, conservação e difusão da informação. A recolha da documentação e a sua conservação são feitas em função de um serviço que se pretende prestar – a comunicação da informação. A comunicação é a função primordial do serviço de arquivo que visa facultar dados, informações, referências e documentos, difundir o conhecimento do seu acervo documental e promover a sua utilização.

Conscientes de que muito mais se poderia abordar em torno da prática arquivística, os arquivos necessitam de mais projeção social. Isto porque já se observa uma necessidade crescente, por parte destas instituições⁶, de se afirmarem dentro da sociedade e tomarem uma posição semelhante às outras instituições de informação, que já despertaram para uma mudança de atitude face ao património, ampliando as possibilidades de o público tomar conhecimento da sua própria riqueza patrimonial.

No que respeita ao **centro de documentação**, trata-se de um repositório híbrido e misto das instituições anteriormente caracterizadas. Possui documentos únicos ou não, integra tipologia documental de origens diversas, podendo possuir documentos de caráter arquivístico, bibliográfico e até mesmo museológico (Bellotto, 1984, p 15).

⁶ Veja-se, por exemplo, o Arquivo Municipal de Ponte de Lima, que pretende coordenar a atividade “Artes e ofícios: os saberes e as artes tradicionais” com o objetivo de sensibilizar os mais jovens para a importância dos ofícios tradicionais e do artesanato para a manutenção da tradição e identidade cultural. Disponível em: <http://arquivo.cm-pontedelima.pt/noticia.php?id=1157>

Numa vertente educativa, estes locais de acesso ao conhecimento tornam-se centros de aprendizagem que reúnem num único espaço valências de arquivo, biblioteca e museu, desenvolvendo, à semelhança das instituições congéneres, nos seus espaços, atividades de lazer e extensão cultural. Trata-se de instituições que reúnem, geralmente no mesmo edifício, a biblioteca e o arquivo, numa conciliação de saberes (inter) ligados num espaço comum com o intuito de preservar, conservar e divulgar a memória social de um povo, de uma região de uma comunidade⁷.

Ainda, “[os] Centros de Documentação (...) no que se refere à origem, produção e fins (...) representam um “somatório” das bibliotecas e dos arquivos (Bellotto, 1984, p.13), alimentando-se “primordialmente do material bibliográfico custodiado nas bibliotecas e das fontes primárias existentes nos arquivos” (Bellotto, 1984, p.16), adquirindo, conservando e difundindo informação científica, podendo naturalmente ter finalidades igualmente culturais.

Os centros de documentação possuem a particularidade de guardar e disponibilizar documentação e informação que gira em torno de um tema central, sendo esta usualmente a principal razão da sua existência, dado que especializam-se num determinado assunto, construindo todo o acervo e também as atividades inerentes à sua promoção e disseminação à volta do mesmo⁸.

⁷ Veja-se por exemplo o caso do Centro Documentação 25 de Abril, que promove iniciativas relacionadas com o tema que é um marco importante na história do povo português. Disponível em: <http://www.cd25a.uc.pt/>

⁸Veja-se por exemplo o CIDA, Centro de Información Documental de Archivos, em Madrid, que tem como função divulgar e difundir o património documental espanhol, criando várias bases de dados especializadas que disponibiliza ao público. Disponível em: <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/archivos/mc/centros/cida/portada.html> ; O CPDOC, Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil, no Rio de Janeiro, disponibiliza um conjunto documental relevante para a história recente do Brasil. Disponível em : <http://cpdoc.fgv.br/>

2 Metodologia adotada no estudo

Este capítulo serve essencialmente para apresentar as nossas opções no que diz respeito à definição do tipo de pesquisa, universo, amostragem, instrumentos de recolha e de análise de dados.

2.1 Amostra, natureza e objetivos do estudo

O termo metodologia pode ser visto como a área de estudo ou o conjunto de técnicas, métodos e procedimentos empregues para a realização de uma investigação. Tratando-se de um método para alcançar o conhecimento, é uma forma de pensar e agir para estudar e resolver um determinado problema.

Este estudo, de índole qualitativa, foi concebido respeitando-se as etapas epistemológicas e os procedimentos envolvidos na conceção e na implementação de um trabalho científico, de acordo com o esquema enunciado por Quivy e Campenhoudt (1998, p. 27) (figura 1).

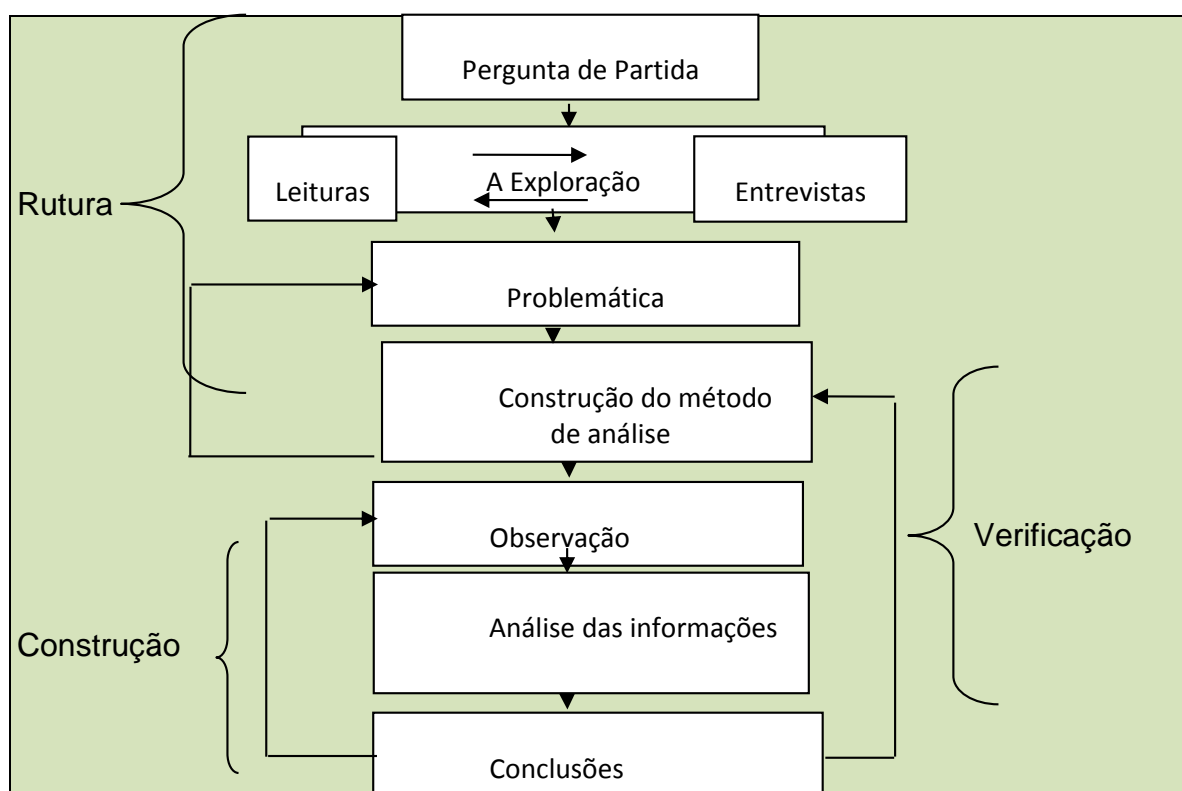


Figura 1 – Etapas e procedimentos envolvidos na elaboração de um estudo científico.

Fonte – Adaptado de Quivy e Campenhoudt (1998, p. 27).

Um plano de investigação deve ser constituído por uma componente teórica - a revisão da literatura - e uma etapa metodológica, que se torna de facto primordial para a sua execução. Também nele se inclui uma pergunta de investigação, que resulta de uma série de questões que nos levam para a pertinência do objetivo, identificação do objeto de estudo, local onde o mesmo se realizará, o tempo estabelecido para a investigação e um conjunto de hipóteses a formular, sendo esta definida como "(...) uma proposição provisória que deve ser verificada" (Quivy, & Champenhoudt, 1998, p. 136).

Este estudo tem como objeto, tal como mencionado no primeiro capítulo, a abordagem dos serviços educativos, entendendo-os como circunscritos aos serviços prestados por diferentes tipos de instituições de informação consideradas sem fins lucrativos, tais como os arquivos, as bibliotecas, os centros de documentação e os museus. O interesse pelo trabalho desenvolvido por estas instituições conduziu-nos para a elaboração de uma investigação que nos possibilitasse obter respostas e resultados que estivessem de alguma forma relacionados com a realização de atividades educativas programadas nas e pelas mesmas, concebendo-as como espaços privilegiados de aprendizagem, formação cívica e difusão cultural, tal como enunciamos ao longo do segundo capítulo.

Com a realização da revisão bibliográfica, levantaram-se determinadas questões de investigação que orientam este estudo, a saber:

- Como se desenvolvem os serviços educativos nestas diferentes tipologias de instituições de informação (arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação)?
- É possível comparar as atividades incluídas nos seus respetivos serviços educativos?
- As atividades propostas por estes serviços são semelhantes ou diferentes consoante a tipologia da instituição?
- As atividades educativas propostas pelas diferentes instituições demonstram pertinência, em termos de planeamento e de implementação?

Deste modo, o objetivo principal deste estudo é observar e comparar, de um modo geral, quatro tipos diferentes de instituições de informação, tendo em linha

de conta a sua prestação no que respeita ao desenvolvimento de atividades diretamente vinculadas aos referidos serviços, finalizando com interpretações gerais sobre o conteúdo observado.

Como objetivos específicos, podemos destacar os seguintes:

- a) Identificar e observar o desenvolvimento das atividades educativas implementadas por instituições de informação de tipologias diversas (arquivo, biblioteca, museu e centro de documentação);
- b) Observar e descrever comportamentos e atitudes dos visitantes durante as atividades educativas programadas e realizadas pelas instituições de informação analisadas;
- c) Recolher a opinião dos diferentes intervenientes do processo (diretores e monitores institucionais, sensivelmente), contrastando-as;
- d) Comparar, de um modo geral, as diferentes atividades desenvolvidas no âmbito dos serviços educativos das diferentes tipologias de instituições, providenciando uma interpretação geral sobre o assunto.

No que respeita à amostra, foram escolhidas, em função da aceitação e de forma propositada, quatro instituições de informação que possuíam um serviço educativo sistematizado e em funcionamento regular, todas localizadas no distrito de Aveiro (figura 2), local de residência da investigadora, sendo elas, nomeadamente: Museu de Aveiro, Centro Documental de Ílhavo, Arquivo Municipal de Albergaria-a-Velha e Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha. Sobre estas instituições incidiram todas as observações e as entrevistas realizadas.



Figura 2 – Mapa de Portugal com o indicativo do Distrito que foi objeto de estudo.

Fonte - <http://conservatorias.com/conservatorias-do-registo-civil>

A escolha das quatro instituições mencionadas foi realizada com base nas condições favoráveis de acesso aos locais e nas suas características diferenciadas, evidenciando a implementação de atividades incluídas em serviços educativos desenvolvidos em âmbitos distintos, conferindo assim a diversidade e a riqueza pretendidas para a amostra.

2.2 Métodos e técnicas de recolha de dados

Segundo Yin (1994, p.1), o estudo de caso é um método utilizado na investigação qualitativa ou quantitativa. Pelas suas características: “[in] general, case studies are the preferred strategy when “how” or “why” questions are being

*posed, when the Investigator has little control over events, and when the focus is on a contemporary phenomenon within some real-life context.*⁹

Logo, este método deverá ser utilizado se o investigador pretender estudar condições reais e de quotidiano, acreditando que estas são pertinentes para o estudo. Este método de análise apoia-se na aplicação de múltiplas técnicas, nomeadamente, observação direta, análise documental, entrevistas, entre outras, de modo a que as conclusões convirjam (Yin, 1994, p.9). Essas fontes de evidências complementam-se e devem ser usadas em conjunto.

Segundo Yin (1994, p.93), a utilização de múltiplas fontes de dados na construção de um estudo de caso permite-nos considerar um conjunto mais diversificado de tópicos de análise e em simultâneo corroborar resultados sobre o mesmo fenómeno.

A escolha dos instrumentos de recolha de dados deve fundamentar-se nos assuntos a investigar, uma vez que são estes que delimitam a metodologia a seguir. Segundo Quivy e Campenhoutdt (1998, p.185) “a escolha dos métodos de recolha de dados influencia (...) os resultados (...) [e] os métodos de recolha e (...) análise dos dados são normalmente complementares”.

Com base nesta ideia, para a realização deste estudo foram elaborados instrumentos complementares que permitissem uma recolha de dados pertinentes para o estudo, em tempo útil, de forma ágil e produtiva e que permitissem obter quantidade de informação suficiente para a abordagem qualitativa do objeto. Os instrumentos assim elaborados e utilizados foram: a) grelha de observação de comportamentos visualizados pelo investigador, no que respeita aos visitantes durante o decorrer das atividades; b) guião de entrevista, direcionado para os monitores das atividades e os responsáveis pelo serviço educativo das instituições de informação observadas.

Em termos cronológicos, todo o trabalho de campo realizou-se nos anos de 2012 e de 2013. Para identificar e compreender o trabalho realizado,

⁹ “De um modo geral, o método é indicado quando as questões de investigação colocadas são do tipo “como?” ou “porquê?”, quando o investigador detém pouco controlo sobre os eventos a estudar e a investigação debruça-se sobre acontecimentos do quotidiano em contextos reais”. (tradução da autora)

apresentamos o quadro 1 com as principais etapas da investigação e respectivas tarefas desenvolvidas, para além dos instrumentos utilizados e do tempo gasto na sua realização.

Quadro 1 – Fases e ações envolvidas no estudo

Etapas	Tarefas	Meios	Cronograma
1	Negociação e pedido de autorização por escrito às diferentes instituições de informação envolvidas	- Elaboração, validação e entrega de carta de autorização (Anexo 1).	Setembro 2012
	Caracterização das diferentes instituições	- Grelha de observação. - Pesquisa bibliográfica e documental.	Setembro a Outubro de 2012
	Elaboração dos instrumentos de recolha de dados: grelha de observação, guião de entrevistas	- Consulta de material bibliográfico.	Setembro a Outubro de 2012
2	Visitas às diferentes instituições e aplicação das grelhas de observação	- Registo das observações realizadas. - Registo fotográfico das visitas realizadas.	Outubro de 2012 a Maio de 2013
3	Realização de entrevistas aos atores participantes no estudo	- Guião de entrevista. Registo das entrevistas realizadas.	Outubro de 2013

Fonte: Elaboração da autora.

Para dar cumprimento aos nossos diversos objetivos, incidimos em diferentes métodos e técnicas de recolha de dados, como sejam: a pesquisa bibliográfica e documental, a observação direta e não participativa, os inquéritos por entrevista.

2.2.1 Pesquisa bibliográfica e documental

Nesta fase do estudo, delimitámos a revisão teórica com o pressuposto de contextualizar o estudo. Iniciámos a nossa pesquisa em literatura de referência selecionada, segundo o tema em questão, com o propósito de obter respostas e informação que nos servissem de ponto de partida e nos auxiliassem a alcançar

os objetivos delineados. Nestes pressupostos as nossas pesquisas debruçaram-se na análise dos sumários e resumos de revistas especializadas, entre as quais: Páginas a & b, Atas dos congressos BAD e Cadernos BAD, desde 2000 a 2012; tendo verificado que somente em 2008 se encontrava um único artigo publicado a incidir diretamente sobre o tema do nosso particular interesse¹⁰. Na procura constante de informação relacionada com a temática do estudo verificou-se que a literatura sobre o assunto em Portugal era de facto escassa.

Numa segunda fase, debruçámos o estudo sobre o conhecimento de alguns métodos e técnicas de pesquisa basilares para o planeamento e a preparação do estudo, recorrendo a autores de referência neste assunto.

Para finalizar, a pesquisa documental foi realizada em documentos vários e *Websites* oficiais das quatro instituições que fizeram parte da amostra, com o objetivo de enriquecer e/ou contrastar informações.

2.2.2 Visita exploratória às instituições

Previamente à elaboração dos instrumentos de recolha de dados, e para melhor conhecimento dos serviços prestados, realizámos visitas exploratórias às instituições. Durante as visitas pudemos constatar qual era a sua dinâmica, reunindo informações que nos serviram para elaborar os nossos instrumentos de recolha de dados. Deste modo, foi construída uma primeira grelha de observação, tendo sido a mesma aplicada numa atividade realizada no Museu de Aveiro no dia 12 de Outubro de 2012. Esta primeira observação foi de grande importância, uma vez que a investigadora pôde colocar o instrumento de pesquisa à prova e organizar o método de trabalho para as visitas seguintes, que já iriam fazer parte efetiva do estudo.

Menciona-se, igualmente, o facto de a investigadora ter tido o cuidado de realizar uma visita prévia a todas as instituições participantes do estudo, com o

¹⁰ Trata-se de um estudo realizado pelo Arquivo Regional da Madeira, dando a conhecer o seu serviço educativo, estudo este que após a leitura se revelou pouco pertinente para o nosso próprio.

intuito de conhecer e explorar, ainda que superficialmente, os espaços onde iria realizar o seu trabalho de recolha de dados e que iriam servir de apoio ao estudo.

2.2.3 Observação de atividades

Damas e Ketele (1985, p.20) afirmam que “a observação é um processo fundamental, que não tem um fim em si mesmo mas se subordina e se põe ao serviço de processos mais complexos tais como a avaliação, o diagnóstico, o julgamento (a formação de juízos), a investigação descritiva e a experimental.” Para Carmo e Ferreira (1998, p.97), “observar é selecionar informação pertinente, através de órgãos sensoriais e com recurso à teoria e à metodologia científica, a fim de descrever, interpretar e agir sobre a realidade em questão”. Neste pressuposto a observação é um instrumento que permite selecionar informação que sirva de suporte à ação do investigador sobre o objeto de estudo. Também Quivy e Campenhoudt (1998) definem a observação como um processo de investigação que permite obter os comportamentos no momento em que eles se efetuam, sem ser necessária a intervenção de um documento ou testemunho. Ainda, o processo de observação, segundo estes mesmos autores, pode ser realizado de formas diferentes, ou seja podemos optar pela observação direta - ou ativa, participativa - ou indireta - ou passiva, não participativa.

Neste estudo, e baseadas nas leituras dos referidos autores, optámos pela observação direta na medida em que as informações foram todas recolhidas pela investigadora durante o decorrer das diferentes atividades educativas nas instituições, o que possibilitou por em prática os sentidos e estar vigilante à mudança e alteração de comportamentos bem como aos seus efeitos junto dos visitantes. No que diz respeito à postura, optamos pela observação passiva ou não participativa, a qual permite ao investigador assistir às atividades sem nelas participar diretamente, adquirindo um papel de espectador sem se integrar no grupo observado, procurando registar tudo o que observa com o objetivo de obter uma quantidade razoável de dados que depois irá analisar e interpretar segundo as regras científicas.

Igualmente, tendo em conta as definições dos autores citados, tomámos consciência de que para que a observação direta fosse adequada ao nosso estudo era fundamental definir previamente o que era pertinente e passível de observação. Deste modo e para tornar a observação rigorosa, efetuamos um registo dos dados a utilizar, evitando a perda de elementos essenciais, recorrendo para isso à elaboração de uma grelha de observação, usada em todos os casos estudados.

Para a sua elaboração, conforme foi dito, foram realizadas visitas prévias aos locais que iriam servir de ferramenta de estudo, o que possibilitou a familiarização com os espaços, funcionários e, mais importante, com a temática do estudo e com os comportamentos e atitudes a observar. Também foram levados em consideração alguns aspetos tais como: espaço; atores; atividades; recursos materiais e humanos; comportamentos; interferências; etc. Assim, a grelha de observação, de elaboração própria (quadro 2), serviu essencialmente para registar os perfis, comportamentos e atitudes demonstrados pelos visitantes, bem como o seu interesse pelas atividades que lhes eram propostas, verificando igualmente as capacidades dos monitores em captar as suas atenções no decorrer do desenvolvimento das mesmas, além de outros aspetos. Esta grelha, antes de se tornar definitiva, foi previamente aplicada numa atividade com alunos do 11º ano realizada no Museu de Aveiro, escolhido em razão da sua proximidade com a zona de residência da investigadora.

Quadro 2 – Grelha de observação das atividades educativas desenvolvidas pelas instituições analisadas

Visita	Público a que se destina	Tipos de Atividades		Áreas temáticas						
1ª										
2ª										
3ª										
4ª										
Visita	Género	Idade	Escolaridade	Quantidade (elementos do grupo)		Acompanhante				
1ª										
2ª										
3ª										
4ª										
Total										
Comportamentos e atitudes observados			1ª visita		2ª visita		3ª visita		4ª visita	
			Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Educados										
Atentos										
Participativos										
Observadores										
Curiosos										
Interessados										
Outros comportamentos a assinalar										
Categories	1ª visita		2ª visita		3ª visita		4ª visita			
Atividade desenvolvida										
Quem presta o serviço										
Formação dos monitores										
Estratégias (técnicas utilizadas)										
Acessibilidade										
Espaços utilizados										

Adequação dos Espaços				
Categorias	1ª visita	2ª visita	3ª visita	4ª visita
Recursos utilizados				
Capacidade de resposta				
Divulgação das atividades junto da comunidade				
Avaliação				

Fonte: Elaboração da autora.

Para proporcionar a necessária objetividade na observação dos comportamentos e atitudes dos visitantes, nas sucessivas visitas (num total de dezasseis, em quatro instituições distintas), elaborámos uma descrição sumária que nos serviu de apoio no momento do registo dos dados (quadro 3).

Quadro 3 – Descrição dos comportamentos e das atitudes a registar no decorrer das observações

Comportamentos e atitudes observados	Descrição
Educados	Demonstra educação, instrução. Indivíduo cortês, delicado
Atentos	Demonstra atenção, concentração. Indivíduo aplicado; cuidadoso.
Participativos	Pessoa que participa ativamente em algo.
Observadores	Pessoa que observa com atenção, atenta, perspicaz.
Curiosos	Pessoa que revela curiosidade (desejo de saber ou ver).
Interessados	Demonstra que tem interesse em alguma coisa (...).
Outros comportamentos a assinalar	distraídos, desatentos, mal-educados entre outros comportamentos menos adequados

Fonte: Elaboração da autora, com base em: Dicionário da Língua Portuguesa com Acordo Ortográfico [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2013. Recuperado de: <http://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/>

A grelha de observação das atividades foi aplicada nas quatro instituições observadas, em quatro visitas individuais e programadas, totalizando um conjunto de 16 visitas realizadas e observadas (quadro 4).

Quadro 4 - Locais e datas das observações realizadas

Instituição	1ª visita	2ª visita	3ª visita	4ª visita
Museu de Aveiro	6 Novembro 2012	21 Novembro 2012	5 Dezembro 2012	7 Dezembro 2012
Centro Documental de Ílhavo	28 Novembro 2012	24 Janeiro 2013	31 Janeiro 2013	5 Março 2013
Arquivo Municipal de Albergaria-a-Velha	10 Janeiro 2013	11 Janeiro 2013	21 Janeiro 2013	25 Março 2013
Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha	2 Fevereiro 2013	2 Março 2013	6 Abril 2013	4 Maio 2013

Fonte: Elaboração da autora.

No decorrer das observações a investigadora fez-se acompanhar de máquina fotográfica para perpetuar alguns acontecimentos próprios das atividades, após ter obtido autorização para o fazer por parte das diferentes instituições envolvidas no estudo. Apesar disso, e porque algumas destas instituições documentavam as suas próprias atividades, a investigadora teve a

possibilidade de obter esses registos fotográficos que lhe foram gentilmente disponibilizados quando solicitados.

2.2.4 Entrevista

As entrevistas são instrumentos de pesquisa importantes na recolha de dados, pois como afirmam Quivy e Campenhoudt (1998, p. 69), “ (...) contribuem para abrir pistas de reflexão, tomar consciência da dimensão de um determinado aspeto e precisar a investigação em curso”. Deste modo, possibilitam alargar a extensão da ação e recolher opiniões diferentes e diversificadas, que nos vão permitir perceber diferentes formas de intervenção na realidade em concreto. Ainda, de acordo com Quivy e Campenhoudt (1998), a entrevista é uma técnica que nos possibilita complementar outras técnicas de recolha de dados. Uma vez que a observação necessita de métodos e /ou técnicas complementares de recolha de dados, neste estudo optámos pela realização de uma entrevista individual a cada responsável pelas diferentes unidades e aos diferentes monitores, considerando a pertinência de ouvir a suas opiniões e/ou perceções. Optámos então pela realização de entrevistas semi-dirigidas, uma vez que segundo Quivy e Campenhoudt (1998) são as mais usadas, na medida em que não são totalmente abertas nem muito elaboradas e precisas.

As entrevistas tiveram como principal objetivo conhecer o grau de formação das pessoas intervenientes nas atividades, o seu grau de conhecimentos, caracterização dos espaços das atividades bem como a função do serviço educativo nestas unidades servindo para aprofundar os dados obtidos com as observações. Pretendeu-se igualmente conhecer a essência das atividades e a sua planificação, os recursos utilizados, metodologias para a sua planificação e implementação e a questão da avaliação final das atividades (caso existisse ou não) e o porquê da sua realização ou não. Estas entrevistas foram dirigidas aos responsáveis destes serviços (Apêndice 1). A entrevista elaborada para os monitores (Apêndice 2), apesar de ter alguns pontos em comum no que diz respeito à caracterização do entrevistado e atividades, valorizou mais a parte da planificação e realização das atividades bem como a existência, ou não, de avaliação das mesmas.

Aquando da realização das entrevistas, facultou-se aos entrevistados uma breve orientação e explicação do propósito das questões que iriam ser formuladas, para que desta forma o entrevistado se sentisse mais à vontade ao responder.

O principal objetivo das entrevistas era a realização de perguntas pertinentes que nos ajudassem a obter o máximo possível de informação relevante, tentando sempre que possível dar ao entrevistado espaço de manobra para aprofundar alguns aspetos mais importantes para os quais pretendíamos uma resposta completa e elucidativa. Para a realização das entrevistas, a investigadora fez-se acompanhar por um gravador, sob aprovação do entrevistado, para que deste modo não se perdessem informações importantes que poderiam não ser registadas pela escrita.

Para a elaboração dos guiões foram tidas em conta algumas questões decorrentes das observações efetuadas durante as visitas e observações realizadas nas instituições. Também tivemos o cuidado de realizar as perguntas menos complexas no início, para permitir ao entrevistado sentir-se mais confortável, tendo igualmente o cuidado de realizar as perguntas de acordo com os entrevistados, direcionando-as para as funções que desempenhavam¹¹.

As entrevistas aos responsáveis e aos monitores foram sempre realizadas após a finalização do processo de observação, mediante marcação prévia de acordo com as agendas dos entrevistados.

Segundo Quivy e Campenhoudt (1998), os entrevistados são *testemunhas privilegiadas* e foi isso mesmo que fizemos ao selecionar, para as nossas entrevistas, os responsáveis dos serviços e os monitores das diferentes instituições, uma vez que estes possuíam, devido às suas funções, informação especial e essencial para completar o nosso estudo.

¹¹ No guião da entrevista aos responsáveis dos serviços iniciamos o nosso diálogo com as questões de carácter mais simples, nomeadamente as relacionadas com os dados pessoais e profissionais, passando pelos objetivos, missão e valores da instituição e do seu Serviço educativo, passando pela razão da sua criação, culminando com a avaliação e o conhecimento, ou não, de outros serviços educativos. No guião da entrevista aos monitores o critério para a realização das entrevistas foi o mesmo, ou seja, iniciámos com as questões de ordem pessoal e profissional, questões relacionadas com adaptação dos conteúdos e da linguagem aos diferentes públicos e suas dificuldades na realização das mesmas e ainda sobre a avaliação realizada. Houve a preocupação de elaborar guiões de entrevista diferentes e que fossem ao encontro das características das pessoas e funções desempenhadas nas instituições.

Do ponto de vista da estrutura, a maior parte das questões eram abertas, terminando mesmo algumas com um “exemplifique, porquê ou qual?”, para evitar que o entrevistado desse respostas demasiado curtas, com pouca informação e para o incentivar a aprofundar certos aspetos particularmente importantes do tema. Relativamente ao número de questões, procurou-se que não fossem demasiado numerosas e extensas, mas sim essenciais para a obtenção de informações fundamentais para o estudo, não tornando o processo extenuante para os entrevistados. As entrevistas foram todas realizadas no mês de outubro de 2013, à exceção das realizadas no Arquivo Municipal de Albergaria-a-Velha, que foram concretizadas apenas a 13 de novembro do referido ano. Estas realizaram-se sempre ao final da tarde, num espaço à escolha e disponibilizado pelas instituições estando unicamente presentes a investigadora e os entrevistados. Apenas em duas instituições, a Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha e o Museu de Aveiro, ainda que nas suas tarefas diárias, estivemos sempre acompanhados por outros elementos da instituição, uma vez que as entrevistas tiveram lugar na sala de trabalho e átrio, respetivamente.

As entrevistas tiveram uma duração aproximada de 30 a 40 minutos cada, de acordo o tempo que cada um necessitou para exprimir toda a informação às questões colocadas. Todas as entrevistas foram realizadas com a devida autorização dos superiores hierárquicos institucionais.

Para promover a anonimização e facilitar a análise dos dados das entrevistas, optámos por representar cada responsável pela sigla ER (Entrevista ao Responsável) e o respetivo número sequencial, segundo a ordem das entrevistas. O mesmo critério foi tido em conta para os monitores que foram identificados como EM e o respetivo número sequencial da entrevista. Ainda, optamos por, sempre que necessário, transcrever excertos retirados das entrevistas de modo a fundamentar as análises realizadas.

2.3 Análise dos dados recolhidos

Após o uso dos diferentes instrumentos, foi necessário tratar os dados recolhidos, aplicando-se de uma forma genérica o método de análise de conteúdos. Seguindo os pressupostos de Guerra (2010), este método permite elaborar uma análise do objeto de estudo, com a intenção de interpretar dados. Segundo Quivy e Campenhoudt (1998), a análise de conteúdo permite tratar metodologicamente e com rigor, informações complexas, uma vez que possui um campo de aplicação muito abrangente e os métodos utilizados impõem ao investigador uma distância em relação a interpretações espontâneas e próprias.

Neste estudo houve uma particular atenção em tomar nota de alguns aspetos que julgávamos serem importantes para uma análise mais completa, os quais passamos a mencionar:

- a) Caracterizar os profissionais quando ao género, categoria profissional, formação académica, situação profissional,
- b) Investigar se as instituições, no final de cada visita, realizavam uma avaliação das atividades e que instrumentos utilizam;
- c) Verificar e recolher comportamentos dos visitantes;
- d) Observar o desempenho dos monitores;
- e) Verificar se o facto de as atividades serem dinamizadas por um monitor era relevante;
- f) Caracterizar os visitantes quanto ao género, idade e escolaridade;
- g) Verificar a dinâmica das atividades realizadas;
- h) Verificar se os alunos: observavam tudo com atenção; circulavam livremente pelos espaços, com ou sem interesse; liam as instruções, quando elas existiam; seguiam as orientações do monitor; interagem com o monitor; aplicavam conhecimentos para participar ativamente nas atividades propostas; ouviam com atenção as orientações do monitor; questionavam o monitor durante a sua intervenção; solicitavam a ajuda do monitor; questionavam os professores durante a visita, ou preferiam ouvir as explicações dadas pelos monitores; demonstravam agrado por experimentar; mostravam satisfação por experimentar e obter resultados; chamavam a atenção dos professores para o comportamento menos

correto dos colegas; demonstravam entusiasmo, ou pelo contrário desinteresse; faziam barulho e interferiam negativamente nas explicações dadas pelos monitores; realizavam as atividades em grupo, ou pelo contrário se se portavam de forma individualista; apresentavam indícios de espírito crítico; manifestavam a opinião deles acerca do interesse da atividade.

O processo de tratamento dos dados caracterizou-se por um conjunto de diferentes etapas que passamos a apresentar.

Na decomposição dos dados recolhidos através da observação e preenchimento da folha de recolha de dados, optámos pela realização de uma análise individualizada a cada instituição por nos parecer ser a melhor forma de revelar informação pertinente para o estudo na medida em que os dados a tratar seriam mais visíveis numa primeira fase se trabalhados isoladamente. Contudo na análise das entrevistas, e porque algumas das informações serviam para confirmar dados obtidos com as observações, pareceu-nos que não seria necessária uma abordagem particularizada mas sim do todo.

Após a sistematização de todos os dados da observação, iniciámos os trabalhos de transcrição das entrevistas, realizando uma leitura demorada e atenta as mesmas, o que nos permitiu abranger o seu conteúdo, não obstante, sempre que necessário fomos revisitando a sua transcrição e a partir daqui trabalhámos com os principais dados recolhidos e não mais com a informação original.

Este estudo levou a que a investigadora delineasse uma sequência de procedimentos que foram fundamentais para que pudesse cumprir os objetivos de apreensão e interpretação dos conteúdos dos dados recolhidos, sendo eles:

- a) Organização da informação reunida;
- b) Divisão da informação em grupos;
- c) Estabelecimento de relações entre os conjuntos;
- d) Identificação de padrões;
- e) Distribuição da informação em categorias;

- f) Análise e interpretação das categorias relacionadas com as questões de investigação.

3 Apresentação e discussão dos resultados

Este capítulo serve essencialmente aos seguintes objetivos: a) realização de uma breve resenha histórica das instituições que serviram de apoio ao estudo; b) realização de uma descrição e análise das diferentes atividades observadas nas diferentes instituições; e c) apresentação e análise das entrevistas realizadas nas instituições observadas.

3.1 Apresentação dos resultados das observações

Conforme dissemos no segundo capítulo, as atividades que possibilitaram a realização deste estudo decorreram na Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha, no Museu de Aveiro, no Arquivo Municipal de Albergaria-a-Velha e no Centro de Documentação de Ílhavo. A caracterização dessas instituições baseou-se nos dados recolhidos nas visitas preliminares, no registo das observações realizadas, na recolha de informação nas páginas *Web* institucionais e ainda em publicações tais como jornais, revistas e panfletos, que nos foram disponibilizados pelas próprias instituições, e a pedido, no decorrer da investigação.

3.1.1 Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha

3.1.1.1 Caracterização geral¹²

A história da Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha (de agora em diante, BMA) fica assinalada na história do concelho aquando da sua inauguração a 5 de Abril de 2003 no Edifício da Junta de Freguesia de Albergaria-a-Velha, junto à Câmara Municipal.

A Fundação Calouste Gulbenkian disponibilizou, até meados de 2002, em Albergaria-a-Velha, um polo de leitura que veio mais tarde fazer parte da Biblioteca Municipal. A Fundação cedeu os fundos do extinto polo e outros que entretanto havia recebido e que serviram de apoio à abertura do novo espaço que ficaria agora a pertencer à Câmara Municipal.

Em 2003, a BMA abriu então as portas ao público num espaço ainda provisório no salão nobre da junta de freguesia. Contudo a Câmara Municipal iniciou junto da Direcção-Geral do Livro e da Biblioteca (antigo Instituto do Livro e da Biblioteca) todas as diligências no sentido de encontrar um novo espaço definitivo e mais adequado às necessidades do concelho e com todas as condições de que uma instituição desta natureza necessita.

Em Junho de 2013, após a finalização dos trabalhos de requalificação e ampliação da conhecida “Casa do Torreão”, abre as portas ao público a nova Biblioteca Municipal, que soube aproveitar a localização privilegiada do edifício, central e de fácil acesso, preservando as fachadas existentes e os elementos de interesse histórico e patrimonial e construindo um novo corpo que permitisse a realização de outras atividades mais dinâmicas (figura 3). Todas as áreas funcionais da Biblioteca ficaram localizadas num só piso, estando o 1.º piso reservado aos serviços internos e ao Salão Nobre (sala polivalente), embelezado por telas de Domingos Costa datadas de 1910 e por tetos trabalhados da mesma época. Portanto, trata-se de uma biblioteca que, nos últimos 10 anos, engendrou

¹² A caracterização da Instituição foi realizada tendo por base informação retirada da sua página institucional oficial (recuperada de: <http://biblioteca.cm-albergaria.pt/>), e também nas informações que foram sendo obtidas ao longo das visitas.

esforços no sentido de se afirmar localmente como ponto de encontro para os utilizadores do município e do concelho.



Figura 3 – Edifício que abriga a Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha

Fonte: <http://albergaria.bibliopolis.info/ABiblioteca>

O Serviço de Aprendizagem Criativa da BMA, segundo informações da própria instituição, aposta na promoção de atividades multidisciplinares das mais variadas áreas artísticas que lhe permitem assumir o papel de espaço de e para a cultura.

A nova BMA é, de acordo com o mencionado na sua missão, visão e objetivos¹³, um lugar de criatividade e educação que promove variadas atividades de animação e divulgação cultural que visam a promoção do livro e da leitura e a prestação de serviços inovadores que lhes permita contribuir para a difusão da informação.

A BMA é uma instituição que pertence à Rede Nacional de Leitura Pública e enquadra-se na tipologia BM2 (entre 20 000 e 50 000 mil habitantes) e que pretende, “segundo a sua visão, ser uma instituição viva, interventiva e proactiva

¹³ Informação disponível em <http://albergaria.bibliopolis.info/ABiblioteca>.

(...) de forma a fomentar e desenvolver o conhecimento (...), promovendo as literacias de forma criativa, autónoma e contemporânea”¹⁴.

3.1.1.2 Observações realizadas

Todas as atividades da BMA que serviram de base ao estudo foram realizadas no salão nobre da Junta de Freguesia de Albergaria¹⁵. Ao chegar à BMA, o Serviço de Aprendizagem Criativa (SAC) apresenta-nos um conjunto de atividades variadas na área da promoção e animação da leitura, enriquecidas pelas artes da música, visuais e diversas manifestações artísticas, combinando várias formas de expressão que enriquecem a leitura e o imaginário do atual visitante e futuro leitor¹⁶.

No que respeita às atividades observadas nesta instituição, trata-se de atividades de promoção e animação da leitura que tiveram como objetivo reviver a tradição dos contadores de histórias. Tais atividades, nos casos observados, giravam à volta de temáticas diversas, como a importância dos animais domésticos nas nossas vidas, o valor da amizade, e da solidariedade, dar uso e largas à imaginação, etc. (quadro 5), o que permitiu confirmar que a BMA realiza um esforço assinalável no âmbito da promoção de atividades apelativas e que possam ir ao encontro das necessidades da população, tendo em conta que se trata de uma instituição que apenas pôde funcionar plenamente num período relativamente recente.

¹⁴ Informação disponível em <http://albergaria.bibliopolis.info/ABiblioteca>.

¹⁵ Neste momento, a BMA já dispõe de novas instalações requalificadas onde oferece 10 serviços, de entre os quais o SAC.

¹⁶ Caracterização dos serviços prestados pela SAC Informação disponível em: <http://albergaria.bibliopolis.info/ABiblioteca/Conhe%C3%A7a/Servi%C3%A7os.aspx>

Quadro 5 - Caracterização geral das atividades observadas na Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha

Visita	Público a que se destina	Tipos de Atividades	Áreas temáticas
1ª	Público em geral	Promoção e animação da leitura revivendo a tradição dos contadores de histórias.	Animais de estimação especiais e da sua importância nas nossas vidas
2ª	Público em geral	Promoção e animação da leitura revivendo a tradição dos contadores de histórias.	Demonstrar que é preciso persistência para não desistir perante os obstáculos e que temos de ter imaginação.
3ª	Público em geral	Promoção e animação da leitura revivendo a tradição dos contadores de histórias.	Gosto pelos animais, brincadeiras e ensinar a preservar a amizade.
4ª	Público em geral	Promoção e animação da leitura revivendo a tradição dos contadores de histórias.	Aprender a ser prudente, amigo e solidário. Processos de aprendizagem e socialização na infância

Fonte: Elaboração da autora

No que respeita ao perfil dos visitantes, obtivemos nesta instituição uma amostra constituída por 236 pessoas, em quatro visitas realizadas, dos quais 127 crianças, entre os 3 e os 10 anos de idade, provenientes do 1º ciclo de escolaridade, e 109 adultos, entre pais e mães, que as vieram acompanhar nas atividades a realizar (tabela 1).

Tabela 1 - Perfil dos visitantes observados na Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha

Visita	Género	Idade	Escolaridade	Quantidade (elementos do grupo)	Acompanhante
1ª	21F 17 M	3/10	Até 1º ciclo	Crianças 38 Pais 29	20 Mães 9 Pais
2ª	18F 17M	3/10	Até 1º ciclo	Crianças 35 Pais 35	28 Mães 7 Pais
3ª	13F 16M	3/10	Até 1º ciclo	Crianças 29 Adultos 20	15 Mães 5 Pais
4ª	11F 14M	3/10	Até 1º ciclo	Crianças 25 Adultos 25	16 Mães 9 Pais
Total	127	-	-	236	109

Fonte: Elaboração da autora.

Pela observação da tabela 1 e da figura 4, verificámos que os pequenos visitantes desta instituição, presentes nas atividades observadas, apresentavam um perfil variado quanto à faixa etária e uma distribuição por ambos os gêneros, havendo, neste caso, no total das visitas observadas, um equilíbrio na distribuição (feminino: 63 visitantes; 49,6%, masculino: 64 visitantes; 50,4%). Quanto aos acompanhantes adultos, verificamos grandes diferenças de participação, sendo as mães (79; 72,4%), as que mais acompanharam os filhos nestas atividades.

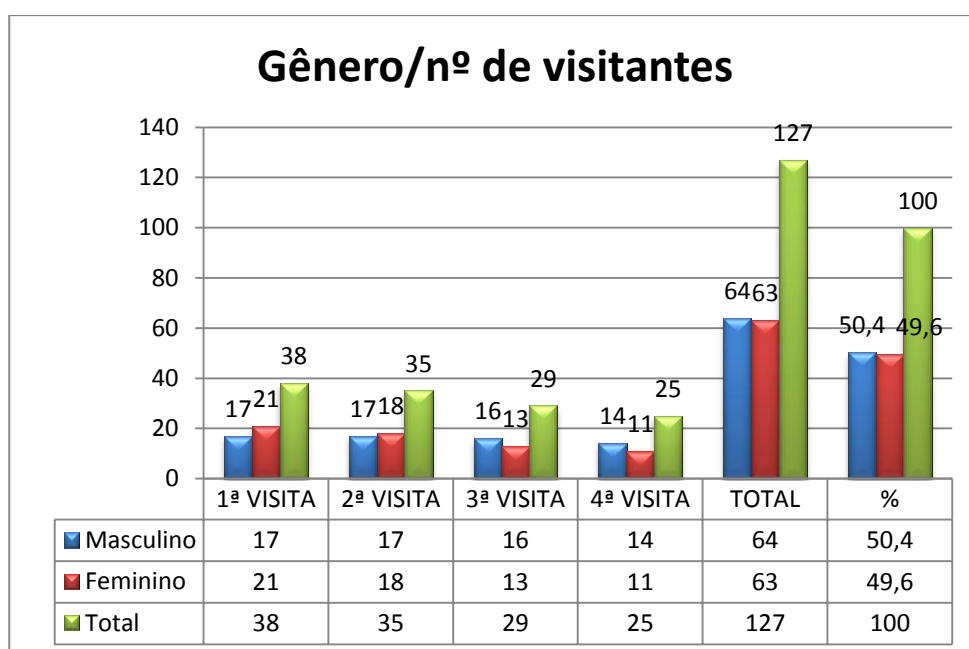


Figura 4 – Gênero e nº de visitantes da Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha nas quatro visitas realizadas.

Fonte: Elaboração da autora.

Do que pudemos apreender nas visitas e observações que realizamos nesta instituição, pelo menos uma, dentre as variadas atividades do serviço educativo da BMA, decorre regularmente aos sábados de manhã, nela recorrendo-se à narração e encenação de livros pertencentes à lista do Plano Nacional de Leitura (PNL)¹⁷. Com esta dinamização, a instituição pretende não só reacender a figura

¹⁷ O PNL é uma iniciativa do governo que tem como objetivo principal aumentar os níveis de literacia em Portugal, colocando-nos a par da Europa. Informação disponível em <http://www.planonacionaldeleitura.gov.pt/escolas/livrostexto.php?idLivrosAreas=35>

do contador de histórias mas igualmente assinalar temas específicos que levem as crianças a pensar e dar valor às pequenas coisas da vida e que contribuam para despertar o prazer pela leitura, estimular o desenvolvimento psicológico e moral, enriquecer o vocabulário infantil, despertar o pensamento e “ dar asas à imaginação” deste pequeno público. Pelo que constatámos, estas atividades do “Ao Sábado Conto Contigo” iniciam-se com a encenação da história, terminando com a possibilidade de todas as crianças levarem para casa um livro da “Cesta de Livros” para lerem com a família.

Este serviço foi prestado, em todas as visitas, por uma técnica superior e pelos monitores da instituição, também estes licenciados. No que respeita às estratégias utilizadas, registamos: a interação com o público, na forma de diálogos e questões dirigidas, o uso do conto de histórias e de recursos tais como a música e a encenação, tirando partido de um ambiente de confiança criado com as crianças envolvidas. Quanto à participação dos acompanhantes, verificamos que os mesmos podiam circular livremente pelo ambiente, até que a atividade não se iniciasse (quadro 6).

No quadro 6 resumimos a informação que nos pareceu ser relevante captar ao longo das quatro atividades observadas na instituição. A nosso ver, as quatro atividades programadas decorreram de forma muito similar, sem grandes novidades na organização e execução. Também observamos que o espaço utilizado pela instituição – a zona de leitura informal – adequou-se ao tipo de atividade desenvolvida e ao público presente.

Quadro 6 – Caracterização das atividades desenvolvidas pelo serviço educativo da Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha durante as observações

Categorias	1ª Visita	2ª Visita	3ª Visita	4ª Visita
Atividade desenvolvida	Reacender a tradição dos contadores de histórias.	Reacender a tradição dos contadores de histórias.	Reacender a tradição dos contadores de histórias.	Reacender a tradição dos contadores de histórias.
Quem presta o serviço	Técnica superior e monitores	Técnica superior e monitores	Técnica superior e monitores	Técnica superior e monitores
Formação dos monitores	Uma das monitoras é licenciada (não sabendo ao certo a sua área de	Uma das monitoras é licenciada (não sabendo ao certo a sua área de	Uma das monitoras é licenciada (não sabendo ao certo a sua área de	Uma das monitoras é licenciada (não sabendo ao certo a sua área de

	formação), os restantes membros pretende-se descobrir com as entrevistas	formação), os restantes membros pretende-se descobrir com as entrevistas	formação), os restantes membros pretende-se descobrir com as entrevistas	formação), os restantes membros pretende-se descobrir com as entrevistas
Estratégias (técnicas utilizadas)	Interação, histórias, questões, diálogo com as crianças, encenação.	Interação, histórias, questões, encenação, preparação de músicas, tirar partido das dificuldades.	Interação, histórias, questões, encenação.	Interação, histórias, encenação, preparação de música, tirar vantagem dos constrangimentos.
Acessibilidade	Pais e crianças podem circular livremente no espaço e explorar os livros, enquanto a atividade não inicia.	Pais e crianças podem circular livremente no espaço e explorar os livros, enquanto a atividade não inicia.	Pais e crianças podem circular livremente no espaço e explorar os livros, enquanto a atividade não inicia.	Pais e crianças podem circular livremente no espaço e explorar os livros, enquanto a atividade não inicia.
Espaços utilizados	Zona de Leitura Informal	Zona de Leitura Informal	Zona de Leitura Informal	Zona de Leitura Informal
Adequação dos Espaços	Adequado	Adequado	Adequado	Adequado

Fonte: Elaboração da autora.

Os recursos utilizados nestas atividades, conforme observamos no quadro 6, variaram de modo assinalável, tendo havido a preocupação, de uma visita a outra, de introduzir novos meios para captar a atenção do público presente. A capacidade de resposta às necessidades da atividade, por parte da instituição, também nos pareceu positiva, dado que, com exceção da última visita, em que verificamos que o monitor responsável não foi capaz de captar a atenção do grupo, em todos os outros casos a situação foi inversa, tendo havido clareza no discurso e tendo-se notado uma boa interação com o público. Contribuíram para isto as instalações e o mobiliário, bem como a utilização dos meios adequados (figura 5).



Figura 5 – Atividade na BMA (“Rita”)

Fonte: <https://www.facebook.com/municipiodealbergariaavelha?fref=ts>

Quanto à divulgação e promoção destas atividades junto da comunidade, verificámos que a BMA aposta no *Facebook* institucional como meio, o que consideramos ser positivo, pois as novas tecnologias de informação e comunicação têm vindo a ultrapassar barreiras e a BMA ao tirar vantagem disso demonstra preocupação em atingir e captar novos utilizadores. Outros meios de divulgação tais como a colocação de *outdoors* em pontos estratégicos como as portas das escolas, a distribuição de convites e a inclusão da informação em página Web também foram verificados. No entanto, explorando a página Web da BMA, na altura em que as observações se realizaram, verificámos que o Serviço Educativo não se encontrava divulgado da forma como esperávamos, situação que nos pareceu menos positiva.¹⁸

Finalmente, quanto à avaliação destas atividades, conforme constatamos, não se realizou nenhuma intervenção neste sentido, com o público presente, em nenhuma das visitas observadas, o que consideramos ser um aspeto negativo, dado que esta recolha de dados é não apenas altamente desejável como também imprescindível para aferir o grau de satisfação do público com o serviço e,

¹⁸ Presentemente, com a nova página institucional, a Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha disponibiliza informações variadas sobre todas as atividades que promove.

consequentemente, para a realização de melhorias contínuas ao próprio serviço prestado (quadro 7).

Quadro 7 – Recursos utilizados na dinamização das atividades da Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha, divulgação e avaliação (durante as observações)

Categorias	1ª Visita	2ª Visita	3ª Visita	4ª Visita
Recursos utilizados	1 almofada; 1 saco de comida de gato; 1 aspirador infantil; 1 sofá; 1 tigela com água; 1 tigela vazia; 1 novelo de lã; 1 cenoura; 1 manta; 1 caixa mágica que contém um mocho, 1 caracol e 1 rato; 1 pincel; 1 prato de plástico, um conjunto de folhas que servem de tela; 1 pequeno palco e música ambiente.	música ambiente; fantasia para “dois coelhos”; cenouras; 1 pá; 1 mesa; minúsculos utensílios para tomar o pequeno-almoço; diversas placas indicativas de ações, objetos e personagens secundárias da história; pequeno palco que imita uma horta; confettis; estrutura que emita um buraco na terra.	música ambiente; fantasia de vaca; 1 abóbora; 1 mesa; caixote de madeira com vasos de flores dentro; 1 regador; 1 fardo de palha; 1 trator de brinquedo; 1 cama; um embrulho. A monitora que assumia o papel de narradora e dona da Quinta trazia uma jardineira, botas de água e um lenço na cabeça. O segundo monitor, o carteiro, chega à cena de trotinete, chapéu na cabeça, uma mala às costas e uma caixa de embrulho. Numa outra cena, este aparece de robe e barrete na cabeça pronto para ir dormir. Durante a leitura da história são projetadas imagens da história, acompanhadas pelo som de animais. No final da história é projetado na tela um vídeo, “I like to move it” com uma vaca a cantar e dançar.	música ambiente; 2 LCD’s; viola; um cesto com borboletas de várias cores feitas em feltro; pano preto no fundo do cenário; 1 cobertor verde alface (que representa um jardim); flores em feltro; 1 puf em forma de cubo (fundo vermelho e bolinhas pretas, como se de uma joaninha no jardim se tratasse); 1 borboleta (presa num arame); 1 borboleta (para o cabelo). Durante a leitura da história assistimos nos LCD’s imagens que vão completando e enriquecendo a história, aliada aos sons dos animais.

Capacidade de resposta	Monitor com formação adequada, espaços, mobiliário e equipamento adequados. Clareza no discurso, interação, boas instalações	Monitor com formação adequada, espaços, mobiliário e equipamento adequados. Clareza no discurso, interação, boas instalações	Monitor com formação adequada, espaços, mobiliário e equipamento adequados. Clareza no discurso, interação, boas instalações	O monitor não soube captar a atenção do grupo. Espaços, mobiliário, equipamento e instalações adequados.
Divulgação das atividades junto da comunidade	Divulgação na página do facebook, <i>outdoors</i> junto das escolas, página da BMA, convite.	Divulgação na página do facebook, <i>outdoors</i> junto das escolas, página da BMA, convite.	Divulgação na página do facebook, <i>outdoors</i> junto das escolas, página da BMA, convite.	Divulgação na página do facebook, <i>outdoors</i> junto das escolas, página da BMA, convite.
Avaliação	Sem avaliação	Sem avaliação	Sem avaliação	Sem avaliação

Fonte: Elaboração da autora.

Assim, finalizadas as nossas observações, pareceu-nos que a BMA aposta na encenação, na valorização dos cenários e na utilização de recursos para enriquecimento das histórias contadas, planificando detalhes e variando em quantidade e em qualidade os recursos. Como exemplo desta situação, referimos a oferta de marcadores de livros ao público, no final das atividades desenvolvidas, bem como a possibilidade de poder levar para casa um livro que fazia parte da cesta do dia e que circulava por entre as crianças, permitindo-lhes escolher livremente. Os cenários, nas visitas realizadas, também foram elaborados ao pormenor, apelando para fantasias e adereços dos monitores, execução, disposição e enriquecimento da história (figura 6).



Figura 6 – Atividade na BMA (“O Abraço Perfeito”)

Fonte: <http://www.cinetatroalba.com/rede-cultural-e-criativa/biblioteca-municipal-2/>

Verificámos igualmente que qualquer pormenor fosse uma garrafa, uma almofada, uma taça, etc., eram peças que completavam o espaço onde a história era contada, permitindo deste modo ao ouvinte ter uma visualização mais detalhada do ambiente em que decorria a ação, indo ao encontro da temática do dia. Outra estratégia positiva que encontramos foi o facto de que as fotografias tiradas ao longo das atividades eram posteriormente disponibilizadas no *Faceou* institucional, permitindo ao seu público interagir com as atividades disponibilizadas¹⁹. Esta estratégia permite verificar se as atividades e a página vão ao encontro das expectativas potenciais do público. E de facto pudemos verificar que o público e comunidade davam o seu *feedback* às atividades com os gostos e comentários que realizavam à publicação das imagens das atividades.

Ao observar as atividades desenvolvidas pela BMA, parece-nos que esta instituição desempenha a sua função de ser, segundo o Manifesto da IFLA/UNESCO (1994, p.1) “porta de acesso local ao conhecimento”, disponibilizando e permitindo ao utilizador fazer uso das suas atividades. Segundo o referido manifesto todas as bibliotecas públicas têm como missão, “atividades relacionadas com a informação, a literacia, a educação e a cultura” (p. 1),

¹⁹ Imagens disponíveis em: <https://www.facebook.com/municipiodealbergariaavelha>.

devendo para isso, especialmente no que respeita às crianças: criar e fortalecer hábitos de leitura, oferecer possibilidades de um criativo desenvolvimento pessoal, estimular a imaginação e a criatividade, promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas, facilitar o acesso às diferentes formas de expressão cultural das manifestações artísticas (p.1).

Como pudemos constatar nas observações realizadas, os utilizadores das atividades do serviço educativo da BMA revelaram grande interesse e gosto em aprender e participar nas atividades lúdicas que lhes foram propostas. Verificámos, também, que o público destas atividades estava já fidelizado, na medida em que nos fomos deparando com os mesmos participantes ao longo das diversas atividades observadas.

No que respeita à resposta deste mesmo público, pese embora tratar-se de meninos e de meninas situados numa faixa etária muito diferenciada (entre os três e os dez anos de idade), sendo pois um grupo com características heterogêneas quanto a este aspeto, registamos uma variedade de comportamentos considerados positivos no decorrer das quatro atividades observadas, não tendo sido verificado nenhum outro tipo de comportamento a assinalar (quadro 8). Atribuímos essa ausência de comportamentos negativos, em todas as visitas, ao facto das crianças estarem acompanhadas pelos pais que expressavam opiniões e corrigiam o comportamento menos bom das crianças ao longo das atividades. A forma como os pais interagem foi fundamental na demonstração de comportamentos socialmente adequados. A par do acompanhamento dos pais, a pró atividade e dinâmica revelada pelos monitores, que souberam captar a atenção e participação das crianças, foram fatores essenciais para que estas tivessem demonstrado interesse nas atividades desenvolvidas pela BMA.

Quadro 8 - Comportamentos e atitudes observados no decorrer das visitas

Comportamentos e atitudes observados	1ª visita		2ª visita		3ª visita		4ª visita	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Educados	✓		✓		✓		✓	
Atentos	✓		✓		✓		✓	
Participativos	✓		✓		✓		✓	
Observadores	✓		✓		✓		✓	
Curiosos	✓		✓		✓		✓	
Interessados	✓		✓		✓		✓	
Outros comportamentos a assinalar	-		-		-		-	

Fonte: Elaboração da autora

Ao conjugar os dados recolhidos da observação dos comportamentos do público nas quatro visitas, com os esforços realizados pela BMA em favor da planificação e da execução das atividades educativas propostas, parece-nos correto interpretar que, no caso em questão, a instituição planificou bem as atividades a serem desenvolvidas e procurou prestar o exemplo de um bom serviço educativo à comunidade, sabendo ir ao encontro das suas necessidades, tendo uma atitude proactiva e dinâmica.

O único aspeto que nos pareceu ter de ser melhorado foi a ausência de avaliação das atividades. A avaliação permite verificar se ações e metodologias adotadas foram, ou não, adequadas à atividade. As instituições, realizando uma avaliação às suas atividades possuem um instrumento importante para a melhoria contínua dos serviços prestados. Através da avaliação as instituições podem efetuar uma análise crítica para que, caso seja necessário, possam tomar decisões com o objetivo de melhorar práticas e evoluir.

3.1.2 Museu de Aveiro

3.1.2.1 Caracterização geral²⁰

O Museu de Aveiro (doravante MA) é um local prestigiado que reúne História e Arte e que se encontra instaurado muito próximo do centro da cidade, no antigo Convento de Jesus²¹ e é composto por uma área monumental e outra área que está reservada para a exposição permanente.

Na área monumental sobressaem a Igreja de Jesus²², o túmulo da Princesa Santa Joana²³, o estilo Barroco²⁴ e diversas capelas. As exposições permanentes, situadas no piso 1, apresentam obras de Pintura, Escultura, Talha, Azulejo, Ourivesaria e Têxteis, dos séculos XIV-XV ao século XIX²⁵, provenientes de conventos extintos de Aveiro e de outras regiões do país.

Sobressai neste museu, como tema primordial, a exposição principal, que é dedicada ao culto e imagens variadas da padroeira da cidade, apresentando as relíquias que normalmente saem do mosteiro, anualmente, aquando da procissão no dia 12 de Maio, dia da cidade e aniversário da sua morte.

O MA presenteia-nos igualmente com exposições de coleção do Livro Antigo e Manuscritos que se referem à fundação do convento e à vida da Princesa Santa Joana, possuindo ainda coleções de Cerâmica, Vidros, Metais e Arqueologia.

O piso 0 está reservado para as exposições temporárias e para os serviços, nomeadamente o serviço educativo, a biblioteca especializada em História da Arte, História geral e local, museologia²⁶, museografia²⁷, conservação e restauro²⁸, o auditório, a loja, onde se podem adquirir produtos regionais e a cafetaria.

²⁰ A caracterização da Instituição foi realizada tendo por base informação retirada da página institucional oficial, disponível em: http://www.imc-ip.pt/pt-PT/rpm/museus_rpm/rpm_centro, bem como de brochuras disponíveis para o público.

²¹ Mosteiro da Cidade cujas fachadas estão viradas para a avenida Santa Joana Princesa.

²² Igreja situada dentro do Mosteiro do convento de Jesus.

²³ Filha de D. Afonso V, a Princesa Santa Joana morreu em Aveiro, no Convento de Jesus, sendo atualmente a Padroeira da cidade.

²⁴ A arte do estilo barroco caracteriza-se pelo movimento, pelo dramatismo, exagero era uma arte admirável e luxuosa – palavras de uma das monitoras do Museu de Aveiro durante a visita que serviu de teste à nossa grelha de observação.

²⁵ Informação recolhida durante as visitas exploratórias.

²⁶ Ciência da Organização dos Museus.

²⁷ Livros sobre a descrição de um museu.

²⁸ Idem.



Figura 7 – Edifício que abriga o Museu de Aveiro

Fonte: <http://arquiteturaportuguesa.blogspot.pt/2012/08/aveiro.html>

3.1.2.2 Observações realizadas

Em conversa informal com a responsável do serviço educativo constatámos que a instituição sofreu alterações de tutela que causaram alguns constrangimentos na divulgação das atividades educativas. Regra geral, as atividades eram divulgadas junto das escolas, atempadamente, no início do ano letivo, estando a sua programação disponível na página Web. Contudo, no momento em que realizamos a recolha de dados não se verificavam tais procedimentos, encontrando-se a divulgação para as escolas em atraso e a página de iniciativas e atividades indisponível à data da realização desta análise (que se deu em março de 2013). A mudança de administração e gestão em qualquer instituição acarreta uma adaptação a novas políticas de funcionamento que numa primeira fase levam algum tempo a dar os seus frutos. De qualquer modo, a mudança de tutela, neste caso, não foi uma ação “pacífica”.²⁹

Explorando a página Web do Museu³⁰, verificamos que o seu SE propunha um programa anual de visitas temáticas guiadas para escolas e grupos em geral, organizando igualmente atividades para outros períodos do ano, designadamente

²⁹ De acordo com o Diário de Aveiro, edição de 14/03/2012, “a Câmara de Aveiro prepara-se para enviar um ofício à Secretaria de Estado da Cultura em protesto contra a alegada transferência da tutela do Museu de Santa Joana do Instituto dos Museus e da Conservação (IMC) para a Direção Regional da Cultura do Centro (DRCC). Disponível em: <http://www.diarioaveiro.pt/noticias/aveiro>

³⁰ Disponível em: <http://www.patrimoniocultural.pt/pt/museus-e-monumentos/rede-portuguesa/m/museu-de-aveiro/>

do calendário escolar, com programação própria³¹, fazendo referência a um sítio infantil ³², que pensámos ser interessante de exploração. Contudo ao tentarmos “navegar” nestes pontos de informação, no momento da nossa análise e com o intuito de aceder a mais informação sobre a diversidade dos serviços prestados nesta área, deparamo-nos com as páginas indisponíveis ou desatualizadas, corroborando a opinião de que o MA não estava a programar, explorar, dinamizar e divulgar atempadamente as suas atividades educativas e culturais na altura em que recolhemos os dados. As atividades realizadas no MA abrangiam diferentes áreas, desde a arquitetura e arte até à história e língua portuguesa sendo por isso bastante transversais, aproveitando os próprios recursos institucionais (quadro 9).

³¹ Disponível em: http://www.imc-ip.pt/pt-PT/iniciativas/actividades_edu_centro/ContentList.aspx.

³² Cujo endereço é: www.eraumavezemaveiro.com.

Quadro 9 - Caracterização geral das atividades observadas no Museu de Aveiro

Visita	Público a que se destina	Tipos de Atividades	Áreas temáticas
1ª	Grupos escolares/Público em geral/	Página de iniciativas/atividades Indisponível em 16 Março 2013. Direcionadas para o Barroco	Arquitetura, Arte, História, Língua Portuguesa
2ª	Grupos escolares	Página de iniciativas/atividades Indisponível em 16 Março 2013. Direcionadas para o Barroco	Arquitetura, Arte, História, Língua Portuguesa
3ª	Grupos escolares/Público em geral/	Página de iniciativas/atividades Indisponível em 16 Março 2013. Direcionadas para o Barroco	Arquitetura, Arte, História, Língua Portuguesa
4ª	Grupos escolares/Público em geral/	Página de iniciativas/atividades Indisponível em 16 Março 2013. Direcionadas para o Barroco	Arquitetura, Arte, História, Língua Portuguesa

Fonte: Elaboração da autora

Quanto ao perfil, obtivemos nesta instituição uma amostra constituída por 79 visitantes distribuídos com idades desde os 12 aos 75 anos, com um grau de escolaridade diversificado, geralmente acompanhados pelos professores ou por guias responsáveis pelas visitas (tabela 2).

Tabela 2 - Perfil dos visitantes observados no Museu de Aveiro

Visita	Género	Idade	Escolaridade	Quantidade (elementos do grupo)	Acompanhante
1ª	13F 7M	16/17	11º ano	20	Prof. Língua Portuguesa (2)
2ª	14F 6M	12/15	7º/8º/9º anos	20	Prof. História (2) Prof. Geografia (2)
3ª	15F 9M	16/17	11º ano	24	Prof. L. Portuguesa (1) Prof. Matemática (1)
4ª	12F 3M	65/75	Diversificada	15	Guias (3)
Total	79	-	-	79	11

Fonte: Elaboração da autora

Pela observação destes visitantes verificámos que na generalidade das visitas observadas eram na sua maioria do género feminino (68,4%) (figura 8).

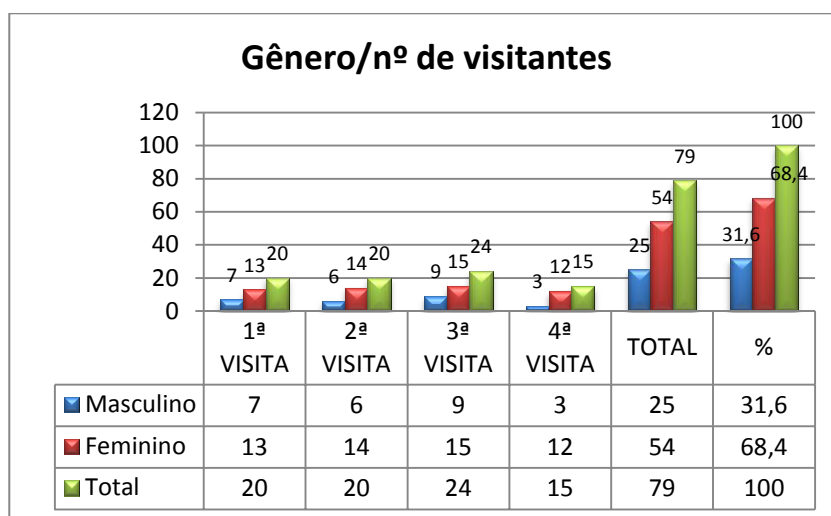


Figura 8 – Gênero e nº de visitantes do Museu de Aveiro nas quatro visitas realizadas

Fonte: Elaboração da autora

A nosso ver, os serviços educativos de uma instituição devem programar e realizar as suas atividades para múltiplos e variados “públicos-alvo”, entre os quais: escolas do ensino pré-escolar e básico; alunos do ensino secundário, professores dos vários níveis de ensino; população em geral e grupos sociais ou etários particulares e diferenciados. Atualmente, conforme vimos afirmando, é cada vez mais necessário captar a atenção e desenvolver a sensibilidade nas camadas mais jovens, na medida em que esta idade é determinante para o desenvolvimento da personalidade de cada sujeito. Sendo estes espaços, lugares privilegiados para o encontro de culturas diferentes, descoberta de novas formas de comunicação e local de conhecimento, cabe desta forma às instituições usar de criatividade e inovação para captar novos públicos.

Os museus, para além de darem um contributo para a preservação e divulgação do acervo histórico, artístico, arquitetónico, paisagístico, bibliográfico e documental, devem igualmente:

- a) Apoiar e divulgar exposições, visitas guiadas, cursos, seminários, conferências, espetáculos, desenvolver, promover e divulgar atividades culturais da Instituição;
- b) Incentivar estudos e pesquisas;

- c) Tornarem-se lugares de divulgação de temas de interesse geral e de fruição;
- d) Criar e desenvolver parcerias e protocolos com associações culturais e recreativas, grupos de idosos, jovens, etc.³³

Um dos objetivos dos museus passa pelo desafio de preparar atividades de apoio aos diversos programas letivos com o contributo dos docentes de várias disciplinas desenvolvendo em conjunto e no seu espaço físico, ações, oficinas e atividades variadas. O fortalecimento das relações entre os museus e as escolas, na preparação de visitas e demais atividades em conjunto é essencial para estimular a educação e o enriquecimento cultural.

No momento em que recolhemos os dados, reconhecemos que o MA esforçava-se por trabalhar conjuntamente com as escolas e os professores, partilhando ideias e fornecendo documentação de projetos e atividades que vão ao encontro das necessidades das escolas e do público em geral. No entanto, foi-nos possível constatar que o MA, provavelmente em função de uma mudança de tutela, não estava a preparar o programa em conjunto com as escolas, não tendo desta forma um leque muito alargado de ofertas que pudessem ser por nós avaliadas. Também verificámos nestas visitas que foram essencialmente os professores de Língua Portuguesa, História, Geografia e Matemática os que mais acompanharam os seus alunos ao MA. Nos dois primeiros casos, tal poderá estar ligado ao facto de estas serem as disciplinas que mais conteúdos programáticos possuem para desenvolver e explorar as atividades educativas proporcionadas por esta instituição.

Pela análise do quadro 10 podemos verificar que os grupos observados eram constituídos por utilizadores que no decorrer das visitas demonstraram, pelos comportamentos e pelas atitudes, na maioria dos casos, atenção, participação, curiosidade, senso de observação e interesse pelas atividades

³³ Após a pesquisa e análise de alguns sites de museus, pareceu-nos que estas informações são comuns a grande parte dele, fazendo parte dos seus objetivos.

programadas pelo museu. Outros tipos de atitudes ou comportamentos não foram observados.

Quadro 10 - Comportamentos e atitudes observados no decorrer das visitas

Comportamentos e atitudes observados	1ª visita		2ª visita		3ª visita		4ª visita	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Educados	✓		✓		✓		✓	
Atentos	✓		✓		✓		✓	
Participativos	✓		✓		✓			✓
Observadores	✓		✓		✓		✓	
Curiosos	✓		✓		✓		✓	
Interessados	✓		✓		✓		✓	
Outros comportamentos assinalar	-		-		-		-	

Fonte: Elaboração da autora

Ainda referimos que as atividades e os comportamentos observados foram direcionados para alunos ou visitantes (neste caso os adultos que estiveram presentes na última visita) com determinados objetivos de ensino ou interesse comum a cumprir. Deste modo e como alguns grupos tinham relatórios e trabalhos para realizar após as visitas, tal facto exerceu influência sobre os seus comportamentos e atitudes no decorrer desta. Ainda, a realçar que as atividades do serviço educativo desenvolvidas pelo MA eram essencialmente temáticas e direcionadas para a arte e história, dando especial destaque para as suas ricas coleções de arte e a sua arquitetura, em estilo Barroco, atrativas aos olhos dos visitantes, sendo motivo de interesse neste que é um dos museus mais bem considerados do país na sua especialidade, que é a arte religiosa.

No que respeita à caracterização, a nosso ver, as quatro atividades programadas decorreram de forma similar, com pequenas inovações ao nível da organização e da execução, sendo o espaço utilizado considerado adequado à sua realização (quadro 11).

Quadro 11 – Caracterização das atividades desenvolvidas pelo serviço educativo do Museu de Aveiro durante as observações

Categorias	1ª Visita	2ª Visita	3ª Visita	4ª Visita
Atividade desenvolvida	Iniciar os alunos ao estilo Barroco, uma vez que vão iniciar o estudo da obra do Padre António Vieira “Sermão de Sto. António aos peixes	Realização de trabalho, no âmbito do Projeto do “Clube Europeu”	Compreender a arte Barroca e apreender novos conhecimentos sobre a vida e obra do Padre António Vieira, que está a ser analisada pelos alunos.	Visita e introdução à história do Museu, com o intuito de conhecer mais um pouco da arte e cidade de Aveiro
Quem presta o serviço	Voluntário	Voluntário	Voluntário	Vigilante
Formação dos monitores	Professora de História - aposentada	Professor de História	Professor de História	Assistente técnico (a explorar nas entrevistas)
Estratégias (técnicas utilizadas)	Interação, histórias, questões	Interação, histórias, questões	Interação, histórias, questões	Interação, histórias.
Acessibilidade	Fácil acesso ao rés-do-chão para pessoas sem restrições. Escadas e elevador para acesso ao primeiro piso	Fácil acesso ao rés-do-chão para pessoas sem restrições. Escadas e elevador para acesso ao primeiro piso	Fácil acesso ao rés-do-chão para pessoas sem restrições. Escadas e elevador para acesso ao primeiro piso	Fácil acesso ao rés-do-chão para pessoas sem restrições. Escadas e elevador para acesso ao primeiro piso
Espaços Utilizados	Igreja de Jesus	Igreja de Jesus, sala do coro baixo/alto, claustro	Igreja de Jesus, sala do coro baixo/alto, claustro	Igreja de Jesus, sala do coro baixo/alto e visita às salas da exposição permanente
Adequação dos Espaços	Adequado	Adequado	Adequado	Adequado

Fonte: Elaboração da autora

Pela observação do mesmo quadro 11, verificámos que o objetivo das atividades era dar a conhecer aos visitantes o estilo Barroco, valorizando assim as coleções do próprio museu e contando para isso com a presença de colaboradores que dominavam satisfatoriamente esta temática. Mas, apesar de o MA ter professores de História, que abordam o Barroco e a história da arte sem grandes constrangimentos, observámos que as visitas gerais eram realizadas por

técnicos que nem sempre podem ser considerados os mais adequados para o preenchimento das necessidades do público, principalmente num museu com estas características. Parece-nos que esta questão deveria ser reequacionada pelo MA, recorrendo-se inclusivamente ao estudo preliminar dos diferentes públicos, para que a instituição possa direcionar as visitas de acordo com o público-alvo, de modo a que grupos de visitantes diferenciados possam ter guias mais adequados às suas características e interesses, indo deste modo ao encontro das diferentes expectativas.

Segundo o art.º19 da declaração Universal dos Direitos do Humanos, “todo o indivíduo tem direito à informação”, devendo todas as instituições estar adaptadas à receção de públicos com necessidades especiais. No entanto verificámos, pelas observações registadas no quadro 11, que os acessos não se encontram bem adaptados às especificidades dos visitantes com necessidades especiais, sendo de todo pertinente que os mesmos possam usufruir dos diferentes espaços deste museu. Esta observação aponta para uma necessidade de melhoria das condições físicas observadas³⁴, nomeadamente no sentido de as tornar mais adequadas aos utentes com dificuldades físicas. A acessibilidade é um caminho para a autonomia que implica não só a possibilidade de aceder aos espaços físicos mas também à informação disponível, devendo pois ser, de facto e de direito, proporcionada.

No que respeita à dinamização das atividades (quadro 12), entendemos o termo estratégia como o conjunto de decisões e atividades alusivas à escolha dos meios e à articulação de recursos com o propósito de alcançar os objetivos definidos pela instituição. Quanto a isso, constatamos que contar histórias alimenta a imaginação, permite compreender melhor a mensagem e dá vida e dinamismo às palavras. Por isso, o monitor, ao contar histórias, deve sentir-se seguro e dominar minimamente o tema a expor, para que possa transmitir de forma eficaz a informação, valendo-se de recursos que possam convencer e

³⁴ A Igreja de Jesus e a sala do coro baixo, por exemplo, encontram-se no rés-do-chão. No entanto possuem alguns degraus que dificultam o acesso do utente com dificuldades motoras. A sala do coro alto, por sua vez, encontra-se no primeiro piso, condicionando o acesso através de um elevador com dimensões que dificultam a entrada de cadeiras de rodas, não permitindo uma utilização autónoma pelos visitantes com mobilidade reduzida.

captar a atenção do público. Para executar este tipo de atividades é primordial comunicar bem com o público, permitir e estimular a sua participação de forma ativa. O uso de factos reais e de expressões do cotidiano podem ser muito úteis para facilitar a assimilação da informação divulgada no decorrer das atividades propostas.

Ao longo das observações verificámos que o MA apostava na preparação de atividades de cunho temático, na qualificação e na formação dos seus monitores, conseguindo, no que a isso se refere, prestar um bom serviço ao visitante de procedência escolar que se dirigia aos seus espaços em busca de uma informação condizente com as suas necessidades educacionais. Contudo, como já mencionamos anteriormente, julgamos que a instituição deveria apostar igualmente na formação e/ou designação dos monitores que realizam as atividades viradas para o público geral, porque esta, a nosso ver, foi a fragilidade observada especificamente na quarta visita (quadro 12).

No que se refere aos recursos, equipamentos e materiais utilizados para dinamizar as atividades consideramos que os mesmos foram adequados às necessidades específicas do público. No entanto, e como a sociedade dos nossos dias está cada vez mais familiarizada com as novas tecnologias, somos de opinião que o recurso a estas ferramentas poderia de alguma forma cativar mais os públicos jovens, pelo que o MA deveria dar mais atenção a este tipo de inovação (quadro 12).

Referente à avaliação, mais uma vez, também esta instituição não realiza avaliação às suas atividades. No que diz respeito à divulgação das mesmas, como o MA, na altura do estudo, se encontrava numa fase de mudança de tutela³⁵ a divulgação do plano de atividades do SE não era disponibilizada junto da comunidade (quadro 12).

³⁵ Veja-se a esse respeito a nota de rodapé nº 28.

Quadro 12 – Recursos utilizados na dinamização das atividades do Museu de Aveiro, divulgação e avaliação (durante as observações)

Categorias	1ª Visita	2ª Visita	3ª Visita	4ª Visita
Recursos utilizados	Música de fundo, informação e riqueza das salas	Informação e riqueza das salas	Informação e riqueza das salas	Informação, riqueza das salas e exposição permanente
Capacidade de resposta	Monitor com formação adequada, espaços, mobiliário e equipamento adequados. Clareza no discurso, interação, boas instalações	Monitor com formação adequada, espaços, mobiliário e equipamento adequados. Clareza no discurso, interação, boas instalações	Monitor com formação adequada, espaços, mobiliário e equipamento adequados. Clareza no discurso, interação, boas instalações	O monitor não soube captar a atenção do grupo. Espaços, mobiliário, equipamento e instalações adequados.
Divulgação das atividades junto da comunidade	Sem divulgação	Sem divulgação	Sem divulgação	Sem divulgação
Avaliação	Sem avaliação	Sem avaliação	Sem avaliação	Sem avaliação

Fonte: Elaboração da autora

Por fim, é de constatar que o MA possui espaços e peças de rara beleza; contudo as atividades que observámos foram, na sua maioria, confinadas ao espaço envolvente da Igreja de Jesus, não explorando outros espaços tais como a biblioteca e a zona destinada ao serviço educativo, não tendo a instituição tirado partido, nas visitas observadas, das restantes áreas que constituem por si só um espaço muito rico e acolhedor, por isso mesmo aproveitável para estas atividades.

3.1.3 Arquivo Municipal de Albergaria-a-Velha

3.1.3.1 Caracterização geral³⁶

Decorria o ano de 2008 quando o Arquivo Municipal de Albergaria-a-Velha (doravante AMA) foi inaugurado no edifício da antiga cadeia cuja edificação remonta a 1901. O edifício onde hoje existe o AMA funcionou como centro de detenção até ao início dos anos 70, albergando desde 1906 os seus primeiros reclusos, situação tão peculiar quanto assinalável nesse caso.

Desde essa altura até 1986 o edifício teve as suas portas encerradas sendo posteriormente adaptado para acolher, ainda que temporariamente, os Serviços da Câmara Municipal e da Assembleia Municipal, uma vez que o edifício dos Paços do Concelho sofria obras de requalificação. Até que fosse adotado para acolher o Arquivo Municipal, o edifício albergou diversos serviços, entre os quais uma Escola de Ensino Básico, a Junta de Freguesia, a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens e o Centro para a Divulgação das Tecnologias de Informação.

A documentação da autarquia encontrava-se dispersa por vários locais, muitas das vezes sem condições adequadas de conservação ou de consulta, facto que preocupava o Executivo, que considerou urgente criar um espaço próprio para instalar o Arquivo Municipal.

³⁶ A caracterização da Instituição foi realizada tendo por base informação retirada da página oficial do Município e Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha disponível em: <http://albergaria.bibliopolis.info/RedeCulturalCriativa/ArquivoMunicipal.aspx>; http://www.cm-albergaria.pt/Templates/TabbedContainer.aspx?id_class=4919&divName=1977s3061s4919 e baseada nas informações disponibilizadas pelos técnicos e pelo responsável pela instituição.



Figura 9 – Edifício que abriga o Arquivo Municipal Albergaria-a-Velha

Fonte: <http://albergaria.bibliopolis.info/RedeCulturalCriativa/ArquivoMunicipal.aspx>

Assim, o edifício da Antiga Cadeia, que se encontrava inativo, foi escolhido como local ideal e em 2004 iniciou-se o processo de candidatura ao Programa de Apoio à Rede de Arquivos Municipais (PARAM) para integrar o Arquivo Municipal de Albergaria-a-Velha na Rede Nacional de Arquivos e a realização de obras de adaptação do local.

Posteriormente, em 2005, a autarquia celebrou um acordo de colaboração com o Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo que garantiu uma percentagem de financiamento para as obras de requalificação que permitiram ao arquivo usufruir de um espaço adequado para a guarda da memória histórica Municipal.

O edifício do Arquivo Municipal possui três pisos que se encontram distribuídos da seguinte forma:

- a) No piso térreo encontra-se a receção, o depósito e um espaço para exposições, para além de um arrumo.
- b) No 1º piso está a zona de trabalho, com os gabinetes de classificação e tratamento de documentos, dois gabinetes técnicos, uma sala de leitura e uma sala multiusos, onde se realizam atividades de natureza cultural e pedagógica.
- c) O último piso está reservado para o depósito de suportes audiovisuais e digitais.

Assim, a inexistência de um espaço centralizador de todo o acervo determinou a sua dispersão física, o que acarretou diversos inconvenientes já que o seu património se encontrava espalhado por diferentes locais. Como pudemos verificar, o espaço do arquivo foi restaurado e reaproveitado, não sendo um edifício de raiz o que de certa forma limitou a realização dos serviços. Mas, com o aparecimento do PARAM, em 1998 (Peixoto, 2002, p.102), desencadeado pelo Instituto dos Arquivos Nacionais/ Torre do Tombo, surgiu a possibilidade de dar início a uma modificação estrutural que iria resultar no que o AMA é hoje em dia.

3.1.3.2 Observações realizadas

O Arquivo Municipal de Albergaria era uma aquisição relativamente recente, estando, na altura em que realizámos o estudo, a dar os primeiros passos nas atividades educativas e pedagógicas que pretendíamos observar e analisar. Cabia-lhe, assim, o desafio de captar e fidelizar novos utilizadores, disponibilizando, promovendo novos serviços e desmitificando a imagem do arquivo como unicamente local de guarda e preservação de documentos. Estes pressupostos não significam que os arquivos tenham que mudar as suas funções e os seus fins, mas que têm de acompanhar a evolução dos tempos e abarcar novas atividades mais inovadoras. As Bibliotecas, os Serviços de Documentação e os Museus organizam atividades pedagógicas, onde os programas elaborados têm como objetivo garantir o diálogo e uma relação com a comunidade local, ampliando os seus públicos. Os arquivos também podem e devem fazer o mesmo.

Tal como o AMA, os arquivos portugueses ainda estão ensaiar o seu verdadeiro percurso na área do desenvolvimento de bons e regulares serviços educativos, abertos ao público em geral, sendo o objetivo maior o de contribuir para uma maior diversificação das atividades oferecidas, despertando e desenvolvendo novas competências que permitam maior reflexão, troca de experiências e conhecimentos procurando, de uma forma pedagógico-lúdica, sensibilizar os públicos para questões essenciais da nossa sociedade. Na nossa opinião, estas atividades devem ser consideradas como um complemento à

educação, um prolongamento da escola, mas realizada de uma forma que permita aprender de forma natural e espontânea.

No AMA, nas quatro visitas observadas, verificámos que na sua maioria as atividades foram exclusivamente direcionadas para grupos escolares. O AMA, ainda não possuía o seu SE bem desenvolvido, na altura, conforme explicamos antes. Talvez por isso as atividades a que assistimos, apesar de decorridas em meses diferentes, tenham sido todas idênticas e a girar em torno do tema principal da consciencialização do público para a história e a cultura da cidade. No que diz respeito às atividades direcionadas para o público em geral, o AMA realizava, na época em questão, a exploração dos seus diferentes espaços (quadro 13).

Quadro 13 - Caracterização geral das atividades observadas no Arquivo Municipal Albergaria-a-Velha

Visita	Público a que se destina	Tipos de Atividades	Áreas temáticas
1ª	Grupo escolar	Projeção de filme, que serviu de auxílio ao relato da história da cidade. Recorrendo a imagens e objetos, o técnico explica como viviam na época os habitantes de Albergaria. Divulgação nas escolas, outdoors e internet	História e cultura da cidade. Há descoberta do Arquivo
2ª	Grupo escolar	Projeção de filme, que serviu de auxílio ao relato da história da cidade. Recorrendo a imagens e objetos, o técnico explica como viviam na época os habitantes de Albergaria. Divulgação nas escolas, outdoors e internet	História e cultura da cidade. Há descoberta do Arquivo
3ª	Grupo escolar	Projeção de filme, que serviu de auxílio ao relato da história da cidade. Recorrendo a imagens e objetos, o técnico explica como viviam na época os habitantes de Albergaria. Divulgação nas escolas, outdoors e internet	História e cultura da cidade. Há descoberta do Arquivo
4ª	Público geral	Com o auxílio de um guião, as crianças exploraram diversos espaços do arquivo e conheceram algumas tarefas arquivísticas. Divulgação nas escolas, outdoors e internet	Preservação da memória e história local. Há descoberta do Arquivo

Fonte: Elaboração da autora

Nesta instituição efetuamos a observação de uma amostra de 71 participantes em idade escolar, maioritariamente no 1º ciclo, presentes nas quatro visitas, abrangendo idades que iam dos 6 aos 12 anos, normalmente acompanhados pela respetiva professora (tabela 3).

Tabela 3 - Perfil dos visitantes observados no Arquivo Municipal de Albergaria-a-Velha

Visita	Género	Idade	Escolaridade	Quantidade (elementos do grupo)	Acompanhante
1ª	11 F 5 M	8/9	1º Ciclo – 3º ano	16	1 Professora
2ª	6 F 9 M	9/10	1º Ciclo – 4º ano	15	1 Professora
3ª	9 F 10 M	8/9	1º Ciclo – 3º ano	19	1 Professora
4ª	11 F 10 M	6 a 12	1º e 2º Ciclos	21	1 Monitora
Total	71	-	-	71	4

Fonte: Elaboração da autora

Apesar de a diferença não ser sido tão notória, continuamos a verificar que o género feminino se destaca nestas atividades que foram alvo de estudo, também no caso do AMA (figura 10).

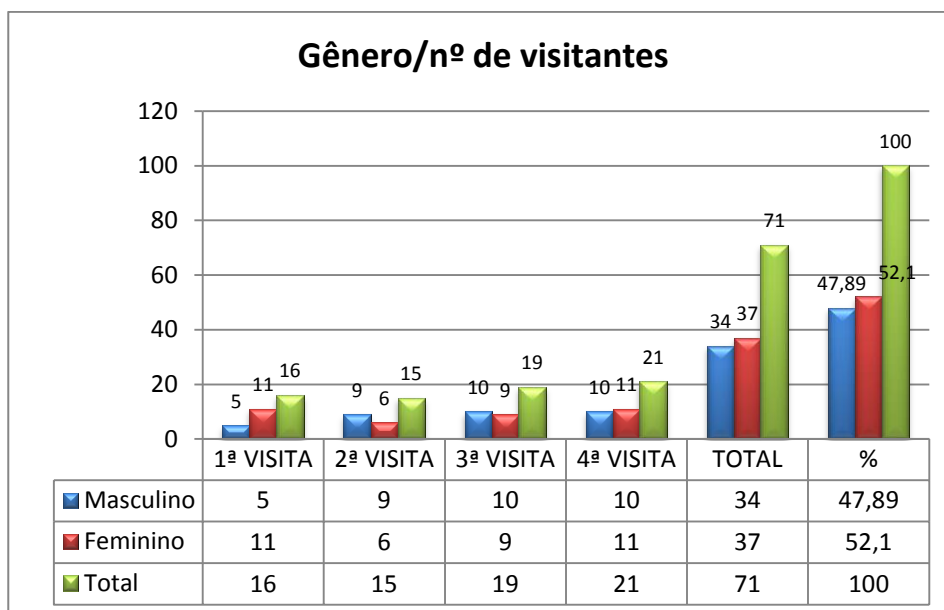


Figura 10 – Gênero e nº de visitantes do Arquivo Municipal de Albergaria-a-Velha nas quatro visitas realizadas

Fonte: Elaboração da autora

Os dados do quadro 14 permitem verificar que os visitantes das atividades observadas, apesar de participativos e interessados, por vezes demonstraram alguns comportamentos menos adequados ao que seria desejável para uma boa realização da atividade educativa. O público maioritário destas visitas estava composto por crianças do 1º ciclo, o que explica, em parte estes tipos de comportamentos. O facto de as crianças não estarem acompanhadas pelos pais, mas por apenas uma professora ou por uma monitora, podem ter influenciado o comportamento referido. Para além disso, como não estavam a desenvolver tarefas escolares que exigissem concentração, encontravam-se mais à vontade e distraídos. Parece-nos igualmente, que o facto de o AMA ainda estar a iniciar as suas atividades no âmbito dos SE, no período em que realizámos as nossas visitas, também oferece uma explicação para a descoordenação observada neste sentido (quadro 14).

Quadro 14 - Comportamentos e atitudes observados no decorrer das visitas

Comportamentos e atitudes observados	1ª visita		2ª visita		3ª visita		4ª visita	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Educados		✓		✓	✓			✓
Atentos	✓			✓		✓		✓
Participativos	✓		✓		✓		✓	
Observadores		✓		✓		✓		✓
Curiosos		✓		✓		✓		✓
Interessados	✓		✓		✓		✓	
Outros comportamentos a assinalar	Desatentos		Barulhentos, faladores		Distraídos		Barulhentos, inquietos	

Fonte: Elaboração da autora

Do nosso ponto de vista, os arquivos, tal como as demais instituições de informação, devem ser capazes de criar projetos de divulgação, educação e comunicação da informação ligados à memória institucional, de uma forma criativa e inovadora, aliada às novas tecnologias para obter o reconhecimento e a fidelização dos seus utilizadores.

Pela observação do quadro 15, podemos verificar que as atividades implementadas pelo serviço educativo desta instituição tinham como objetivo dar a conhecer aos visitantes as suas origens e sensibilizá-los para a história e cultura da sua cidade, despertando a curiosidade para a preservação da memória cultural, munindo-se para o fim de técnicos com adequada formação e preparação.

Quanto ao edifício, a nosso ver, encontrava-se adaptado às especificidades dos visitantes e permitia o seu acesso sem maiores dificuldades. Quanto aos espaços que foram utilizados e a sua adequação às necessidades das atividades implementadas nas visitas somos de opinião que não se encontravam completamente apropriados para a realização das atividades lúdicas, pois não eram suficientemente apelativos ou envolventes, especialmente no que respeita aos interesses da faixa etária em causa (quadro 15).

No que respeita à atuação dos monitores, verificámos o seu empenho na preparação das visitas e a utilização, por exemplo, de exemplos, factos e histórias reais que permitiram as visitantes atentos assimilar com facilidade a informação transmitida em cada atividade. Nas visitas observadas verificámos que a instituição disponibilizou atividades temáticas, onde, a nosso ver, a qualidade e a formação dos monitores realmente sobressaiu, dando a conhecer a cidade de Albergaria através da sua história, cultura e tradições e fomentando o convívio entre os visitantes (quadro 15).

Quadro 15 – Caracterização das atividades desenvolvidas pelo serviço do Arquivo Municipal de Albergaria-a-Velha durante as observações

Categorias	1ª Visita	2ª Visita	3ª Visita	4ª Visita
Atividade desenvolvida	Sensibilizar a comunidade para a história e cultura da cidade, levando os utilizadores a conhecer as suas origens.	Sensibilizar a comunidade para a história e cultura da cidade, levando os utilizadores a conhecer as suas origens.	Sensibilizar a comunidade para a história e cultura da cidade, levando os utilizadores a conhecer as suas origens.	Numa perspetiva de Educação pela Arte e recorrendo a estratégias lúdico-pedagógicas, os ateliers permitem exprimir a criatividade nas atividades de diferentes áreas. Esta particularmente permite obter conhecimento da preservação da memória e História locais.
Quem presta o serviço	Técnico Superior	Técnica Superior	Técnico Superior	Técnicos Superiores
Formação dos monitores	Arquivística/comunicação	Comunicação	Arquivística	Arquivística/comunicação
Estratégias (técnicas utilizadas)	Interação, questões, histórias	Interação, questões, histórias, informação bastíssima.	Interação, questões, histórias, informação vastíssima, tratamento afável	Histórias, informação.
Acessibilidade	Edifício com elevador que permite ter acesso aos pisos.	Edifício com elevador que permite ter acesso aos pisos.	Edifício com elevador que permite ter acesso aos pisos.	Edifício com elevador que permite ter acesso aos pisos.

Espaços Utilizados	Sala polivalente e sala de leitura	Sala polivalente e sala de leitura	Sala polivalente e sala de leitura	Sala polivalente, depósito, sala de leitura, sala multiusos, sala de exposições, gabinetes de trabalho
Adequação dos Espaços				Diversificados

Fonte: Elaboração da autora

Entendendo atividade lúdica como uma ação cujo objetivo é satisfazer e divertir os visitantes constatámos que o edifício onde o arquivo está albergado, apesar dos bons acessos, não possuía, na altura das visitas, espaços acolhedores. As salas, à exceção dos gabinetes de trabalho e depósito, deveriam estar decoradas de forma apropriada para o caso e possuir mobiliário adequado para a realização das atividades. No entanto como o edifício foi reaproveitado para arquivo, os espaços eram multiusos (figura 11).



Figura 11 – Atividade no AMA

Fonte: <https://www.facebook.com/municipiodealbergariaavelha?fref=ts>

Apesar de todos os constrangimentos de uma instituição que nos parece estar a dar os primeiros passos numa vertente mais dinâmica de possibilitar conhecimento, também constatámos, de modo positivo, que foi esta a única das quatro instituições observadas que, após a realização das visitas, efetuou uma

avaliação das atividades através de questionários aos utilizadores, ainda que não em todos os casos. Conforme nos relatou um técnico do serviço, este instrumento servia para realizar ajustes e alterações às atividades ao longo do ano, o que considerámos acertado. Também importa realçar a formação superior e a facilidade de comunicação e a boa capacidade de resposta demonstrada pelos seus monitores, que foram capazes de enriquecer as atividades com os seus próprios conhecimentos e compensar a falta espaços apropriados e apelativos, suportando as atividades com os recursos mínimos adequados (quadro 16).

No âmbito da divulgação, o Município de Albergaria disponibiliza ao seu munícipe e a todos os utilizadores dos seus serviços, uma página na plataforma *Facebook*, onde promove as suas atividades. Mas o AMA, no período da observação, não possuía um portal próprio para divulgação exclusiva das suas atividades. Quando realizamos a pesquisa documental deparámos com a página do CTAlba, Cine Teatro Albergaria, na qual pudemos verificar que a instituição estava contemplada na rede cultural e recreativa onde apenas, resumidamente, apresentava o arquivo. Informalmente, através de troca de ideias com o técnico superior responsável pela dinamização das atividades, verificámos que a divulgação era também realizada junto das escolas do município (quadro 16).

Quadro 16 – Recursos Utilizados na dinamização das atividades do Arquivo Municipal de Albergaria-a-Velha, divulgação e avaliação (durante as observações)

Categorias	1ª Visita	2ª Visita	3ª Visita	4ª Visita
Recursos utilizados	Computador, LED, cajado, concha, cabaça, réplica de lápide, canetas de cor, papel, cola, tesoura.	Computador, LED, cajado, concha, cabaça, réplica de lápide, canetas de cor, papel, cola, tesoura.	Computador, LED, cajado, concha, cabaça, réplica de lápide, canetas de cor, papel, cola, tesoura.	Guião da atividade, pincel, máscara, óculos, dedal, pilha, pen, luvas, canetas, fotocópias de fotografias, fotocópia de um documento antigo, caixas de arquivo, máquina fotográfica, prémio para os vencedores e rebuçados.
Capacidade de resposta	Monitor com formação e clareza no discurso. Boa interação com as crianças.	Monitor com formação e clareza no discurso. Boa interação com as crianças.	Monitor com formação e clareza no discurso. Boa interação com as crianças.	Atividades e espaços diferentes. Interação e cooperação com as crianças.

Divulgação das atividades junto da comunidade	Junto das escolas e página web do município	Junto das escolas e página web do município	Junto das escolas e página web do município	Junto das escolas e página web do município
Avaliação	Com avaliação	Com avaliação	Com avaliação	Sem avaliação

Fonte: Elaboração da autora

3.1.4 Centro de Documentação de Ílhavo

3.1.4.1 Caracterização geral³⁷

A pesca do bacalhau praticada em Ílhavo constituiu um marco na sua história e cultura. A indústria da pesca do bacalhau foi, até meados do século XX, o principal meio de subsistência. Com base neste tema surgiu a ideia de fundar um museu que contivesse a memória da sua história, etnografia, economia e literatura, que veiculasse essa informação para futuras gerações. Neste ambiente surge o Museu Marítimo de Ílhavo, uma referência na temática marítima conseguida ao longo dos anos, cuja biblioteca e arquivo conservam um precioso conteúdo.

³⁷ A caracterização da Instituição foi realizada tendo por base informação retirada da página oficial do Museu de Ílhavo (disponível em: <http://www.museumaritimo.cm-ilhavo.pt>), das notas da investigadora recolhidas durante as visitas, bem como através das brochuras disponibilizadas pela própria instituição ao público.



Figura 12 – Museu de Ílhavo

Fonte: <http://www.museumaritime.cm-ilhavo.pt/pages/4>

Trata-se de um museu marcado pelos grandes espaços e pela simplicidade, onde contrastam o branco e o preto, a pedra e a água e, principalmente, onde impera a funcionalidade. O espaço museológico divide-se em quatro salas de Exposições Permanentes:

- a) a da Faina Maior (dedicada ao Capitão Francisco Marques), no piso térreo.
- b) a da Ria, no piso térreo e no mezanino.
- c) a dos Mares e a das Conchas, no 1.º andar.

As exposições sobre a Faina Maior e a Ria foram os dois acontecimentos mais emblemáticos na história do Museu. A primeira recria o convés de um iate bacalhoeiro (a partir do nível da água), com todas as suas estruturas e atividades; num plano à parte, o seu interior e respetivas divisões, com camarotes e câmara de oficiais, sala de refeições, casa de navegação, beliches, cozinha e porão para salga de bacalhau. A Sala da Ria apresenta embarcações, algumas de velas erguidas, próprias da Ria de Aveiro: mercantel, moliceiro, barco de recreio e bateiras. Na Sala dos Mares encontram-se miniaturas de barcos representativos da evolução desta arte no tempo e outros objetos náuticos, além de programas

interativos (sobre construção naval, marés e correntes, coordenadas terrestres e navegação)³⁸. A Sala das Conchas exhibe uma diversificada e rica coleção de conchas, doada ao Museu por Pierre Delpeut em 1965³⁹. A Sala das Exposições Temporárias – no piso térreo – acolhe exposições variadas, tendo como tema central a pesca marítima, e que, por vezes, são elaboradas com espólio do museu e do seu arquivo. O Museu é complementado com um auditório, uma biblioteca temática e um arquivo sobre a pesca do bacalhau, daí a designação Centro Documental, na medida em que abrange diferentes especialidades.

O Museu de Ílhavo tem um atributo expositivo muito próprio. A pesca do bacalhau à linha com dórís de um só homem é uma singularidade portuguesa. É esta singularidade que faz deste museu único à escala internacional.

A biblioteca e o arquivo do museu são uma mais-valia deste espaço, nomeadamente no que diz respeito ao serviço educativo. O Museu pretende ser polivalente ao dar a conhecer a cultura da autarquia, promovendo a faina e cultura marítima da região. A biblioteca foi criada a partir de espólios doados, sobretudo de temas relacionados com o mar e a pesca, em especial a do bacalhau.

A biblioteca e o arquivo trabalham em parceria com o museu. Ambos possuem um espólio cuja temática é interessante e invulgar. A sua inserção num museu marítimo proporcionou, desde início, o acolhimento de obras sobre temas marítimos e da região, especialmente votadas à pesca do bacalhau. O arquivo possui uma vasta e riquíssima gama de documentos, fruto de doações de ilhavenses, associações e empresas locais e regionais, que ao longo do tempo foram confiando os seus espólios a esta casa que é, por força das circunstâncias, a sua depositária legal de memórias e histórias.

Campo de trabalho para vários investigadores na área temática do mar e da pesca do bacalhau, o arquivo do Museu Marítimo tem-se relevado um alvo procurado, pelo que, cada vez mais, é importante dotá-lo de uma estrutura dinâmica e moderna otimizando os recursos disponíveis e cumprindo o objetivo

³⁸ Ver: <http://www.museumaritime.cm-ilhavo.pt> – Biblioteca e Arquivo, consultada em 10/10/2012.

³⁹ Ver: <http://www.museumaritime.cm-ilhavo.pt> – Biblioteca e Arquivo, consultada em 10/10/2012.

último deste género de serviços: respondendo com acuidade e eficácia às necessidades e exigências de informação dos nossos investigadores.⁴⁰

O arquivo assume-se como recurso de informação complementar da biblioteca e do museu, ocupando um lugar de destaque na medida em que encerra uma vastíssima fonte de documentos.

A informação contida no Centro Documental de Ílhavo, constituído pelo Museu Marítimo, sua biblioteca e arquivo, e mais recentemente o navio museu Santo André, é um fenómeno humano e social que interessa conhecer e investigar. O navio-museu Santo André é um polo do Museu Marítimo de Ílhavo. Fez parte da frota portuguesa do bacalhau e pretende dar a conhecer ao público a arte do arrasto. Esta “unidade patrimonial capaz de articular consumos culturais e turismo (...). Tal como os homens do mar sentem e acreditam, também nós cremos que os navios têm vida e que merecem preservá-la porquanto arquivam estórias e história, memórias e identidades”.⁴¹

O Museu de Ílhavo, sendo, como se autointitula um guardião da memória histórica dos ilhavenses, conseguiu perpetuar a informação, envolvendo-a nas suas paredes e preocupando-se em a divulgar e veicular para as gerações atuais e futuras, numa perspetiva marcadamente pedagógica. Por isso, concordando com o que o próprio museu veicula nos seus materiais informativos, consideramo-lo uma referência na temática marítima, bem como na sua divulgação.

⁴⁰ Ver <http://www.museumaritime.cm-ilhavo.pt>, consultada em 10/10/2012.

⁴¹ Ver <http://www.museumaritime.cm-ilhavo.pt>, consultada em 10/10/2012

3.1.4.2 Observações realizadas

O CDI possui e disponibiliza ao seu utilizador uma oferta de atividades educativas variada que vai desde o pré-escolar ao ensino secundário, passando pelo público sénior. Aos visitantes é-lhes dada a possibilidade de explorar o edifício e apreciar a sua arquitetura. Também constatámos, na nossa recolha de dados, que a instituição possuía uma página institucional com um espaço dedicado a estes serviços.

No decorrer das observações, verificámos que o CDI facultava um conjunto de atividades diversificadas para diferentes grupos escolares e público em geral, permitindo uma seleção mais adequada a cada grupo, facultando um formulário de marcação de visita e algumas informações úteis. Em conversa informal junto de uma monitora, constatámos que após confirmação da atividade por parte das escolas ou grupos interessados, a instituição se encarregava de disponibilizar informação sobre a mesma para ser devidamente preparada em contexto de sala de aula, sendo possível programar outros tipos de atividades que não as previstas em conjunto com a equipa da instituição (quadro 17). Concluimos, pela análise da página do CDI que as atividades eram planeadas atempadamente e na medida das necessidades dos utilizadores, sendo divulgadas no *site* da instituição.

Quadro 17 - Caracterização geral das atividades observadas no Museu de Ílhavo

Visita	Público a que se destina	Tipos de Atividades	Áreas temáticas
1ª	Grupos escolares	Projeção de filmes sobre o bacalhau, realização de projetos escolares, exploração do navio Dori, jogos. Atividades na página da Instituição	Projeto de ligação ao mar e às raízes dos pescadores
2ª	Grupos escolares	Projeção de filmes sobre o bacalhau, exploração do Navio Dori, jogos, etc. Atividades na página da Instituição	Geografia, Faina do Bacalhau, arquitetura do edifício, história e hábitos da Ria de Aveiro
3ª	Público em geral	Percurso ao longo da exposição permanente da faina e visita ao aquário. Atividades na página da Instituição	Faina do Bacalhau
4ª	Grupos escolares	Visita guiada ao navio Museu	Faina do Bacalhau

		Santo André. Projeção de filme sobre a faina do bacalhau. Acesso à exposição. Atividades na página da Instituição	
--	--	---	--

Fonte: Elaboração da autora

Quanto ao perfil dos visitantes, verificámos tratar-se de uma amostra constituída por 79 pessoas, em quatro visitas realizadas, dos quais 18 crianças, entre os 8 e os 9 anos de idade, provenientes do 1º ciclo de escolaridade, 46 pré adolescentes distribuídos pela 2ª e 4ª visita e 15 adultos na 3ª visita e mais 9 adultos, que as vieram acompanhar nas atividades a realizar. Os Professores de Geografia, Ciências e História foram os que mais acompanharam os alunos ao CDI, nas quatro visitas. Tal poderá estar ligado ao facto de serem estas as disciplinas que mais conteúdos programáticos possuem para desenvolver e explorar dentro das temáticas do próprio CDI (tabela 4).

Tabela 4 - Perfil dos visitantes no Museu de Ílhavo

Visita	Género	Idade	Escolaridade	Quantidade (elementos do grupo)	Acompanhante
1ª	13 F 5 M	8/9	1º ciclo 4º ano	18	Prof. 4 ano (1)
2ª	11 F 7 M	13/14	3º ciclo 8º ano	18	Prof. Geografia (1) Prof. Ciências Naturais (1)
3ª	11 F 4 M	65/80	Diversificada	15	Auxiliares (3)
4ª	14 F 14 M	13/14	3º ciclo 8º ano	28	Prof. História (1) Prof. Ciências (1) Prof. Educação Visual (1)
Total	79	--	----	79	9

Fonte: Elaboração da autora

Os visitantes observados apresentavam faixas etárias variáveis, indo dos 8 aos 80 anos, sendo a maioria do género feminino (tabela 4, figura 13).

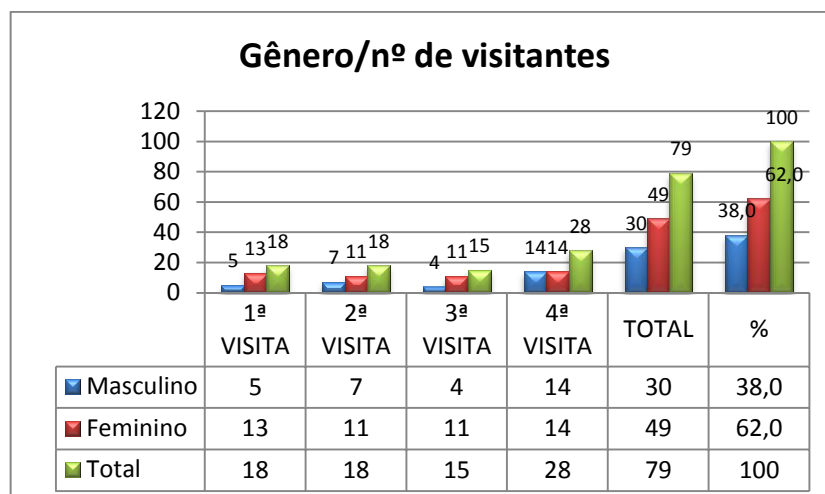


Figura 13 – Gênero e nº de visitantes do Museu de Ílhavo nas quatro visitas realizadas

Fonte: Elaboração da autora

Pelas informações que recolhemos, o CDI evidencia ser uma instituição que disponibiliza um serviço educativo regular à comunidade, elaborando atividades cujos conteúdos pretendem, rentabilizar e tirar partido dos seus recursos adaptando-os para melhor servir à comunidade.⁴²

Como anteriormente referimos, as atividades do serviço educativo devem ser planeadas e projetadas para captar e fidelizar o visitante estimulando, compartilhando e impulsionando a cultura da comunidade, procedendo a instituição que as organiza como um mediador entre a informação e o utilizador. Pelas nossas observações, o CDI realiza estes pressupostos de modo satisfatório, uma vez que disponibiliza atividades enriquecedoras e promove a interação e a partilha de conhecimentos. Por exemplo, verificamos que a atividade “Filho de Peixe Sabe Nadar” (Anexo 2) assegura essa valência, na medida em que estimula a investigação e o contato entre gerações, permitindo ao pequeno investigador conhecer um pouco mais da cultura do seu povo e comunidade.

Verificamos que na maioria das visitas observadas, os grupos eram constituídos por visitantes que demonstravam algum interesse pelas atividades

⁴²No site do museu de ílhavo temos acesso à oferta educativa das suas atividades; uma coleção online júnior; um setor de destaques, onde são divulgadas atividades alusivas por exemplo a atividades a realizar no natal, páscoa, etc. Informação disponível em: <http://www.museumaritime.cm-ilhavo.pt/pages/23>

programadas. Contudo, na quarta e última visita, deparámos com uma exceção, na medida em que o grupo que a realizou demonstrou uma grande falta de interesse e mesmo comportamentos e atitudes assinalados pela negativa. Em boa medida, tal se deveu ao facto de tratar-se de um grupo grande, composto por pré-adolescentes, cujas idades, como sabemos, influenciam de algum modo os comportamentos demonstrados (quadro 18).

Quadro 18 - Comportamentos e atitudes observados no decorrer das visitas

Comportamentos e atitudes observados	1ª visita		2ª visita		3ª visita		4ª visita	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Educados	✓		✓		✓			✓
Atentos	✓			✓	✓			✓
Participativos		✓	✓		✓			✓
Observadores	✓		✓		✓			✓
Curiosos	✓		✓		✓			✓
Interessados	✓		✓		✓			✓
Outros comportamentos a assinalar	-		Faladores		-		Faladores, inquietos, por vezes inoportunos e inconvenientes	

Fonte: Elaboração da autora

Na época em que realizámos as visitas, ao explorarmos a página do CDI verificámos que este não só nos possibilitava uma gama ampla de informação sobre a calendarização e conteúdos das atividades, mas também permitia aos mais novos investigar e realizar viagens ao mundo dos mares e oceanos de uma forma lúdica e apelativa. O CDI, deste modo, revelava ter uma preocupação muito positiva de disponibilizar uma coleção online júnior que permitisse ao pequeno internauta viajar à descoberta de novos mundos, quer pela possibilidade de visualizar as coleções, quer pela realização de jogos educativos. Promovia igualmente atividades de verão, de carácter pedagógico e lúdico, aproximando e sensibilizando os mais novos para o universo temático do Centro, proporcionando o contato com o seu espólio, valorizando o conhecimento e estreitando laços com as diversas e diferentes coleções.

Também foi possível verificar que o objetivo das atividades do serviço educativo do CDI era, e passamos a citar:

“(…) promover os patrimónios marítimos, materiais e imateriais, a história local e as culturas marítimas, dar a conhecer a memória da pesca do bacalhau e das fainas agro marítimas como identidades em constante mutação e sensibilizar para as questões ambientais relacionadas com a preservação dos oceanos e a biodiversidade da Ria. (...) pretende ainda desenvolver a sensibilidade artística dos públicos (...) através de ações que potenciem a cultura marítima, disponibilizando uma oferta diversificada, que alia conhecimento e lazer.” (Serviço Educativo Museu de Ílhavo, 2013).

Pela análise e observação geral das visitas ao CDI, constatámos que esta instituição atingiu satisfatoriamente os seus objetivos, valendo-se do esforço de monitores bem preparados, que procuraram dominar o tema e transmitir a informação pertinente, chegando mesmo a utilizar recursos que pudessem convencer e captar a atenção do público. Ainda, a partir da análise dos dados expressos no quadro 19 e da exploração da página Web, verificámos que o CDI desenvolvia atividades variadas e, deste modo, conseguia prestar um bom serviço ao utilizador, não deixando de focar e explorar pormenores e riqueza dos seus espaços e coleções. No que se refere aos espaços utilizados pelo CDI, estes pareceram-nos adequados para a realização das atividades e com bons acessos para o público.

Quadro 19 – Caracterização atividades desenvolvidas pelo serviço educativo do Museu de Ílhavo durante as observações

Categorias	1ª Visita	2ª Visita	3ª Visita	4ª Visita
Atividade desenvolvida	Promover o diálogo entre gerações e estreitar laços com as raízes do povo de Ílhavo que encerra com uma investigação que orienta as crianças, ao encontro das pessoas ligadas à pesca do bacalhau.	Atividade temática que serviu para explorar alguns conteúdos relativos à disciplina de Geografia. Nomeadamente no que se refere aos locais de pesca à linha	Possibilitar aos visitantes conhecer a faina e o aquário dos bacalhaus.	Dar a conhecer o Navio Santo André e a faina dos pescadores do bacalhau
Quem presta o serviço	Monitora	Monitora	Monitora	Monitora

Formação dos monitores	Línguas e culturas	Línguas e culturas	Formação na área de animação	Professora Ensino Básico
Estratégias (técnicas utilizadas)	Interação, questões, histórias	Interação, questões, histórias, informação bastíssima.	Interação, questões, histórias, informação bastíssima, tratamento afável	Histórias, informação.
Acessibilidade	Bons acessos	Bons Acessos	Bons acessos	Bons acessos
Espaços utilizados	Sala da Faina Maior, Biblioteca	Sala da Faina Maior, percurso dos bacalhaus e seu aquário, sala de exposição de conchas	Sala da hora do conto, percurso os bacalhaus e seu aquário	Navio Santo André
Adequação dos Espaços	Adequados	Adequados	Adequados	Adequados

Fonte: Elaboração da autora

No que se refere aos recursos, equipamentos e materiais utilizados para dinamizar as atividades consideramos que os mesmos foram adequados às necessidades específicas do público, apostando nas potencialidades das novas tecnologias, que permitiram transformar as atividades em momentos de conhecimento aliados à descoberta. O CDI é beneficiado pela posse de espaços, artefactos e coleções de diversificados objetos ligados à faina do bacalhau e ao mar, possibilitando ao visitante obter um razoável conhecimento de uma cultura que foi em tempos remotos o sustento de muitas famílias da cidade de Ílhavo. Após o término das visitas, ficamos com a percepção de que o CDI tenta valorizar as potencialidades destes espaços e coleções de forma positiva (quadro 20).

Quadro 20 – Recursos utilizados na dinamização das atividades do Museu de Ílhavo, divulgação e avaliação (durante as observações)

Categorias	1ª Visita	2ª Visita	3ª Visita	4ª Visita
Recursos utilizados	Filme, Navio bacalhoeiro (tamanho real).	Navio bacalhoeiro (tamanho real), Aquário dos bacalhaus.	Percurso pelo Museu até chegar ao aquário	Todos os compartimentos do navio
Capacidade de resposta	Monitor com formação, espaços, mobiliário e equipamento adequados. Clareza no discurso,	Monitor com formação espaços, mobiliário e equipamento ajustados. Clareza no discurso,	Monitor com formação espaços, mobiliário e equipamento adequados. Clareza no discurso,	Monitor com formação espaços, mobiliário e equipamento ajustados. Clareza no

	interação, boas instalações	interação, boas instalações	interação, boas instalações	discurso, interação, boas instalações
Divulgação das atividades junto da comunidade	Divulgação junto das escolas e restante comunidade, página WEB, outdoors	Divulgação junto das escolas e restante comunidade, página WEB, outdoors	Divulgação junto das escolas e restante comunidade, página WEB, outdoors	Divulgação junto das escolas e restante comunidade, página WEB, outdoors
Avaliação	Sem avaliação	Sem avaliação	Sem avaliação	Sem avaliação

Fonte: Elaboração da autora

3.2 Apresentação dos resultados das entrevistas

Nesta fase do nosso trabalho, apresentamos uma análise e uma síntese geral dos dados obtidos nas entrevistas realizadas aos responsáveis e monitores dos serviços educativos das diferentes instituições.

A partir da análise do quadro 21 verificámos que os responsáveis dos serviços eram na sua maioria do género feminino e com idades compreendidas entre os 35 e os 48 anos de idade, com formação superior nas vertentes de museu, património, cultura e nas artes, com exceção de um único caso em que a pessoa responsável pelo serviço era formada em Economia. Somente o ER3 possuía, na época, uma larga experiência no Museu, tendo os restantes iniciado as suas funções nesta área mais recentemente.

Quadro 21 - Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: perfil dos responsáveis

Entrevistado	Instituição	Formação	Género	Idade	Experiência Profissional
ER1	Biblioteca Municipal de Albergaria	Lic. Português Francês Frequência Mestrado em Criação artística contemporânea.	M	35	Área do espetáculo
ER2	Centro Documental de Ílhavo	Diplomada em Administração Pública, Licenciatura em História, variante história da Arte, Pós graduação em Património, Parte curricular Mestrado em Museologia	F	42	Na área não
ER3	Museu de Aveiro	Licenciatura em História, Mestrado em Museologia	F	48	24 anos no Museu
ER4	Arquivo Municipal Albergaria	Licenciatura em Economia	F	35	Na área não

Fonte: Elaboração da autora

Analisando o quadro 22 verificamos que todos os entrevistados souberam identificar o (s) documento (s) fundamentais e a data de criação da instituição, demonstrando conhecimento sobre a fundação da instituição, à exceção do ER1, que revelou existirem documentos de criação “Mas não os sei identificar, uma vez que não me encontro a trabalhar na instituição desde essa altura.”

Os objetivos, valores e missão da instituição são também conhecidos por estas pessoas, e passam, de um modo geral, pelo cuidado de dar a conhecer o conceito e a missão de arquivo, museu, biblioteca e centro documental, preservando e divulgando o seu património e servindo a comunidade na área da formação e informação afirmando terem como objetivos e missão a “produção da leitura”, “criar hábitos de leitura”, “passar informação e conhecimento” e por fim “divulgar o património histórico” (quadro 22).

Quadro 22 - Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: caracterização da instituição

Entrevistado	Existência	Documento Criação	Objetivos, Valores, missão
ER1	+ ou - 12 anos	Não sabe identificar os documentos - não se encontra a trabalhar na instituição desde essa altura	Produção da leitura como básico atração de todos os segmentos de público e uma programação articulada com toda a rede cultural do município. Fidelização de públicos.
ER2	Desde 1937	Ata da fundação do museu	Criar hábitos de cidadania e levar ao conhecimento de assuntos relacionados com o mar.
ER3	Criado em 1912	Despacho de criação	Passar informação e conhecimento. Mediadora escola/aluno na exploração de conteúdos programáticos.
ER4	Inaugurado em 2008	Em 2005, foi celebrado um Acordo de Colaboração com o Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo	Para além de promover a organização e preservação documental, divulgar o património histórico. Conhecer um pouco mais da história de Albergaria

Fonte: Elaboração da autora

No que se refere à análise da caracterização do serviço educativo (quadro 23), todos os entrevistados foram unânimes ao afirmar que apesar de desenvolverem atividades para diferentes públicos, estas eram sobretudo destinadas ao público escolar, sendo as suas temáticas direcionadas para as realidades locais e históricas em que se inseriam, nomeadamente o “mar e a ria”, “a vida conventual e a Sta. Joana Princesa” e o “arquivo”. Apesar de um responsável afirmar que as suas atividades não eram programadas tendo em linha de conta os conteúdos escolares, os restantes três entrevistados afirmaram que umas atividades eram realizadas tendo em conta as escolas e outras não. Como afirmou o ER1 “os serviços educativos não podem viver só dos programas curriculares”, demonstrando haver uma preocupação em realizar diferentes atividades para diversos públicos, sendo para isso necessário “surpreender, criar”, “evitar tecnicismo”, ter “simpatia e comunicação” e “concertar”, como estratégias para o sucesso do serviço. Dois responsáveis afirmaram que a divulgação das atividades que prestavam ao seu público era apresentada às escolas após a realização da programação, contudo como afirmou um terceiro, a divulgação era feita “em todos os suportes possíveis”, de modo a que pudesse chegar rápida e

eficazmente a um maior número possível de públicos, tendo sido somente um dos responsáveis a afirmar que a divulgação das atividades ficava a cargo do “gabinete de comunicação da câmara”.

Quadro 23 - Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: caracterização do serviço educativo

Entrevistado	Público-alvo	Temáticas	Conteúdos Programáticos com as escolas	Estratégias	Divulgação
ER1	Escolar	Realidades locais, nacionais e europeus.	Realizamos atividades em articulação com as escolas. Os serviços educativos não podem viver só dos programas curriculares.	Em todos os suportes possíveis; internet; imprensa; boca a boca; sucesso das ações, relação com professores, etc.	Em todos os suportes possíveis; internet; imprensa; boca a boca; sucesso das ações, relação com professores, etc.
ER2	Todos os públicos	Mar e Ria	Também sim	Apresentação, Junho, da próxima programação nas escolas. Setembro, Outubro pelos diferentes espaços municipais, direções regionais educação.	Apresentação, Junho, da próxima programação nas escolas. Setembro, Outubro pelos diferentes espaços municipais, direções regionais educação.
ER3	Escolar	Vida conventual, Barroco, Princesa Sta. Joana	Algumas sim, outras não.	Programação em Setembro para escolas e professores, cartazes, Diário de Aveiro.	Programação em Setembro para escolas e professores, cartazes, Diário de Aveiro.
ER4	Públicos variados - 6 aos 12 anos, 1º ciclo, campos de férias e ateliers de verão	Arquivo, a grande temática é o Arquivo Municipal de Albergaria	Não	Concertamos. Todos fazemos um bocadinho de tudo	Gabinete de comunicação da câmara realiza a divulgação

Fonte: Elaboração própria.

A escolha das equipas dos serviços educativos era feita, segundo os entrevistados, por diferentes agentes (“vereadores da cultura e presidente da câmara”, o próprio “responsável pelo serviço educativo”, o “executivo”). Quanto aos critérios usados na escolha, mencionaram “competência e cooperatividade”, “formação”, “vocaçào” e “adaptação” como fatores de grande relevância na tarefa, sendo importante destacar que, segundo a afirmação dos responsáveis, os

membros da equipa não eram efetivos, e que o seu número era variável (entre 4 e 10) consoante as atividades e a disponibilidade (quadro 24).

Quadro 24 – Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: equipa

Entrevistado	Quem escolhe	Critérios	Elementos
ER1	Vereadores da cultura, Presidente da câmara	Competência e Cooperação.	4, outros colegas da Rede
ER2	Escolhida pelo Museu	Vocação e o gosto e formação	4, outros colegas
ER3	Responsável pelo SE	Adaptação, competências	10
ER4	O executivo	Criar equipas que que partilhem conhecimentos.	5, outros colegas da Rede

Fonte: Elaboração da autora

Pela análise do quadro 25 verificámos que todos, à exceção de um dos responsáveis, utilizavam os inquéritos para a realização da avaliação das suas atividades e que o faziam no final do ano. Num dos casos, o responsável informou que o inquérito era realizado no final de cada atividade para obter “resultados imediatos”. As “reuniões informais, a avaliação junto dos docentes, alunos e pais e os relatórios finais” eram as técnicas utilizadas nas avaliações realizadas, isto porque como afirmou o responsável “fazem parte da avaliação de desempenho dos funcionários e do serviço”. Os restantes responsáveis afirmaram que estas técnicas de avaliação serviam de “base para a realização de relatórios” e igualmente para “emendar e verificar a aptidão dos técnicos” que prestavam o serviço.

Quando questionámos os nossos entrevistados sobre as atividades que poderiam ser alteradas e quais, todos afirmaram que estavam sempre a mudar e reformular os seus serviços. Um dos responsáveis confirmou que se houvesse possibilidade e tempo gostaria de providenciar o registo em gravação de algumas das atividades realizadas por achar importante guardar estas memórias (quadro 25).

Tentámos saber junto dos nossos entrevistados se conheciam outros serviços educativos semelhantes ou com qualidade superior, nos quais se espelhassem. Um dos responsáveis foi perentório ao afirmar que “com os recursos humanos que têm, conseguem brilhar” não mencionando nenhum outro

serviço. Os restantes entrevistados elencaram como bons exemplos, entre outros: a Casa da Música, o Museu de Serralves, a Fundação Gulbenkian e todos os museus do antigo Instituto dos Museus de Conservação (quadro 25).

Quadro 25 - Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: avaliação

Entrevistado	Técnicas	Quando, Porquê	Uso/ Destino	Atividades mais solicitadas	Alteração Atividades	Outros Serviços Educativos
ER1	Relatório final, Reuniões informais avaliação junto dos docentes, alunos e encarregados de educação	Final do ano	Fazem parte da avaliação de desempenho dos funcionários e do serviço	O público infantil- “aos sábados contigo” e hora do conto. Já o público mais velho - workshops ou oficinas e leituras orientadas.	As condições agora permitem outras estratégias de adaptação ao novo espaço. Sempre a mudar e repensar o sentido dessa atividade	Casa da Música no Porto, Centro Cultural Vila Flor em Guimarães
ER2	Inquérito para as escolas, relatório, reuniões.	Final do ano – relatório.	Serve de base para a realização dos relatórios	Atividades relacionadas com o aquário	Nós todos os anos mudamos e reformulamos	Museu de Serralves, Museu de Arte Contemporânea da Gulbenkian
ER3	Inquérito aos professores, Relatório dos alunos para a diretora do Museu.	Final do ano	Servem para emendar, verificar aptidão dos técnicos.	Relacionadas com a Princesa Santa Joana e o Barroco	Fazem alterações às atividades. Não soube indicar nenhuma em especial.	Gulbenkian, Museu do Azulejo, todos os museus que estão no antigo IMC
ER4	Inquérito	No final da atividade a alunos e professores – resultados imediatos, Refletir	Relatório trimestral	Relacionadas com as crianças - academias de verão, ateliers de natal e Páscoa	“Socorro não quero ir preso” – mais tempo e gravar a atividade	Com os recursos humanos que tem conseguem brilhar.

Fonte: Elaboração da autora.

A análise das entrevistas realizadas aos monitores dos serviços educativos permitiu verificar que a par dos responsáveis, estes eram, na sua maioria do género feminino abrangendo uma faixa etária dos 33 aos 61 anos de idade. Todos os monitores possuíam, na altura das entrevistas, formação superior, apesar de algumas destas não se terem desenvolvido na área em questão, mas em áreas correlatas. Também verificámos que a maioria dos monitores

entrevistados (três) não detinha uma grande experiência anterior na prática da monitorização de visitas (quadro 26).

Quadro 26 – Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: perfil dos monitores

Entrevistado	Instituição	Formação	Género	Idade	Experiência Profissional
EM1	Biblioteca Municipal de Albergaria	Licenciatura em Português Francês, Conservatório (incompleto), Pós- Graduação em Administração escolar, artes, música, representação.	F.	33	Específica na área do conto não
EM2	Centro Documental Ílhavo	Licenciatura em Literaturas, línguas e culturas.	F	45	Não
EM3	Museu de Aveiro	Licenciatura em História, vertente económico-social	F	61	Na área não. Foi professora de História no secundário
EM4	Arquivo Municipal Albergaria	Licenciatura em Documentação e Arquivística, Lic. Comunicação	M	29	Estágio no Arquivo Distrital de Aveiro

Fonte: Elaboração da autora.

Analisando o quadro 27, referente à planificação das atividades, verificámos que a duração das atividades era variável de instituição para instituição, podendo ir dos 45 minutos a uma tarde completa. Todos os monitores foram unânimes quando questionados sobre a adaptação da linguagem e das suas atividades ao público, afirmando que estavam “sempre em adaptação” e “reformulação”, tentando ter um discurso claro e com a preocupação de não o "infantilizar". No que diz respeito às dificuldades sentidas, as respostas também foram variadas (o

efeito surpresa, a necessidade de adaptação aos comportamentos, a desmotivação das crianças, o orçamento). Um dos monitores chegou a mencionar que não seria propriamente uma dificuldade mas uma prática diária a realização de uma “adaptação aos comportamentos” do público. Outro admitiu sentir alguma dificuldade na realização das atividades para o 3º ciclo, alegando “falta de preparação” para lidar com esse tipo de público. Quando questionados sobre o conhecimento de outros serviços semelhantes ou exemplares, afirmaram conhecer “outros bastante bons e com potencial” ou que “não funcionam melhor, mas também são bastante dinâmicos” ou que na “prática não conhece nenhum que possa mencionar”. A Casa da Música, o Centro Cultural Vila Flor, a Fundação Gulbenkian, o Palácio da Pena e o Centro Cultural de Belém foram os serviços diretamente referenciados pelos entrevistados, não como melhores mas como instituições que também prestavam um bom serviço aos seus públicos.

Quadro 27 – Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: planificação das atividades

Entrevistado	Duração Atividades	Dificuldades	Adaptação de atividades e linguagem	Outras instituições com Serviço Educativo
EM1	45 Minutos no máximo.	Encontrar o segredo e surpreender	Adaptação sempre. Adaptação da linguagem, sim, mas sem infantilizar	Outros bastante bons e com potencial: Casa da Música, Centro Cultural Vila Flôr-Guimarães e Gulbenkian.
EM2	Duração variada.	Muito relativo. Dificuldade =/ adaptação aos comportamentos	Sempre em adaptação. Adaptação à faixa etária e linguagem	Melhor que o nosso não. Na prática não conhece nenhum que possa mencionar.
EM3	Depende da participação/ interesse do público. Para os mais pequenos pode ir dos 90 minutos.	Mais dificuldades no Ensino Básico- falta de preparação. Crianças desmotivadas para os Museus	Em permanente reformulação. Adaptação à faixa etária e linguagem	Não funcionam melhor, mas também são bastante dinâmicos. Palácio da Pena, Gulbenkian, Centro Cultural de Belém.
EM4	Pode ir desde 1 hora e 30 minutos ou tarde completa	O orçamento, história muito recente	A atividade é sempre adaptada à realidade que temos presente no município. A nossa linguagem tenta ser clara sem infantilizar.	Conhece poucos mas tenta estar atualizado e atento às atividades.

Fonte: Elaboração da autora

Quanto às formas de avaliação das atividades desenvolvidas, os inquéritos foram o método mencionado pela maior parte dos monitores entrevistados, ainda que realizados em momentos diferentes (“final de um ciclo”, “final do ano letivo”, “final da atividade”). Um monitor não soube identificar de que modo a avaliação era realizada, alegando que presentemente a instituição se encontrava em fase de readaptação (quadro 28).

As atividades mais solicitadas pelo público em geral, segundo os monitores entrevistados, eram as que, conforme pudemos perceber e sem qualquer surpresa, estavam diretamente relacionadas com as temáticas mais características de cada instituição (“todas as atividades para crianças até aos nove anos”, atividades “ligadas ao aquário”, “barroco e vida conventual”) (quadro 28).

Quadro 28 – Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: avaliação das atividades

Entrevistado	Avaliação é feita quando	Técnicas utilizadas	Atividades mais solicitadas
EM1	No final de um ciclo	Inquérito aos diferentes públicos	Todas as que são dirigidas a crianças até aos 9 anos.
EM2	No final do ano letivo	Inquérito que serve de suporte aos relatórios	Atividades ligadas ao aquário.
EM3	Não conseguiu identificar	Não conseguiu identificar	Penso que as atividades ligadas ao barroco, à vida conventual.
EM4	No final da atividade	Inquéritos aos alunos e professores	Atividades físicas –“Caça ao Tesouro” “Socorro não quero ir preso”

Fonte: Elaboração da autora

A análise das respostas dadas nas entrevistas realizadas pretendeu verificar as discrepâncias ou coincidências das respostas nos discursos e na informação prestada pelos dois segmentos nas diferentes instituições de informação.

Na observação e no estudo do Quadro 29, verificamos que a BMA foi unânime ao afirmar que a avaliação era realizada no final de cada ano, tendo um ER afirmado que a avaliação “é de um modo geral e na maior parte das vezes realizada oralmente”, o que foi ao encontro do discurso do EM sobre o facto de as atividades não serem avaliadas uma a uma, mas sim no todo, numa única vez.

Quando questionados sobre o mesmo assunto (quadro 29), tanto o ER como o EM do CDI afirmaram realizar inquéritos no final do ano. Inquéritos, que segundo os entrevistados “servem de apoio aos relatórios finais de cada programa e projeto e que para além desta forma de avaliação realizam igualmente reuniões”.

Quando analisámos as respostas dadas à mesma questão pelo MA, constatamos haver aspetos que ainda não estavam muito bem definidos, uma vez que o ER afirmou que “houve um período em que se fazia um pequeno questionário e onde os alunos tinham de realizar um trabalho para apresentar à Diretora, mas que agora.....” Por outro lado, indo ao encontro dos tempos de mudança e alterações⁴³ em que o MA se encontrava na altura em que as

⁴³ Veja-se a nota de rodapé nº 28.

entrevistas foram realizadas, o EM afirmou que “no ano passado, no final das atividades os professores davam a sua opinião”, completando que presentemente não sabia como a avaliação era realizada (quadro 29).

Finalizando a observação do quadro 29, no caso do AMA, quando questionados sobre a avaliação, tanto o ER como o EM afirmaram que eram realizados inquéritos” no final de cada atividade”, o que lhes permitia perceber o sucesso ou não de cada atividade. De facto, no decorrer das nossas visitas, tivemos a oportunidade de confirmar esta situação (quadro 16).

Quadro 29 – Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: comparação de respostas dadas pelos Responsáveis e Monitores às mesmas questões

Questão nº 1 ⁴⁴ Fazem avaliação das atividades? Durante ou no final, ou ambos os casos? Que técnicas utilizam? Porque razão a fazem desta forma? Respostas dadas pelos responsáveis (ER) e monitores (EM) das quatro instituições	
<u>Biblioteca Municipal Albergaria</u>	
ER	Sim, depois de cada ação mas a maior parte das vezes oralmente. Fazemos reuniões informais. Avaliação junto dos docentes, alunos e encarregados de educação. Final do ano, de um modo geral fazemos um relatório de todas as atividades.
EM	Trabalhamos em rede, as atividades não são avaliadas de per si. Avaliação no final de um ciclo que coincide com o final do ano letivo. Inquérito que engloba questões que se prendem com o programa municipal de educação dirigido aos diferentes públicos.
<u>Centro Documental Ílhavo</u>	
ER	Não fazemos autoavaliação. Fazemos inquéritos que solicitamos que as escolas preencham. No final de cada atividade grande, quando há tempo fazemos uma reunião e um relatório no final de cada atividade. No final do ano fazemos um relatório final de cada programa e projeto
EM	Fazemos no final do ano letivo preenchendo um inquérito que serve de suporte aos relatórios finais. Fazemos reuniões
<u>Museu Aveiro</u>	
ER	Houve um período em que se fazia um pequeno questionário de cruzinhas aos professores. Para as atividades do Barroco, os alunos tinham de realizar um trabalho para a Diretora. Agora.....
EM	No ano passado, no final das atividades, os professores davam a sua opinião. Este ano não sei
<u>Arquivo Municipal Albergaria</u>	

⁴⁴ O número da questão mencionado no quadro, não é o número sequencial do guião das entrevistas efetuadas quer aos responsáveis quer aos monitores, uma vez que as mesmas foram realizadas por ordem diferenciada aos diferentes entrevistados. Sendo apenas um número para diferenciar as questões nesta fase de análise dos dados.

ER	Sim, fazemos um inquérito no final de cada atividade ao aluno e professor. Deste modo temos resultados imediatos sobre as atividades.
EM	Utilizamos os inquéritos aos alunos e professores. Permite saber se as atividades agradaram ou não. No final do inquérito pedimos sempre uma sugestão

Fonte: Elaboração da autora.

No que se refere à questão nº 2 (quadro 30), sobre quais as atividades mais solicitadas nos SE em estudo, as respostas dadas pelos entrevistados da BMA forma coincidentes. Sendo assim, o ER afirmou serem as atividades infantis e o EM referiu serem as que abrangem idades até aos 9 anos.

Também os ER e EM do CDI, quando questionados sobre as atividades (quadro 30) mais solicitadas ao seu SE, foram perentórios em afirmar que como o mesmo tinha sido inaugurado recentemente, as atividades relacionadas com o aquário dos bacalhaus eram as mais solicitadas pelo público.

As atividades mais solicitadas no MA, segundo o ER e o EM, eram, segundo nos disseram ambos, as que estavam relacionadas com o Barroco (quadro 30).

No caso do AMA, quando questionados sobre as atividades mais solicitadas pelo público, o ER mencionou serem estas as que estavam relacionadas com as crianças, o que se confirmou com a resposta dada pelo EM, que referiu especificamente “A caça ao Tesouro” e o “Socorro não quero ir Preso” (quadro 30).

Quadro 30 – Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: comparação de respostas dadas pelos Responsáveis e Monitores às mesmas questões

Questão nº 2	
Quais as atividades mais solicitadas pelo público?	
Respostas dadas pelos responsáveis (ER) e monitores (EM) das quatro instituições	
<u>Biblioteca Municipal Albergaria</u>	
ER	Para o público infantil são “Ao sábado conto contigo” e a Hora do conto; os mais velhos solicitam workshops ou oficinas e leituras orientadas
EM	Todas as atividades que sejam para crianças até aos 9 anos, Tudo o resto temos de ir ao encontro dos que não nos procuram
<u>Centro Documental Ílhavo</u>	
ER	Como inaugurou recentemente, as atividades no aquário são as mais solicitadas. Agora nós também encaminhamos
EM	As atividades ligadas ao Aquário
<u>Museu Aveiro</u>	
ER	As atividades relacionadas com a Princesa Santa Joana e com o Barroco

EM	Não sei muito bem, penso que seja o Barroco
<u>Arquivo Municipal Albergaria</u>	
ER	As relacionadas com as crianças, academias de verão, ateliers de natal e Páscoa
EM	“A caça ao Tesouro” e “Socorro não quero ir Preso”

Fonte: Elaboração da autora

No que diz respeito à abertura para a reformulação ou melhorias a implementar, no âmbito dos serviços educativos prestados, ao inquirirmos o ER e o EM da BMA, ambos referiram que o facto de a mesma se encontrar em fase de mudança para o novo edifício revelava uma oportunidade para efetuar uma série de mudanças, entre as quais estavam incluídos os SE (quadro 31), afirmando que se encontravam “(...) numa fase de revisão”.

No CDI também houve, de ambos os intervenientes, a resposta de que estavam continuamente a mudar e a reformular as suas atividades (quadro 31). Quando instados a responder de forma mais direta, no entanto, nem o ER soube mencionar nenhuma mudança em específico, nem o EM, que apenas referiu o seguinte: “nenhuma visita é igual” ou mesmo: “estamos sempre a reformular, adaptar ao tema, à época”.

Quanto ao AMA, foram mencionadas atividades específicas que deveriam ser intervencionadas e também as razões para o fazer, que por parte do ER, quer por parte do EM (quadro 31).

Quadro 31 – Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: comparação de respostas dadas pelos Responsáveis e Monitores às mesmas questões

Questão nº 3	
Se tivesse de alterar, reformular ou melhorar alguma atividade que desenvolvem, quais seriam e Porquê?	
Respostas dadas pelos responsáveis (ER) e monitores (EM) das quatro instituições	
<u>Biblioteca Municipal Albergaria</u>	
ER	Neste momento estão em fase de revisão as nossas itinerâncias. Com a abertura da nova Biblioteca todas as atividades estão a ser revistas. As conversas com os autores também estão a ser reformuladas.
EM	Estamos neste momento numa fase de adaptação ao novo espaço. Achamos sempre que podemos fazer melhor
<u>Centro Documental Ílhavo</u>	
ER	Todos os anos mudamos e reformulamos. O ideal seria ter um espaço efetivamente do SE(...) onde as pessoas se pudessem dedicar em exclusividade ao SE...
EM	Estamos sempre a reformular, adaptar ao tema, à época. Estamos em constante renovação
<u>Museu Aveiro</u>	
ER	Assim de repente, não sei...
EM	Nenhuma visita é igual, estamos permanentemente a reformular.
<u>Arquivo Municipal Albergaria</u>	
ER	“Socorro não quero ir Preso” Pouco tempo para a sua realização, pouco tempo para o debate entre os participantes. Atividade que pode ser refinada e melhorada.
EM	“O meu Brasão” – extinção de algumas freguesias; “ A caça ao Tesouro” alunos já realizaram as atividades, ver coisas novas, tornar os jogos mais aliciantes. Atualizar sempre.

Fonte: Elaboração da autora

Ao serem inquiridos a respeito de terem conhecimento de alguma instituição congénere com um serviço educativo com capacidades superiores ao seu próprio, quer o ER, quer o EM pertencentes à BMA foram unânimes em afirmar que “não conhecem nenhum que funcione melhor, mas que conhecem alguns que também funcionam bem” (quadro 32).

NO CDI obtivemos respostas mais precisas, uma vez que o ER mencionou diretamente o Museu de Serralves e o Museu de Arte Contemporânea da Gulbenkian, como exemplos de serviços equivalentes e não melhores. O EM também se defendeu, afirmando não conhecer “na prática”, nenhum outro superior (quadro 32).

O ER do MA confirmou conhecer diversos serviços com a qualidade referida, mencionando diretamente o Museu Serralves, a Fundação Gulbenkian e os museus pertencentes “(...) ao antigo Instituto do Museu e Conservação”. Contrariando a resposta do ER, o EM afirmou que “por experiência não” conhecia nenhum SE a funcionar melhor, no entanto referiu que na sua atividade como docente havia visitado o Palácio da Pena, o Centro Cultural de Belém e o Centro de Arte Moderna da Gulbenkian, elogiando a qualidade destes serviços (quadro 32).

Quanto ao AMA, tanto o ER quanto o EM se esquivaram à resposta, evitando mencionar qualquer serviço (quadro 32).

Quadro 32 – Síntese dos dados obtidos nas entrevistas: comparação de respostas dadas pelos Responsáveis e Monitores às mesmas questões

Questão nº 4 Conhecem algum serviço educativo/atividades, em outro local ou instituição que funcione melhor do que o vosso? Exemplifique por favor. Respostas dadas pelos responsáveis (ER) e monitores (EM) das quatro instituições	
<u>Biblioteca Municipal Albergaria</u>	
ER	Que funcione como o nosso não conheço. A Casa da Música e o centro cultural Vila Flor também funcionam bem
EM	Melhor não, mas também bastante bons. Serviço de aprendizagem da Gulbenkian. O melhor por vezes são os recursos, humanos e materiais.
<u>Centro Documental Ílhavo</u>	
ER	Melhor ou pior, isso é relativo. O Museu de Serralves, Museu de Arte Contemporânea da Gulbenkian também funcionam bem.
EM	Na prática não conheço.
<u>Museu Aveiro</u>	
ER	Tantos. Gulbenkian, Serralves, Museu do Azulejo e todos os que estão no antigo Instituto dos museus e conservação, (Museu da Música, Museu de Mértola, Museu do Brinquedo, etc).
EM	Por experiência não. Visitei com os meus alunos o Palácio da Pena, Centro Cultural de Belém e o centro de arte moderna da Gulbenkian. Não funcionam melhor mas também muito bem.
<u>Arquivo Municipal Albergaria</u>	
ER	*Não mencionou o facto de conhecer ou não algum SE melhor. Apenas mencionou que “Eu acho que com os recurso humanos que temos, com a qualidade de trabalho que se faz, com todas as condicionantes do dia-a-dia, nós conseguimos brilhar”
EM	SE conheço poucos.

Fonte: Elaboração da autora

Conclusão

Importa sistematizar e apresentar, numa perspetiva crítica, os resultados obtidos e algumas conclusões a que chegámos neste estudo, tendo presentes os objetivos propostos inicialmente. O estudo apresenta algumas questões de fundo que motivaram a investigadora e que orientaram a execução do mesmo, sendo eles verificar a possibilidade de comparar as atividades incluídas no serviço educativo de instituições públicas de diversas tipologias (arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação, verificar se as atividades propostas pelos respetivos serviços eram semelhantes ou diferentes consoante a tipologia da instituição, verificar se as atividades educativas propostas pelas diferentes tipologias institucionais demonstravam pertinência, em termos de implementação.

A informação obtida neste trabalho possibilita que sejam avançadas algumas conclusões. Assim, as conclusões possíveis, com base nas observações realizadas às diferentes atividades nos diferentes SE, são as seguintes:

- existência de espaços pouco apropriados para a prática destas atividades numa das instituições analisadas;
- o facto de uma das instituições analisadas não possuir materiais didáticos apropriados para a preparação e realização de todas as atividades;
- a falta de formação, em alguns casos, dos monitores na área das atividades pedagógicas;
- a existência de pouca divulgação das atividades em duas das instituições observadas;
- o facto de algumas destas instituições, sensivelmente duas, já possuir um público fidelizado;
- o facto de que, quando acompanhadas pelos pais, o comportamento das crianças ser diferente do que quando acompanhadas pelos professores;
- a constatação de que duas das instituições não possuíam, no período em observação, informação suficiente sobre as suas atividades na página Web;

- a constatação de que todas faziam, ainda que de forma incipiente, em alguns casos, uso do *Facebook* para a divulgação e o *feedback* das suas atividades educativas;
- a constatação de que o público-alvo diferia de ligeira a moderadamente de instituição para instituição, bem como as atividades programadas, em função das diferentes tipologias institucionais;
- o facto de que algumas das instituições demonstraram falta de programação das atividades;
- o empenho de todas as instituições observadas em valorizar e promover o seu património;
- a utilização, por parte das instituições analisadas, de diversas e múltiplas “artes” para complementar as atividades;
- o talento e a capacidade comunicacional de alguns dos monitores;
- a necessidade de estas instituições, de um modo geral, prestarem mais atenção às suas páginas Web, especialmente no que respeita à atualização;
- a necessidade notada, pelo menos no caso de duas destas instituições, de explorar e rentabilizar melhor os seus espaços;
- a necessidade de estas instituições, de um modo geral, prestarem mais atenção à avaliação das suas atividades, especialmente no que respeita ao acolhimento das opiniões e das sugestões dos seus utilizadores, sendo estes os beneficiários imediatos dos seus serviços.

Na verdade, o trabalho desenvolvido permitiu verificar que a diversificação das atividades disponibilizadas facilita o desenvolvimento do espírito crítico, da criatividade no sentido de promover nos alunos uma "cultura" de aprendizagem para a vida.

Acreditamos que as atividades lúdico-pedagógicas devem ser apoio fundamental para corrigir comportamentos inadequados em relação à aprendizagem e ao saber estar e que devem igualmente munir as crianças e jovens com competências apropriadas para aprendizagens futuras.

Igualmente somos de opinião que, se as instituições introduzirem nas suas atividades informações recentes e do quotidiano, que promovam o espírito crítico e de aprendizagem face aos problemas do dia-a-dia, então estarão a ajudar sobretudo aos mais pequenos a desenvolver padrões de comportamento favoráveis às situações que provavelmente irão enfrentar no futuro.

Ainda, estando plenamente conscientes de que, como em qualquer projeto de investigação, este estudo terá as suas limitações, entre as quais a mais evidente prende-se com o facto de o mesmo se debruçar sobre um microuniverso e não oferecer, por isso mesmo, uma perspetiva generalizada do objeto, apresentamos de seguida uma reflexão sobre as mesmas e propomos um conjunto de pistas para as colmatar através de investigações futuras.

Primeiro, cumpre salientar que o estudo se circunscreve apenas a quatro instituições e que as atividades observadas não foram tão diversificadas como idealmente esperávamos, pelo que não pudemos ter uma perspetiva diversificada das diversas realidades. Apesar desta limitação, acreditamos que o estudo poderá proporcionar uma maior consciencialização para a importância da inovação e do marcar pela diferença, elementos tão fundamentais para a sobrevivência de instituições desta natureza nos dias atuais.

Ainda julgamos que seria pertinente, em desafios futuros:

- abranger amostras de atividades mais diversificadas em diferentes regiões do país para melhor compreender e avaliar as eventuais variações regionais na criação, na planificação e na implementação de atividades desta natureza, alargando-se assim o número de instituições a abranger;
- também o tempo e o número de observações poderia ser alargado, bem como os grupos e as instituições a serem abrangidos, de modo a obter-se uma análise numa perspetiva diferente.

No que respeita à nossa visão global das instituições analisadas, pese embora a persistência de certos “mecanismos de defesa” que por vezes as impedem de revelar-se, verificamos que, resguardadas as diferenças, todas elas se demonstraram genuinamente interessadas em cativar os seus públicos através

da implementação de atividades regulares, bem como de soluções diferentes, como por exemplo o trabalho em rede, a invenção, a exploração, a dinamização e a reformulação, sendo esses alguns dos adjetivos que nos ocorrem para as caracterizar quanto ao aspeto do desenvolvimento de serviços e de atividades educativas.

O estudo levou-nos a reconhecer o quanto é fundamental que as instituições se consciencializem da importância de todas as dimensões implicadas no processo de criação e disponibilização de um serviço pedagógico, cuja finalidade educacional seja um complemento para a formação cívica na região. Cabe às instituições implementar, de forma sistemática, e de acordo com as características do meio ambiente e da própria missão, atividades que permitam o desenvolvimento dessas competências variadas.

O desenvolvimento de competências técnicas e pedagógicas dos monitores, bem como a promoção de aptidões de comunicação, ensino, motivação e estimulação é uma exigência essencial. Assim sendo as instituições devem, no nosso parecer, apostar na formação dos seus colaboradores. As funções deste profissional foram alterando ao longo dos tempos estendendo-se nos dias de hoje por uma grande diversidade de áreas de atuação, cada vez mais exigentes e inovadores. Importa defender as suas competências e saberes e parece-nos que só os profissionais da informação e documentação possuem formação e competências profissionais necessárias para assegurar o bom funcionamento que um SE requer.

Com este estudo pretendemos dar a conhecer o papel desempenhado pelas atividades lúdico-pedagógicas oferecidas pelas instituições, fazendo uso de diferentes Recursos Educativos, na promoção do acervo e das coleções, valendo-se de novos contextos de aprendizagem para os seus públicos. Procuramos conhecer: a diversificação das atividades propostas; as perceções dos públicos perante as atividades propostas; as avaliações que os serviços realizam e os seus objetivos; as aprendizagens realizadas durante as tarefas propostas; as potencialidades das atividades oferecidas. Somente apoiando-nos numa metodologia alternativa, onde utilizámos diversos instrumentos de recolha de

dados (nomeadamente observações diretas, registos áudio, entrevistas e documentos escritos), pudemos cumprir com o pretendido.

Assim sendo, esperamos que o estudo possa contribuir como um ponto de partida para outras investigações nomeadamente no terreno dos arquivos, que continuam a ser territórios pouco explorados no âmbito desta temática.

E, a título de conclusão, pretendemos que esta dissertação não seja vista como algo concluído e acabado, mas sim como uma etapa a mais para o desenvolvimento de estudos seguintes, sendo um contributo para o conhecimento, e uma porta aberta para futuras investigações.

Referências Bibliográficas

- Barros, F. (2008). O Serviço Educativo (SE) do Arquivo Regional da Madeira: relato de uma experiência para alavanca de outras. *Cadernos BAD - nº1*, pp. 27-37.
- Bellotto, H. L. (1984). *As Fronteiras da Documentação*. Obtido de <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/03/fronteiras-da-documentação.pdf>
- Bellotto, H. L. (2004). *Arquivos permanentes: tratamento documental. 2ª ed. rev. e ampl. São Paulo: T.A. Queiroz*. Obtido de <https://books.google.pt/books?id=9FCTXdj-ymEC&printsec=frontcover&dq=arquivos+permanentes&hl=pt-PT&sa=X&ei=M2E6Vfu9O8GcPNDogNAK&ved=0CCIQ6AEwAA#v=onepage&q=arquivos%20permanentes&f=false>
- Calixto, J. A., Nunes, M. B., Freitas, M. C., & Dionísio, A. (2012). *Bibliotecas públicas, exclusão social e o fim da esfera pública*. Obtido de Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas: integração e valor social. Lisboa: BAD: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/340/pdf>
- Carmo, H. D., & Ferreira, M. M. (1998). *Metodologia da Investigação: Guia para auto aprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.
- CIA. (2010). *Declaração Universal sobre os Arquivos*. Obtido de Arquivo Nacional: <http://www.portalan.arquivonacional.gov.br/media/declara%C3%A7%C3%A3o%20universal%201.pdf>
- Damas, M. J., & Ketele, J. M. (1985). *Observar para avaliar*. Coimbra: Livraria Almedina.
- Decreto Lei nº 16/93 de 23 de Janeiro*. (1993). Lisboa: Diário da República I Série A.
- Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística*. (2005). Obtido em 02 de 11 de 2012, de <http://www.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>
- Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas*. (2014). Obtido de Arquivos DGLAB: <http://arquivos.dglab.gov.pt/rede-portuguesa-de-arquivos/pesquisar-arquivos/o-que-sao-arquivos/>
- Guerra, I. C. (2010 reimp.). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso*. Cascais: Princípa.
- IFLA/UNESCO. (1994). *Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas*. Obtido de IFLA: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>
- Ílhavo, C. M. (2012). *Câmara Municipal de Ílhavo: Museu Marítimo*. Obtido de Biblioteca e Arquivo: <http://www.museumaritimo.cm-ilhavo.pt/pages/19>

- Internacional Council of Museums*. (2004). Obtido de http://www.icom-portugal.org/documentos_def,129,161,lista.aspx
- Lage, M. O. (2002). *Abordar o património documental: território, práticas e desafios*. Obtido de <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/792/1/caderno04.pdf>
- Lei 107/2001 de 08 Setembro de 2001*. (2001). Lisboa: Diário da República I Série A.
- Lei nº 47/2004 de 19 Agosto de 2004*. (2004). Lisboa: Diário da República I-série A.
- Peixoto, A. M. (2002). Arquivos Municipais: evolução e afirmação. *Cadernos BAD nº 2*, pp. 96-104.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Rodrigues, A. M., Oliveira, C. M., & Freitas, M. C. (2001). *Globalização, cultura e sociedade da informação. Perspetivas em Ciência da Informação*, 6 (1) pp.97-105. Obtido de <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/439>
- UNESCO. (1990). *Declaração Mundial sobre Educação para todos: satisfação das necessidades básicas de aprendizagem*. Obtido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0008/000862/086291por.pdf>
- Wikipedia. (2014). *Edward Burnett Tylor*. Obtido de http://pt.wikipedia.org/wiki/Edward_Burnett_Tylor
- Yin, R. K. (s.d.). *Case study research: design and methods*. Obtido de Case Research: <http://faculty.washington.edu/swhiting/pols502/Yin.pdf>

APÊNDICES E ANEXOS

Anexo 1 – Cartas de autorização entregues às instituições, na fase de negociação da recolha de dados

Excelentíssima Senhora Coordenadora da Divisão de Educação, Acção social e Cultural da
Biblioteca de Albergaria-a-Velha,

Dr^a Isabel Pinto.

Na qualidade de orientadora da dissertação desenvolvida pela Licenciada Dora Susana Simões Sousa, provisoriamente intitulada "O SERVIÇO EDUCATIVO COMO FATOR DE INOVAÇÃO: proposta de planificação de um serviço educativo para os Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia da Universidade de Aveiro", desenvolvida no âmbito do Mestrado em Educação e Bibliotecas, oferecido pela Universidade Portucalense Infante D. Henrique, venho solicitar que Vossa Excelência se digne autorizar a referida licenciada a proceder à recolha de dados de investigação, - por meio de observações não participantes de atividades desenvolvidas no âmbito dos serviços educativos institucionais e por meio de entrevistas semi-diretivas realizadas junto do público, dos monitores e da direção desta relevante instituição cultural -, recolha esta que consideramos fulcral para o cumprimento dos objetivos propostos para a referida dissertação de mestrado.

Mais informamos que a Licenciada Dora Susana Simões Sousa compromete-se a salvaguardar o direito de privacidade e o sigilo dos dados recolhidos, se assim for do interesse expresso de Vossa Excelência, dando-lhe, deste modo, todas as garantias necessárias de que atuará em conformidade com os princípios e as regras subjacentes à ética, tanto na investigação como na divulgação dos resultados finais obtidos, nos trabalhos que vier a produzir e a publicar.

Antecipadamente, agradecemos pela colaboração que certamente nos prestará Vossa Excelência e manifestamos o nosso desejo em cooperar no que mais entender conveniente.

Sem outro particular, nos despedimos.

Com os nossos melhores cumprimentos.

Porto, 16 de abril de 2012.



Maria Cristina Vieira de Freitas
Professora Auxiliar Convitada
Universidade Portucalense

Excelentíssima Senhora Diretora do Arquivo Distrital de Aveiro,

Dr^a Lucinda Santos

Na qualidade de orientadora da dissertação desenvolvida pela Licenciada Dora Susana Simões Sousa, provisoriamente intitulada "O SERVIÇO EDUCATIVO COMO FATOR DE INOVAÇÃO: proposta de planificação de um serviço educativo para os Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia da Universidade de Aveiro", desenvolvida no âmbito do Mestrado em Educação e Bibliotecas, oferecido pela Universidade Portucalense Infante D. Henrique, venho solicitar que Vossa Excelência se digne autorizar a referida licenciada a proceder à recolha de dados de investigação, - por meio de observações não participantes de atividades desenvolvidas no âmbito dos serviços educativos institucionais e por meio de entrevistas semi-diretivas realizadas junto do público, dos monitores e da direção desta relevante instituição cultural e patrimonial -, recolha esta que consideramos fulcral para o cumprimento dos objetivos propostos para a referida dissertação de mestrado.

Mais informamos que a Licenciada Dora Susana Simões Sousa compromete-se a salvaguardar o direito de privacidade e o sigilo dos dados recolhidos, se assim for do interesse expresso de Vossa Excelência, dando-lhe, deste modo, todas as garantias necessárias de que atuará em conformidade com os princípios e as regras subjacentes à ética, tanto na investigação como na divulgação dos resultados finais obtidos, nos trabalhos que vier a produzir e a publicar.

Antecipadamente, agradecemos pela colaboração que certamente nos prestará Vossa Excelência e manifestamos o nosso desejo em cooperar no que mais entender conveniente.

Sem outro particular, nos despedimos.

Com os nossos melhores cumprimentos.

Porto, 16 de abril de 2012.



Maria Cristina Vieira de Freitas

*Professora Auxiliar Convitada
Universidade Portucalense*

Excelentíssima Senhora Coordenadora do Serviço Educativo do Centro Documental de Ílhavo,

Dr^a Paula Ribeiro

Na qualidade de orientadora da dissertação desenvolvida pela Licenciada Dora Susana Simões Sousa, provisoriamente intitulada "O SERVIÇO EDUCATIVO COMO FATOR DE INOVAÇÃO: proposta de planificação de um serviço educativo para os Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia da Universidade de Aveiro", desenvolvida no âmbito do Mestrado em Educação e Bibliotecas, oferecido pela Universidade Portucalense Infante D. Henrique, venho solicitar que Vossa Excelência se digne autorizar a referida licenciada a proceder à recolha de dados de investigação, - por meio de observações não participantes de atividades desenvolvidas no âmbito dos serviços educativos institucionais e por meio de entrevistas semi-diretivas realizadas junto do público, dos monitores e da direção do referido serviço -, recolha esta que consideramos fulcral para o cumprimento dos objetivos propostos para a referida dissertação de mestrado.

Mais informamos que a Licenciada Dora Susana Simões Sousa compromete-se a salvaguardar o direito de privacidade e o sigilo dos dados recolhidos, se assim for do interesse expresso de Vossa Excelência, dando-lhe, deste modo, todas as garantias necessárias de que atuará em conformidade com os princípios e as regras subjacentes à ética, tanto na investigação como na divulgação dos resultados finais obtidos, nos trabalhos que vier a produzir e a publicar.

Antecipadamente, agradecemos pela colaboração que certamente nos prestará Vossa Excelência e manifestamos o nosso desejo em cooperar no que mais entender conveniente.

Sem outro particular, nos despedimos.

Com os nossos melhores cumprimentos.

Porto, 16 de abril de 2012.



Maria Cristina Vieira de Freitas
Professora Auxiliar Convitada
Universidade Portucalense

Excelentíssima Senhora Coordenadora do Serviço Educativo do Museu de Aveiro,

Dr^a Maria João Mota.

Na qualidade de orientadora da dissertação desenvolvida pela Licenciada Dora Susana Simões Sousa, provisoriamente intitulada "O SERVIÇO EDUCATIVO COMO FATOR DE INOVAÇÃO: proposta de planificação de um serviço educativo para os Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia da Universidade de Aveiro", desenvolvida no âmbito do Mestrado em Educação e Bibliotecas, oferecido pela Universidade Portucalense Infante D. Henrique, venho solicitar que Vossa Excelência se digne autorizar a referida licenciada a proceder à recolha de dados de investigação, - por meio de observações não participantes de atividades desenvolvidas no âmbito dos serviços educativos institucionais e por meio de entrevistas semi-diretivas realizadas junto do público, dos monitores e da direção do referido serviço, - recolha esta que consideramos fulcral para o cumprimento dos objetivos propostos para a referida dissertação de mestrado.

Mais informamos que a Licenciada Dora Susana Simões Sousa compromete-se a salvaguardar o direito de privacidade e o sigilo dos dados recolhidos, se assim for do interesse expresso de Vossa Excelência, dando-lhe, deste modo, todas as garantias necessárias de que atuará em conformidade com os princípios e as regras subjacentes à ética, tanto na investigação como na divulgação dos resultados finais obtidos, nos trabalhos que vier a produzir e a publicar.

Antecipadamente, agradecemos pela colaboração que certamente nos prestará Vossa Excelência e manifestamos o nosso desejo em cooperar no que mais entender conveniente.

Sem outro particular, nos despedimos.

Com os nossos melhores cumprimentos.

Porto, 16 de abril de 2012.



Maria Cristina Vieira de Freitas
Professora Auxiliar Convidada
Universidade Portucalense

Apêndice 1 - Entrevistas dirigidas aos responsáveis das instituições

Responsável SE Arquivo Entrevistador – E 13/11/2013
Municipal Albergaria – RSE
(Feminino)

E – Qual a sua idade?

RSE – 35 anos.

E – Qual a sua área de Formação

RSE – Licenciatura em Economia.

E - Qual é o total de tempo de trabalho (em anos ou meses) nesta instituição?

RSE – 6 anos, estou aqui desde 2007

E - Teve alguma experiência profissional nesta área antes de iniciar a sua atividade nesta instituição? Especificar, em caso positivo.

RSE – Relativamente ao Serviço Educativo não.

E - Há quanto tempo existe esta instituição?

RSE – O arquivo municipal foi inaugurado em 2008

E- Existe algum documento de criação desta instituição que se possa consultar? E sim, quais são estes documentos?

RSE – Em 2002, a autarquia percebeu ser importante criar um espaço próprio para instalar o Arquivo Municipal na medida em que os documentos da autarquia se encontravam espalhados por vários locais dentro câmara e, em alguns casos, sem quaisquer condições de conservação ou de consulta, sem organização. Nem havia serviço de arquivo municipal, o conceito de arquivo ainda não existia.

Em 2005, foi celebrado um Acordo de Colaboração com o Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, e começaram os trabalhos de reabilitação do edifício que veio a ser inaugurado em 2008 como Arquivo Municipal de Albergaria.

E - No âmbito do SE, quais são os principais objetivos/missão e valores que a instituição tem?

RSE – A missão do Arquivo municipal de certa forma é, para além de promover a organização e preservação documental, divulgar o património histórico que temos aqui. Divulgar, difundir, preservar..... é permitir que as crianças, que usufruem deste serviço, fiquem a conhecer um pouco mais da nossa história, da história de Albergaria e dos serviços que prestamos. No fundo é difundir o património, que ainda é pequeno porque o nosso arquivo histórico tem um passado ainda recente. O objetivo é que nós consigamos passar conhecimento e que as crianças, de uma forma divertida e não massuda e maçadora, consigam aprender alguma coisa sobre a história local.

E - A criação, do SE, foi feita com que finalidade?

RSE – Depois de inaugurarmos o arquivo e de termos a casa funcionar, só pensámos no SE mais tarde e foi um desafio lançado pelo Serviço de Educação que dentro de cada espaço e equipamento cultural criou um SE que é o SAC. Fomos buscar pessoas de diferentes serviços para desenvolver um plano de ação para cada equipamento. Esta equipa é multidisciplinar e eu como era na altura a responsável pelo arquivo integrei esta nova equipa que pretende assumir um papel mediador de comunicação ao serviço da comunidade nos diferentes equipamentos que formam a rede cultural e recreativa do Município.

E - A que público preferencial se destina as atividades desenvolvidas?

RSE – Nós temos algumas atividades para diferentes públicos, que podem ir desde os 6 aos 12 anos de idade, 1º ciclo, campos de férias e ateliers de verão.

E - Quais as áreas temáticas que estas atividades abordam?

RSE – Dentro do SAC, que é um serviço prestado em conjunto de pessoas com características diferentes aqui na câmara que se juntam e pensam numa atividade, temos vários temas. Por exemplo, “Em busca do Arquivo Municipal” onde as crianças são repartidas por diferentes salas e temáticas (sala de classificação, inventariação, etc) onde temos uma série de coisas para eles descobrirem. São jogos muito pedagógicos e didáticos mas que relacionam a nossa história local com os conteúdos da atividade. Temos também o “Trivial Albergaria” que serve

para descobrir um pouco da história local através de diferentes perguntas a nível cultural, social e de equipamento aqui do município. Temos igualmente o “Nosso Brazão” onde explicamos o significado de todos os brasões das freguesias e câmara e onde no final da atividade as crianças são convidadas a fazer o seu próprio brasão. O “Socorro não quero ir preso”, possibilita trabalhar com eles o poder de argumentação, de história e invenção no momento, já o “Em busca do Arquivo Municipal” permite-lhes correr as salas e descobrir como é que isto funciona, quais são as funções do arquivista, a função da organização, como é que isto está dividido e de uma forma divertida eles aprendem.

No fundo a grande temática é o Arquivo Municipal de Albergaria e as histórias que temos aqui para contar, peripécias.

E - As atividades são programadas e realizadas tendo em linha de conta os conteúdos programáticos das escolas?

RSE – Não. Nós fazemos atividade que vão de encontro à nossa missão, que é divulgar o nosso património histórico, o nosso acervo e as nossas funções. Nunca podemos trabalhar um tema de forma diferente do que aquilo que nós temos aqui. Temos é de dar a conhecer de formas diferentes. É mais esse o nosso papel e o nosso contributo para a idade escolar.

E - Quais as estratégias/métodos que utilizam para captar a atenção dos diferentes Públicos?

RSE – Nós não temos um plano estratégico de marketing e comunicação que se use. Que se calhar era isso que deveria acontecer no início de cada ano, onde deveríamos: definir o plano, vamos fazer assim, vamos dividir isto em meses, agora vamos direcionar as nossas estratégias para este público-alvo, vamos fazer isto, isto e isto. Isto não existe, até porque não temos recursos e uma “máquina” que consiga fazer isso dessa forma. Mas concertamos.

Concertar é:

No final de cada ano, antes do orçamento, tentamos perceber quais as atividades que nos esperam, que tipo de atividades é que fizemos ao longo do ano, faz sentido ou não continuar com elas, vamos divulgar mais as atividades, de que forma o vamos fazer, etc. Depois também há muitas ideias que não conseguimos

realizar na prática. Uma dessas ideias era ir às escolas para festejar o dia Nacional dos Arquivos e fazer as coisas de outra forma, mas às vezes é mesmo a disponibilidade de tempo e de certa forma há um trabalho. Esse trabalho, muitas das vezes, sobrepõem-se ao nosso trabalho diário, que é de arquivista, porque não temos outras pessoas a fazer as atividades e programa-las, são as mesmas pessoas que o fazem. Não existe aqui um “pensante” que possa dizer: - Agora vou pensar nesta atividade e vou parar um mês para o fazer. Isso aqui não existe. Não temos um serviço só para isto, todos fazemos um bocadinho de tudo.

E - Que métodos são utilizados para a realização da divulgação das atividades junto do público?

RSE – É sempre em concertação com o gabinete de comunicação da câmara. Eles é que fazem toda a nossa divulgação.

E - A equipa que programa, realiza e participa nas atividades é constituída por quantos elementos?

RSE – Aqui somos 5, depois podemos ter ajuda de elementos dos outros serviços uma vez que trabalhamos em rede.

E - Quais são os critérios para a escolha da equipa? Quem realiza a seleção?

RSE – Isto teve a ver com a nova estratégia para a cultura e criatividade. Era um documento estratégico do executivo em que um dos pontos era criar estas equipas que não trabalham para si e em exclusivo para aquele equipamento, mas sim que houvesse uma partilha de conhecimentos. Não só para não sobrepor atividades na mesma altura nos diferentes serviços do município, mas também para não existirem atividades similares, diversificar a oferta.

Esta questão de tentar juntar e planificar programas em rede, faz com que não dividamos o público. A equipa é a equipa do próprio edifício.

E - Fazem avaliação das atividades? A avaliação é feita durante ou no final da atividade, ou em ambos os casos? Que técnicas utilizam? Por que razão a fazem desta maneira?

RSE – Sim, fazemos um inquérito no final de cada atividade a cada aluno e ao professor. Este serve para termos logo os resultados imediatos, muito bons devo dizer, do sucesso da atividade. Permite termos a perceção se teve impacto, se não teve, se gostaram, se não gostaram, o que é que melhoravam. Serve para nós próprios refletirmos sobre aqueles dados e valorizarmos, porque se houver uma atividade que corra mal, temos de atuar de forma diferente, não vamos com certeza repetir a atividade nos mesmos moldes.

E - Qual o uso/destino que dão aos dados recolhidos das avaliações que são feitas?

RSE – Estes dados são depois utilizados no relatório trimestral que fazemos para levar à Assembleia e ao executivo, servindo igualmente como fonte do relatório anual que é feito no final de cada ano. Isto ajuda-nos a avaliar não só as atividades mas também os públicos e auxilia depois a pensar nas atividades futuras.

E - Quais as atividades mais solicitadas pelo público?

RSE – As relacionadas com as crianças, as academias de verão e aquelas que tem a ver com os ateliers de natal e de Páscoa.

E - Se tivesse de alterar, reformular ou melhorar alguma atividade que desenvolvem, quais seriam estas? Porquê?

RSE – Se calhar aquela do “Socorro não quero ir preso”.

Eu acho que essa atividade pode ser pensada e melhorada. Para já é pouco tempo, eles tem pouco tempo para a dinâmica da atividade porque eles poderiam argumentar mais e construir uma boa história se tivessem mais tempo e se as coisas fossem mais direcionadas. Muitas das vezes eles têm pouco tempo para o debate e já estamos a passar para outro assunto. Gostava de poder gravar estas atividades porque acho que era importante haver esse testemunho e essa capacidade, porque no fundo estamos a ajudar essas crianças a ter a

possibilidade de falar em público e de se respeitarem. Há uma série de valores que estão por traz desta atividade e que ainda pode ser refinada e melhorada.

E - Conhecem algum serviço educativo/atividades, em outro local ou instituição que funcione melhor do que o vosso? Exemplifique por favor.

RSE – Nós, é um bocadinho a mania dos portugueses que desvalorizamos aquilo que fazemos e achamos que os outros é que fazem bem.

Eu não acho. Eu acho que com os recurso humanos que temos, com a qualidade de trabalho que se faz, com todas as condicionantes do dia-a-dia, do corre corre e das coisa que temos para fazer, quando nos aparecem estas atividades, que são cansativas e que precisam de disponibilidade quase a tempo inteiro de pessoas e recursos durante um determinado tempo, nós conseguimos brilhar. Pode haver atividades pontuais e é mais fácil contratar alguém para vir cá fazer uma coisa com as crianças, pagar para isso, mas é difícil encontrar recursos humanos que estejam motivados e que queiram fazer isto desta forma e eu acho que é uma forma diferente de trabalhar.

E – Qual a sua idade?

RSE – 35 anos.

E – Qual a sua área de Formação

RSE – Licenciatura em Português Francês e frequência no mestrado em Educação Artística Contemporânea

E - Qual é o total de tempo de trabalho (em anos ou meses) nesta instituição?

RSE – 5 anos.

E - Teve alguma experiência profissional nesta área antes de iniciar a sua atividade nesta instituição? Especificar, em caso positivo.

RSE – Na área do espetáculo sim. Na escola de música e em várias bandas.

E - Há quanto tempo existe esta instituição?

RSE – Aproximadamente 12 anos.

E- Existe algum documento de criação desta instituição que se possa consultar? E sim, quais são estes documentos?

RSE – Sim existe. Mas não os sei identificar, uma vez que não me encontro a trabalhar na instituição desde essa altura.

E - No âmbito do SE, quais são os principais objetivos/missão e valores que a instituição tem?

RSE – A produção da leitura como básico. A atração de todos os segmentos de público e uma programação articulada com toda a rede cultural do município. Ou seja, com o objetivo de não dispersar públicos e de os atrair todos, para todos os equipamentos. No caso da Biblioteca, a produção da leitura e frequência das instalações, com tudo o que ela oferece, desde os meios técnicos, acessibilidade

quer a nível físico quer a nível da nova literacia mundial e do espaço de leitura, por si só.

E - A criação, do SE, foi feita com que finalidade?

RSE – Ao serviço da comunidade e do território, o SAC, serviço de aprendizagem criativa, assume um papel mediador de diálogo e de comunicação com os públicos, posicionando-se como um espaço de estimulação das capacidades e de construção de saberes, em qualquer dos equipamentos que compõem a rede cultural e recreativa do Município.

E - A que público preferencial se destina as atividades desenvolvidas?

RSE – É difícil estar a dizer o público preferencial. Há um público que já está muito mais habituado a ler, muito mais enraizado e já bem por iniciativa própria. Requisita, vem ler e usufruir dos espaços, seja para estudar, seja para outras coisas. E nós sabemos que há segmentos de público que precisam de ser mais motivados a vir à biblioteca. Nós trabalhamos as nossas atividades centram-se então mais para esses públicos, será o público mais educativo, mais escolar e também com grande importância na idade maior. Apesar de fazermos atividades para todos os segmentos, são adaptadas.

E - Quais as áreas temáticas que estas atividades abordam?

RSE - Tentamos adaptar à realidade local, nacional e europeia. Vamos buscar, muito, temas às normas europeias, por exemplo, se é o ano europeu da cultura ou da idade maior ou da velhice, ou do empobrecimento. Tentamos sempre fazer atividades adaptadas, a isso, na rede da biblioteca de Albergaria. Depois se há algo assinalável a nível local, ou seja, dias festivos, ou datas assinaláveis a nível local e nacional, e mesmo autores que estejam a ser celebrados e festejados. E isso tudo serve de mote para todas as criações no âmbito do serviço de aprendizagem criativa.

E - As atividades são programadas e realizadas tendo em linha de conta os conteúdos programáticos das escolas?

RSE – Realizamos atividades em articulação com as escolas e eles também tem por base as normas europeias, nacionais e locais bem como do programa e

currículo escolar. Mas sabemos que os serviços educativos hoje em dia não podem viver só dos programas curriculares das escolas, devendo ir mais além.

E - Quais as estratégias/métodos que utilizam para captar a atenção dos diferentes Públicos?

RSE – Normalmente essa pergunta subentende sempre quais são os segredos! O segredo é a alma do negócio ou então a alma é o segredo do negócio. Nós tentamos sempre que o público perceba que o estudo está articulado, ou seja, tudo o que fazemos decorre de alguma situação que eles que vai de encontro a alguma coisa. Tentar sempre surpreender, ou seja, variar e não usar sempre as mesmas estratégias. E uma das estratégias é mesmo essa; não usar as mesmas estratégias, a fórmula pode ser sempre a mesma, a maneira de a usar é que pode e deve variar. Recorrer à dramatização de histórias, ao talento dos nossos recursos humanos e neste caso o ser cooperativo a trabalhar.

A melhor estratégia está na cooperatividade que esta equipa revela e que trabalha e cria muito bem em conjunto. É importante ver muita coisa, estar a par de como se faz. É mais económico ver como se faz, perceber o conceito e aplicar à nossa realidade local, do que propriamente adquirir. É muito mais fácil adquirir.

A estratégia pressupõe que os recursos façam criações e tem sido essa a nossa estratégia para que se torne mais fácil ao público perceber.

E - Que métodos são utilizados para a realização da divulgação das atividades junto do público?

RSE - Fazemos a divulgação das nossas atividades em todos os suportes que pudermos, internet, imprensa, boca a boca e o sucesso de cada ação já por si faz uma boa divulgação das próximas atividades. A boa relação com os professores bibliotecários, no serviço de itinerâncias, é sempre acompanhada com informação no que diz respeito às atividades que vão decorrer na biblioteca e na rede.

Sugerimos igualmente aos encarregados de educação que façam parte da nossa mailing list para assim receberem toda a informação que diz respeito ao nosso município. Para além disso na biblioteca e na câmara existem LCD,S que passam

informação de apoio ao munícipe. Tentamos desta forma chegar às pessoas de diversas formas.

E - A equipa que programa, realiza e participa nas atividades é constituída por quantos elementos?

RSE – Isso depende muito da disponibilidade dos recursos na rede. Normalmente as pessoas alocadas a este serviço são 4, no entanto podem ser, 5,6 ou 3. O Serviço de aprendizagem criativa engloba o Cine teatro ALBA, a biblioteca, o arquivo e outros centros culturais, e é tudo programado em rede. Os serviços estão disponíveis para trabalhar em grande onde se faz um diagnóstico de recursos que é feita, mediante a calendarização e necessidades de cada atividade. Na biblioteca, para cada recurso existem pessoas que formam uma equipa. Duas pessoas são certas, depois são solicitadas outros recursos que podem estar mais afetos a outros serviços, dependendo da atividade, permitindo deste modo otimizar recursos e não ter um serviço educativo com cada equipamento que por vezes está parado.

E - Quais são os critérios para a escolha da equipa? Quem realiza a seleção?

RSE – Quem faz a escolha da equipa são os nossos superiores, vereadores da cultura e o nosso presidente da câmara. Os critérios baseiam-se essencialmente na competência e cooperatividade.

E - Fazem avaliação das atividades? A avaliação é feita durante ou no final da atividade, ou em ambos os casos? Que técnicas utilizam? Por que razão a fazem desta maneira?

RSE – Sim, depois de cada ação. Devido ao número considerável de atividades não nos é possível fazer uma monitorização exaustiva do processo. Muitas das vezes é feita oralmente, não existindo muitos documentos formais, a não ser aqueles que são mesmo necessário. No final das atividades fazem-se reuniões informais para realizar uma avaliação. Fazemos avaliação junto dos docentes, aos alunos e aos encarregados de educação do grau de satisfação, que é a

avaliação mais formal que realizamos. No final do ano, de um modo geral, realizamos um relatório de todas as atividades realizadas.

E - Qual o uso/destino que dão aos dados recolhidos das avaliações que são feitas?

RSE – Muitas das vezes os relatórios de avaliação fazem parte da avaliação de desempenho dos funcionários e do serviço. E com isto penso que está tudo dito.

E - Quais as atividades mais solicitadas pelo público?

RSE – Depende dos segmentos. O público infantil pede mais as atividades de “aos sábados conto contigo” e hora do conto. Já o público mais velho pede workshops ou oficinas e leituras orientadas.

E - Se tivesse de alterar, reformular ou melhorar alguma atividade que desenvolvem, quais seriam estas? Porquê?

RSE – Neste momento estão em fase de revisão as nossas itinerâncias.

Com a abertura do novo espaço da biblioteca municipal, de uma forma geral podemos afirmar que todas as nossas atividades estão a ser revistas até porque as condições agora são outras. As conversas com os autores estão a ser retomadas porque em tempos não houve público para prestar esse serviço, estando igualmente a ser revistas e analisadas.

Como as condições agora são outras, são possíveis outras estratégias de adaptação ao novo espaço. No entanto as nossas atividades nunca são dadas como adquiridas, “é assim que fazemos e acabou”, estamos sempre a mudar e repensar o sentido dessa atividade.

E - Conhecem algum serviço educativo/atividades, em outro local ou instituição que funcione melhor do que o vosso? Exemplifique por favor.

RSE – Que funcione como o nosso não conheço. Conheço sim alguns serviços educativos de vários espaços e que também funcionam muito bem, sobretudo pela inovação e pela originalidade de conteúdos e criações e a forma como programa esses mesmos conteúdos. E nós, se pudermos e conseguirmos atingir esse patamar com a especialidade do nosso serviço em rede estamos no bom

caminho. Dou como exemplo a casa da Música no Porto e o Centro Cultural Vila Flor em Guimarães.

E – Qual a sua idade?

RSE – 42 anos.

E – Qual a sua área de Formação

RSE – Diplomada em Administração Pública, Licenciatura em História, variante História da Arte, Pós Graduação em Gestão do Património e conclusão da parte curricular do mestrado em Museologia.

E - Qual é o total de tempo de trabalho (em anos ou meses) nesta instituição?

RSE – 14 anos. Desde Outubro de 1999, dois anos antes da abertura do atual CDI.

E - Teve alguma experiência profissional nesta área antes de iniciar a sua atividade nesta instituição? Especificar, em caso positivo.

RSE – Não. Anteriormente exercia funções de técnica especialista noutra instituição.

E - Há quanto tempo existe esta instituição?

RSE – Desde 1937.

E- Existe algum documento de criação desta instituição que se possa consultar? E sim, quais são estes documentos?

RSE – Sim existe. A ata da fundação do museu. Foi um grupo de amigos que o formou e posteriormente o entregou à Câmara Municipal que desde então o tem gerido.

E - No âmbito do SE, quais são os principais objetivos/missão e valores que a instituição tem?

RSE – O SE, ligado às escolas, pretende criar hábitos de cidadania e levar ao conhecimento dos assuntos ligados ao mar, ou seja, que as gerações vindouras

ou que as gerações atuais tenham um diálogo ao visitar as nossas exposições, com aquilo que os nossos homens (pescadores) fizeram.

E - A criação, do SE, foi feita com que finalidade?

RSE – O SE já existia em 2001. Exatamente porque nós tínhamos um espaço novo, um Museu completamente requalificado e remodelado, coisa que nós não tínhamos antes, e havia necessidade de ter alguma sustentabilidade em termos de públicos e de passar a mensagem que cá tínhamos. Que este não fosse um Museu estático, mas vivo, que as crianças, os adultos e seniores, pudessem visitar e revisitar e conhecer as tradições e a cultura marítima que aqui se vive em Ílhavo, de norte a sul do país.

E - A que público preferencial se destina as atividades desenvolvidas?

RSE – É sobretudo o público escolar, mas temos também projetos de públicos menos jovens e seniores. Para além disso temos as chamadas visitas guiadas para públicos adultos.

E - Quais as áreas temáticas que estas atividades abordam?

RSE – O tema principal é sempre o mar e a ria. Todos os nossos projetos, de SE, andam sempre à volta dessas duas temáticas. O mar ou a costa que nos está próxima e o mar que levava os pescadores para a pesca do bacalhau e todas as suas vivências, mais memoriais até a ria de Aveiro, desde que foi aberta a barra em 1808.

E - As atividades são programadas e realizadas tendo em linha de conta os conteúdos programáticos das escolas?

RSE – Também sim. E para além disso temos um concelho municipal de educação e atualmente estamos inseridos dentro de um SE municipal que se denomina SEMI (Serviço Educativo Municipal de Ílhavo) e que engloba todos os equipamentos culturais que tem serviços educativos a funcionar.

E - Quais as estratégias/métodos que utilizam para captar a atenção dos diferentes Públicos?

RSE – A simpatia das nossas técnicas. A comunicação, nos projetos educativos que nos estão mais próximos e que se calhar até nos dão mais gozo trabalhar que são os projetos exclusivamente dedicados às nossas escolas. É o conhecimento e o tratamento direto com os professores. Acho que esses são os maiores segredos. E depois é tentarmos mudar sempre a receita, de ano para ano.

E - Que métodos são utilizados para a realização da divulgação das atividades junto do público?

RSE – Atualmente, como estamos inseridos nesse “pacote” maior, o SEMI, nós fazemos a programação usualmente em Junho. Em Junho temos uma semana dedicada à educação, tem sido assim nos anteriores executivos, municipais, e nessa altura todos os programas educativos são apresentados às escolas, aos professores e aos Diretores de agrupamento que são, todos, convidados, no final de cada ano letivo, a conhecer o próximo programa.

Depois nos finais de Setembro, inícios de Outubro é divulgada, por todas as escolas, cada SE de cada equipamento do SEMI que engloba os diversos espaços municipais – Biblioteca Municipal de Ílhavo (BMI), Centro Cultural de Ílhavo (CCI), Centro de Educação Ambiental (CEA), Escola Municipal de Educação Rodoviária (EMER), Museu Marítimo de Ílhavo (MMI), Pólo Navio Museu Santo André (NMSA) e Centro de Documentação de Ílhavo (CDI). Temos uma base de dados, que é cada vez maior, e enviamos toda a programação, não só para todas as Direções Regionais de Educação, todas as escolas e também para os contactos que vamos tendo já de professores individualizados, ou seja de professores que deixam já o seu contacto de *e-mail* para onde enviamos toda a oferta educativa que o município proporciona. Depois disso o Museu tenta, no contacto telefónico que mantém com as escolas, enviar toda a oferta que temos da programação.

E - A equipa que programa, realiza e participa nas atividades é constituída por quantos elementos?

RSE – Efetivos somos 4 em pleno e depois temos todos os colegas que podem dar contributos. Por exemplo, a colega da conservação preventiva este ano teve, no dia aberto, uma visita que era dedicada só ao trabalho da conservação preventiva. Temos as visitas sobre arquitetura que são feitas pelos nossos colegas investigadores e depois há as visitas relacionadas com a parte técnica do aquário dos bacalhaus, que o nosso tratador mergulhador faz.

E - Quais são os critérios para a escolha da equipa? Quem realiza a seleção?

RSE – A equipa é automaticamente escolhida por nós. Os critérios são a vocação e o gosto e depois porque também foram pessoas que quando entraram no Museu escolheram essa área e tentam aprofundar os conhecimentos. Tentou-se juntar o útil ao agradável.

E - Fazem avaliação das atividades? A avaliação é feita durante ou no final da atividade, ou em ambos os casos? Que técnicas utilizam? Por que razão a fazem desta maneira?

RSE – Nós não fazemos autoavaliação. Mas temos um inquérito que solicitamos às escolas que preenham. Agora no final de cada atividade grande, normalmente quando há tempo, o que por vezes não há, é feito um relatório e uma reunião final de cada atividade. No final do ano fazemos um relatório final a cada programa e projeto. Permite melhoria constante.

E - Qual o uso/destino que dão aos dados recolhidos das avaliações que são feitas?

RSE – Serve de base para a realização dos relatórios e permite-nos melhorar de ano para ano. O SEMI, que é um serviço que está centrado na educação, no final do ano letivo faz um relatório onde também evidencia as principais fragilidades e nós acatamos e tentamos de alguma forma superar essas falhas, ou então entendemos como não falhas e justificamos.

E - Quais as atividades mais solicitadas pelo público?

RSE – Atualmente, como inaugurou recentemente, é sobretudo para as atividades relacionadas com o aquário que temos mais solicitações. Agora nós também encaminhamos, não é. Como nós também temos uma oferta a nível do ensino, o SE tem a responsabilidade de dar ao professor o maior número de informação possível para que ele possa escolher a atividade ou visita temática que vem fazer ao Museu, adequando aos seus conteúdos didáticos e pedagógicos.

E - Se tivesse de alterar, reformular ou melhorar alguma atividade que desenvolvem, quais seriam estas? Porquê?

RSE – Nós todos os anos mudamos e reformulamos alguma coisa relativa ao SE. Há uma coisa que faria. Era criar um espaço que fosse efetivamente do SE, nós não temos. Porque o espaço cobre as exposições todas e de facto não temos um sítio vocacionado para o SE, onde a equipa possa estar toda reunida. Nós falamos equipa do SE, mas na equipa do Se temos uma investigadora, uma conservadora, uma técnica administrativa e uma assistente de conservadora e o plano ideal seria que essas pessoas se pudessem dedicar em exclusividade ao SE, o que não acontece. Como isso não é possível.....

E - Conhecem algum serviço educativo/atividades, em outro local ou instituição que funcione melhor do que o vosso? Exemplifique por favor.

RSE – O melhor ou pior é sempre muito relativo. Depende das condições, não é! Eu conheço um SE que funciona bem, mas que não tem público.

Estou a lembrar-me de um Museu, que nada tem a ver com a nossa temática, que é o Museu de Serralves, que tem um SE com pés e cabeça e trabalha muito a inserção, coisa que nós aqui em Ílhavo não temos de nos preocupar tanto. Mas também num Museu que é tão temático é difícil trabalhar algumas temáticas como o Museu de Arte Contemporânea poderá fazer, por exemplo. O Museu de Arte Contemporânea da Gulbenkian também tem um bom SE, mas cuja equipa é quase toda externa, assim como o Museu de Serralves.

Portanto eu acho que não há bons e maus serviços educativos, há é melhores e piores condições e há boas práticas e menos boas.

E – Qual a sua idade?

RSE – 48 anos.

E – Qual a sua área de Formação

RSE – Licenciatura em História e Mestrado em Museologia.

E - Qual é o total de tempo de trabalho (em anos ou meses) nesta instituição?

RSE – 24 anos

E - Teve alguma experiência profissional nesta área antes de iniciar a sua atividade nesta instituição? Especificar, em caso positivo.

RSE – Não. Foi sair da Universidade diretamente para o Museu de Aveiro.

E - Há quanto tempo existe esta instituição?

RSE – O Museu foi criado em 1912

E- Existe algum documento de criação desta instituição que se possa consultar? E sim, quais são estes documentos?

RSE – Sim, o museu foi criado por despacho em 1912. Este, como todos os conventos femininos foi extinto. A regra era que deixavam ficar no convento todas as freiras, até à morte da última, não entrando mais noviças. Após a morte da última freira o património passava para o estado. Aqui foi em 1874 que isso aconteceu, e a partir daí ficaram os bens logo apreendidos, que depois vinham a integrar no mesmo edifício o Museu de Aveiro. Portanto é tudo o que vinha de trás e depois foram juntando os outros museus.

E - No âmbito do SE, quais são os principais objetivos/missão e valores que a instituição tem?

RSE – Nós sempre tentámos, através dos SE, passar toda a informação e todo o conhecimento que nós fazemos, em termos de investigação e de pesquisa, das

próprias peças e do espaço. Porque este é um edifício que tem muita história e portanto arranjar formas de conseguir passar todo esse conteúdo, esse conhecimento para os visitantes. Os SE focam mais sobretudo nos grupos escolares e de 3ª idade, ou em grupos que venham visitar, não tanto em visitantes” avulso. Por isso o forte propriamente é a educação da fase escolar, desde o pré-escolar (3 anos) até à Universidade.

E - A criação, do SE, foi feita com que finalidade?

RSE – Essa noção de SE foi variando ao longo do tempo.

Desde o início em que eu vim para cá, que não havia propriamente SE, o que havia era a receção a grupos de visitantes, de escolas, etc com um tema que era a apresentação do Museu e a história da casa, da Princesa Sta. Joana e tudo isso. E portanto havia uma oferta que era adaptada para crianças ou adultos, isso era praticamente ao que se resumia o SE. Depois é que começaram a vir atividades extra de *ateliers*, etc esporádicos mas que não faziam parte de uma programação organizada que vinha complementar os SE.

Por exemplo: Tínhamos uma atividade “Um dia no Convento”, em que fazíamos, com crianças, uma recreação do que seria a vida das freiras. Mas isso eram acontecimentos esporádicos.

A partir certa altura começou a ter uma cadência regular, inclusivamente a ser lançada uma programação para o ano inteiro em que já se previa todas essas atividades e começou sobretudo a diversificar o tipo de visita conforme o tipo de público que nós tínhamos. Embora não escolarizando as visitas, que não é esse o nosso objetivo, o que nós pretendemos, e verificámos que era assim que acontecia, que as escolas se deslocam ao museu quando estão a tratar alguma matéria, alguma coisa ligada a isto. De maneira que ao ver que os programas curriculares vimos quais eram os pontos que eventualmente podíamos ligar ao museu e ao convento e a partir daí desenvolvemos temas especificamente para aqueles grupos, daquele ano específico, porque sabíamos que íamos conseguir captar públicos. Por isso tínhamos umas doze visitas guiadas com temas completamente diferentes, sendo que os para os mais pequenitos (pré escolar e

1º CEB) têm muita atividade física, praticamente associada aos jogos, *ateliers* de construção de coisas da botica e do herbário.

Entretanto desde há três anos para cá, os *ateliers* começaram a ganhar força e passaram a ser periódicos, já não tanto para escolas para a altura das férias.

E - A que público preferencial se destina as atividades desenvolvidas?

RSE – É sobretudo o público escolar, sem dúvida.

E - Quais as áreas temáticas que estas atividades abordam?

RSE – Nós focamos essencialmente três temas: Primeiro á a vida conventual, segundo a vida da Princesa Sta. Joana e por último o Barroco, porque é um exemplo bombástico que aqui temos. Depois dentro de cada um desses temas, diversificamos.

Por exemplo: Na vida conventual há uma visita que explora como é que as freiras viviam cá dentro; os espaços; o dia adia delas; as funções que cada uma tinha, tudo isso. Mas depois temos outra que é especificamente sobre a Botica conventual, como é que funcionava, como era na altura das doenças. Eles fazem uma pomada ou constroem um herbário, portanto é dentro do tema do convento mas mais específico. Assim como as atividades da vida da princesa, pode ser em termos da vida aqui no convento ou pode ser mais sobre a sua vida em geral. Portanto esses três grupos são os principais, depois existem subtemas mais focados.

É evidente que naquelas situações em que vem muitas camionetes com miúdos, normalmente a partir de Março, fazemos esses três temas mas sem especificar porque isso implica salas de trabalho para eles realizarem as pomadas e o herbário e com grupos tão grandes não conseguimos.

Portanto a partir de Março entra um novo esquema de visitas.

E - As atividades são programadas e realizadas tendo em linha de conta os conteúdos programáticos das escolas?

RSE – Temos vindo a adaptar muitas, outras nem tanto.

Por exemplo, a botica, eles não dão na escola, como é evidente, mas é uma coisa engraçada onde eles lidam com medicamentos e a linguagem é muito ao nível

deles. De uma forma engraçada comprovam sempre de como é feito atualmente e de como era, e de como funcionava. Não quer dizer que eles estejam a dar isso em matéria nenhuma, mas achamos que para aquelas idades é engraçado e chamativo. Para além disso adaptamos o tempo da visita, da linguagem, etc.

E - Quais as estratégias/métodos que utilizam para captar a atenção dos diferentes Públicos?

RSE – O que acontece, por exemplo, no pré-escolar e no 1º CEB é uma área em que os vigilantes fazem muitas visitas, não são os técnicos que as realizam porque o nível de conhecimentos é menor e tudo isso, e é um bocadinho passar a nossa maneira de estar para aqueles miúdos e depois é sempre a preocupação de haver sempre diálogo entre eles e nós. Nunca deve existir aquele debitar de informação. Devemos sempre puxar, nestas camadas mais jovens, o atual para o antigo para que eles possam ver uma coisa com a outra e fazer comparações e ver as diferenças. Terem sempre o ponto de referência do que é agora para poderem passar para o que era antigamente porque isso ajuda-os a perceber. Nos maiozinhos há mais uma interatividade com o próprio conteúdo que eles estão a dar para poderem integrar a visita também no contexto que eles estão a aprender a nível escolar.

Por exemplo, os alunos do 10º ano vêm realizar uma visita sobre o barroco, não é que eles estejam a dar esse tema em história, mas sim porque estão a dar o Padre António Vieira a português e portanto o que eles estão a aprender em literatura nós fazemos um enquadramento de tudo em termos históricos, mas de uma forma diferente. Ficam com o contexto barroco muito mais completo do que estando estão a aprender em sala de aula, porque infelizmente dão o barroco num ano muito anterior ao Padre António Vieira, logo nada na cabeça deles joga uma coisa com a outra e nós aqui ajudamos a contextualizar a época, a mentalidade e a política porque falamos desses contextos todos e não exclusivamente de arte.

Evitamos ao máximo ser muito técnicos nas visitas, a menos que seja especificamente pedido. Temos técnicos de história da arte de só de história e o que nós tentamos, embora o guião seja um, é que os conteúdos sejam os

mesmos, embora cada técnico possa escolher os sítios onde vai durante a visita. Cada um escolhe o seu percurso porque não fazemos a visita ao longo de todos os espaços do museu.

E - Que métodos são utilizados para a realização da divulgação das atividades junto do público?

RSE – Fazemos uma programação que tem de estar pronta em inícios de Setembro que vai para as escolas e professores (temos uma lista de mails de professores), via correio eletrónico e fazem-se cartazes para espalhar nas escolas e para enviar por e-mail para outras pessoas. Basicamente funciona tudo por e-mail. O Diário de Aveiro dá sempre uma ajuda e faz reportagens acerca do museu.

E - A equipa que programa, realiza e participa nas atividades é constituída por quantos elementos?

RSE – Quem estrutura o programa sou eu e desde há três anos temos os voluntários. Desde há dois anos para cá eles colaboram muito comigo na realização das visitas e escolher os temas novos e a abdicar de outros, que não tiveram tanta saída. Por exemplo tivemos uma visita sobre o clero regular e secular que pensávamos que iria ter adesão e não apareceu muita gente a querer. Depois toda a informação que nós recolhemos passa para os outros colegas que vão fazendo as visitas. Mas o que passa é o guião e os conceitos que devem passar. Todos os técnicos participam nas atividades, rotativamente, para não perderem a prática. Ao todo somos à volta dos 10 elementos.

E - Quais são os critérios para a escolha da equipa? Quem realiza a seleção?

RSE – Tem a ver com o que eu noto de evolução. Quando nós temos de fazer algumas adaptações, temos aqueles que se adaptam e os que não se adaptam. Há por exemplo pessoas que não conseguem fazer uma visita em que haja um diálogo porque as perguntas surgem e não tem raciocínio rápido e por outro lado tem menos escolaridade. Estamos a falar de vigilantes com o 9º ano e a 4ª

classe, não podemos exigir muito. É sobretudo os níveis a partir de 3º ciclo que as atividades são realizadas por técnicos superiores.

E - Fazem avaliação das atividades? A avaliação é feita durante ou no final da atividade, ou em ambos os casos? Que técnicas utilizam? Por que razão a fazem desta maneira?

RSE – Houve um período que funcionámos, até para ver, em termos de temas e de tudo,tínhamos fichas em que os professores (só de cruzinhas, teste americano) podiam dar indicação se os objetivos tinham sido atingidos, se acharam a atividade interessante, se criámos uma boa dinâmica, etc. E recolhemos algumas avaliações dessas. Do barroco, os alunos tinham de fazer um género de trabalho para a Diretora do Museu sobre o que é que eles tinham achado da atividade, e temos uma série deles aí guardados.

E - Qual o uso/destino que dão aos dados recolhidos das avaliações que são feitas?

RSE – Fazer propriamente, a única coisa que fazemos é utilizar a avaliação para emendar umas coisas menos.... Que estão a resultar menos bem. Inclusivamente isso deu também para diferenciar o pessoal que estava mais e menos apto para as visitas. Por exemplo, nas visitas do barroco do 8º ano, havia a parte teórica e prática. Uma parte era para realizar a visita ao edifício e o restante tempo tinham a construção da capela e quase todos diziam que a parte da capela devia ser intermediada com a visita de modo a criar mais dinamismo. Há coisas que são possíveis outras não.

Vamos tentando melhorar.

E - Quais as atividades mais solicitadas pelo público?

RSE – Dependendo do grupo etário é a Princesa Santa Joana e o Barroco que é o grande forte, isso sem dúvida nenhuma.

E - Se tivesse de alterar, reformular ou melhorar alguma atividade que desenvolvem, quais seriam estas? Porquê?

RSE – Há muitas ideias que nós vamos pensando que davam visitas interessantes, mas que não vemos que possam abranger um público numeroso e que servem como experiência.

Eu sempre adotei uma política que era assim:

No dia 18 de Maio, Dia Internacional dos Museus, lançava-se um programa novo uma vez que vinham ao Museu cerca de 400 miúdos nesse dia. O objetivo era sempre experimentar uma nova visita, que se resultasse passava para a programação de atividades do ano seguinte. E funcionou assim durante uns anos. Agora entrasse mais no esquema de programas musicais para o público em geral, mas quando calha aos dias da semana, em que o Museu tem o horário em que as pessoas que trabalham não podem vir, aí tínhamos oportunidade de fazer experiências com o público escolar e fomos lançando alguns temas assim.

Por exemplo, lembro-me que um dos mais engraçados e com mais adesão foi o dos espaços verdes do convento. Só tratávamos do sítio da cerca, dos jardins, do claustro e eram programas que empenhavam muita gente, os jardineiros da Câmara municipal e uma série de coisas... e que resultou muito bem e que depois adaptada a visita, teve de sofrer alterações porque não contávamos com a Câmara e teve de ser assim. Mas há temas que eu acho que davam para desenvolver muito aqui, mas é o que eu digo, se calhar demasiado específicos. Por exemplo se fosse por dois meses ou três, estou aqui a imaginar uns programas menos moderadores, mas assim de repente, não sei.....

E - Conhecem algum serviço educativo/atividades, em outro local ou instituição que funcione melhor do que o vosso? Exemplifique por favor.

RSE – Ai conheço tantos. O da Gulbenkian que funciona muito bem. O de Serralves, eu não frequento a programação deles mas do que me chega acho que também é muito interessante. O Museu do Azulejo, e todos os museus que estão no antigo IMC (Instituto dos Museus e Conservação), em geral tem a coisa bem estruturada porque vêm numa linha com uma tradição muito grande dentro do Museus.

Mas agora há Museus mais pequenos, municipais e privados, que estão a funcionar muito bem. Por exemplo o museu da EDP pelo que percebo da estrutura deles, funciona lindamente e é muito giro e prático. Há muitos que funcionam bem, mesmo muitos.

Apêndice 2 – Entrevistas dirigidas aos monitores das instituições

Monitor	Arquivo	Entrevistador - E	13/11/2013
Albergaria	-	MT	
(Feminino)			

E – Qual a sua idade?

MT – 29 anos.

E – Qual a sua área de Formação

MT – Licenciatura em Documentação e Arquivística e Licenciatura em Comunicação.

E -Iniciou as suas funções como monitor nesta instituição, quando?

MT – Em 2009 quando iniciei funções no Arquivo Municipal.

E - Teve alguma experiência profissional nesta área antes de iniciar a sua atividade nesta instituição, ou noutras que tenha desenvolvido?

MT – Eu tinha trabalhado em 2006, mal acabei o curso, no Arquivo Distrital de Aveiro. Estive lá algum tempo ainda a realizar um estágio e abrimos, eu e outro colega, o serviço educativo. Lá não existia nada no género e nós começamos por ver as necessidades que havia e criámos as “4^{as} no Arquivo” onde explicávamos um pouco a história do arquivo. Era uma visita tradicional mas para arrancar, como eramos só dois estagiários, não foi mau. Era uma atividade pequena, mas dinamizou um pouco o serviço e os utilizadores até comentavam: “o arquivo até ganhou mais vida!”. Acho também que abriu a visibilidade, foi uma forma do arquivo chegar lá fora e foi isso também um pouco que se quis trazer para aqui.

E - Pensa que a sua formação Académica contribui para o bom desempenho das suas funções?

MT – Sem dúvida. Por acaso é uma das coisas de que eu gostei.... Há poucas pessoas que podem trabalhar naquilo de que gostam e na formação que tiraram. Eu tirei duas formações que posso aplicar em conjunto, comunicação, gestão documental, arquivo e bibliotecas. Tive essa oportunidade no Arquivo Distrital e conseguiram dar-me outra vez aqui essa oportunidade em que uma pessoa pode aproveitar o melhor dos dois mundos. Aliás, ter às vezes formações diferentes ajuda muito a complementar e até evoluir, nós e a casa onde trabalhamos.

E - Qual a duração de cada atividade?

MT – Pode ir de 1 hora e 30 minutos ou preencher uma tarde, tudo depende do tipo de atividade.

E - Quais as dificuldades que sentem na sua realização?

MT – O orçamento. Temos sempre que pensar em atividades que não custem muito dinheiro. E depois às vezes é o contexto onde nós estamos. Antes fazer aqui uma visita guiada, pedi para visitar outros arquivos, estou a falar de arquivos grandes, por exemplo a casa do Infante do Arquivo Distrital do Porto, onde só o edifício já dá para fazer uma visita guiada sem grande esforço porque aquilo é história por todo o lado. Aqui estamos reduzidos a um edifício que tem a sua história, mas que é ainda uma história muito recente. Então às vezes é pensar: o que podemos fazer com este edifício? Por acaso pensámos num programa que era " Socorro não quero ir preso", porque este edifício já albergou uma cadeia, onde nós pegamos numa notícia de um jornal antigo que relatava perfeitamente a primeira vinda dos prisioneiros e foi fazer uma representação desse dia. Claro que depois com a criatividade das crianças e com base na época.

E - É usual adaptar as atividades ao tipo de visitante? Exemplifique.

MT – Nas crianças o grau de atenção é diferente dos adultos, então tentamos com que eles participem, nem que seja a fazer perguntas mas que de alguma forma eles possam sentir que estão a fazer parte daquilo e até é uma forma de estarem atentos. A atividade é sempre adaptada à realidade que temos presente

no município. Por exemplo temos a atividade “Socorro não quero ir preso” onde tentamos recriar a primeira vinda dos prisioneiros para o edifício.

E - Há um cuidado em adaptar a linguagem aos diferentes públicos? Exemplifique.

MT – Não querendo infantilizar muito as questões para as crianças, até porque queremos que elas também subam para o nosso nível, escusamos de tornar a linguagem muito complexa. A nossa linguagem tenta ser clara e isto já abrange uma grande quantidade de públicos. Aliás a linguagem clara, na minha opinião, é a melhor porque as pessoas já vão aprender e receber informação nova e estar a complicar não é bom. Podemos usar termos técnicos mas explicamos logo de seguida o que significa, para as pessoas não se confundirem. Queremos sempre ensinar algo mais e com as crianças não infantilizar. Por vezes a maneira de falar, o nosso corpo, a expressão, o olhar, o sorriso, consegue cativar.

E - Se tivesse de alterar, reformular alguma atividade, que desenvolvem quais seriam estas? Porquê?

MT – Houve uma atividade que se decidiu alterar, que foi a do “Meu Brasão”. Isto porque algumas freguesias acabaram e havia aquele receio de ferir susceptibilidades e então modificámos para que a atividade abordasse apenas o brasão de Albergaria. Quanto às outras atividades costumamos alterar por várias razões. Por vezes notamos que os alunos podem já ter feito a atividade e não queremos que eles façam as mesmas. Vamos agora também alterar a “Caça ao Tesouro”, acrescentando e formulando novas perguntas, não porque os alunos já tenham feito a atividade, mas porque os professores, embora não joguem, também devem querer ver coisas novas. Tentamos sempre tornar os jogos mais aliciantes, devemos atualizar, nunca parar. Acho que é muito importante estar sempre atualizado.

E – Conhece algum serviço educativo/atividades, em outro local ou instituição que funcione melhor do que o vosso? Exemplifique por favor.

MT – Serviço Educativo, por acaso conheço poucos. Tento estar atento às atividades que os outros arquivos fazem e reparei que houve um arquivo que passado alguns meses fez uma atividade exatamente com o nosso título, “A caça ao Tesouro”, ou seja, é bom ver isso porque é sinal que acharam a atividade interessante e é uma prova de aprovação da parte deles, de colegas de profissão, é um sinal que a notícia se espalhou a nível nacional.

E - A avaliação é feita durante ou no final da atividade, ou em ambos os casos? Que técnicas usam para a realização dessa avaliação?

MT – Na avaliação utilizamos o sistema de inquéritos, aos alunos e professores, porque às vezes as perspetivas de uns e de outros são diferentes e as crianças são muito honestas, o que se torna uma maneira mais fácil de perceber se uma determinada atividade agradou ou não.

Aos professores é para verificar qual a perceção que tiveram da atividade e se acharam que os alunos se mostraram interessados, aos alunos é para se poder fazer uma apreciação global das atividades. No final do inquérito pedimos sempre uma sugestão, ou seja, tentamos saber se querem continuar com esta ou outras atividades.

Como estamos numa fase de tentar certificar o Arquivo Municipal de Albergaria, estes inquéritos são obrigatórios para todas as atividades da câmara, para que posteriormente sejam apresentados em relatório na Assembleia. No fundo servem para avaliara os nossos serviços.

E - Para finalizar, quais as atividades mais solicitadas pelo público? Por que razão?

MT – A que é mais solicitada aqui no nosso arquivo é a “Caça ao Tesouro”, embora haja um empate técnico com o “Socorro não quero ir preso”. A “caça ao tesouro” permite-lhes correr fora do edifício para tentar encontrar os objetos. É uma atividade muito física e de competição e os alunos gostam muito de competição e isso é bom porque os concentra muito.

E – Qual a sua idade?

MT – 33 anos.

E – Qual a sua área de Formação

MT – Licenciatura em ensino de Português Francês, conservatório incompleto, pós graduação em Administração escolar e formação na área das artes, música, representação, etc.

E -Iniciou as suas funções como monitor nesta instituição, quando?

MT – 2 anos

E - Teve alguma experiência profissional nesta área antes de iniciar a sua atividade nesta instituição, ou noutras que tenha desenvolvido?

MT – específica na área do conto não.

E - Pensa que a sua formação Académica contribui para o bom desempenho das suas funções?

MT – Sim, sem dúvida.

E - Qual a duração de cada atividade?

MT – Nós tentamos que, de entre a chegada das pessoas e toda a dinâmica que envolve, que não é só o de contar a história, mas também é a atividade que se segue de fidelização das pessoas, requisição de livros, etc, dure entre 45 minutos no máximo.

E - Quais as dificuldades que sentem na sua realização?

MT – A dificuldade é sempre encontrar o segredo para melhor contar aquela história e surpreender. A capacidade que temos de, de alguma forma surpreender o público e trazer dinâmicas diferentes e que não seja apenas mais uma história.

E - É usual adaptar as atividades ao tipo de visitante? Exemplifique.

MT – Sempre. Nunca é feito de outra forma. Qualquer que seja a atividade, esta é sempre adaptada à realidade que nós temos presente.

E - Há um cuidado em adaptar a linguagem aos diferentes públicos? Exemplifique.

MT – Sim, ainda que a gente acredite que não se deve infantilizar. Muitas vezes, nós acreditamos que um erro pode ser o “catequisar” e o ser demasiado infantil no trato com as crianças ou com os idosos, subvaloriza aquilo que temos para aprender com eles.

E - Se tivesse de alterar, reformular alguma atividade, que desenvolvem quais seriam estas? Porquê?

MT – Estamos neste momento numa fase de adaptação ao novo espaço e encontrar a melhor forma de..... Nós estamos sempre um bocadinho “mal com a palha”. Basicamente achamos sempre que podemos fazer melhor.

E – Conhece algum serviço educativo/atividades, em outro local ou instituição que funcione melhor do que o vosso? Exemplifique por favor.

MT – Eu não acredito no melhor do que o nosso, acredito sim que existem outros também bastante bons e com potenciais. Por vezes o melhor é os recursos que tem disponíveis e que nós não temos, sejam eles humanos ou mesmo monetários. Nós até temos capacidade de fazer flores com menos recursos disponíveis que outros serviços possuem. Para além dos que o meu colega mencionou, acrescento o serviço de aprendizagem da Gulbenkian.

E - A avaliação é feita durante ou no final da atividade, ou em ambos os casos? Que técnicas usam para a realização dessa avaliação?

MT – Uma vez que nós trabalhamos em rede, as atividades não são avaliadas de per si. Estas são normalmente avaliadas ao fim de um ciclo e que coincide com o termo do ano letivo. E quando é feita a avaliação é realizada a avaliação das atividades do serviço de aprendizagem criativa. É feita através de um inquérito

que engloba uma série de questões que se prendem com o programa municipal de educação e que é dirigido aos diferentes públicos.

E - Para finalizar, quais as atividades mais solicitadas pelo público? Por que razão?

MT – Tudo o que seja dirigido às crianças até aos 9 anos tem muita solicitação. Depois entramos numa faixa etária, sobretudo os jovens, em que não procuram nada. Mas nós pensamos que também não temos de ir ao encontro do que é procurado, nós também temos de espicaçar no público vontades e necessidade e aqui também é uma capacidade que temos de ir ao encontro dos outros que não nos procuram.

E – Qual a sua idade?

MT – 45 anos.

E – Qual a sua área de Formação

MT – Licenciatura em Literaturas, línguas e culturas. Basicamente estou inserida na minha área que é a cultura e línguas acabo por um pouco exercer e aplica-las.

E -Iniciou as suas funções como monitor nesta instituição, quando?

MT – Há 3 anos. Entrei diretamente para o SE, área administrativa, um pouco de tudo.

E - Teve alguma experiência profissional nesta área antes de iniciar a sua atividade nesta instituição, ou noutras que tenha desenvolvido?

MT – Não, foi a minha estreia.

E - Pensa que a sua formação Académica contribui para o bom desempenho das suas funções?

MT – Sim, ajuda sempre. Experiências, conhecimentos e as nossas vivências que aplicamos.

E - Qual a duração de cada atividade?

MT – Temos atividades com diversas durações adaptadas às faixas etárias de cada público que nos visita. Temos atividades de sensivelmente 1 hora, uma visita temática normalmente dura 1 hora, uma visita geral será já de 1 hora e 30 minutos. Temos também jornadas que estão mais ou menos assinaladas para 1 hora. As férias no Museu que duram aproximadamente 3 horas e que tem a vertente de 3 dias e que possibilita uma oferta individual para cada dia num conjunto. São 3 dias em que a criança pode vir todos os dias e os temas são sempre diferentes do dia anterior.

E - Quais as dificuldades que sentem na sua realização?

MT – Depende, é muito relativo. Normalmente quando organizamos, temos em conta as faixas etárias e o número de pessoas que vem participar e tentamos..... A primeira coisa que fazemos quando o grupo chega, e se não nos conhecemos antecipadamente, é fazer um estudo prévio do grupo, ou seja ao nível do comportamento e conhecimento e depois adaptamos. Não considero que seja uma dificuldade mas sim uma adaptação. A nível comportamental tem muito a ver com a idade, é mais por aí, mas normalmente há sempre uma boa gestão porque os professores, às vezes, também intervêm, outras vezes nem por isso. Mas depende, há sempre uma boa gestão entre nós e os professores e o próprio grupo e depois temos de tentar captar a atenção deles desde o início. É claro que às vezes quanto maiores são, mais difícil vai sendo, mas consegue-se sempre.

E - É usual adaptar as atividades ao tipo de visitante? Exemplifique.

MT – Adaptamos de acordo com a faixa etária e as unidades curriculares em que de alguma forma correlacionamos a nossa temática marítima com algum autor que na escola esteja a ser dado, por exemplo ao nível do português a Sophia de Mello Breyner. Também sobre descobrimentos, geografia, economia de uma forma mais abrangente. Na marcação das visitas, nós solicitamos sempre se pretende uma visita geral e explicamos no que é que consiste, ou se pretende uma visita temática. Ainda hoje tivemos uma visita, da parte da manhã, de um professor que mostrou interesse numa atividade, para o 4º ano, relacionada com os Descobrimentos. Mostrámos-lhe os instrumentos que se usava à época e o professor demonstrou interesse em adaptar o discurso aos seus alunos, completada pela visualização dos objetos. É mais fácil, às crianças, captarem a informação tratando-se de uma educação não formal onde podem vivenciar e visualizar de uma forma mais prática e simples o que o professor fala na aula e que parece muito distante.

E - Há um cuidado em adaptar a linguagem aos diferentes públicos? Exemplifique.

MT – Ao tipo de linguagem sim. Ao tipo de faixa etária sim. Nós não falamos com uma criança de 4 anos da mesma forma que falamos para uma de 10, 12 ou 15

anos. Isso adaptamos sempre. É fundamental, é necessário porque senão a criança não..... não cativamos a sua atenção e torna-se entediante, nem pensar.

E - Se tivesse de alterar, reformular alguma atividade, que desenvolvem quais seriam estas? Porquê?

MT – Nós estamos sempre a reformular, estamos sempre a adaptar ao tema, à época, portanto às vezes vai surgindo....., mas assim de repente não me recordo de nada porque vamos sempre adaptando. Temos projetos de 4 anos, e o “filho de peixe sabe nadar” tem já um substituto que se intitula “A Ria e as suas gentes” que vai iniciar já este ano e que tem a ver com os municípios da CIRA (Comunidade Intermunicipal do Baixo Vouga). Este projeto já vai englobar um público maior e depois temos aqueles projetos pontuais, páscoa, Natal e carnaval que sempre dentro da temática Mar. Temos ofertas sempre diferentes de ano para ano. Estamos sempre em constante renovação, até porque nós temos imensas crianças que regressam com o jardim-de-infância, que regressam com a primária e que nos visitam também nessas épocas festivas e nas férias de verão, portanto a repetirmo-nos não seria produtivo. Era contraproducente.

E – Conhece algum serviço educativo/atividades, em outro local ou instituição que funcione melhor do que o vosso? Exemplifique por favor.

MT – Melhor que o nosso não. Eu para responder a isso tinha que ter uma vivência de uma experiência de outros espaços. Conheço de consulta de leitura e a nível de organização. Já estive em diversos espaços que possuem SE mas não usufruí do serviço, logo não me posso prencuniar sobre isso. Sei que a nível teórico tem muita oferta, muito dinamismo mas na prática não conheço.

E - A avaliação é feita durante ou no final da atividade, ou em ambos os casos? Que técnicas usam para a realização dessa avaliação?

MT – A avaliação é feita no final do ano letivo, através do preenchimento de um inquérito que serve de suporte aos relatórios finais. Fazemos algumas reuniões.

E - Para finalizar, quais as atividades mais solicitadas pelo público? Por que razão?

MT – Neste momento continua a ser a ligação com o aquário. Toda a gente quer visitar o aquário, o que é perfeitamente normal e também há uma procura na visita especial só ao aquário. A visita especial é “Mergulhador por um dia” e esta é mais solicitada por adultos. Quanto aos mais jovens, como chegam inseridos na escola, é o professor que escolhe, mas normalmente é a faina e o aquário.

E – Qual a sua idade?

MT – 61 anos.

E – Qual a sua área de Formação

MT – Licenciatura em História, vertente económico-social. História da Arte fui sempre investigando.

E -Iniciou as suas funções como monitor nesta instituição, quando?

MT – Sou voluntária há 3 anos

E - Teve alguma experiência profissional nesta área antes de iniciar a sua atividade nesta instituição, ou noutras que tenha desenvolvido?

MT – Na área não. Fui professora e fiz algumas visitas guiadas e também alguns trabalhos em parceria com a Escola Secundária que tinha a disciplina de História das culturas e das Artes.

E - Pensa que a sua formação Académica contribui para o bom desempenho das suas funções?

MT – Sim, para mim isto é uma paixão.

E - Qual a duração de cada atividade?

MT – Depende muito da participação e do interesse dos alunos. Quando os alunos são da vertente de artes, chego a estar com eles 1 hora, 1 hora e 15. Depende muito do que é que perguntam, do que é que vão questionando e do que é que vão observando.

Para alunos do básico pode ir desde 90 minutos, 60 e depois mais uma atividade que demore 15,30 minutos.

E - Quais as dificuldades que sentem na sua realização?

MT – Os alunos de história, humanidades e os que vem no domínio do Português, ligado ao barroco, à literatura barroca, Padre António Vieira, os alunos de artes, 10º 11º e 12º ano são globalmente interessados. Reagem bem, questionam,

observam com muita atenção, acompanham bastante e ao serem questionados por mim vão sempre participando. Com os alunos do básico, aí é que sinto mais dificuldades. Talvez porque não tenho tanta preparação, não é, e eles não estão tão despertos para as visitas aos museus. Isso é próprio da sociedade Portuguesa... agora começa a estar mais desperta, mas não estava muito motivada para visitar Museus, logo os alunos..... Começando em casa, se os pais não vêm eles também não e nem sempre reagem muito bem e aí a visita tem de ser mais rápida.

É claro que eu prefiro alunos do 10^o,11^o,12^o anos porque trabalhei mais com este tipo de alunos.

E - É usual adaptar as atividades ao tipo de visitante? Exemplifique.

MT – Sim sempre. Se os alunos vêm de História das artes, a contextualização tem de ser diferente mais dinâmica até porque eles já possuem alguns conhecimentos e são mais curiosos.

E - Há um cuidado em adaptar a linguagem aos diferentes públicos? Exemplifique.

MT – No básico temos de ter uma linguagem mais.....outro tipo de enquadramento e um questionar com vocábulos menos técnicos para que eles... e contextualizar mais e talvez historiar um pouco mais.

E - Se tivesse de alterar, reformular alguma atividade, que desenvolvem quais seriam estas? Porquê?

MT – Eu penso que nenhuma visita é igual, os conteúdos nunca são iguais. Nós estamos permanentemente a reformular. Este ano, como introduzimos uma nova visita, uma nova temática que é a temática da azulejaria, creio que será atrativa. Estamos à espera que professores e alunos venham e que peçam essa visita porque é uma temática que temos aqui vários exemplos e bastante bonitos e ricos e que possibilitam análises também diferentes. Eu penso que isso já será uma hipótese de reformulação.

E – Conhece algum serviço educativo/atividades, em outro local ou instituição que funcione melhor do que o vosso? Exemplifique por favor.

MT –É assim, por experiência não. Com os meus alunos visitei Sintra várias vezes, o Palácio da Pena, Mafra, Centro Cultural de Belém e a Gulbenkian. Pelo menos a nível da Gulbenkian, o centro de arte moderna, não funcionam melhor, mas também são bastante dinâmicos e atrativos.

E - A avaliação é feita durante ou no final da atividade, ou em ambos os casos? Que técnicas usam para a realização dessa avaliação?

MT – No ano passado, aqui no Museu, no final da visita os professores davam a sua opinião davam novas “dicas”. Este ano os SE estão a ser coordenados pela Diretora e não sei como isso está e nem sabemos como é que isso vai funcionar.

E - Para finalizar, quais as atividades mais solicitadas pelo público? Por que razão?

MT – Ora bem, isso não sei muito bem porque isso está com a Dra. Maria João que tem as estatísticas dos pedidos. A minha ideia é de que é muito o barroco. Barroco ligado à componente artística e literária, por vezes também a vida conventual. Não tão pedida é a do Liberalismo

Anexo 2 – Atividade “Filho de Peixe, sabe nadar”

Projeto Filho de Peixe Sabe Nadar!

Público-alvo1.ºCiclo

Descrição

Com vista a promover o diálogo inter geracional e a estreitar laços com as raízes das gentes de Ílhavo, este projeto tem como fim o desenvolvimento de uma investigação orientada, em que professores, encarregados de educação e técnicos do museu, colaboram com as crianças, guiando-as a um encontro com as gerações anteriores ligadas à pesca do bacalhau. O projeto é desenvolvido ao longo do ano letivo, através da visita das técnicas do Museu às Escolas e de duas visitas dos alunos – uma ao Museu Marítimo, outra, ao Navio Museu “Santo André”, a combinar com a equipa de serviço educativo do Museu Marítimo de Ílhavo e o professor. Este é um projeto dirigido para as turmas do 4º Ano do 1ºCEB.

Objetivos

- Fomentar o interesse pela cultura e patrimónios marítimos, das gentes de Ílhavo, dos antepassados de cada uma das crianças;
- Estreitar laços com a comunidade e com as raízes ligadas ao mar de cada um dos alunos;
- Promover investigação e o contato com um passado ainda recente, promovendo o diálogo inter geracional, para posterior desenvolvimento de um projeto expositivo.

Calendarização

Durante todo o ano letivo de 2012/2013.

Fonte: http://www.cm-ilhavo.pt/PMIE_2012/m6_2.html#M_11