

(370) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 17.6. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(371) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 17.9. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(372) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 17.10. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(373) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 17.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(374) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 17.2.3. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(375) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 17.4. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(376) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 17.2.5. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(377) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 17.11. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(378) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 17.11. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(379) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 17.3. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(380) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 18.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(381) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 18.4. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(382) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 18.3. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(383) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 18.2. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(384) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 18.5. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(385) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 19.5. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(386) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 19.7. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(387) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 19.7. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(388) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 19.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(389) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 25.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(390) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 25.7. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(391) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 25.9. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(392) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 25.5. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(393) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 25.8. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(394) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 25.3. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(395) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 25.6. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(396) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 25.10. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(397) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 25.4. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(398) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 25.2. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(399) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 30.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(400) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 30.4. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(401) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 30.5. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(402) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 30.3. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(403) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 30.9. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(404) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 30.7. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(405) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 30.8. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(406) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 30.10. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(407) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 30.2. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(408) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 30.6. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(409) Jerry Choate, director do Sternberg Museum of Natural History. Resposta ao Questionário 1 em 28 de fevereiro de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(410) Lise Mignault, Coordenador volunteers services do Canadian Museum of Civilization cooperation Resposta ao Questionário 2 em 12 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(411) O director do Kew Brigde Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 4 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(412) Jamie P., program volunteer coordinator do Melbourne/Victoria Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II*, 2001.

(413) A directora do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II*, 2001.

(414) Estatutos do ICOM, 1992, 15, p.28, *Cadernos de Sociomuseologia*, 1999.

(415) A Declaração de Santiago do Chile, 1972, *Cadernos de Sociomuseologia*, 15, p.96, 1999.

8- Bibliografia

A Directory of Museum Volunteers Programs (1997): Marilyn Harden, American Association for Museum Volunteer.

Adotevi. S. (1992). Le musée inversion de la vie. Le musée dans les systèmes éducatifs et culturels contemporains in Vagues, une Anthologie de la nouvelle museologie, VI. I, France: MNES, Editions W, Savigny-le Temple.

Almeida. João Ferreira e Pinto, José Madureira. (1976). A Investigação nas Ciências Sociais: Ed. Presença.

Anselmo. Artur. (1988). Técnicas de Pesquisa-I. Lisboa: Universidade Católica.

A Declaração de Santiago do Chile, 1972. (1999). In: Museologia e Património: Documentos fundamentais organização e apresentação Judite Primo. *Cadernos de Sociomuseologia*. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,15.

A Declaração de Oaxtepec, 1984.

A Declaração de Quebec, 1984. (1999). In: Museologia e Património: Documentos fundamentais organização e apresentação Judite Primo. Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,15.

A Declaração de Caracas, 1992 .(1999). In: Museologia e Património: Documentos fundamentais organização e apresentação Judite Primo. Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,15.

Barbe, C. (1989). Voluntary Youth Work Camps for Museums. Museum, 163.3, 188-91.

Bitti. P. Ricci; Zani. B.(1998). A Comunicação Como Processo Social, Lisboa: Editorial Estampa.

Brandywine River Museum (1986). A Volunteer Handbook. Pennsylvania: Brandywine Conservancy.

Bruno. C. (1997). Museologia e Museus, Princípios, Problemas e Métodos. Cadernos de Sociomuseologia, Centro de Estudos de Sociomuseologia, 10.

Câmara Municipal da Amadora (2001). Relatório Final do Projecto Secucités– Insertion/service Voluntaire européen 2.

Câmara Municipal do Bombarral (1995). Regulamento e Estrutura Orgânica do Museu Municipal de Bombarral/Vasco Pereira da Conceição/Maria Barreira.

Cameron. D. (1992). Le Musée: Un temple ou un Forum in Vagues, une Anthologie de la Nouvelle Museologie, Vol. I, France: MNES Editions W, Savinngny- Le- Temple.

Carvalho, Rita; João céu e Silva (2001, 22 de Fevereiro). Nações Unidas Ano Internacional do Voluntariado. Diário de notícias. Sociedade, p.20.

Canadian Museum of Civilization Corporation (2001). Orientation Guide For Volunteers. Canada: Human Resources Division, Canadian Museum of Civilization Corporation.

Canadian Museum of Civilization Corporation (1998). Policy 351, Volunteer services. Canada: Human Resources Division, Canadian Museum of Civilization Corporation.

Caulton. Tim. (1998). Hands-on Exhibitions, Managing Interactive Museums and Science Centres. Routledge.

Chagas. M. (1989). Museu: Coisa Velha, Coisa Antiga. Universidade do Rio de Janeiro:Uni-Rio.

Chagas. M. (1989). Museália. Rio de Janeiro: JC Editora.

Chagas. M. (1993). Um novo velho conceito de Museu. Cadernos de Sociomuseologia, Centro de estudos de Sociomuseologia, Lisboa, U. L. H. T, 22.

Chagas M. (2000). Museu. Literatura e Emoção de Lidar, dactil.

Clarke, C. (1992). Museums and Volunteers Towards Success. Tese não publicada: Leicester University Library.

Conferência Geral da Organização das Nações Unidas Para a Educação, A Ciência e a Cultura, 9ª Sessão-Unesco-Nova Delhi (1956). In: Museologia e Patrimônio: Documentos fundamentais organização e apresentação Judite Primo. Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,15, p.77-93.

Cutler. Charlene P. The employer's Handbook: A Guide to Personnel Practices and Policies For Museums: American Association of Museums. S/d.

Demb, C.; Castle, C. (1984). Training the Volunteer Museum Educator. Second Museum Education Colloquium. Ontario: Ontario Museum Association.

Denver Museum Of Natural History (1994). Volunteer and Staff Handbook. Não Publicado, Denver Museum of Natural History.

Durbin, G. (1996). Developing Museum exhibitions for lifelong learning. London: Gail Durbin

Eco. Humberto (1985).Como se faz uma tese em Ciências Humanas. Lisboa: Editorial Presença.

Ellis, Susan J.; Campbell, Katherine Noyes. (1995).The (Help) I-Don't-Have-Enough-time guide to volunteer Management. Energize, dactl.

Estatutos do ICOM(1992) In: Museologia e Património: Documentos fundamentais organização e apresentação Judite Primo.Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,15, p.28

Fernandez, Luis Alonso. (1993). Museologia. Introducción a la teoria y práctica del Museo. Fundamentos Maior.

Fisher. J.(1986) Handbook for Volunteer Organizations, nº5, Ottawa, Canada: Voluntary Action Directorate.

Fletcher-Brown. K.B. (1987).The nine keys to successful Volunteer Programs. Washington, DC: American Association of Museums.

Freire. P. (1992). Pedagogia do Oprimido, Editora Paz e terra

Freire. P. (1985). A Educação com prática da Liberdade. São Paulo: Edição Paz e Terra.

Goodland. S.; Stephanie McIvor (1997). Museum Volunteers: Good Practice in the Management of Volunteers. London: Routledge.

Gordon, Ayala. (1982). Emotional reactions to an exhibition. in ICOM Education, 10.

Guarnieri, Waldisa Russo. Museologia e Museu, dactl. s/d.

Guarnieri, Waldisa Russo, A Interdisciplinaridade e Museologia, s/d.

Hooper-Greenhill. E. (1994). Museum and Their visitors. London: Routledge.

Inquérito aos Museus Portugueses.(2000). Instituto Português dos Museus. Ministério da Cultura.

Lalanda. Piedade (1998). Sobre a metodologia qualitativa na pesquisa sociológica. In Análise Social, Vol. XXXIII, pp. 871-883.

Letria, José Jorge.(Dezembro,1999). Museus Municipais numa perspectiva de desenvolvimento cultural. Comunicação apresentada no 11º Encontro Nacional de Museologia e Autarquias, Caldas da Rainha.

Levitt, Theodore. Miopia em Marketing. Biblioteca Harvard de Administração de Empresas, Vol.1, p.1, dactl.

Lundin, Shirley. (1991). Evaluating a Museum's Volunteer Program. Journal of Volunteer Administration.

Knapp. Martin. (1995). Who Volunteers and Why? Key Factors Which Determine Volunteering. London: Volunteer Center UK.

Kuyper, Joan; Ellen Hirzy e Kathleen Huftalen (1993). Volunteer Program Administration: A Handbook for Museums and Other Cultural Institutions. New York: American Council for the Arts.

Mayrand, Pierre (1985). The New Museology proclaimed. Declaration of Quebec: Basic Principles for a New Museology. Museum, 148, P.200-201.

Mayrand, Pierre.(1994). La réconciliation possible de deux langages. Action muséologique et solidaire (AMIS) Dossier, p3.

Mensch, Peter Van. (1987). Museus em Movimento. Uma estimulante visão dinâmica sobre a inter-relação museologia-museus. Comunicação apresentada no Simpósio sobre Museologia e Museus, ICOFOM, Study Series, 12.

Merriman, N. (1989). Museum Visiting as a Cultural Phenomenon. In: Vergo, P. The New Museology. London: Reaktion Books.

Moutinho, Mário. (1993). Sobre o conceito de Museologia Social. Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,3.

Moutinho, Mário.(1996). A Função social do Museu. Textos de Museologia. Curso de Mestrado em Museologia. Lisboa: U.L.H.T.

Moutinho, Mário. (1994). A Construção do objecto Museológico. Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,4.

Museu Nacional de História Natural; centro Interdisciplinar de Ciência Tecnologia e Sociedade da Universidade de Lisboa (2000). Pesquisa “XIV Feira Internacional de Minerais, Gemas e Fósseis”. Inquérito aos visitantes.

Nós. (2000). Instituto Português da Juventude, Ministério da Juventude e Desporto.

Pais. Teresa Azeredo (1993). Museologia e Comunicação sobre o conceito de museologia Social, Cadernos de Sociomuseologia, 1, p.59-76.

Riviére. Geoges H. (1992) La Museologia. Curso de Museologia/ Textos y Testimonios, Espanha: Akal, Arte y Estética.

Riviére. Georges Henri. (1989). La Muséologie selon Georges Henri Riviére. Paris: Dunad.

Rodolphe. Ghiglione; Benjamin Matalon (1995).O Inquérito. Teoria e Prática. Celta Editora

Santos. Maria Célia Teixeira Moura (1996). Processo Museológico e Educação. Construindo um Museu Didático Comunitário. Cadernos de Sociomuseologia. centro de Estudos de Sociomuseologia.U.L.H.T., 7.

Scheiner, Teresa Cristina. (1997). Memória e Museu, Expressões do passado, visões do futuro. Comunicação apresentada em Museologia e Memória na América Latina e Caribe, VII Encontro regional do ICOFOM LAM, Cuenca.

Sola, Tamislav (1987). De L'éducation à la communication in Nouvelles de l'ICOM, Vol. 40 3 /4, p.5.

Souse. Clode Francisco (1993). Museologia e Comunicação sobre o conceito de museologia Social, Cadernos de Sociomuseologia, 1, p.49-58.

The Israel Museum, Jerusalem (2001). Volunteers Handbook. The Israel Museum Volunteer Organization.

The Torch (2001). A Special Supplement to the Torch to Honor Volunteers, N0.01, January: Smithsonian Institute.

Thompson. P. (1978). The Voice of the Past-Oral History. Oxford university Press.

Varine. Hugues de (1991). L'initiative communautaire. Recherche et Experimentation.

Varine. Hugues de (1987). O tempo Social. Rio de janeiro: Livraria Eça Editora.

Vergo. Peter (1989). The New Museology. London: Reaktion Books.

9 – Bibliografia geral

Fernandez, Luis Alonso. (1993). Museologia. Introducción a la teoria y práctica del Museo. Fundamentos maior.

Rivière. Geoges H. (1992) La Museologia. Curso de Museologia/ Textos y Testimonios, Espanha: Akal, Arte y Estética.

Rivière. Georges Henri. (1989). La Muséologie selon Georges Henri Rivière. Paris: Dunad.

Thompson. P. (1978). The Voice of the Past-Oral History. Oxford university Press.

Vergo. Peter (1989). The New Museology. London: Reaktion Books.

10 – Imprensa Nacional (Artigos sobre voluntariado)

Carvalho, Rita; João céu e Silva (2001, 22 de Fevereiro). Nações Unidas Ano Internacional do Voluntariado. Diário de notícias. Sociedade, p.20.

11 – Bibliografia citada

A Declaração de Santiago do Chile, 1972. (1999). In: Museologia e Património: Documentos fundamentais organização e apresentação Judite Primo. Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,15.

A Declaração de Oaxtepec, 1984.

A Declaração de Quebec, 1984. (1999). In: Museologia e Património: Documentos fundamentais organização e apresentação Judite Primo. Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,15.

A Declaração de Caracas, 1992 .(1999). In: Museologia e Património: Documentos fundamentais organização e apresentação Judite Primo. Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,15.

Câmara Municipal da Amadora. (2001) Relatório Final do Projecto Secucités– Insertion/service Voluntaire europeén 2.

Câmara Municipal do Bombarral (1995). Regulamento e Estrutura Orgânica do Museu Municipal de Bombarral/Vasco Pereira da Conceição/Maria Barreira.

Carvalho, Rita; João céu e Silva (2001, 22 de Fevereiro). Nações Unidas Ano Internacional do Voluntariado. Diário de notícias. Sociedade, p.20.

Chagas. M. (1993). Um novo velho conceito de Museu. Cadernos de Sociomuseologia, Centro de estudos de Sociomuseologia, Lisboa, U. L. H. T.22.

Chagas M. (2000). Museu. Literatura e Emoção de Lidar, dactil.

Decreto- Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro.

Decreto Lei nº 74/99 de 16 de Março.

Decreto- Lei n.º 389/99 de 30 de Setembro.

Estatutos do ICOM, 1992, 15, p.28, Cadernos de Sociomuseologia, 1999.

Freire. P. (1992). Pedagogia do Oprimido, Editora Paz e terra

Goodland, S.; Stephanie McIvor (1997). Museum Volunteers: Good Practice in the Management of Volunteers. London: Routledge.

Letria, José Jorge.(Dezembro,1999). Museus Municipais numa perspectiva de desenvolvimento cultural. Comunicação apresentada no 11º Encontro Nacional de Museologia e Autarquias, Caldas da Rainha.

12– Bibliografia de Referência

A Directory of Museum Volunteers Programs (1997): Marilyn Harden, American Association for Museum Volunteer.

A Declaração de Santiago do Chile, 1972. (1999). In: Museologia e Património: Documentos fundamentais organização e apresentação Judite Primo. Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,15.

A Declaração de Oaxtepec, 1984.

A Declaração de Quebec, 1984. (1999). In: Museologia e Património: Documentos fundamentais organização e apresentação Judite Primo. Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,15..

A Declaração de Caracas, 1992 .(1999). In: Museologia e Património: Documentos fundamentais organização e apresentação Judite Primo. Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,15.

Barbe, C. (1989). Voluntary Youth Work Camps for Museums. Museum, 163.3, 188-91.

BrandyWine River Museum (1986). A Volunteer Handbook. Pennsylvania: Brandywine Conservancy.

Câmara Municipal da Amadora (2001). Relatório Final do Projecto “Sécucités-Insertion/ServiceVolontaire Europeén 2”.

Canadian Museum of Civilization Corporation (2001). Orientation Guide For Volunteers. Canada: Human Resources Division, Canadian museum of Civilization Corporation.

Canadian Museum of Civilization Corporation (1998). Policy 351, Volunteer services. Canada: Human Resources Division, Canadian museum of Civilization Corporation.

Clarke, C. (1992). Museums and Volunteers Towards Success. Tese não publicada: Leicester University Library.

Cutler, Charlene P. The employer's Handbook: A Guide to Personnel Practices and Policies For Museums: American Association of Museums. S/d.

Demb, C.; Castle, C. (1984). Training the Volunteer Museum Educator. Second Museum Education Colloquium. Ontario: Ontario Museum Association.

Denver Museum of Natural History (1994). Volunteer and Staff Handbook. Não Publicado, Denver Museum of Natural History.

Ellis, Susan J.; Campbell, Katherine Noyes. (1995). The (Help) I-Don't-Have-Enough-time guide to volunteer Management. Energize, dactl.

Fisher, J.(1986) Handbook for Volunteer Organizations, nº5, Ottawa, Canada: Voluntary Action Directorate.

Fletcher-Brown, K.B. (1987). The nine keys to successful Volunteer Programs. Washington, DC: American Association of Museums.

Goodland, S.; Stephanie McIvor (1997). Museum Volunteers: Good Practice in the Management of Volunteers. London: Routledge.

Lundin, Shirley. (1991). Evaluating a Museum's Volunteer Program. Journal of Volunteer Administration.

Knapp, Martin. (1995). Who Volunteers and Why? Key Factors Which Determine Volunteering. London: Volunteer Center UK.

Kuyper, Joan; Ellen Hirzy e Kathleen Huftalen (1993). Volunteer Program Administration: A Handbook for Museums and Other Cultural Institutions. New York: American Council for the Arts.

Moutinho, Mário. (1993). Sobre o conceito de Museologia Social. Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,3.

Moutinho, Mário.(1996). A Função social do Museu. Textos de Museologia. Curso de Mestrado em Museologia. Lisboa: U.L.H.T.

Moutinho, Mário. (1994). A Construção do objecto Museológico. Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,4.

Museu Nacional de história Natural; centro Interdisciplinar de Ciência Tecnologia e Sociedade da Universidade de Lisboa (2000). Pesquisa "XIV Feira Internacional de Minerais, Gemas e Fósseis". Inquérito aos visitantes.

Nós. (2000). Instituto Português da Juventude, Ministério da Juventude e Desporto.

The Israel Museum, Jerusalem (2001). Volunteers Handbook. The Israel Museum Volunteer Organization.

The Torch (2001). A Special Supplement to the Torch to Honor Volunteers, N0.01, January: Smithsonian Institute.

Varine. Hugues de (1991). L'initiative communautaire. Recherche et Experimentation.

Varine. Hugues de (1987). O tempo Social. Rio de Janeiro: Livraria Eça Editora.

13 – Bibliografia temática

13.1 – Marketing

Levitt, Theodore. Miopia em Marketing. Biblioteca Harvard de Administração de Empresas, Vol.1, p.1, dactl.

13.2 -Metodologia qualitativa e quantitativa na pesquisa sociológica

Inquérito aos Museus portugueses.(2000). Instituto Português dos Museus. Ministério da Cultura.

Lalanda. Piedade (1998). Sobre a metodologia qualitativa na pesquisa sociológica. In Análise Social, Vol. XXXIII, pp. 871-883.

Rodolphe. Ghiglione; Benjamin Matalon (1995).O Inquérito. Teoria e Prática.Celta Editora.

13.3 – Museologia

Adotevi. S. (1992). Le musée inversion de la vie. Le musée dans les systèmes éducatifs et culturels contemporains in Vagues, une Anthologie de la nouvelle museologie, VI. I, France: MNES, Editions W, Savigny-le Temple.

Almeida. João Ferreira e Pinto, José Madureira. (1976). A Investigação nas Ciências Sociais: Ed. Presença.

Anselmo. Artur. (1988). Técnicas de Pesquisa-I. Lisboa: Universidade Católica.

A Declaração de Santiago do Chile, 1972. (1999). In: Museologia e Património: Documentos fundamentais organização e apresentação Judite Primo. Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,15.

A Declaração de Oaxtepec, 1984.

A Declaração de Quebec, 1984. (1999). In: Museologia e Património: Documentos fundamentais organização e apresentação Judite Primo. Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,15.

A Declaração de Caracas, 1992 .(1999). In: Museologia e Património: Documentos fundamentais organização e apresentação Judite Primo. Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,15.

Bruno. C. (1997). Museologia e Museus, Princípios, Problemas e Métodos. Cadernos de Sociomuseologia, Centro de Estudos de Sociomuseologia, 10.

Cameron. D. (1992). Le Musée: Un temple ou un Forum in Vagues, une Anthologie de la Nouvelle Museologie, Vol. I, France: MNES Editions W, Savinngny- Le- Temple.

Caulton. Tim. (1998). Hands-on Exhibitions, Managing Interactive Museums and Science Centres. Routledge.

Chagas. M. (1989). Museu: Coisa Velha, Coisa Antiga. Universidade do Rio de Janeiro:Uni-Rio.

Chagas. M. (1989). Museália. Rio de Janeiro: JC Editora.

Chagas. M. (1993). Um novo velho conceito de Museu. Cadernos de Sociomuseologia, Centro de estudos de Sociomuseologia, Lisboa, U. L. H. T. 22.

Conferência Geral da Organização das Nações Unidas Para a Educação, A Ciência e a Cultura, 9ª Sessão-Unesco-Nova Delhi.(1956).In: Museologia e Património: Documentos fundamentais organização e apresentação Judite Primo.

Durbin, G. (1996). Developing Museum exhibitions for lifelong learning. London: Gail Durbin

Fernandez, Luis Alonso. (1993). Museologia. Introducción a la teoría y práctica del museo. Fundamentos maior.

Freire. P. (1992). Pedagogia do Oprimido, Editora Paz e terra

Freire. P. (1985). A Educação com prática da Liberdade. São Paulo: Edição Paz e Terra.

Gordon, Ayala. (1982).Emotional reactions to an exhibition. in ICOM Education, 10.

Guarnieri, Waldisa Russo. Museologia e Museu, dactl. s/d.

Guarnieri, Waldisa Russo, A Interdisciplinaridade e Museologia, s/d.

Hooper-Greenhill. E. (1994). Museum and Their visitors. London: Routledge.

Letria, José Jorge.(Dezembro,1999). Museus Municipais numa perspectiva de desenvolvimento cultural. Comunicação apresentada no 11º Encontro Nacional de Museologia e Autarquias, Caldas da Rainha.

Mayrand, Pierre (1985). The New Museology proclaimed. Declaration of Quebec: Basic Principles for a New Museology. *Museum*, 148, P.200-201.

Mayrand, Pierre.(1994). La réconciliation possible de deux langages. Action muséologique et solidaire (AMIS) Dossier, p3.

Mensch, Peter Van. (1987). Museus em Movimento. Uma estimulante visão dinâmica sobre a inter-relação museologia-museus. Comunicação apresentada no Simpósio sobre Museologia e Museus, ICOFOM, Study Series, 12.

Merriman. N. (1989). Museum Visiting as a Cultural Phenomenon. In: Vergo, P. The New Museology. London: Reaktion Books.

Moutinho. Mário. (1993). Sobre o conceito de Museologia Social. Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,3, p.5-7.

Moutinho. Mário.(1996). A Função social do Museu. Textos de Museologia. Curso de Mestrado em Museologia. Lisboa: U.L.H.T.

Moutinho. Mário. (1994). A Construção do objecto Museológico. Cadernos de Sociomuseologia. Centro de Estudos de Sociomuseologia, U.L.H.T.,4.

Pais. Teresa Azeredo (1993). Museologia e Comunicação sobre o conceito de museologia Social, Cadernos de Sociomuseologia, 1, p.59-76.

Rivière. Geoges H. (1992) La Museologia. Curso de Museologia/ Textos y Testimonios, Espanha: Akal, Arte y Estética.

Rivière. Georges Henri. (1989). La Muséologie selon Georges Henri Rivière. Paris: Dunad.

Santos. Maria Célia Teixeira Moura (1996). Processo Museológico e Educação. Construindo um Museu Didáctico Comunitário. Cadernos de Sociomuseologia. centro de Estudos de Sociomuseologia.U.L.H.T., 7.

Scheiner, Teresa Cristina. (1997). Memória e Museu, Expressões do passado, visões do futuro. Comunicação apresentada em Museologia e Memória na América Latina e Caribe, VII Encontro regional do ICOFOM LAM, Cuenca.

Sola, Tamislav (1987). De L'éducation à la communication in Nouvelles de l'ICOM, Vol. 40 3 /4, p.5.

Souse. Clode Francisco (1993). Museologia e Comunicação sobre o conceito de museologia Social, Cadernos de Sociomuseologia, 1, p.49-58.

Thompson. P. (1978). The Voice of the Past-Oral History. Oxford university Press.

Varine. Hugues de (1991). L'initiative communautaire. Recherche et Experimentation.

Varine. Hugues de (1987). O tempo Social. Rio de janeiro: Livraria Eça Editora.

Vergo. Peter (1989).The New Museology. London: Reaktion Books.

13.4 – Voluntariado em geral

Fisher. J.(1986) Handbook for Volunteer Organizations, nº5, Ottawa, Canada: Voluntary Action Directorate.

Knapp. Martin. (1995). Who Volunteers and Why? Key Factors Which Determine Volunteering. London: Volunteer Center UK.

Nós. (2000). Instituto Português da Juventude, Ministério da Juventude e Desporto.

13.5 – Voluntariado em museus

A Directory of Museum Volunteers Programs (1997): Marilyn Harden, American Association for Museum Volunteer.

Barbe, C. (1989). Voluntary Youth Work Camps for Museums. Museum, 163.3, 188-91.

Brandywine River Museum (1986). A Volunteer Handbook. Pennsylvania: Brandywine Conservancy.

Canadian Museum of Civilization Corporation (2001). *Orientation Guide For Volunteers*. Canada: Human Resources Division, Canadian museum of Civilization Corporation.

Canadian Museum of Civilization Corporation (1998). Policy 351, Volunteer services. Canada: Human Resources Division, Canadian museum of Civilization Corporation.

Cutler, Charlene P. *The employer's Handbook: A Guide to Personnel Practices and Policies For Museums*: American Association of Museums. S/d.

Demb, C.; Castle, C. (1984). *Training the Volunteer Museum Educator*. Second Museum Education Colloquium. Ontario: Ontario Museum Association.

Denver Museum Of Natural History (1994). *Volunteer and Staff Handbook*. Não Publicado, Denver Museum of Natural History.

Fletcher-Brown, K.B. (1987). *The nine keys to successful Volunteer Programs*. Washington, DC: American Association of Museums.

Goodland, S.; Stephanie McIvor (1997). *Museum Volunteers: Good Practice in the Management of Volunteers*. London: Routledge.

Lundin, Shirley. (1991). Evaluating a Museum's Volunteer Program. *Journal of Volunteer Administration*.

Kuyper, Joan; Ellen Hirzy e Kathleen Huftalen (1993). *Volunteer Program Administration: A Handbook for Museums and Other Cultural Institutions*. New York: American Council for the Arts.

The Israel Museum, Jerusalem (2001). *Volunteers Handbook*. The Israel Museum Volunteer Organization.

The Torch (2001). A Special Supplement to the Torch to Honor Volunteers, N0.01, January: Smithsonian Institute.

14 – Consulta on-line

14.1 – Museus e voluntariado

Alexandria Museum, <http://www.ci.alexandria.va.us/oha/archaeology/ar-meet-become.html>

American Airpower Heritage Museum of The confederate Air Force, <http://www.airpowerrmuseum.org/>>

BrandywineRiver Museum, <<http://www.brandywinemuseum.org/members.html>>

Boston Museum of Science, <http://www.mos.org/info/volunteer.html>>

Canada Science and Technology Museum, <http://www.science-tecch.nmstc.ca/english/collection/shay1.cfm>>

Children's Museum at Holyoke, Inc.: Museum Adventure Club, Junior Volunteers, Junior Leadership Incentive Program, <<http://www.cominguptaller.org/profile/pr48visualarts.htm>>

Este Park Area Historical Museum, Colorado, USA, <<http://www.estesnet.com>.

Indiana State museum and historic Sites, <<http://www.state.in.us/ism>>

The Fort MacArthur Museum Battery Osgood-Farley Historic Site City of Los Angeles, <http://7www.ftmac.org/fmmhp.htm>>

London Transport museum, <http://www.itmuseum.co.uk/main/>

Museum of Classical Archaeology Cambridge, <http://www.classics.cam.ac.uk/ark.html>>

Museum Victoria, Melbourne Museum, < <http://www.museum.vic.gov.au>>

Museum Volunteers Philippines,
<<http://www.mvphilippines.hypermat.net/index.htm>>

National Museum of American history,
<http://www.americanhistory.si.edu/youmus/volunteer.htm>>

Newfoundland Museum, <<http://www.nfmuseum.com/volunteers.htm>>

Smithsonian Institute, <http://www.si.edu/>

State Museum Volunteers, <http://www.commerce.state.wy.us/cr.wsm./vols.htm>>

Student Museum Board and Non Student volunteers of Atkinson Museum,
<http://www.hsc.edu/press/museum/smb.html>>

The Bath Preservation Trust Web-site building of Bath Museum.: volunteers,
<<http://www.bath-preservation-trust.org.uk/museum/bath/volunteers.html>>

The Bergenfield Museum, <<http://www.bergenfield.com/museum>>

The Canadian Railway museum,
<http://www.exparail.org/musee/benoveles/benoveles_ang.htm>

The Heard Natural Science Museum,
<<http://www.heardmuseum.org/heardvol.html>>

The Kew Bridge Steam Museum, < <http://www.kbsm.org.uk/>>

The Israel Museum, Jerusalem, <<http://www.usslexington.com>>

The Museum of Health and Medical Science Volunteers,
<http://www.mhms.org./volunteer.html>

The Oakland Museum of California,
<http://www.museumca.org/about/volunteer.html>>

The Scottish Fisheries Museum Fife,
<http://www.home.clara.net/standrewsmuseum/anst.htm>

The Sternberg Museum of Natural history, <<http://www.fhsu.edu/sternberg>>

The Thaft Museum of Art, <<http://www.thaftmuseum.org/volunteers>>

Volunteers at the University of Alaska Museum,
<http://www.uaf.alaska.edu/museum/positionvolunteer.html>

14.2 – Organismos e Associações ligados a voluntariado em museus

American association of Museums, AAM, <http://www.aam.-us.org/text/>>

American Association for Museum Volunteers, <http://www.aam-us.org>>

Community Service Council of St. John's, <http://www.csc.nf.net/>

Mountain-Plains Museums Association, MPMA,
<http://www.frontier.net/~mpma/mpaindex.htm>>

New England Museum Association, NEMA, <http://www.nemanet.org/>>

Nuffield Foundation Trustees, <http://www.Nuffield.com/about/abo_0026358.html

San Francisco Bay Area Volunteer Information Center,
<http://www.meer.net/users/taylor/hospice.htm>>

The Hawaii Museum Association, HMA, <http://openstudio.hawaii.edu/hma/>>

The Utah Museum Volunteers Association,
<http://www.utahmuseums.org/umva/umva.html>>

The Utah Museum Association, <http://www.utahmuseums.org/news199.html>>

Volunteers of Art Museums, VCAM, <<http://www.vcam.org>>

World Federation of Friends of Museums,<
http://www.friendsofmuseums.org.mx/wffm_i.html>

14.3 – Museologia

Associação Portuguesa de Museologia, APOM, <
<http://www.cp.pt/apai/apres.htm>>

Scottish Museum Council, <http://www.supremecouncil.org.maxwell.htm>

European Museum's Information Institute, <http://www.emii.org>

International Council of Museums, ICOM, <http://www.icom.org>>

International Committee for Museology, <http://www.xs4all.nl/icofofomhi.htm>

Instituto Português de Museus, <http://www.pmuseum.pt/portu/ipm/apresent.htm>

14.4 - Organismos e Associações ligados ao voluntariado

Ano Internacional dos Voluntários, < <http://www.voluntarios.com.pt>>

Assistência Médica Internacional, AMI, <http://portugalnet.pt/ami/>>

Associação Leigos para o Desenvolvimento, <http://www.leigosip.pt>>

Central de Voluntariado-Valecidadania,
<http://valecidadania.org.br/projetos/voluntariado/voluntariado.htm>>

Cruz Vermelha Portuguesa, <http://www.cruzvermelha.pt/quemsomos.htm>>

Energize, <http://www.energizeinc.com/>

E-Volunteerism, The Electronical Journal of The Volunteerism Community,
<<http://www.e-volunteerism.com/>>

Forum Européen pour la Sécurité Urbaine, < <http://www.urbansecurity.org> >

Handbook for Online Volunteers, <<http://www.serviceleader.org/vv/handbook/>>

National Centre For Volunteering: Accreditation,
<http://www.volunteering.org.uk/accreditation.htm>

Organização das Nações Unidas-ONU, <http://www.unv.org>>

Organização das Nações Unidas ONU-UNISTAR,
<<http://www.unv.org/unistar/index.html>>

Organização das Nações Unidas-ONU,
http://www.org./infobases/speeches/2000/00_11_28USA_SG.htm>

Organização das Nações Unidas-ONU,
http://www.iyv2001.org/infobase/speeches/2001/01_0118LD_SCA.htm>

Organização das Nações Unidas-ONU,
http://www.iyv2001.org/infobase/speeches/2001/01_0118LD_SCA.htm>

Organização das Nações Unidas-ONU,
>http://www.iyv2001.org/infobase/speeches/ivd2000/00_12_05USA_KA.htm>

Organização das Nações Unidas-ONU,
>http://www.iyv2001.org/iyv_eng/media/factsheets/background.htm>

Organização das Nações Unidas-ONU, <http://www.unv.org/activs/chv/inex.html>>

Organização das Nações Unidas-ONU, <<http://www.un.org/Overview/brief.html>>

Organização das Nações Unidas-ONU,
<http://www.iyv2001.org/iyv_eng/resaerch/soc_dev/soc_intr.htm>

Organização das Nações Unidas, ONU-UNISTAR,
<<http://www.unv.org/unistar/index.html>>

Organização das Nações Unidas, ONU,
<http://www.unv.org/activs/chv4%2D97b.html>

Organização das Nações Unidas, ONU, Netaid.org, <http://www.app-netaid.netlojix.com/OV/5.0.html>

Volonteuropa, <http://www.newnet.org.uk.ephist.htm>>

Voluntariado Social Jovem, <<http://www.jovensprovida.org>.

14.5 – Outros Organismos

Organização das Nações Unidas Para a Educação Ciência e Cultura, UNESCO,
<http://www.unesco.org/whc/7whoes.htm>

15 - Legislação

Decreto- Lei n.º 66/98 de 14 de Outubro.

Decreto- Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro.

Portaria n.º 745-G/98 de 18 de Dezembro.

Decreto Lei 74/99 de 16 de Março

Decreto- Lei n.º 389/99 de 30 de Setembro.

16 – Índices Científicos

16.1 – Nomes

A Declaração de Caracas: pp. 49; 50; 131; 178.

A declaração de Oaxtepec: pp. 49; 50; 131.

A Declaração de Quebec: pp.49; 50, 131.

A Declaração de Santiago do Chile: pp.49; 131.

American Airpower Heritage Museum: pp. 1; 66.

American Association for Museum Volunteers: pp. 2; 5; 56; 55

Ano Internacional dos Voluntários-AIV: pp. 7; 8; 13; 14; 15; 16; 35; 43.

Associação Leigos Para o Desenvolvimento: pp. 27; 35; 36.

Câmara Municipal da Amadora-CMA: p 1; 11; 37;39.

Câmara Municipal do Bombarral: p. 120; 121.

Comissão Nacional Para o Ano Internacional dos Voluntários: p. 8; 15; 35.

Conselho Internacional de Museus: pp 45; 46; 131.

Dia Internacional dos Voluntários: pp. 7; 20; 37; 53.

Docents: pp. 55; 56; 57; 82; 84.

Fórum Européen Pour La sécurité urbaine-Sécucités-Insertion/Service Volontaire Européenne 2-FESU: pp. 36; 37.

Kew Bridge Steam Museum: pp. 2; 60; 61.

Indiana State Museum: pp. 2; 81; 170.

Inquérito aos Museus portugueses: p. 3; 131; 132.

Lei nº 71/98-Bases do Enquadramento Jurídico do voluntariado: pp. 18; 22; 131.

Museu Geológico de Lisboa: pp. 2; 6; 53; 97; 108; 110; 120; 131; 133; 135; 151; 155; 160.

Museu Municipal de Arqueologia da Amadora: pp. 3; 9; 96; 136.

Museu Municipal do Bombarral: pp. 2; 6; 120; 121; 128; 129; 130; 131; 133; 139; 150; 152;

Museum of Health and Medical Science: pp. 1; 78.

Museu Nacional de Arqueologia: pp. 2; 6; 53; 54; 98; 104; 110; 111; 118; 120; 121; 131; 133; 150; 152; 155.

Museu Tradicional: pp. 6; 7; 45; 46.

Museu de vizinhança: pp. 49; 52; 54; 67; 69; 93; 125; 172.

New Foundland Museum: pp. 85

Nova Museologia: pp. 5; 6; 7; 10; 12; 43; 44; 48; 50; 51; 53; 54; 61; 63; 66; 67; 68; 74; 89; 93; 94; 95; 96; 97; 106; 110; 119; 120; 123; 130; 131; 143; 146; 147; 148; 149; 151; 153; 154; 169; 172; 173.

Organização das Nações Unidas-ONU: pp. 14; 16; 17; 20; 26; 28; 29; 30; 31; 32; 34; 48; 146; 149.

Organização das Nações Unidas Para a educação Ciência e Cultura-UNESCO: pp. 28; 29; 31; 32; 34; 131.

Organizações Não Governamentais Para a Cooperação e Desenvolvimento-ONGD's/ONG's: pp. 14; 18; 24; 25; 25; 27; 29; 30; 31; 32; 33; 35; 36; 48; 65; 94; 126; 128, 129.

Países de Expressão Oficial portuguesa-Palop's. pp. 19; 20; 23; 27; 35; 45.

Sternberg Museum of Natural History: pp. 2; 75; 169.

Victoria/Melbourne Museum: pp.1; 70; 71; 73; 170.

Voluntários das Nações Unidas-UNV: pp. 14; 16; 31; 34.

16.2 - Locais

The Kew Bridge Steam Museum (U.K): p.60.

The American Airpower Heritage Museum (USA): p.66.

The Victoria/Melbourne Museum (Austrália): p. 70.

The Sternberg Museum of Natural History (USA):p .78.

Museum of Health and Medical Science (USA): p.81.

The Indiana State Museum (USA): p.85.

The New FoundlandMuseum (Canadá): p.95.

O Museu Geológico de Lisboa (Portugal): p.97.

O Museu Nacional de Arqueologia (Portugal): p.110.

O Museu Municipal do Bombarral Vasco P. da Conceição/Maria Barreira (Portugal):p.120.

16.3 – Temas

Ação de formação dos voluntários: pp. 45; 48; 52.

Ação de formação dos voluntários em museus: pp. 62; 69; 72; 73; 81; 107; 115; 162-166.

Ano Internacional dos Voluntários-AIV: pp. 7; 8; 13; 14; 15; 16; 35; 43.

Áreas de trabalho dos voluntários: pp. 24; 25; 26; 41; 42; 43; 45; .

Áreas de trabalho dos voluntários em museus: pp.62; 72; 79; 81; 82; 89; 100; 113;

Associação Leigos Para o desenvolvimento-LEIGOS: pp. 35; 46.

Avaliação dos voluntários em museus: pp. 159; 166.

Benefícios/contrapartidas dos voluntários: pp. 40; 41; 50; 51; 52.

Benefícios/contrapartidas que o coordenador dos voluntários em museus tem:pp. 84; 90.

Benefícios/contrapartidas que o museu tem: pp56; 100; 142.

Benefícios/contrapartidas que o museu oferece aos voluntários: pp. 69; 74; 80; 83; 89; 90; 104; 125; 127; 128; 129; 130, 149.

Benefícios/contrapartidas que os voluntários em museus têm:pp.3; 74; 75; 76; 77; 122

Benefícios/contrapartidas que um programa de voluntariado oferece ao museu e sua comunidade/público: pp. 53; 59; 74; 76; 84; 89; 105; 107; 110; 116; 119; 134; 156; 159; 160

Cidadão: pp. 8; 12; 14; 19; 21; 25; 40; 42; 47; 52; 54; 67; 72; 75; 76; 77; 80; 85; 86; 90; 92; 94; 95; 117; 123; 125; 134; 137; 140; 144; 146; 147; 151.

Cidadania: pp. 8; 11; 23; 42; 47; 48; 80; 92; 95; 147; 153.

Comunidade: pp. 6; 7; 9; 10; 12; 13; 17; 18; 23; 32; 34; 35; 40; 41; 47; 48; 53; 66; 67; 69; 71; 79; 80; 81; 83; 85; 91; 108-173

Comunidade local: pp. 85-93.

Coordenador dos voluntários em museus/Volunteer Coordinator /Coordinator of Volunteers: pp. 4; 94; 109; 115; 117; 120; 121; 135; 138; 140; 144; 145; 146; 157; 158; 159; 161; 164; 165; 166.

Desenvolvimento comunitário: pp. 7; 8; 12; 23; 31; 48; 49; 50; 51; 52; 54; 57; 61; 62; 67; 76; 85-93.

Desenvolvimento do museu: pp. 48; 54; 55; 92; 85-93.

Desenvolvimento pessoal do voluntário: pp. 19; 23; 59; 61; 66; 80; 83; 105; .

Desenvolvimento pessoal do voluntário em museu: pp. 7; 11; 65; 74; 110; 119; 130; 138; 141; 146; 147; 148.

Dia Internacional dos Voluntários: pp. 7; 20; 37; 53.

Docents/Guia pp. 55; 56; 57; 82; 84.

Entrevista de seleção dos voluntários em museus: pp. 142; 161; 162; .

- Estrutura de um programa de voluntariado em museus: pp. 6; 96; 154.
- Falta de recursos humanos e económicos no museu: pp. 98; 112; 114; 122; .
- Financiamento do programa de voluntariado em museus: pp. 57; 67; 68; 75; 77; 82; 88; 158; 173.
- Financiamento do trabalho voluntário em museus: pp. 102; 116; 145.
- Formas de captação dos voluntários para os museus: pp. . 63; 69; 73; 88; 94; 109; 112; 118; 122; 148; 149; 160.
- Formas de retenção e reconhecimento dos voluntários em museus: pp.167-168
- Formação do coordenador dos voluntários em museus: pp. 79; 83; 88:
- Fórum Européen Pour La sécurité urbaine-Sécucités-Insertion/Service Volontaire Européenne 2-FESU: pp. 36; 37.
- Função social do museu: pp. 6; 7; 51; 61; 94; 95; 110; 119; 120; 130; 147; 149
- Horário de trabalho dos voluntários em museus: pp.71; 77; 80; 84; 84; 89; 102; 124; 138; 141; 151.
- Inquérito aberto aos voluntários em museus portugueses: pp. 98; 100; 113; 122; 123; 131; 132; 133; 141; 142.
- Legislação da actividade voluntária em museus: pp. 104; 117.
- Manual dos voluntários em museus/Handbook volunteers: pp7; 10; 12; 73; 104; 109; 118; 124; 127; 129; 131; 132; 142; 143; 151; 154; 163; .

Memória colectiva: pp. 10; 12; 44; 45; 47; 48; 50; 52; 69; 76; 81; 90; 92; 95; 112; 117; 122; 123; 125; 134; 137; 140; 144; 151; 153; 159; 170.

Missão, função e objectivos do museu: pp. 85-162.

Missão, função e objectivos do programa de voluntariado em museus: pp. 50; 58; 74; 76; 81; 132; 157; 163; 164.

Motivações dos voluntários: pp.22; 23; 39.;

Motivações dos voluntários em museus: pp. 66; 69; 72; 77; 88; 100; 114; 136; 139; 143; 150; 152; 156.

Museu: pp. 1-173.

Museu Tradicional: pp. 6; 7; 45; 49; 125; 172.

Museu de vizinhança: pp. 49; 52; 54; 67; 69; 93; 125; 172.

Museu como instrumento de desenvolvimento comunitário e social: pp. 146; 148;

Museologia: pp. 43-54.

Necessidades da comunidade: pp. 83; 110; 119; 130; 151; 157; 159; 170.

Necessidades do museu: pp. 68; 90.

Necessidades dos voluntários em museus: pp. 90; 95.

New Foundland Museum: pp. 85-93.

Nova Museologia na sua função social: pp. 85-93.

Novo museu: pp. 43-54.

Organizações Não Governamentais Para a Cooperação e Desenvolvimento-ONGD's/ONG's: pp. 14; 18; 24; 25; 25; 27; 29; 30; 31; 32; 33; 35; 36; 48; 65; 94; 126; 128, 129.

Organização das Nações Unidas-ONU:pp. 14; 16; 17; 20; 26; 28; 29; 30; 31; 32; 34; 48, 146; 149.

Organização das Nações Unidas Para a educação Ciência e Cultura-UNESCO: pp. 28; 29; 31; 32; 34; 131.

Perfil do voluntário em museus em Portugal: pp. 142; 152-173

Profissionais /técnicos/empregados do museu: pp. 4; 10; 9; 59; 69; 96; 107; 108; 109; 114; 117; 118; 122; 124, 128; 130, 167; 169.

Programa de voluntariado em museus: pp.4; 5; 11; 12; 55-96; 107; 107; 154-173;

Público/comunidade ou comunidade/público: pp. 61; 70; 71; 73; 78; 81; 94, 97, 103; 121, 132; 136; 137; 141.

Requisitos dos voluntários: pp. 7; 35; 36; 39.

Requisitos dos voluntários em museus: pp. 62; 68; 72; 79; 83; 84; 88; 89; 100; 108; 114; 131; 134, 136; 139; 144; 158, 162, 163, 168; 170.

Responsável pelos voluntários em museus: pp. 9; 98; 112.

Situação actual e futura do voluntariado em museus: pp.59; 70; 66; 70; 75; 77; 85; 93.

Socialização: p.18; 69.

Sociedade: pp. 5; 6; 7; 8; 10; 14; 17; 24; 30; 36; 37; 40; 42;-49; 61; 70; 72; 93; 95; 100; 107; 114; 117; 123; 131; 136; 137; 139; 143; 150; 155; 159; 172.

Sternberg Museum of Natural History: pp. 75-77.

Trabalho voluntário em museus: pp. 96-156.

Victoria/Melbourne Museum: pp. 70-74.-.

Voluntariado: pp. 1-173.

Voluntariado cultural: em museus: pp. 85-96.

Voluntariado cultural: em museus como não exploração de mão de obra barata: pp. 12; 53; 54; 64; 70; 74; 80; 91; 98; 103; 116; 149.

Voluntariado local: p. 27; 28; 40.

Voluntariado tradicional anglosaxónico: pp. 60-84.

Voluntário: pp. 1-173.

Voluntários em museus: pp. 53-176.

Voluntários como elo de ligação entre o museu e a comunidade/público: pp. 7; 12; 48; 57; 71; 116; 127; 135; 138; 141; 145; 149; 153; 156.

Voluntários como uma não ameaça ao pessoal técnico do museu: pp. 12; 48; 49; 53; 66; 75; 83; 91; 116; 137; 140; 149.

Voluntários como embaixadores do museu: pp. 7; 12; 48; 66; 83; 149; 156.

Voluntários como extensão do museu: pp. 73; 77; 83; 91; 103; 109; 116; 119; 127; 130; 134; 137, 140; 145.

Voluntários como intérpretes do próprio museu: p. 48.

Voluntários como parte integrante da equipa técnica do museu: pp. 49; 52; 70; 73; 116.

Voluntários do museu como ponte de ligação entre esta instituição e o público: pp. 103; 110; 116; 134; 158.

Voluntários do museu identificados com esta instituição: pp. 117; 125; 134; 137; 168.

Voluntários do museu realizados como cidadãos: pp. 76; 92; 95; 117, 123; 134, 137, 147.

Voluntários em museus como o primeiro público desta instituição: 11; 47; 66; 132; 149; 153. Volunteer Committee: p. 69.

17 – Anexos

Anexo 1- Acordo

Anexo 2 – Formulário de inscrição

Anexo 3 – Certificado de apreciação do Museu X

Anexo 4 - Anúncio

Anexo 5 – Inquérito/Voluntariado em Museus

Anexo 6 - O Manual dos Voluntários do Museu X

Anexo 1

Acordo

Âmbito de trabalho

1 - Feita a entrevista e a selecção e aceite a sua candidatura, o voluntário está pronto exercer as suas funções.

Cabe ao responsável pela área ou departamento supervisionar e fazer com que o voluntário execute a sua actividade o melhor possível.

O responsável é encarregue de introduzir o voluntário na área de trabalho correspondente, apresentando-o ao pessoal técnico e iniciando-o nas actividades.

2 - Deveres do supervisor/responsável pela área

Falar sobre a estrutura e organização da área de trabalho e estipular responsabilidades;

Falar sobre as expectativas a curto e a longo prazo que o voluntário tem;

Falar sobre a relação entre o trabalho e o responsável;

Informar sobre a melhor maneira de ajudar o voluntário a cumprir os objectivos acima descritos;

Informar sobre os meios de informação disponíveis ao voluntário;

Facilitar o acesso dos voluntários à área de trabalho;

Fornecer o material necessário para a execução da actividade;

Explicar como o sistema de rede informática, o telefone e o fax funcionam;

Mostrar onde estão situados outros serviços (W.C., cafetaria, fotocopiadora, etc.)

Apresentar os voluntários ao pessoal técnico e colegas voluntários em outras divisões, com os quais estará permanente em contacto;

3 - Período Probatório

Como novo voluntário deverá passar por um período probatório de 3 semanas. Este período permite que as duas partes tenham oportunidade de verificar a validade do acordo.

4 - Orientação

Após a assinatura do acordo, tem de ser dada uma orientação aos voluntários para nas semanas seguintes em reuniões periódicas se familiarizarem com os vários departamentos do museu, bem como ser-lhes entregue um manual dos voluntários.

5 - Parceria voluntários/pessoal técnico

Uma vez aceites, os novos voluntários devem assinar um acordo de serviço. O seu objectivo é informar os voluntários das responsabilidades que ambas as partes concordam.

6. Relação voluntário – pessoal técnico

A natureza do trabalho voluntário é acrescentar valor ao trabalho realizado pelo pessoal técnico, permitindo aos voluntários maximizarem o seu trabalho. Os voluntários não são entendidos como substitutos do pessoal técnico nem uma ameaça.

O tempo máximo que um voluntário pode dar é de 25 horas por semana.

7 - Descrição da categoria do voluntário

Cada categoria do voluntário deve ser definida através da descrição dos deveres que se espera que o voluntário cumpra, os requisitos e as aptidões necessárias, factores de risco, a duração do acordo e pontos pertinentes a focar. O voluntário pode dar o seu contributo à descrição fazendo alterações sempre que necessárias.

8 - Avaliação do serviço de voluntariado

A avaliação e o feedback são necessários na progressão do trabalho voluntário.

O objectivo da avaliação é controlar a qualidade dos serviços voluntários em nome da instituição.

O responsável ou supervisor conduz a avaliação, que foca os deveres executados, a pontualidade o envolvimento da pessoa em todo o projecto. Esta avaliação pode ser anual e ser um suporte para cartas de recomendação. O mesmo tipo de avaliação tem que ser feito para voluntários esporádicos (em casos específicos de realização de certos eventos, como exposições, workshops, etc.) e para aqueles que pretendem mudar de serviço.

9 - Relatório das horas efectuadas

As horas dadas pelos voluntários são um indicador excelente, pois são utilizadas para fins estatísticos e para a cobertura do seguro.

Tanto na chegada ao serviço como na saída, o voluntário deve assinar a sua folha de presença, assinalando as horas e o que fez.

Os voluntários que trabalham fora do perímetro do museu deverão preencher a sua folha no dia anterior, ou no dia imediatamente a seguir.

10 - Assiduidade

De maneira a que as tarefas sejam executadas na perfeição de modo a haver um bom funcionamento do programa, pede-se aos voluntários que sejam assíduos.

Repetidas faltas fazem com que o programa não consiga por si só desenvolver-se e funcionar correctamente. É conveniente chegar meia hora antes da hora estipulada para ter tempo de rever a informação, detalhes ou modificações de serviço que ocorram.

11 - Substituição

Em caso de falta, o voluntário deve fornecer ao museu o nome e o n.º de telefone da pessoa que o poderá substituir, desde que devidamente preparado para tal e conste na lista de substitutos.

Deve avisar o seu responsável com antecedência da situação para que se possa providenciar um substituto

12 - Vestiário

Os voluntários são os embaixadores do museu e como tal devem vestir de modo simples e em conformidade com a categoria.

O museu distribui vestuário adequado para aqueles voluntários que desempenham tarefas que possam prejudicar ou sujar o vestuário pessoal do voluntário.

13 - Comunicação

Os voluntários devem ser sempre informados de tudo o que se passa relativamente à execução das suas tarefas. É responsabilidade do coordenador do programa de voluntariado providenciar toda a informação relevante ao desempenho das actividades voluntárias.

14 - Termo do trabalho

O voluntário pode querer a cessação do seu trabalho. Nesta situação deve informar o seu supervisor com antecedência de duas semanas. Tem lugar depois uma entrevista de despedida que pode ser pessoal, por telefone ou por email e na qual se pede ao voluntário que assine um termo de cessação e se pronuncie sobre o trabalho que fez, no sentido de ajudar a melhorar os serviços de voluntariado.

15 - Carta de recomendação

Depois das 10 horas de serviço na instituição podem requerer ao museu uma carta de recomendação para o exercício de trabalhos voluntários em outro local. O museu providencia essa carta.

16 - Sócio

Após 150 horas de serviço voluntário, este pode ser sócio do museu.

17 - Vantagens e Benefícios

Os nossos voluntários frequentemente nos dizem que os seus benefícios são:

- A oportunidade que têm em servir o museu.
- A oportunidade que têm em servir a comunidade
- Conhecerem pessoas com os mesmos interesses
- Trabalho de experiência de voluntários
- Acontecimentos sociais
- Convites para exposições

18 - Livre acesso ao museu

A entrada um museu para os voluntários é grátis bem como para dois familiares ou acompanhantes mediante a apresentação do cartão de identificação.

19 - Benefícios dos voluntários

Constam no manual dos voluntários.

Certamente encontrarás o benefício que mais te satisfaz. Esperamos que esta experiência vá de encontro às tuas expectativas e queremos agradecer desde já o teu interesse e contribuição ao museu.

Anexo 2

Formulário de Inscrição

Museu X

Programa de voluntariado da Recepção e Atendimento ao Público

Introdução

O programa de voluntariado relativo à Recepção e Atendimento ao Público foi estabelecido em 1999. Desde então os voluntários envolvidos têm demonstrado um grande envolvimento, constituindo uma das primeiras fontes de apoio do Museu X, no que diz respeito à informação ao público.

Nota: A Recepção funciona seis dias por semana e os candidatos devem ter mais de 16 anos, e saberem pelo menos dois dos seguintes idiomas: Inglês, Francês, Castelhana, Alemão.

A Recepção e atendimento ao Público

Os voluntários que aqui trabalham têm como objectivos o atendimento físico dos visitantes, dando toda a informação relativa do museu, departamentos, horários, informações sobre exposições, serviços, programas, orientar os visitantes no museu, sempre com um sorriso de boas vindas. O Atendimento telefónico é também feito no sentido de providenciar com bons modos de atendimento as informações atrás descritas, ou outro tipo de solicitações

Candidatura

Os candidatos devem entregar as suas candidaturas na Administração do Programa de voluntariado

Entrevista

Aceite a candidatura, os candidatos a voluntários vão a uma entrevista com o coordenador do Programa, onde serão discutidas as expectativas do candidato, e o âmbito da acção de formação, a realizar, as datas e duração da mesma, bem como a confirmação do candidato na formação. A marcação de entrevistas pode ser feita durante a semana e ao fim de semana.

Ação de Formação

É necessário que o voluntário complete as três fases da acção de formação para o desempenho das suas funções.

A primeira fase envolve classes e visitas guiadas ao museu. Os formandos adquirem informações sobre a história, a organização do museu, as colecções e a utilização das fontes de informação disponíveis. As aulas são opcionais: durante a semana ou ao fim de semana.

A Segunda fase da acção de formação é uma fase de transição , na qual os formandos trabalham directamente com o público do Museu X. exercícios e visitas de estudo são actividades adicionais.

A terceira fase consiste numa sessão onde se orienta o voluntário acerca do desempenho do seu trabalho, e há uma apresentação ao pessoal técnico do museu, bem como a colegas voluntários.

Horário de trabalho: Durante a semana, os voluntários trabalham por turnos de quatro horas diárias (9:00 da manhã às 13.00 ou das 13:00 às 17:00 da tarde). Ao fim de semana três horas diárias(10:00 às 13:00 ou das 14:00 às 17:00 da tarde), sendo o máximo de 15 horas semanais.

Acordo de âmbito de trabalho: Os voluntários depois de terem sido aprovados na acção de formação devem assinar um acordo de âmbito de trabalho e ter um manual de voluntários onde constam as normas e procedimento a seguir pelos voluntários, seus responsáveis e pessoal técnico dentro do museu.

Nome _____ Data _____

Morada _____

Data de Nascimento _____

Telefone de casa _____ Telemóvel _____ outro contacto _____

E-mail: _____

Experiência voluntária _____

Experiência profissional _____

Habilitações literárias _____

Disponibilidade de horário:

Fim de semana Manhã

Tarde

Durante a semana Manhã

Tarde

Como soube do trabalho voluntário? _____

Contacto de emergência:

Nome _____ Parentesco _____

Telefone _____

Nota: Os participantes poderão ser fotografados para fins educacionais, de arquivo, de marketing para o Museu X e o seu programa de voluntariado de Recepção e Atendimento ao Público para fins de identificação.

Anexo 3

Museum X

O Director e o pessoal técnico congratulam-se em passar este

Certificado de Apreciação do Museu X

A

Carla Ramos

Em reconhecimento pelo serviço prestado como voluntário

23 de Maio de 2001

_____ **Data**

O Director

Anexo 4

Anúncio

Museu X

Departamento- Recepção e Atendimento ao público

Início: 1/1/2001

Horário: mínimo de 8 horas semanais

Descrição do projecto de voluntariado

O museu X está à procura de um voluntário para a Recepção e Atendimento ao público. O serviço a desempenhar inclui atendimento físico e telefónico dos visitantes, dar as boas vindas aos visitantes, informar os mesmos dos programas, actividades, exposições que estejam a decorrer, dar orientação aos visitantes sobre o museu, distribuição de documentação informativa, algumas tarefas administrativas, responder a todas as solicitações e questões que sejam colocadas, dar informações sobre os vários departamentos e contactos do pessoal técnico

Requisitos

Boas maneiras no atendimento físico e telefónico, responsabilidade e aptidão para responder a múltiplas questões, ter um conhecimento geral sobre o museu e o seu pessoal técnico, conhecer pelo menos dois dos seguintes idiomas: Castelhana, Francês, Inglês, Alemão, ser capaz de trabalhar independentemente, no caso de lhe ser requerido.

As candidaturas devem ser feitas no Centro de Administração do voluntariado do Museu X e contactar o coordenador dos voluntários para mais esclarecimentos.

Inquérito

Voluntariado em museus

Este inquérito destina-se aos voluntários em museus portugueses e às pessoas que estão ou poderão vir a estar à frente de programas de voluntariado nos mesmos. Pretende-se demonstrar como se processa o trabalho de voluntariado em museus, segundo a perspectiva dos voluntários, e de que forma este trabalho poderá ser melhorado, no sentido do desenvolvimento pessoal do voluntário, e do desenvolvimento da comunidade/público alvo do museu, pois os voluntários são membros dessa mesma comunidade. Este inquérito enquadra-se na tese do Curso de Mestrado em Museologia, cujo tema é: *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e comunitário*. Deste modo todas as declarações prestadas são confidenciais, e não serão divulgadas fora do âmbito deste estudo.

Instruções: Coloque uma cruz ou um círculo na opção que escolher. Escolha sempre a opção mais importante para si. Nas perguntas assinaladas com a indicação "escolha múltipla possível", pode optar por várias opções. Nas caixas em branco escreva as respostas por palavras suas por extenso.

Ex:

| |
|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 |

| | | |
|---------|---|-----------|
| 1. Sexo | 1 | Masculino |
| | 2 | Feminino |

| | | |
|-----------------------------------|---|-------------|
| 2. Em que faixa etária se situa ? | 1 | Até 10 anos |
| | 2 | 11 - 20 |
| | 3 | 21 - 30 |
| | 4 | 31 - 40 |
| | 5 | 41 - 50 |
| | 6 | 51 - 60 |
| | 7 | 61 - 70 |
| | 8 | Mais de 70 |

| |
|------------------------------------|
| 3. Qual o seu local de nascimento? |
| |

| |
|------------------------------|
| 4. Qual a sua nacionalidade? |
| |

| |
|---|
| 5. Quais são as suas habilitações literárias? |
| |

| | | |
|-----------------|---|----------------|
| 6. Estado civil | 1 | Solteiro (a) |
| | 2 | Casado (a) |
| | 3 | união de facto |
| | 4 | separado (a) |
| | 5 | divorciado (a) |
| | 6 | viúvo (a) |

| |
|------------------------|
| 7. Quantos filhos tem? |
| |

| |
|--------------------------|
| 8. Qual a sua profissão? |
| |

| | |
|--|---|
| 9. Qual é a sua situação profissional? | |
| Trabalhador (a) por conta própria | 1 |
| Trabalhado (a) por conta de outrem | 2 |
| Desempregado (a) à procura do 1º emprego | 3 |
| Desempregado (a) que já trabalhou | 4 |
| Estudante | 5 |
| Objector de consciência | 6 |
| Em serviço militar obrigatório | 7 |
| Reformado | 8 |
| Outra situação especifique qual | 9 |

| | |
|-------------------------------|---|
| 10. Em que local trabalha? | |
| família | 1 |
| Associação | 2 |
| Cooperativa | 3 |
| Administração pública | 4 |
| Empresa privada | 5 |
| Internet | 6 |
| Outro local de trabalho Qual? | 7 |

| | |
|--|---|
| 19. Como tomou conhecimento da existência de trabalho voluntário no museu? | |
| Jornais | 1 |
| Rádio | 2 |
| Televisão | 3 |
| Internet | 4 |
| Através de panfletos divulgativos do museu | 5 |
| Em conversa (familiares, amigos, etc.) | 6 |
| Outros modos refira quais | 7 |

Escolha múltipla possível

| | |
|--|---|
| 20. Em que áreas do museu trabalha como voluntário (a)? Especifique o que faz. | |
| Recepção | 1 |
| Reserva | 2 |
| Exposições | 3 |
| Serviços educativos | 4 |
| Serviço de extensão cultural | 5 |
| Centro de documentação/Biblioteca | 6 |
| Outras áreas refira quais | 7 |

| | |
|--|--|
| 21. Teve formação específica/curso dado por esta instituição museológica para trabalhar como voluntário (a) na área onde trabalha? | |
| Sim | |
| Não | |
| 21.1 Em caso de resposta afirmativa diga qual a formação e em que moldes foi feita | |
| | |

| | |
|--|---|
| 22. Qual a carga horária de trabalho voluntário? | |
| Até 2 horas semanais | 1 |
| Até 3 horas semanais | 2 |
| Até 4 horas semanais | 3 |
| Mais de quatro horas semanais | 4 |

| | |
|---|---|
| 23. Quando é realizado o trabalho voluntário? | |
| Fim-de-semana | 1 |
| Durante a semana | 2 |

| | |
|---|---|
| 24. No museu existe um coordenador (a) ou um (a) responsável pelos voluntários? | |
| Sim | 1 |
| Não | 2 |

Escolha múltipla possível

| | |
|--|----|
| 25. Que ganhos tem como trabalhador (a) voluntário (a) no museu ? | |
| Realização pessoal | 1 |
| Descontos na aquisição de publicações do museu | 2 |
| Entrada gratuita no museu | 3 |
| Ajuda de custos nos transportes | 4 |
| Identificação com o museu, realizando-se como cidadão (a) participativo (a) na defesa de um património/memória colectiva | 5 |
| Integração na equipa técnica do museu | 6 |
| Enriquecimento do curriculum profissional | 7 |
| Novas relações interpessoais | 8 |
| Consciência de ter um papel activo no desenvolvimento social através do trabalho voluntário prestado no museu | 9 |
| Outros ganhos refira quais | 10 |

| | |
|--|---|
| 26. Acha que um programa de voluntariado pode ser benéfico para uma instituição museológica e a comunidade/público, onde está inserida essa instituição? | |
| Sim | 1 |
| Não | 2 |
| 26.1 Porquê? | |
| | |

| | |
|---|---|
| 27. Como voluntário (a) tem um contacto directo com a comunidade/público? | |
| Sim | 1 |
| Não | 2 |
| 27.1 Porquê? | |
| | |

| | |
|---|---|
| 28. Acha que os voluntários são encarados como uma extensão do museu? | |
| Sim | 1 |
| Não | 2 |
| 28.1 Porquê? | |
| | |

| | |
|--|---|
| 11. Que rendimento mensal líquido recebe? expresso em milhares de escudos e com descontos já feitos. | |
| Até 25 (rendimento mínimo garantido) | 1 |
| 25 - 64 | 2 |
| 65 - 100 | 3 |
| 101 - 200 | 4 |
| 201 - 300 | 5 |
| 301 - 400 | 6 |
| Mais de 400 | 7 |

| | |
|-------------------------------------|--|
| 12. Qual o seu local de residência? | |
| | |

| | |
|--|---|
| 13. O Que entende por museu? | |
| Local de exposição de objectos para um público ver | 1 |
| Local de exposições, de lazer, de comunicação, e instrumento de desenvolvimento da sociedade, ao serviço das pessoas | 2 |
| Outra definição refira qual | 3 |
| | |

| | |
|---|---|
| 14. O que entende por voluntariado? | |
| Realização de uma actividade para ajudar o próximo, sem ser organizada | 1 |
| Realização de uma actividade, em que existe um processo de dar e receber, acção/entrega sem ser remunerada, que visa a promoção humana e comunitária, a criação de um novo tipo de relações interpessoais, e está na base de uma sociedade mais justa e fraterna. | 2 |
| Outra definição refira qual qual | 3 |
| | |

| | |
|--|---|
| 15. É a primeira vez que é voluntário num museu? | |
| Sim | 1 |
| Não | 2 |
| 15.1 Em caso de resposta negativa, diga o local e a instituição onde trabalhou como voluntário | |
| | |

| | |
|--|---|
| 16. Alguém da sua família é, ou foi voluntário (a) numa instituição museológica, ou em outro tipo de instituição? | |
| Sim | 1 |
| Não | 2 |
| 16.1 Em caso de resposta afirmativa, refira qual o grau de parentesco e a instituição onde trabalhou como voluntário (a) | |
| | |

Escolha múltipla possível

| | |
|---|-----|
| 17. Qual é a principal motivação que o (a) faz ser voluntário (a) num museu? | |
| Curiosidade | 1 |
| Interesse pela área científica onde me encontro a trabalhar | 2 |
| Biologia | 2.1 |
| Arqueologia | 2.2 |
| História | 2.3 |
| Geologia | 2.4 |
| Palaeontologia | 2.5 |
| Outras áreas | 2.6 |
| | |
| Ocupação de tempos livres | 3 |
| Conhecer o museu | 4 |
| Complementar os meus estudos e o meu curriculum a nível profissional | 5 |
| Complementar o meu curriculum a nível pessoal | 6 |
| Ajudar o museu a desenvolver as suas actividades ao serviço da comunidade/Público | 7 |
| Contacto com a comunidade/público | 8 |
| Novas experiências de trabalho | 9 |
| Novas relações interpessoais | 10 |
| Outras motivações refira quais | 11 |
| | |

Escolha múltipla possível

| | |
|--|---|
| 18. Quais os requisitos que considera mais importantes para se ser voluntário num museu? | |
| Responsabilidade | 1 |
| Estabilidade emocional | 2 |
| Disponibilidade de tempo | 3 |
| Vontade em ajudar o museu | 4 |
| Facilidade de relação interpessoal | 5 |
| Outros refira quais | 6 |
| | |

| | |
|--|---|
| 29. Acha que os voluntários são encarados como uma ameaça à equipa técnica do museu? | |
| Sim | 1 |
| Não | 2 |
| 29.1 Porquê? | |

Escolha múltipla possível

| | |
|---|----|
| 30. Num programa de voluntariado num museu é importante: | |
| Bom ambiente de trabalho | 1 |
| Inexistência de competitividade | 2 |
| Confiança nos voluntários | 3 |
| Comunicação e divulgação de informação entre a equipa técnica do museu e os voluntários | 4 |
| Reconhecimento e respeito por parte do museu | 5 |
| Entrega de um certificado final demonstrativo do desempenho realizado | 6 |
| Bom tratamento interpessoal por parte do coordenador ou responsável do programa | 7 |
| Divulgação do trabalho desenvolvido à comunidade/público | 8 |
| Apoio ao nível de materiais que sejam necessários para a realização das tarefas | 9 |
| Plano de actividades e o seu financiamento | 10 |
| Outros refira quais | 11 |

| | |
|---|--|
| 31. Considera que os voluntários são um elo de ligação importante entre o museu e a comunidade público? | |
| Sim | |
| Não | |
| 31.1 Porquê? | |

| | |
|--|---|
| 32. Existem aspectos negativos neste programa de voluntariado? | |
| Sim | 1 |
| Não | 2 |
| 32.1 Quais? | |

| | |
|--|---|
| 33. Existem aspectos positivos neste programa de voluntariado? | |
| Sim | 1 |
| Não | 2 |
| 33.1 Quais? | |

| | |
|---|---|
| 34. Como avalia a qualidade global do programa de voluntariado neste museu? | |
| Excelente | 1 |
| Muito boa | 2 |
| Boa | 3 |
| Média | 4 |
| Má | 5 |

Tem algumas sugestões que gostaria que fossem aplicadas em programas de voluntariado nos museus, de forma a melhorar a qualidade destes, a melhorar o desenvolvimento pessoal do voluntário bem como o desenvolvimento da comunidade/público?

| |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |
| 6 |
| 7 |
| 8 |

Data:

Muito obrigado pela sua colaboração

Anexo 6

O Manual dos Voluntários do Museu X

0 - Nota de saudação do director

O nosso corpo de voluntários é um dos maiores recursos do nosso museu. Sem o contributo dos voluntários, membros da nossa comunidade, verdadeiros cidadãos, activos e responsáveis pela gestão do seu património, a nossa actuação seria mais restrita e não poderíamos desenvolver o museu e a nossa região como desejaríamos.

Através da Vossa generosidade e empenho, o museu torna-se mais conhecido por todos, mais bem organizado e melhor representado e a memória colectiva da nossa comunidade é preservada, ao mesmo tempo que contribuimos para o desenvolvimento da nossa querida região.

É com grande prazer que apresento o Manual dos voluntários, que tem como objectivos assistir os nossos voluntários no magnífico trabalho que desenvolvem no Museu X e na nossa comunidade. Este Manual é o fruto de muito trabalho e esforços profissionais exemplares e por este motivo agradecemos a todos os que nele participaram.

Desde que o nosso corpo de voluntários foi fundado em Setembro de 1999, os voluntários do museu tornaram-se membros vitais. Os voluntários são a oportunidade que a instituição dispõe de ser melhor representada. São os embaixadores do museu e a ponte de ligação, entre este e a comunidade, à qual pertencem, proporcionando um melhor ambiente e um conhecimento do museu à comunidade local e fazendo com que esta possa gerir e apreciar melhor as nossas colecções e exposições ao mesmo tempo que contribui para que esta cresça em termos económicos, culturais, educacionais, etc..

O museu existe para servir a sua comunidade e não há palavras para exprimir a importância que os voluntários têm neste objectivo. Os nossos voluntários compreendem perfeitamente esta responsabilidade e desempenham-na de uma maneira tão dedicada, que me faz sentir bastante agradecido e orgulhoso. Por isso, como director do museu, só tenho uma palavra a dizer: muito e muito obrigado.

Em meu nome e em nome da comunidade e do museu. Todos nós estamos gratos aos voluntários e seu desempenho, dedicação e qualidade de serviço. Eles enriquecem o nosso museu e a nossa comunidade e para com eles estamos em dívida.

O Director do Museu X

1- O Museu X

Fundado em 1985, o Museu X é hoje a nível regional e nacional bastante conhecido, sendo um museu local, dispõe de uma biblioteca com variadíssimos títulos temáticos de importância local e nacional e variados departamentos com especial ênfase para a cultura e comunidade local. O museu tem por missão o desenvolvimento da região, mediante a preservação, o estudo, a exposição da memória colectiva local.

2 - O Corpo dos Voluntário do Museu X

Em 1999, devido ao grande volume de trabalho e tendo em conta algumas necessidades básicas da nossa região, teve-se a ideia de criar um corpo de voluntários no museu, para, em consonância com equipa interdisciplinar aí existente, formada por 10 profissionais (Antropólogos, Arqueólogos, Sociólogos, Museólogos, Etnólogos, Conservadores, etc.) ajudarem nas actividades do museu e no desenvolvimento local, sendo hoje constituído por vinte pessoas. Estes voluntários, membros da nossa comunidade, são pessoas que trabalham no museu nas mais variadas áreas, desde a informação, às visitas guiadas ou nos vários departamentos. Os voluntários sempre fizeram parte do Museu X. São pessoas de diversas origens e profissões: agricultores, reformados, jovens estudantes e não estudantes, donas de casa, empresários da região, professores, etc.

Esta parceria com o pessoal técnico tem permitido à comunidade/público a oferta de serviços de qualidade, enquanto permite que os voluntários cresçam individualmente num ambiente estimulante que é o nosso museu. Através da diversidade das suas actividades, que vão desde o serviço de atendimento ao público, reserva, exposições, trabalhos de investigação, laboratório, etc., os voluntários fazem a diferença no museu e dão um valioso contributo ao mesmo e sentem que contribuem grandemente para o desenvolvimento da sua região.

O programa de voluntariado, nesta linha de pensamento oferece os seus préstimos ao museu. Devido à sua história e diversidade de actividades, o Museu X é o local ideal para quem tem interesses por História, Etnologia, Cultura, Arqueologia, Molinologia, Arte, artesanato ou a tradição oral local.

É sempre benéfico para o Museu X utilizar os serviços dos voluntários, que têm vontade em ajudar o museu, na sua missão, desempenhando as mais variadas tarefas dentro das mais variadas áreas do museu.

2.1 – Objectivos

A função principal do corpo de voluntários do Museu X é servir o Museu e a comunidade. O corpo de voluntários tem a liberdade de utilizar os recursos do museu, ao serviço da comunidade/público. O trabalho voluntário consome tempo e dedicação, mas providencia ao mesmo tempo uma melhoria na educação e desenvolvimento de todas as áreas do museu contribuindo conseqüentemente para o crescimento local.

3 – Áreas de trabalho

Os voluntários são convidados a trabalharem nas seguintes áreas:

Recepção e atendimento ao público

Administração do programa de voluntariado

Visitas guiadas

Assistência aos vários departamentos do Museu X

4 - Os voluntários

Os candidatos a voluntários devem marcar uma entrevista como o coordenador dos voluntários e preencherem um formulário de inscrição, onde constem as habilitações literárias, profissionais, experiência e outras aptidões. O conhecimento de pelo menos três línguas estrangeiras é essencial, mas se os candidatos não tiverem conhecimentos destas três línguas o museu fornece cursos intensivos das referidas línguas. Aconselha-se os candidatos a participarem nas visitas guiadas para melhor conhecerem o Museu X. O tempo requerido aos candidatos é variável e está dependente da área de trabalho, bem como da disponibilidade dos voluntários.

Depois da Acção de formação necessária para o desempenho da actividade voluntária ter terminado, o voluntário deve assinar um acordo, onde constam as suas responsabilidades, deveres e direitos, bem como receber o Manual dos voluntários. Depois de aceites no programa de voluntariado, os voluntários recebem cartões de identificação.

5 – A estrutura do corpo de voluntários

O corpo dos voluntários depende directamente do director e é composto:

Por 1 coordenador dos voluntários: encarregue do programa de voluntariado, da administração do programa, dos voluntários e de prestar contas ao director. É a parte de contacto entre o pessoal técnico do museu e o director e os voluntários da organização.

Gere todos os voluntários, incluindo os que trabalham na área da administração do programa de voluntariado. Ocupa o cargo durante quatro anos, sendo renovado de acordo com o consentimento do director.

Por 2 voluntários, assistentes do coordenador: ajudam o coordenador na administração do programa ao nível dos recursos humanos e económicos, na assistência aos voluntários e em toda a programação do programa de voluntariado, incluindo, a angariação de verbas para o programa, a promoção dos benefícios, jantares, festas convívios, passeios, marcação de reuniões de programação de actividades extensivas a toda a comunidade local.

Pelos responsáveis de cada área de trabalho voluntário (o pessoal técnico do museu): são responsáveis pelos seus voluntários e estão em constante contacto com o coordenador dos voluntários e seus assistentes, reunindo-se periodicamente para prestarem contas das actividades dos voluntários.

Pelo corpo de voluntários: encarregues e responsáveis por desempenharem e desenvolverem as actividades voluntárias, para as quais foram designados, têm reuniões periódicas com os responsáveis da sua área de trabalho, aos quais têm que prestar contas bem como ao coordenador dos voluntários e seus assistentes. Também tomam parte na elaboração do programa de actividades do museu, em estreita colaboração com a equipa de profissionais deste, participando nas reuniões semestrais para o efeito.

6 – O programa de voluntariado

O programa de voluntariado está dividido em quatro áreas:

Recepção e atendimento ao público

Administração do programa de voluntariado

Visitas guiadas

Assistência aos vários departamentos do museu

7 – Recepção e Atendimento ao Público

7.1 - Objectivos

Tem como objectivos a introdução ao público/comunidade no fascinante mundo do Museu X e na vida da sua região providenciando informações correctas sobre exposições, actividades, serviço, programas e encaminhamento dos consumidores do museu: a nossa comunidade e outro tipo de visitantes nacionais e estrangeiros.

O programa tem ao seu serviço voluntários que ajudam no serviço de recepção e atendimento ao público.

7.2 - Requisitos

O programa de voluntariado da recepção e atendimento ao público está aberto a todas as pessoas, que preencham os requisitos pedidos, independentemente, da raça, sexo, idade, religião, filosofia de vida e política e deficiências físicas. Para participarem neste programa, os voluntários devem ter mais de 16 anos (se a idade for inferior, será necessário a autorização por escrito do encarregado de educação), estarem dispostos a exercer as tarefas pedidas, estarem dispostos a contribuir com o seu tempo disponível, pelo menos um ano seguido, três horas por dia, no máximo de quinze horas por semana. Os candidatos a voluntários, deverão ter sessões de formação, de pelo menos vinte e cinco horas e realizarem um exame.

7.3 – Acção de formação

O objectivo principal da acção de formação é preparar os voluntários para o melhor desempenho do seu trabalho voluntário. Se porventura os formandos faltarem às sessões de formação, terão que ir a sessões adicionais em data a combinar e completarem o programa de treino. O ensino de línguas também será ministrado, pois o museu recebe também público estrangeiro. A acção de formação destina-se a preparar os voluntários para todas as possíveis perguntas, que possam surgir no atendimento, por forma a melhor informar os visitantes sobre:

História da instituição, sua organização e constituição, exposições permanentes e temporárias, colecções, actividades, a programação do museu e serviços existentes.

História da região e levantamento das necessidades locais que estão a ser alvo de intervenção por parte da instituição e seus voluntários.

O regulamento interno do museu

As técnicas utilizadas para atendimento ao público.

Depois da acção de formação ter finalizado e os formandos terem sido aprovados, são distribuídos aos voluntários dois tipos de identificação:

I cartão de identificação com foto, por motivos de segurança.

I crachá com o nome do voluntário para identificação perante o público/comunidade.

O cartão terá que ser renovado anualmente e é utilizado para os voluntários terem acesso a todas as áreas do museu e para usufruto dos benefícios que este valida.

O crachá deverá indicar o programa no qual o voluntário trabalha e o cargo que ocupa. Deverá ser colocado na lapela do casaco ou num sítio visível no vestuário. Os dois tipos de identificação são bastante úteis para os voluntários. O primeiro pode estar sempre junto do voluntário, ao passo que o segundo, após o cumprimento do horário, deverá ser entregue ao responsável pela área, para a qual trabalha.

7.4 - Pontualidade

Os voluntários que trabalhem no serviço de recepção e atendimento ao público devem chegar meia hora antes do serviço, para terem tempo de rever toda a informação e estarem ao corrente de alterações relativas às actividades, programas ou exposições. Se por impedimento pessoal, o voluntário não poder comparecer, terá que avisar o responsável com antecedência, para que haja tempo de se encontrar um substituto.

7.5 – Deveres dos voluntários

Esta lista a seguir discriminada não é limitada e poderá ser considerada rigorosa, mas entendemos que os voluntários devem:

Ser cordiais.

Ser informados e conhecedores de toda a dinâmica do museu para informar o mais correctamente possível

Ser prestáveis para qualquer tipo de questão ou ajuda a dar aos membros da sua comunidade e outro tipo de visitantes.

Estarem aptos a dar informações sobre visitas guiadas, exposições, actividades que decorram no museu e na região .

Estarem aptos a dar informações sobre o pessoal técnico, os serviços do museu e os vários departamentos.

Estarem aptos a dar cartões de visitantes a pessoas, que pretendam estudar na biblioteca, ou que visitem o museu com carácter excepcional.

Estarem aptos a coordenar a marcação de visitas guiadas com os guias.

Estarem aptos a providenciar informação geral sobre a região onde o museu se insere.

Devem também os voluntários serem responsáveis e responsabilizados, em função do cargo que ocupam e actividades que desempenham: Quanto maior for o cargo mais responsabilidades lhe serão pedidas.

7.6 – Conduta a ter por parte dos voluntários

Devem assumir e desenvolver até ao final as suas responsabilidades como voluntários não deixando a meio termo a sua actividade, sendo que têm as mesmas responsabilidades de execução da actividade que o pessoal técnico e remunerado do museu.

Na recepção e atendimento ao público, não é permitido aos voluntários ler, comer, escutar rádio, beber, fumar, mascar pastilha elástica em serviço. Se houver necessidade do voluntário ter que se ausentar, deverá chamar alguém do pessoal técnico ou outro voluntário disponível para o substituir.

Deverá fazer intervalos para comer, beber ou ir ao W.C. e chamar alguém para o substituir. Se estas situações não forem possíveis, o voluntário deverá deixar um papel a dizer “volto já” e não se ausentar por muito tempo, avisando alguém do serviço.

A atitude que terá para os visitantes deverá proporcionar uma imagem muito positiva do museu.

Um sorriso é muito importante e deverá mostrar sempre pronta disposição para dar todas as informações que lhe forem pedidas.

Todas as questões colocadas devem ser respondidas cortesmente, até a pergunta mais estapafúrdia que possa parecer deverá ter uma resposta.

Dificuldades sentidas ao nível da linguagem, no que se refere a línguas estrangeiras devem ser ultrapassadas, tendo o voluntário de conhecer pelo menos três línguas(o castelhano, o francês, o inglês), em caso de não saber, deverá chamar alguém do pessoal técnico, ou outro colega voluntário disponível para o ajudar e que tenha tais conhecimentos.

Ao voluntário não lhe é permitido dar opiniões pessoais sobre o museu quando em serviço, porque mesmo as opiniões ditas, com as melhores das intenções podem ser mal interpretadas e dar azo a uma imagem negativa do museu.

Em serviço, os voluntários devem usar vestuário modesto, simples e apropriado ao local de serviço, em caso de não terem uniforme providenciado pelo museu.

A aparência do voluntário deve ser limpa e fresca.

7.7 – Acções de formação suplementares

O voluntário deverá após a acção de formação inicial, frequentar outro tipo de acções de formação como os workshops, palestras, conferências, cursos, cursos de história local, cursos intensivos de línguas, exposições, etc., no sentido de melhorar e actualizar a sua performance.

Deverá também ler documentação actualizada relativa à sua área de trabalho fornecida pelo museu. Espera-se que o voluntário vá pelo menos a três eventos que sejam promovidos pelo museu e que participe activamente nas reuniões de programação das actividades do museu e do levantamento das necessidades da sua comunidade.

7.8 – Faltas

Faltas ocasionais devido a impedimentos pessoais, doença ou férias são inevitáveis. Estas devem ser notificadas ao coordenador do programa de voluntariado com alguma antecedência para que se possa ter tempo de arranjar substitutos. Complicações de última hora devem ser notificadas por telefone ao coordenador, para que se possa arranjar uma solução no curto espaço de tempo disponível. Se porventura, o voluntário falta mais de quatro dias consecutivos, sem aviso prévio, o coordenador deverá providenciar a sua substituição, colocando o voluntário em questão numa lista de suplentes. Quando a situação for normalizada, poderá inverter-se novamente o percurso do voluntário.

Se as faltas se prolongarem por mais tempo, não havendo por parte do voluntário justificação ou interesse em continuar, o coordenador pode dispensar o voluntário e colocar outro no seu lugar.

De qualquer modo, esta justificação terá que ser dada oralmente e por escrito ao voluntário, de modo a haver um documento assinado quer pelo voluntário quer pelo coordenador.

7.9 - Reconhecimento

Se todas os procedimentos forem seguidos pelos voluntários, o museu e a nossa comunidade reconhecem o trabalho voluntário dando em forma de agradecimento, alguns benefícios que adiante descriminaremos. Se a conduta for inviável cabe ao museu por termo à cessação do trabalho voluntário.

• Termo do trabalho voluntário

Se um voluntário pretende cessar a sua actividade deverá fazê-lo preenchendo um requerimento, com antecedência de pelo menos duas semanas.

Depois do termo do trabalho, o voluntário deverá entregar o cartão de identificação e o crachá ao coordenador.

• Observações

Na recepção deverá estar um livro de ponto de modo a assinalar a sua participação em termos de horário e de trabalho. Deverá também ter acesso a um número de telefone do responsável ou coordenador para esclarecimento de dúvidas ou qualquer outro assunto.

Após estar ao serviço três meses, o voluntário, se assim o desejar, poderá pedir um requerimento de mudança de serviço se o museu dispor de outras áreas para voluntários e haja vagas para tal. A resposta a este requerimento será dada o mais rápido possível, sendo o coordenador dos voluntários a colocar um substituto para o seu lugar e providenciando a mudança.

Se o voluntário tiver dúvidas ou querer esclarecimentos sobre o museu, o seu trabalho ou outro tipo de esclarecimento, deverá sempre contactar o coordenador do programa ou o responsável técnico pela sua área de trabalho. Os materiais que estão disponíveis no serviço de atendimento e recepção público e devem gratuitamente serem distribuídos são.

Brochuras informativas sobre a história local, artesanato, cultura, artes, etc. mapas da região com os vários pontos de interesse a visitar, catálogos em várias línguas.

Guias do museu, panfletos divulgativos de cursos, exposições e do próprio programa de voluntariado em curso.

8 - Administração do programa de voluntariado

8.1 - Objectivos

Tem por objectivos ser o centro de captação e colocação dos voluntários, nas diversas áreas de trabalho do museu. Assiste o pessoal técnico do museu promovendo a captação e colocação de voluntários nas respectivas áreas ou departamentos do museu. Tem por objectivo coadunar as qualificações e interesses dos voluntários com as propostas do museu. Assim que abre vaga para um voluntário em determinada área providencia que seja dada ao voluntário uma formação e supervisão pelo responsável da área ou departamento, culminando no preenchimento da vaga.

8.2 –Requisitos

Os voluntários podem candidatar-se a todas as áreas de trabalho do Museu X independentemente da sua religião, idade, sexo, raça, ou filosofia de vida e política, em conformidade com os requisitos pedidos para cada área de trabalho. O tempo mínimo de trabalho é de 16 horas semanais durante as horas regulares do museu, de terça a domingo. Para participarem nas áreas de trabalho disponíveis pela administração, os voluntários devem ter mais de 16 anos.

A mútua compreensão das regras e responsabilidades por parte dos voluntários e do pessoal técnico, permite que haja uma boa relação de entendimento e trabalho entre o voluntário e o pessoal técnico. Deste modo, as seguintes regras e responsabilidades a seguir discriminadas devem ser tidas em linha de conta, para que essa mesma relação seja um sucesso.

8.3 - A Administração do Programa de Voluntariado tem as seguintes Responsabilidades:

Gerir o orçamento atribuído ao programa de voluntariado pelo museu.

Manter um registo central de todos os voluntários a trabalhar em todas as áreas do museu.

Receber e preencher pedidos vindos do pessoal técnico, no sentido de prestar ajuda aos voluntários em projectos específicos.

Dar aos voluntários uma orientação e informação geral sobre o museu, as suas actividades e o programa de voluntariado bem como da sua região e o levantamento das necessidades aí a colmatar.

Autorizar a emissão de cartões de identificação dos voluntários, bem como dos crachás.

Distribuir os prémios anuais de serviço de voluntariado.

Fazer o relatório anual de actividades dos voluntários.

Fazer o relatório anual de contas e actividades do programa de voluntariado.

Admitir e dispensar voluntários.

Avaliar o desempenho dos voluntários.

Supervisionar o ambiente de trabalho dos voluntários.

Providenciar o espaço adequado para os voluntários.

Providenciar a correcta orientação, supervisão e formação dos voluntários.

Aceitar os voluntários como membros auxiliares do pessoal técnico.

Dar conta de alterações relativas à modificação de instalações das áreas de trabalho, exposições, programação de actividades, horários, números de telefone, etc..

Fazer com que os voluntários observem o código de ética do museu, do programa de voluntariado e cumpram as suas responsabilidades como voluntários para com o museu e para com a comunidade local.

Ter duas vezes reuniões por semana, com os responsáveis pelo departamento ou área de trabalho, para a implementação e re-orientação de estratégias.

Ter duas vezes reuniões com os voluntários para avaliação do seu trabalho.

Ser responsável pela apresentação do voluntário ao responsável pelo departamento, área e pessoal técnico do museu, com quem irá trabalhar.

Promover os benefícios dados aos voluntários.

Fazer com que os objectivos do programa de voluntariado sejam cumpridos.

Ser criativo, íntegro, responsável, no que se refere a formas de angariação de fundos para o programa de voluntariado, para além do orçamento dado pelo museu.

Providenciar ao voluntário o regulamento interno do museu, bem como as normas de segurança.

Zelar pela segurança dos voluntários e segurar os voluntários.

8.4 – Definições

8.4.1 – Voluntário

Qualquer pessoa que desempenha gratuitamente, sem obrigação, actividades relacionadas com o objectivo da instituição, tendo no entanto as mesmas responsabilidades de desenvolvimento da actividade voluntária que o pessoal técnico. Também poderá ser uma pessoa que não tem como motivação principal para se ser voluntário o receber uma pequena contrapartida monetária para despesas pessoais como a alimentação e transportes ao serviço do museu.

8.4.2 – Pessoal técnico ou empregado

Qualquer pessoa que tem um cargo na instituição e ela está ligada, mediante um contrato para o qual desempenha actividades obrigatórias e remuneradas. Os empregados podem oferecer o seu trabalho em regime de voluntariado, fora do seu horário de serviço e podem desempenhar tarefas diferentes das desempenhadas no seu trabalho.

8.4.3 - Museu

ICOM:(...) o museu é uma instituição permanente, sem finalidade lucrativa, ao serviço da sociedade e do seu desenvolvimento, aberta ao público e que realiza investigações que dizem respeito aos testemunhos materiais do homem e do seu meio ambiente, adquire os mesmos, conserva-os, transmite-os e expõe-nos especialmente com intenções de estudo, de educação e de deleite(...)(415).

Declaração de Santiago do Chile:(...) o museu é uma instituição a serviço da sociedade, da qual é parte integrante e que possui nele mesmo os elementos que lhe permitem participar na formação da consciência das comunidades que ele serve; que ele pode contribuir para o engajamento na formação da consciência das comunidades que ele serve; que ele pode contribuir para o engajamento destas comunidades na acção, situando suas actividades em quadro histórico que permita esclarecer os problemas actuais, isto é ligando o passado ao presente, engajando-se nas mudanças de estrutura em curso e provocando outras mudanças no interior das suas respectivas realidades nacionais(...)(416)

8.5 – Direitos e deveres dos voluntários da administração do programa de voluntariado (válido também para todas as áreas do programa de voluntariado)

Os voluntários são um recurso muito importante para a instituição, o seu pessoal técnico e a comunidade. São reconhecidos pelas suas actividades desempenhadas, pela sua participação, envolvimento e dedicação. São responsáveis por desempenharem a sua actividade em concordância com as regras e procedimentos do museu, do programa de voluntariado e do cargo que desempenham. Quando aceite, o voluntário deve assinar um acordo, em que se compromete a trabalhar como voluntário para o museu.

Os voluntários não substituem em tempo algum o pessoal técnico, mas sim complementam-no. Aliás, o nosso museu não pode depender inteiramente e exclusivamente dos voluntários, pois não é um museu de vizinhança, de bairro ou de voluntários, mas sim um museu local que busca o desenvolvimento pessoal de cada indivíduo que se voluntaria bem como o desenvolvimento da comunidade que serve, através da equipa interdisciplinar dos vários profissionais do museu, em conjunto com os nossos voluntário, membros da nossa querida comunidade.

Os voluntários não devem exercer mais de vinte e cinco horas semanais de trabalho voluntário e menos de três horas semanais.

Cada voluntário deve verificar periodicamente o seu horário de trabalho com o seu responsável. Antes de abandonar o local de trabalho, o voluntário deve assinar um livro de ponto e discriminar as horas de trabalho. Se actividade é feita fora do perímetro do museu, o livro de ponto deve ser preenchido com uma referência ao local de trabalho, no dia antes ou no dia posterior. Este registo tem como objectivos quantificar as horas de trabalho dos voluntários, supervisionar as horas de trabalho dos voluntários, supervisionar o voluntário, mesmo para fins de segurança e confirmar a pontualidade do voluntário para efeitos de prémio.

O Crachá de identificação do trabalho do voluntário deve estar de modo visível no vestuário. O voluntário deve ter sempre consigo o cartão de identificação para poder usufruir dos benefícios e este deve ser renovado anualmente.

Os voluntários que estão ausentes mais de três meses serão considerados inactivos e colocados numa lista de base de dados como suplentes. Se o voluntário está ausente mais de seis meses, sem haver uma justificação para tal, a administração do programa de voluntariado reserva-se no direito de o considerar inactivo e dá por concluída a sua prestação no museu.

Uma carta da Administração é enviada ao voluntário, informando-o da cessação de trabalho, não esquecendo que nesta devem estar os agradecimentos e apreciação pelo bom trabalho, que o voluntário desempenhou e pede que seja devolvido tanto o cartão como o crachá.

Informações sobre a supervisão, linhas orientadoras do trabalho dos voluntários, números de telefone, etc. devem ser obtidas junto do coordenador ou seus assistentes, ou através de documentação entregue.

Compete à administração reunir com os voluntários periodicamente duas vezes por mês, bem como com o responsável pelo departamento para avaliar o trabalho e re-orientar a programação ou esclarecer dúvidas pois o constante diálogo e intercâmbio de ideias é fundamental para um melhor relacionamento entre todos.

O coordenador, conjuntamente com o responsável pelos voluntários elabora todos os meses um relatório qualitativo do trabalho efectuado. Conflitos ou problemas devem ser comunicados oralmente e por escrito ao coordenador do programa, de modo a que este possa providenciar as necessárias diligências para o resolver.

Qualquer acidente que o voluntário sofra dentro do perímetro do museu é da responsabilidade do museu, visto o voluntário estar segurado. O voluntário deve

informar a Administração de alterações em relação aos seus dados pessoais (telefone, morada).

Os voluntários, no caso de quererem mudar de actividade deverão fazer um pedido por escrito e enviá-lo ao coordenador do programa, para este providencie a mudança, em caso de vagas noutra área.

Todo o tipo de trabalho realizado pelos voluntários é da propriedade do museu. A tarefa a desempenhar pelo voluntário deve ir ao encontro das suas necessidades, interesses e aptidões bem como das necessidades da comunidade, contribuindo para o desenvolvimento cultural, económico e social desta.

O responsável pela área ou departamento avalia o seu desempenho durante o período probatório. Os voluntários utilizados em ocasiões especiais como exposições, workshops ou palestras não seguem estes procedimentos e o seu nome deve constar numa lista de base de dados para quando for necessário serem chamados.

8.6 – Captação dos voluntários

A Administração capta os seus voluntários por intermédio da internet, jornais locais, rádios locais, televisão, escolas, panfletos ou boca a boca. Nos anúncios deve constar informações relativas à natureza e objectivos do trabalho, os requisitos necessários e um formulário de inscrição.

9 – Visitas guiadas

As visitas guiadas é uma das áreas deste programa de voluntariado que mais exige da actividade voluntária. São os guias que dão uma primeira imagem do museu ao público/comunidade fornecendo informações sobre as exposições e o museu, ao mesmo tempo que podem funcionar como relações públicas.

9.1 – Requisitos

Para além dos requisitos normais, já mencionadas nas outras áreas é necessário que os guias tenham alguns conhecimentos de Inglês, francês, Castelhana e Alemão pois as visitas guiadas também são feitas nestas línguas, em caso de visitas estrangeiras.

9.2 – Acção de formação

É dada ao voluntário uma acção de formação, que o introduz no mundo do museu e das visitas guiadas. Consiste também em técnicas de fala com os visitantes.

Depois de completar a acção de formação o candidato tem um período probatório em que faz visitas guiadas, sendo acompanhado por um guia oficial ou por outro membro do pessoal técnico responsável. Este acompanhamento ajuda o voluntário em caso de dificuldades. Depois de ter passado pelo teste da visita guiada, o voluntário está apto a desempenhar a sua actividade.

9.2.1 – Algumas linhas de orientação para os guias

O voluntário aprende que deve utilizar sempre o mesmo tom de voz, permanecendo sempre à direita do grupo e à esquerda de qualquer artefacto, obra de arte ou exposição, de modo a ser visível por todo o grupo.

Deve falar para o grupo e não para o que está mostrar. Não deve nunca discutir o valor pecuniário do artefacto museológico ou obra de arte. Pode contar histórias a propósito do que está a ser mostrado se forem autênticas. O voluntário deverá ser dinâmico na sua apresentação. Deve também ser conscientes das técnicas a utilizar para visitas guiadas a adultos, estudantes ou crianças. Deve estimular a os estudantes, procedendo a perguntas, dando ideias para discussão. O voluntário guia não deve exceder o tempo limite da visita que é de 45 minutos.

9.3 . Procedimentos

Os procedimentos a seguir pelos voluntários são os mesmos que os das outras áreas de trabalho voluntário

9.4 - Avaliação periódica dos guias

Os guias voluntários são periodicamente avaliados. Esta avaliação tem por objectivo criar feedback nos voluntários de modo a que estes se desenvolvam também pessoalmente. Os guias são reavaliados de três em três meses

A equipa avaliadora é composta por um guia responsável e técnico profissional do museu, pelo coordenador dos voluntários e pelos seus assistentes.

A avaliação é escrita e providencia que haja um contínuo intercâmbio de ideias entre os voluntários e quem os avalia.

9.5 – Deveres dos guias

Os guias devem estar disponíveis para um mínimo de duas visitas por semana.

Se o guia faltar deve avisar o seu responsável ou coordenador dos voluntários para que se arranje um substituto.

Se o guia faltar mais de duas vezes sem aviso prévio deve ser imediatamente colocado na lista de suplentes.

Os guias devem ter o acompanhamento do coordenador dos voluntários ou do seu responsável e devem frequentar todos os cursos, palestras, conferências, etc., que o museu promova.

Os guias devem estar actualizados e devem ter formação periódica relativamente à realização de exposições temporárias.

10 – Assistência aos departamentos do Museu X

10.1 – Os voluntários

Um terço dos voluntários servem nos diferentes departamentos do museu e trabalham com o pessoal técnico, onde seja necessária uma ajuda extra.

As suas áreas de actuação vão desde a catalogação, investigação, montagem de exposições, arquivo, etc..

Têm como seus responsáveis o pessoal técnico da área onde trabalham e o coordenador dos voluntários.

10.2 – Acção de formação

A acção de formação é dada pelo pessoal técnico com o qual trabalha dele recebendo também constantes ensinamentos e instruções.

11 - Selecção dos voluntários

Após o preenchimento do formulário de inscrição, os candidatos devem ser entrevistados pelo coordenador para a análise das suas aptidões, experiências e interesses e receberem informações que precisem no caso de quererem ou não ser voluntários. No caso de haver muitos voluntários e poucas vagas, deve ser mantida uma lista de suplentes. Em caso de necessidade, a entrevista feita pelo coordenador deverá ser coadjuvada pelo responsável da área do departamento para o qual o voluntário irá trabalhar. Os critérios de selecção devem ter por base os requisitos pedidos aos voluntários, de acordo com os objectivos do museu e do programa de voluntariado, que foram numa primeira fase estipulados no formulário de inscrição.

12 - Acordo

Os voluntários devem assinar um Acordo de compromisso com a instituição, que estipula a natureza e duração do trabalho, assim como as responsabilidades e deveres de ambas as partes. Este acordo tem normalmente a duração de um ano em conformidade com a duração do projecto e pode ser renovado de acordo com as condições referidas no Acordo. Neste deve constar: informação geral sobre o museu, com a ajuda do pessoal técnico e dos voluntários experientes, nas semanas do período probatório.

13 - Período Probatório

Os voluntários estão sujeitos a um período probatório de quinze dias.

Se o voluntário não preencher os requisitos pedidos, a Administração pode dar-se ao direito de dispensar o voluntário.

14 - Acções de formação

Cada departamento ou área deve providenciar acções de formação aos voluntários. Devem os responsáveis estarem encarregues da organização e coordenação das necessárias áreas de formação, cursos, visitas, conferências, apresentações., programação das actividades ou orientações que devem ser administradas aos voluntários. Estes, por seu lado, devem avaliar o seu desempenho e a acção de formação não devendo trabalhar sem terem recebido a adequada formação.

15 - Desenvolvimento do trabalho

O desenvolvimento do trabalho beneficia tanto os voluntários como a instituição e a comunidade. Os responsáveis pelos voluntários devem supervisionar, aconselhar e encorajarem os voluntários no sentido de um bom desempenho e funcionamento do trabalho voluntário. Para tal, é necessário que haja um acompanhamento individual e formação contínua à medida que o voluntário realiza progressivamente a sua tarefa e um relatório que regista o progresso dos voluntários.

16 - Supervisão

Cada voluntário efectua a sua tarefa debaixo da supervisão do responsável. Os voluntários mais experientes podem vigiar e ajudar o trabalho dos colegas mas devem ser conscientes que a supervisão final cabe ao responsável da área ou departamento para o qual trabalham.

17 - As relações com o pessoal técnico

O pessoal técnico deve ser autorizado pelo director para ter voluntários ao seu serviço. A instituição deve encorajar o pessoal técnico e empregado a reconhecer a importante contribuição, que os voluntários dão ao museu, à comunidade local e a reconhecerem os voluntários.

18 - Avaliação.

O responsável deve avaliar o trabalho de cada voluntário em conformidade com os requisitos pedidos no formulário de inscrição.

19 - Local de trabalho

Os voluntários devem ter um local adequado à execução das suas tarefas.

20 - Procedimentos em caso de conflitos

Em situação de queixas relativas ao comportamento do voluntário que coloque em causa o bem estar da instituição e de outros voluntários, a Administração deve:

Investigar e verificar se de facto o voluntário é ou não culpado do que o acusam.

Se o voluntário é culpado, as seguintes medidas serão accionadas:

- 1 – Reunião com o voluntário e recurso a esclarecimento e reprimenda oral.
- 2 – Reprimenda escrita.
- 3 – Período probatório.
- 4 – Dispensar o voluntário.

21 - Termo do trabalho

Se um voluntário pretende cessar a sua actividade deverá fazê-lo preenchendo um requerimento com antecedência de pelo menos duas semanas.

Depois do termo do trabalho, o voluntário deverá entregar o cartão de identificação e o crachá ao coordenador.

22 - Regulamento interno do museu

Procedimentos Gerais

O voluntário não deve intervir em nenhum desacato ou desordem mas sim disso dar conhecimento aos seguranças.

O voluntário deve saber que no museu:

Os visitantes devem comportar-se de acordo com as regras básicas de conduta de modo a não causar incómodos quer físicos quer pessoais a outrem.

Qualquer dano físico feito à propriedade do museu deverá ser imediatamente notificado.

Fumar, beber e comer é estritamente proibido dentro do museu.

Não são permitidos animais.

Câmaras com flash não são permitidas. Câmaras de filmar são permitidas.

Perdidos e achados: se algum visitante perdeu algum objecto pessoal, o voluntário deve encaminhá-lo para a secção de perdidos e achados.

Em caso de haver crianças perdidas, o voluntário deve alertar a segurança do museu, para que esta tome as diligências necessárias.

Em caso de acidente com os visitantes, o voluntário deverá alertar o segurança mais próximo e alertar o seu responsável para que as diligências necessárias se procedam.

O voluntário não está autorizado a dar ajuda médica, senão tiver formação para tal e só deverá providenciar em casos de emergência, pensos rápidos, aspirinas; um copo de água para aliviar a tensão.

Qualquer correspondência chegada ao museu, deverá ser entregue ao coordenador do programa, ou responsável pela recepção e atendimento ao público.

Os voluntários ao assumirem a sua responsabilidade perante o museu, são igualmente responsáveis pela execução e desenvolvimento das actividades ou projectos de trabalho, em igualdade de responsabilidades com o pessoal técnico do museu e em conformidade com o cargo que ocupam e desempenham no museu.

Os voluntários e o pessoal técnico devem trabalhar em ambiente de confiança para os mesmos objectivos, usufruindo os mesmos direitos e deveres de acordo com o quadro do pessoal técnico.

Os voluntários não são substitutos da equipa técnica do museu, mas complementam-na.

23 - Benefícios dos voluntários

O museu reconhece o valor do trabalho dos voluntários e presta tributo ao seu contributo, através do jornal "O voluntário" editado mensalmente pelo museu.

Anualmente ocorre um jantar oferecido aos voluntários, que conta com a participação do pessoal técnico do museu, dos voluntários, familiares e amigos e onde toda a comunidade é convidada a participar. Neste jantar são entregues prémios de anuidade de serviço, certificados, prémios do melhor voluntário ou o festejo de aniversário do trabalho voluntário.

O museu promove a realização de passeios culturais para toda a comunidade, sendo grátis para os voluntários.

O museu oferece uma festa de Natal e ofertas do museu aos voluntários, cuja organização está a cargo dos mesmos.

Oferta de publicações do museu, com valor inferior a 5.000\$00, mediante a apresentação do cartão de identificação.

50% de desconto nas publicações do museu de valor superior a 5.000\$00, mediante a apresentação do cartão de identificação de voluntário.

Depois do voluntário cessar a sua actividade – certificado de reconhecimento pelo trabalho realizado.

Um ano de serviço – certificado de reconhecimento passado pelo museu X.

2, 4, 6 ou mais anos - pins especiais oferecidos pelo Museu X

50% de desconto na cafeteria e bar mediante a apresentação do cartão de identificação de voluntário.

50% de desconto nas réplicas e materiais promocionais do museu mediante a apresentação do cartão de identificação de voluntário.

Entrada grátis no museu mediante a apresentação do cartão de identificação de voluntário.

Estacionamento grátis mediante a apresentação do cartão de identificação de voluntário e no caso de não haver lugar, reembolso do pagamento de estacionamento.

Participação grátis em palestras, workshops, cursos complementares, conferências ou outro tipo de eventos promovido pelo museu..

Os voluntários recebem grátis o jornal “O voluntário”, bem como informações adicionais sobre curso, palestras, etc., por e-mail, ou por correio.

Entrada grátis no museu para dois acompanhantes do voluntário mediante a apresentação do cartão de identificação de voluntário.

Livre trânsito pelo museu, mediante a apresentação do cartão de identificação de voluntário.

Acesso livre à biblioteca, mediante a apresentação do cartão de identificação de voluntário.

Os voluntários podem desenvolver projectos individuais em consonância com a missão e objectivos do museu e do programa de voluntariado e estes projectos serão publicados, estando a sua edição a cargo do museu.

Em caso dos voluntários desempenharem tarefas sazonais como escavações arqueológicas, a alimentação e transportes está a cargo do museu.

O museu providencia o vestuário e o material necessário para o desempenho da actividade voluntária.

Se em serviço os voluntários terem que se ausentar fora do perímetro do museu, este cobre as despesas de transporte mediante a apresentação dos respectivos recibos.

O museu cobre também despesas pessoais dos voluntários em serviço do museu e da comunidade.

24 - Código de ética dos voluntários do Museu X

O código de ética do Museu X está endossado ao código de conduta dos empregados do museu e endossado à Lei 71/98 – Bases do Enquadramento Jurídico do Voluntariado.

O Museu X reconhece o inegável contributo que os voluntários oferecem ao museu através do seu tempo, interesse e experiência pessoal e profissional. Devido à dinâmica do próprio museu que envolve os voluntários e o pessoal técnico nas mais variadas actividades, torna-se necessário que haja um código de ética para salvaguardar os interesses da instituição e dos voluntários.

O serviço de voluntariado deve ser encarado como um meio que ajuda a melhorar a imagem da instituição e não deve ser encarado como forma de ganho pessoal mas sim da realização pessoal pela sua participação. O voluntariado deve ser encarado como uma ponte de ligação entre o museu e a sua comunidade e factor de desenvolvimento pessoal do voluntário e da sua comunidade.

Um voluntário do Museu X não deve nunca aceitar desenvolver tarefas voluntárias a troco somente de contrapartidas monetárias. Esta não devem servir de motivação principal para o desempenho do seu trabalho. As contrapartidas monetárias que o Museu X oferece são destinadas exclusivamente a despesas pessoais e essenciais como por exemplo a alimentação ou transportes.

À compensação pessoal acrescentam-se benefícios (prémios, descontos, etc.) que o museu oferece aos voluntários, amigos e familiares, bem como o reconhecimento que o voluntário tem da parte da sua comunidade, na prestação dos seus serviços em prol do desenvolvimento desta.

O voluntário deve ser consciente da importância da sua participação na vida do museu e na gestão da memória colectiva da comunidade à qual pertence.

O voluntário deve ser consciente que pertence a uma comunidade e consequentemente a sua participação na vida do museu e na vida da sua região, leva a que a sua comunidade participe também, contribuindo para o desenvolvimento local em termos sociais, económicos, culturais, etc.

Os voluntários, apesar de efectuarem uma actividade de carácter voluntário têm as mesmas responsabilidades que o pessoal técnico e remunerado do museu relativamente ao desenvolvimentos das tarefas e de acordo com o cargo que ocupam.

Os voluntários não substituem a equipa interdisciplinar do museu, apenas a complementam.

Os voluntários que têm acesso às colecções, às actividades do pessoal técnico e outras informações privilegiadas do museu, devem respeitar a confidencialidade e integridade da sua posição.

Em caso de conflito, mal entendido ou situações dúbias com colegas voluntários ou o pessoal técnico, a situação deve ser sempre notificada superiormente ao director.

Exemplos possíveis de problemas:

Um voluntário que dê a conhecer informações confidenciais do museu;

Um voluntário que se voluntaria, motivado unicamente pela oferta de contrapartidas monetárias, não estando sensibilizado para os objectivos do museu e do seu programa de voluntariado; Um voluntário que se apoie na sua "condição" de voluntário, achando não ter as mesmas responsabilidades de desenvolver trabalho que o pessoal técnico. Este tipo de situações são facilmente solucionáveis, contudo, o director do museu e o coordenador dos voluntários terá que ter um relatório escrito da ocorrência e tomar as necessárias diligências na resolução destas situações, nomeadamente o estabelecimento de reuniões periódicas entre todos os intervenientes.

Estas normas constituem os princípios de ética do código de conduta dos voluntários, em qualquer área do programa de voluntariado.

O director, o coordenador e os responsáveis pelos voluntários podem adoptar outro modelo mais detalhado em conformidade com esta directiva do museu.