

# Sumário

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Nota prévia                                                                              | 9  |
| Introdução                                                                               |    |
| Parte I – O Museu no contexto social.                                                    |    |
| 1. O Museu no Século XXI: tentativa de definição                                         | 17 |
| 1.1 Será possível definir o Museu?                                                       | 18 |
| 1.2 A evolução do Museu ocidental e as suas principais vertentes e funções               | 24 |
| 2. Os museus na actualidade: levantamento e caracterização                               | 33 |
| 2.1 A “explosão museológica”                                                             | 33 |
| 2.2 Os museus e os seus visitantes                                                       | 38 |
| 3. A sociedade ocidental do novo milénio: um ambiente hostil?                            | 45 |
| 3.1 As grandes transformações da sociedade e o seu impacto nas instituições museológicas | 46 |
| Parte II – Desafios e tendências do museu contemporâneo                                  |    |
| 1. O Museu em transformação: uma “revolução” tranquila?                                  | 63 |
| 1.1 O valor da colecção e o objecto museológico                                          | 65 |
| 1.2 A comunicação como função-chave do Museu                                             | 69 |
| 1.3 A comunicação museológica                                                            | 75 |

|                                                                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.4 A comunicação pelo <i>marketing</i> _____                                                                                | 80  |
| 1.5 Comunicação através das novas tecnologias _____                                                                          | 98  |
| 2. O Museu entre a cultura e o mercado: um equilíbrio instável _____                                                         | 107 |
| Parte III – A Gestão pela Qualidade no Museu: uma viagem para o futuro                                                       |     |
| 1. Os museus como organizações e a importância da gestão _____                                                               | 121 |
| 1.1 O Museu como organização _____                                                                                           | 123 |
| 1.2. A missão como instrumento fundamental da gestão museológica _____                                                       | 130 |
| 2. A Qualidade como resposta aos desafios do Século XXI _____                                                                | 137 |
| 2.1 Definição, desenvolvimento e princípios básicos da Gestão da Qualidade _____                                             | 137 |
| 2.2 A Gestão da Qualidade no sector dos museus: perspectivas e abordagens _____                                              | 147 |
| Conclusão _____                                                                                                              | 157 |
| Bibliografia _____                                                                                                           | 161 |
| Casos de Estudo _____                                                                                                        |     |
| Caso de Estudo A – O Museu do <i>Institut Royal des Sciences Naturelles de Belgique</i><br>(IRSNB) – Bruxelas, Bélgica _____ | 169 |
| Caso de Estudo B – <i>Musée des Instruments de Musique</i> (MIM) – Bruxelas, Bélgica _____                                   | 185 |
| Caso de Estudo C – <i>The Natural History Museum</i> – Londres, Reino Unido _____                                            | 203 |