Louise Palma
louisepalma@gmail.com

Avaliação diagnóstica de serviços educativos: alguns resultados do caso da Rede de Museus de Vila Nova de Famalicão.

Palma, L. (2021). Avaliação diagnóstica de serviços educativos: alguns resultados do caso da Rede de Museus de Vila Nova de Famalicão. In P. M. Homem, B. Andrez, G. Soares, & L. Amaral (Eds.), *Ensaios e Práticas em Museologia* (Vol. 10, pp. 76-90). Porto: FLUP/DCTP/MMUS. https://doi.org./10.21747/978-989-9082-06-9/102021a5

Resumo

Este texto apresenta os principais resultados do relatório de estágio, defendido na conclusão do Mestrado em Museologia, com orientação de Alice Semedo e coorientação de Liliana Aguiar. O objetivo foi aplicar uma abordagem de avaliação diagnóstica no mapeamento das atividades propostas pelo serviço educativo das unidades museológicas da Rede de Museus de Vila Nova de Famalicão. Para tal, foi utilizado um desenho de métodos mistos simultâneos com traços de um desenho etnográfico. Os dados foram recolhidos através de um inquérito online e uma ficha de diagnóstico, com o objetivo de traçar o perfil dos colaboradores, relacionar o serviço educativo dos museus e as suas equipas, e mapear as atividades planeadas para o ano de 2019. A análise realizada mostra que, ao ser aplicada na esfera do serviço educativo, a avaliação se apresenta como um método útil e relevante para conhecer práticas, servindo de ponto de partida para mudanças mais profundas.

Palavras-chave: Avaliação; Educação em museus; Avaliação em museus; Rede de museus

Abstract

This paper showcases the key results from the internship report, defended at the conclusion of the master's degree in Museology, oriented by Alice Semedo and co-oriented by Liliana Aguiar. The objective was to apply a diagnostic evaluation approach to map the activities proposed by the educational programmes of Museum Network of Vila Nova de Famalicão. For this, a simultaneous mixed methods design with traces of an ethnographic design was used. The data was collected through an online survey and a diagnostic form, with the objective of tracing a profile of employees, defining a relationship between the educational programmes of museums and their teams, and mapping the educational activities planned for 2019. The data analysis shows that, when applied in the context of the educational programming, the evaluation presents itself as a useful and relevant method to understand practices and as a starting point for deeper changes.

Key words: Evaluation; Education in museums; Evaluation in museums; Network of museums

Nota biográfica

Louise Palma é Mestre em Museologia pela FLUP, desde 2020. Atualmente, integra a equipa da Rede de Museus de Vila Nova de Famalicão. Ao longo do percurso académico, explorou temáticas em torno da educação em museus e da arte contemporânea, tendo desenvolvido práticas nos serviços educativos da Casa São Roque - Centro de Arte Contemporânea e da Casa da Arquitetura. Em 2018 concluiu o curso de Mestrado em História da Arte, Património e Cultura Visual, também na FLUP. Entre 2011 e 2017, atuou como jornalista no Rio de Janeiro.

Biographical note

Louise Palma has a master's degree in Museology from FLUP, since 2020. works at the Museum Network of Vila Nova de Famalicão. Her academic career explores themes related to education in museums and contemporary art, and those studies that have been put to practice in educational programmes in institutions such as Casa São Roque – Centro de Arte Contemporânea and Casa da Arquitetura. In 2018, she also completed the master's course in Art History, Heritage and Visual Culture, at FLUP. Between 2011 and 2017, she worked as a journalist in Rio de Janeiro.

Palma, L. (2021). Avaliação diagnóstica de serviços educativos: alguns resultados do caso da Rede de Museus de Vila Nova de Famalicão. In P. M. Homem, B. Andrez, G. Soares, & L. Amaral (Eds.), *Ensaios e Práticas em Museologia* (Vol. 10, pp. 76-90). Porto: FLUP/DCTP/MMUS. https://doi.org./10.21747/978-989-9082-06-9/102021a5

Introdução

Este contributo partilha os principais resultados do relatório de estágio apresentado como conclusão do Mestrado em Museologia (MMUS) na Faculdade de Letras da Universidade do Porto (FLUP), em Vilela (2020), com orientação de Alice Semedo e coorientação de Liliana Aguiar. O trabalho teve como principal objetivo aplicar uma abordagem de avaliação diagnóstica no mapeamento das atividades propostas pelo serviço educativo das unidades museológicas da Rede de Museus de Vila Nova de Famalicão (RMVNF).

Avaliar é uma prática inerente ao ser humano, uma vez que é um ato comum e quotidiano de determinar o valor de algo. No entanto, ao ser desenvolvida como prática profissional e disciplinar, a avaliação caracteriza-se como um processo sistemático (Stufflebeam & Coryn, 2014).

No campo dos museus, a avaliação é geralmente aplicada para conhecer os perfis de público, comprovar os resultados de programas educativos (Pérez Santos, 2000), medir o impacto de exposições e apoiar a prestação de contas (Korn, 1989). No entanto, o campo disciplinar apresenta diversas abordagens de avaliação, que podem e devem ser aplicadas em museus como prática recorrente.

Importa ter em conta que a metodologia de avaliação é realizada com objetivos que a diferem da investigação, por exemplo, tendo funções específicas e métodos próprios (Mertens & Wilson, 2018; Stufflebeam & Coryn, 2014). Outra característica do campo são as normas-padrão[1], que oferecem uma orientação oficial para a realização de ações de avaliação. O avaliador, por sua vez, é figura central no processo, ao assumir um conjunto de premissas filosóficas – chamado de paradigma por alguns autores (Mertens & Wilson, 2018; Denzin & Lincoln, 2005; Guba, 1990) – que reflete na

1 Corresponde à tradução livre, feita pela autora, do termo *standards*, que é usado por Mertens e Wilson (2018, p. 25) para referir-se ao "*The Program Evaluation Standards*", publicado pelo JCSEE em 2010. Stufflebeam e Coryn (2014, p. 70) utilizam o termo para referir-se também ao "*Guiding Principles for Evaluators*", publicado pela AEA, e ao "*Government Auditing Standards*", publicado pelo *U.S. Government Accountability Office.*

avaliação a sua própria visão de mundo e está relacionado com conceitos e possíveis abordagens da avaliação.

A avaliação diagnóstica apresenta-se como um método ainda pouco explorado no contexto museológico e, consequentemente, pouco debatido na Museologia. Neste sentido, o presente trabalho teve como principal objetivo aplicar uma abordagem de avaliação diagnóstica para o mapeamento das atividades propostas pelo serviço educativo das unidades museológicas da RMVNF – instituição onde foi realizado o estágio curricular no âmbito do MMUS.

No contexto da programação do serviço educativo, advoga-se que tal método pode ser usado como ferramenta para ver o sistema como um todo, sendo, então, considerado o primeiro passo para uma mudança de pensamento relativamente à programação.

A proposta de explorar a avaliação de serviços educativos parte da carência notória de estudos no campo da avaliação, principalmente em Portugal, e também se justifica com a necessidade da instituição em perceber o que vinha sendo feito em termos de serviço educativo, como ponto de partida para a elaboração de uma política de educação.

1. Pensar e trabalhar na prática: o projeto na RMVNF

A RMVNF é uma organização reticular que reúne, atualmente, 10 museus – Casa de Camilo - Museu. Centro de Estudos (CC), Museu Bernardino Machado (MBM), Museu Fundação Cupertino de Miranda - Centro Português do Surrealismo (FCM), Museu Nacional Ferroviário - Núcleo de Lousado (MNF-NL), Museu da Indústria Têxtil da Bacia do Ave (MIT), Museu de Cerâmica Artística da Fundação Castro Alves (FCA), Museu do Automóvel (MA), Museu da Guerra Colonial (MGC), Casa-Museu Soledade Malvar (CMSM), Museu de Arte Sacra da Capela da Lapa (MASCL) – e duas coleções visitáveis – Museu da Confraria da Nossa Senhora do Carmo de Lemenhe (MCNSCL) e Museu Cívico e Religioso de Mouquim (MCRM).

Palma, L. (2021). Avaliação diagnóstica de serviços educativos: alguns resultados do caso da Rede de Museus de Vila Nova de Famalicão. In P. M. Homem, B. Andrez, G. Soares, & L. Amaral (Eds.), *Ensaios e Práticas em Museologia* (Vol. 10, pp. 76-90). Porto: FLUP/DCTP/MMUS. https://doi.org./10.21747/978-989-9082-06-9/102021a5

Desde a sua formação, em 2012, a RMVNF atua como uma zona de intersecção entre essas 12 unidades museológicas, servindo-lhes de apoio e promovendo a dinamização através de uma série de atividades. Tendo tutelas, níveis de gestão e tipologias de coleções diferentes, tais instituições partilham entre si o mesmo território, mas mantêm uma programação independente, no que diz respeito a atividades educativas.

Em 2018, foi proposta uma mudança de paradigma na RMVNF, relativamente à sua atuação na comunidade, através da reformulação e posterior afirmação de serviços – como o serviço educativo (Rede de Museus de Vila Nova de Famalicão, 2019). Entende-se que a avaliação diagnóstica desenvolvida no âmbito do estágio curricular apresenta-se como um contributo neste processo de reflexão[2] e mudança sobre o papel desempenhado por cada instituição, a sua missão e os desafios enfrentados no território em que está inserida.

Acredita-se que, ao entender as partes, é possível identificar pontos fortes e fracos do sistema como um todo, capazes de basear estratégias futuras para um trabalho em rede a nível do serviço educativo.

2. Metodologia

Os objetivos gerais do estudo foram traçados para responder a questões que orientaram o seu desenvolvimento. A primeira, em torno do papel da avaliação diagnóstica na melhoria do serviço educativo e na articulação, no contexto de uma rede de museus. Depois, questionou-se sobre o que era feito em termos de serviço educativo na RMVNF e qual era o perfil dos mediadores que atuam nessas unidades museológicas. Por fim, sobre como o serviço educativo desses museus se articula ou pode se articular entre eles e a própria rede.

2 Com a coordenação científica de Alice Semedo, o processo teve início em novembro de 2018 com a realização workshop Ser/Fazer Museu e resultou na realização do vídeo “O museu é um lugar de..." e na publicação “Definir a missão… da necessidade ao desafio”, disponibilizada no formato físico e digital em novembro de 2019 (Rede de Museus de Vila Nova de Famalicão, 2019b).

Transitando entre modelos e abordagens encontrados na revisão da literatura especializada (Vilela, 2020), a avaliação diagnóstica inspirou-se no Paradigma Transformador (Mertens, 2009; Mertens & Wilson, 2018), em que o avaliador assume a justiça social como princípio de orientação do trabalho, procurando inspirar a mudança de atitude. Optou-se por um desenho de métodos mistos simultâneos na recolha simultânea dos dados quantitativos e qualitativos, com traços de um desenho etnográfico (Creswell, 2014), que se relaciona com o foco nas experiências pessoais, nas atividades diárias e no contexto social do quotidiano, a partir da perspetiva dos participantes.

Propôs-se ainda um desenho cíclico, que sugere a avaliação como um processo contínuo. Ao retornar para o início do ciclo, o resultado de uma avaliação alimenta os seus participantes com informações relevantes que os ajudam nas tomadas de decisão e os inspiram nas mudanças de pensamentos e atitudes (Mertens & Wilson, 2018).

Na primeira fase do trabalho, dedicada à compreensão das particularidades da avaliação como metodologia de pesquisa, foi definida a amostra – que incluiu as 10 unidades museológicas da Rede que têm serviço educativo.

Na segunda fase, foram criados os instrumentos de recolha de dados, que buscavam alcançar os seguintes objetivos específicos: mapear o que, quando, por quem e quais os recursos utilizados na realização das atividades do serviço educativo dos museus da RMVNF; traçar um perfil sociodemográfico dos mediadores dos museus da RMVNF; perceber potencialidades, oportunidades, fraquezas e vulnerabilidades no âmbito do serviço educativo; e procurar a mudança de pensamento e atitudes, inspirando ações neste sentido.

Para levantar os dados relativos às atividades, foi desenvolvida uma ficha de diagnóstico, a partir da ficha de levantamento de atividades utilizada pelo *Observatório de Educación Patrimonial en España* (OEPE) e adaptada no âmbito das atividades da Unidade Curricular "Políticas e Práticas de Comunicação em Museus" (Ornellas, Palma & Sbragio, 2018). E, para traçar o perfil sociodemográfico dos colaboradores, responsáveis pela elaboração e/ou execução das atividades de serviço

Palma, L. (2021). Avaliação diagnóstica de serviços educativos: alguns resultados do caso da Rede de Museus de Vila Nova de Famalicão. In P. M. Homem, B. Andrez, G. Soares, & L. Amaral (Eds.), *Ensaios e Práticas em Museologia* (Vol. 10, pp. 76-90). Porto: FLUP/DCTP/MMUS. https://doi.org./10.21747/978-989-9082-06-9/102021a5

educativo mapeadas pelo estudo, foi desenvolvido um inquérito *online*. Aplicadas através da ferramenta *Google Forms*, as 15 questões tinham o objetivo de recolher informações gerais deste grupo de pessoas que desempenham funções semelhantes para tentar, a partir daí, entender de que forma elas partilham, ou não, competências em termos de formação profissional e de experiência de vida.

Nessa fase também se deu uma aproximação com as equipas de trabalho, que foi importante para que os profissionais entendessem a relevância da avaliação como algo coletivo. Neste processo, foi possível acompanhar algumas das atividades realizadas pelo serviço educativo dos museus, cujas impressões foram apontadas num diário de bordo (Fig. 1).

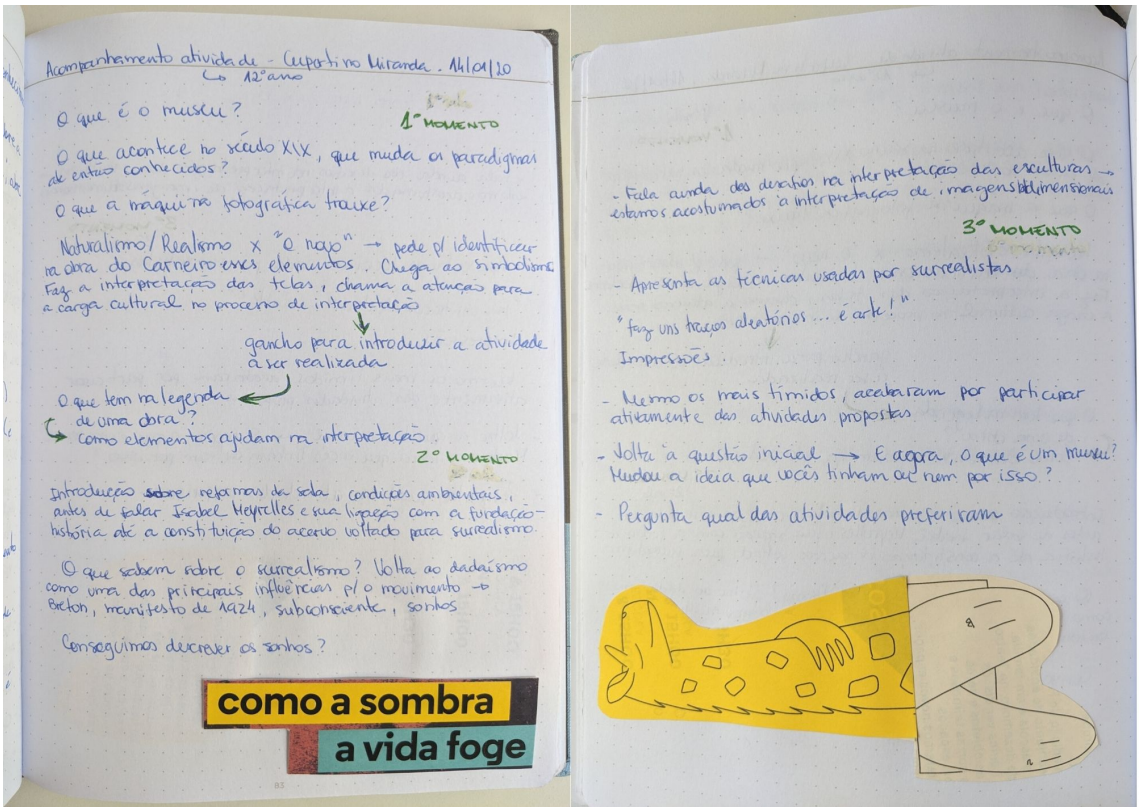

Fig. 1 - Exemplos dos apontamentos pessoais no diário. ©Louise Palma, 2020.

Na terceira fase, iniciou-se a recolha de dados, que estava dividida em duas etapas. Primeiro, as fichas de diagnóstico foram parcialmente preenchidas com informações recolhidas na revisão de documentos. Já a etapa seguinte aconteceria em contacto direto com os colaboradores, visando complementar o preenchimento das fichas de diagnóstico e recolher informações de caráter sociodemográfico. No entanto, a esta etapa foram impostas adaptações por conta da pandemia da COVID-19, que impactaram na dinâmica da recolha de dados, e, consequentemente, no cronograma previsto. Assim, a recolha de dados concentrou-se em apenas um profissional por unidade museológica, o contacto foi feito através de chamadas de vídeo e/ou áudio e a dinâmica estabelecida incluiu a revisão das fichas por parte dos colaboradores[3].

Na quarta fase, os dados foram sistematizados numa base de dados no *Google Sheets*. No caso dos dados oriundos das fichas de diagnóstico, foram criadas categorias gerais de análise, baseadas nas questões que orientaram a elaboração do instrumento: descrição da atividade, conceção e planeamento da atividade e realização da atividade. No entanto, foram encontradas lacunas nesse processo, que correspondem a perguntas que não foram respondidas por conta da inexistência de metodologias nas instituições relacionadas com a documentação, o registo e a análise das atividades realizadas. Elas foram, então, incluídas numa quarta categoria.

3. Resultados e interpretação

A interpretação dos dados baseou-se numa análise comparativa dos dados recolhidos com a bibliografia consultada, as conversas com os colaboradores durante a recolha dos dados e a vivência durante o período de estágio. E, para sintetizar os resultados e perceber, de uma maneira mais visual, as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças identificadas nessa avaliação diagnóstica, foi utilizada a análise SWOT como ferramenta (Fig. 2).

3 Foram cumpridos todos os procedimentos éticos da investigação qualitativa e da comissão de ética da FLUP.

Palma, L. (2021). Avaliação diagnóstica de serviços educativos: alguns resultados do caso da Rede de Museus de Vila Nova de Famalicão. In P. M. Homem, B. Andrez, G. Soares, & L. Amaral (Eds.), *Ensaios e Práticas em Museologia* (Vol. 10, pp. 76-90). Porto: FLUP/DCTP/MMUS. https://doi.org./10.21747/978-989-9082-06-9/102021a5

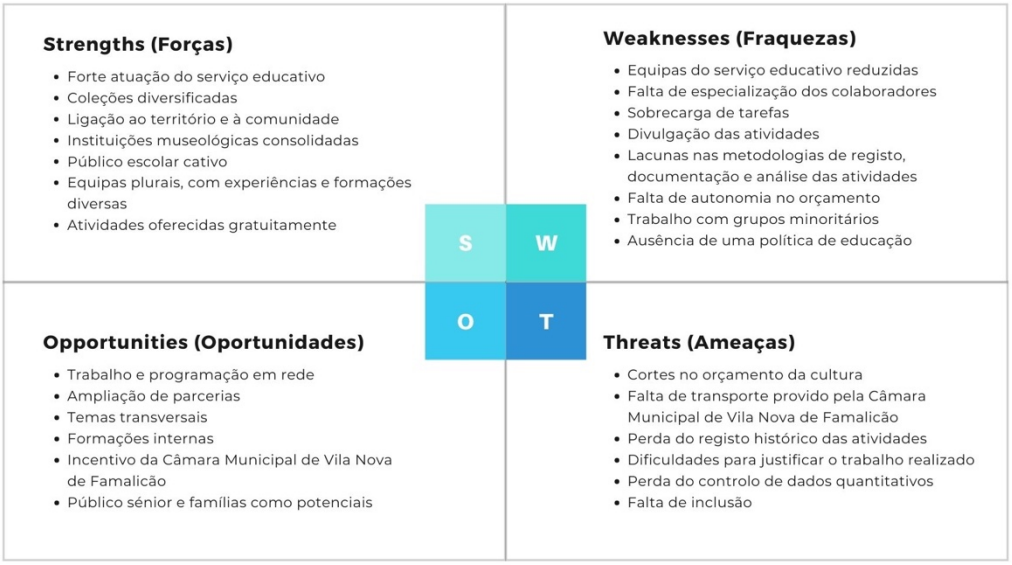

Fig. 2 - Análise SWOT dos resultados da avaliação diagnóstica à RMVNF. ©Louise Palma, 2020.

Responderam ao inquérito 19 dos 30 colaboradores e foi possível constatar que as equipas são formadas, predominantemente, por profissionais do género feminino (68,4%), de nacionalidade portuguesa, que residem nos distritos de Braga (68,4%) e do Porto (21,1%). É um grupo heterogéneo no que diz respeito à faixa etária, já que 84,2% têm idades entre os 31 e os 60 anos – dado que sugere experiência, estabilidade profissional e carreiras minimamente consolidadas. Apesar de 73,7% dos funcionários terem cursado o ensino superior, apenas 15% apresentam formação relacionada com a Museologia e o Património.

Nas 10 unidades museológicas, predominam a tutela pública (60%) e a gestão municipal (40%) e isso se reflete, por exemplo, na predominância dos contratos por tempo indeterminado e nos cargos ocupados – que correspondem, na sua maioria (73,7%), a carreiras gerais da função pública. No entanto, ao mesmo tempo que os dados indicam estabilidade, também indicam uma mobilidade interna reduzida.

Aferiu-se ainda que a maior parte das instituições tem equipas de serviço educativo formadas por um a quatro colaboradores (Fig. 3), que dividem o seu tempo com outras funções museológicas. Ou seja, falamos de equipas reduzidas e multifuncionais.

Palma, L. (2021). Avaliação diagnóstica de serviços educativos: alguns resultados do caso da Rede de Museus de Vila Nova de Famalicão. In P. M. Homem, B. Andrez, G. Soares, & L. Amaral (Eds.), *Ensaios e Práticas em Museologia* (Vol. 10, pp. 76-90). Porto: FLUP/DCTP/MMUS. https://doi.org./10.21747/978-989-9082-06-9/102021a5

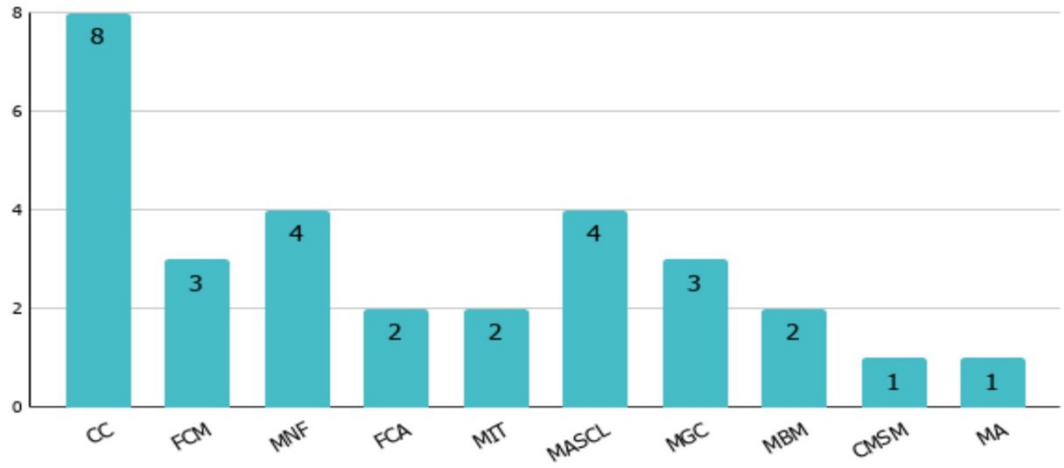

Fig. 3 - Número de colaboradores, por instituição, que atuou no serviço educativo dos museus da RMVNF, em 2019. ©Louise Palma, 2020.

Através das fichas de diagnóstico, foram identificadas 94 atividades planeadas em 2019 (Fig. 4). É interessante notar que 65,9% dessas atividades concentram-se em apenas três instituições, com relevância na atuação com a comunidade na área educativa. Isto reflete um serviço educativo com mais histórico e mais estruturado, tanto a nível de equipa, quanto de planeamento; em atividades mais diversas; e numa divulgação mais eficaz.

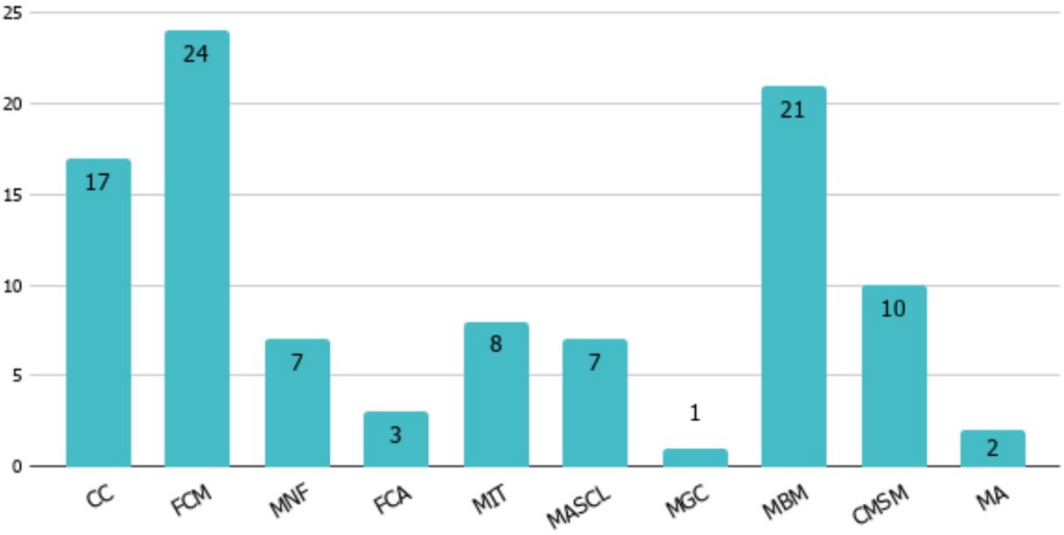

Fig. 4 - Número identificado de atividades no serviço educativo dos museus da RMVNF, por instituição. ©Louise Palma, 2020.

Um ponto em comum é que nenhuma das 10 instituições possui uma política de educação, indo ao encontro dos dados fornecidos pelo "Panorama Museológico em Portugal". Segundo o relatório, a formalização do serviço educativo é pouco frequente nas instituições, tanto em documentos fundadores quanto nos documentos de gestão – "como a lei orgânica (para os serviços da Administração Central), regulamentos (obrigatórios) e estatutos (não obrigatórios)" (Neves, Santos & Lima, 2013, p. 83).

Das 94 atividades planeadas, 15 não foram realizadas. Isso foi atribuído à falta de procura do público e, nesse ponto, é necessário refletir sobre a forma como elas foram comunicadas – seja pela sua apresentação, através do título e da sinopse, ou pelo meio de comunicação escolhido. Neste sentido, verificou-se uma relevância do sítio *web* das instituições na divulgação da sua programação do serviço educativo. No entanto, a falta de procura também foi atribuída a fatores externos, como a suspensão do transporte provido pela Câmara Municipal para levar grupos escolares aos museus.

Por outro lado, nas 79 atividades realizadas foi possível identificar uma forte ligação com o público escolar. Isso fica muito claro na tipologia das atividades oferecidas, em que se destacam as visitas orientadas, e também na relação com o calendário escolar, que leva em conta o ano letivo e os períodos de férias. Essa presença do público escolar realça a consolidação das instituições da RMVNF como lugar de aprendizagem e como elo de ligação com a comunidade e com o território.

Ao olhar para os tipos de público contemplados pela programação, nota-se que é muito comum que as atividades sejam pensadas para serem adaptadas ou para servirem a "todos os públicos". Ainda assim, o ciclo básico ganha mais atenção na programação – ou seja, há um direcionamento para um público entre 6 e 14 anos, que visita o museu em contexto escolar.

Para além disso, destaca-se que o público com necessidades de apoio à aprendizagem aparece em apenas 10,6% das atividades e em apenas das três instituições museológicas, as minorias sociais não são consideradas, e os visitantes com necessidades específicas são considerados em 39% das atividades, apresentadas como

"adaptáveis" por possibilitar que barreiras físicas, sociais e intelectuais impostas aos visitantes sejam contornadas.

No que se refere às lacunas relacionadas com a inexistência de metodologias nas instituições, destaca-se a falta na metodologia de documentação no âmbito do histórico das atividades do serviço educativo. Visto que nenhuma das instituições tinha isso organizado, o contributo da avaliação foi montar esse histórico com o material recolhido.

O lapso na metodologia de registo pode ser visto ao nível dos procedimentos, já que se notou que não foi uma prática recorrente registar como as atividades se desenvolviam. E, olhando para os resultados, identificou-se que o registo de visitantes e do número de sessões realizadas também apresentava falhas. No âmbito da metodologia de análise, destaca-se que a maior parte das atividades não foi avaliada, seja porque a avaliação ainda não é levada em conta como parte da elaboração das atividades, seja porque faltam competências neste domínio ou falta tempo entre os profissionais, sendo esta uma etapa pouco priorizada.

Outros pontos que merecem atenção são a carência no domínio acerca de algumas componentes teóricas do campo da museologia, atribuída à falta de uma formação especializada das equipas. No entanto, neste sentido, a RMVNF vem fazendo um trabalho a nível de instrução dos recursos humanos.

O orçamento destinado ao serviço educativo ainda é pouco representativo relativamente a outras áreas, e falta de autonomia dos profissionais em relação ao investimento feito. Isso exige da equipa muita flexibilidade – o que pode ser considerado um ponto positivo.

Por fim, nota-se um isolamento das atividades, já que elas não são articuladas em rede, não fazem parte de programas educativos nem de parcerias. Ou seja, apesar de estarem integrados numa organização reticular, os serviços educativos desses museus pouco se articulam. No entanto, é preciso ressaltar a oportunidade de pensar em rede.

Palma, L. (2021). Avaliação diagnóstica de serviços educativos: alguns resultados do caso da Rede de Museus de Vila Nova de Famalicão. In P. M. Homem, B. Andrez, G. Soares, & L. Amaral (Eds.), *Ensaios e Práticas em Museologia* (Vol. 10, pp. 76-90). Porto: FLUP/DCTP/MMUS. https://doi.org./10.21747/978-989-9082-06-9/102021a5

Considerações finais

O trabalho desenvolvido reforça a importância de integrar a avaliação como prática recorrente no âmbito dos museus, principalmente no que diz respeito à programação do serviço educativo. No contexto museológico, a avaliação diagnóstica mostra-se como um método vantajoso ao possibilitar que uma organização seja vista na totalidade, permitindo não só conhecer, mas reconhecer o que vem sendo feito no âmbito da educação.

Com relação à abordagem metodológica aplicada, destaca-se a possibilidade de adaptação da ficha de diagnóstico como base para outras avaliações diagnósticas. Essa mesma ficha pode ser ainda integrada como instrumento de conceção e registo das atividades do serviço educativo, permitindo que o processo de elaboração seja realizado a partir de uma visão sistémica (Semedo, 2019). A RMVNF vem trabalhando nesse processo, que pode tornar-se mais fluido, pois os colaboradores já estão mais familiarizados com o instrumento.

Ao inspirar-se no paradigma transformador, esta avaliação tem em vista um impacto concreto na realidade. Olhando para a RMVNF, espera-se que esse estudo sirva de ponto de partida para a mudança de pensamento e de atitude no que diz respeito à perceção sobre a relevância da avaliação e da sua utilização como forma de fundamentar procedimentos e promover melhorias no serviço educativo. Entende-se que esta é uma forma de dar continuidade ao trabalho aqui iniciado.

Outra continuidade possível é considerar a avaliação diagnóstica realizada como um primeiro passo na elaboração de uma política de educação. Pretende-se que o contributo se estenda à reafirmação da função educativa da organização, apoiando a elaboração de um programa educativo em rede.

Por fim e de maneira mais ampla, espera-se que este estudo possa contribuir para a reflexão sobre a necessidade de desenvolver modelos de avaliação voltados para a utilização em contextos museológicos.

Palma, L. (2021). Avaliação diagnóstica de serviços educativos: alguns resultados do caso da Rede de Museus de Vila Nova de Famalicão. In P. M. Homem, B. Andrez, G. Soares, & L. Amaral (Eds.), *Ensaios e Práticas em Museologia* (Vol. 10, pp. 76-90). Porto: FLUP/DCTP/MMUS. https://doi.org./10.21747/978-989-9082-06-9/102021a5

Agradecimentos

À orientação de Alice Semedo e coorientação de Liliana Aguiar, e à Rede de Museus de Vila Nova de Famalicão e todos os seus colaboradores, envolvidos direta ou indiretamente no estudo desenvolvido.

Referências

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Los Angeles: Sage Publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.) (2005). *Handbook of Qualitative Research* (3rd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Guba, E. G. (1990). The alternative paradigm dialog. In E. G. Guba (Ed.), *The Paradigm Dialog* (pp. 17-27). S. Francisco: Sage Publications.
- Korn, R. (1989). Introduction to evaluation: theory and methodology. In: N. Berry & S. M. Mayer (Eds.), *Museum Education: History, Theory, and Practice* (pp. 219-238). Reston: National Art Education Association.
- Mertens, D. M. (2009). *Transformative Research and Evaluation.* New York: The Guilford Press.
- Mertens, D. M., & Wilson, A. T. (2018). *Program Evaluation Theory and Practice.* New York: Guilford Publications.
- Neves, J. S., Santos, J. A., & Lima, M. J. (2013). *O Panorama Museológico em Portugal: Os Museus e a Rede Portuguesa de Museus na Primeira Década do Século XXI.* Direção-Geral do Património Cultural. http://www.patrimoniocultural.gov.pt/static/data/publicacoes/opanoramamuseologicoemportugal_bq.pdf
- Ornellas, G., Palma, L., & Sbragio, T. (2018). *Relatório da Visita Orientada. Aurélia de Sousa, o Autorretrato e a Construção da Identidade*. Documento não publicado. Porto: FLUP.

- Pérez Santos, E. (2000). *Estudio de Visitantes en Museos: Metodologia y Aplicaciones.* Gijón: Trea.
- Rede de Museus de Vila Nova de Famalicão (Ed.) (2019). *Definir a Missão... da Necessidade ao Desafio.* Vila Nova de Famalicão: Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão.
- Rede de Museus de Vila Nova de Famalicão. (2019b, 16 de maio). Museu é um lugar de... [vídeo anexado] [atualização de status]. Facebook. Retirado de
- https://www.facebook.com/watch/?v=712249502523715&extid=QTCx619YJ4oKVRAO.
- Semedo, A. (2019). *Toolbox: Museus. Património. Educação.* (Documento não publicado). Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
- Stufflebeam, D. L., & Coryn, C. L. (2014). *Evaluation Theory, Models, and Applications* (2nd ed.). S. Francisco: Jossy-Bass.
- Vilela, L. P. (2020). *Avaliação Diagnóstica de Serviços Educativos: O caso da Rede de Museus de Vila Nova de Famalicão* (Dissertação de Mestrado, Universidade do Porto, Porto, Portugal). Disponível em https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/130660