

11-12/2015-2016



MUSEO PICASSO MÁLAGA

Artículo

## Fomación y educación en museos: un diálogo a varias voces

Almudena Domínguez Arranz,  
María Victoria Antoñanzas Cristóbal

# Formación y educación en museos: un diálogo a varias voces

Almudena Domínguez Arranz<sup>1</sup>

aldomin@unizar.es

Catedrática de la Universidad de Zaragoza y directora del Máster en Museos: Educación y Comunicación. Dirige equipos de investigación arqueológica en Italia, Francia y España, en relación con lo cual ha editado libros y artículos. Es miembro del ICOM y coorganizadora de los Congresos Internacionales de Educación y Accesibilidad en Museos y Patrimonio.

María Victoria Antoñanzas Cristóbal

mvantonanzas@museobilbao.com

Licenciada en Bellas Artes y Diplomada en Estética y Ciencias del Arte. Profesora del Máster en Museos: Educación y Comunicación, ha colaborado en el desarrollo de las Jornadas DEAC, así como en el Consejo Internacional de Museos ICOM-España. En la actualidad ejerce como Jefa DEAC del Museo de Bellas Artes de Bilbao.

DOI: 10.4438/2387-0958-MU-2015-2016-11-12-165

**Resumen:** Este artículo tiene como objetivo principal hacer visible el funcionamiento de la profesión del educador de museos. En primer término se pone en valor la formación universitaria de esta profesión, cada vez más demandada en un mundo pluricultural como el que vivimos. A continuación se ofrece una reflexión particular en torno a la figura del educador-mediador, aportando una visión actualizada de la realidad de la educación y la mediación cultural en museos, salas de exposiciones y centros patrimoniales. Tras estas consideraciones previas, un estudio de varios casos ejemplifica modos de ser y de hacer que pueden ser extrapolables a otros lugares y a otras realidades diferentes de la geografía española.

**Palabras clave:** Estudios de museos, educador de museo, mediación, maestría, educación patrimonial.

---

<sup>1</sup> Este trabajo se ha beneficiado de mi pertenencia como investigadora del Grupo de Investigación Consolidado OAAEP, financiado por el Gobierno de Aragón con fondos del FSE.

**Abstract:** The principle objective of this article is to highlight the role of the Museum's educator. We will begin by recognising the importance of the University education of this profession, which is increasingly in demand in our multicultural world. We will continue with a specific reflection on the role of the educator-mediator by providing an up to date perspective on the reality of education and cultural mediation at museums, exhibition rooms and heritage centres. Following these reflections, we will present case studies which demonstrate various ways of being and working as an educator. These can also be extrapolated to other locations and to the different realities in Spain.

**Keywords:** Museum Studies, Museum's educator, Cultural mediation, Master's Degree, Heritage Education.

## De la formación del educador de museo

La figura del educador de museos o *Museum's Educator*, es un concepto que tomó cuerpo hacia los años sesenta de la pasada centuria principalmente en el mundo anglosajón y ligado al museo. Con anterioridad, a fines del siglo XIX, el Brooklyn Children's Museum había surgido con la idea de enseñar a los niños a juzgar por sí mismos a través de su experiencia personal y setenta años después abrió sus puertas el Exploratorium de San Francisco, que fue ideado por el físico Oppenheimer ocupado por el desarrollo cognitivo del niño y el modo de hacerle explorar y comprender la ciencia.

En la actualidad, en un mundo más globalizado, pensamos que se debe apostar por incrementar estas experiencias desde la formación y en consecuencia apostar por el debate entre la universidad y el museo, que es lo que enriquece el diálogo que se crea entre los educadores y las audiencias en el museo, ámbito en el que se consolida el adiestramiento y se produce la discusión global de ideas. No cabe duda de que el museo es el lugar donde los visitantes construyen significado a través de los objetos y crean experiencias memorables y significativas. En dicho espacio se investiga, se interpreta y promueve el aprendizaje, la reflexión, el diálogo de los visitantes y se desarrollan nuevos procesos interpretativos por parte de las audiencias que van a enriquecer la exposición y potenciar la creación de vínculos con nuevas visitas.

Este artículo, por consiguiente, tiene como objetivo principal hacer visible el funcionamiento de la profesión del educador de museos. Por ello incluimos también unas reflexiones en torno al uso de la terminología que se va consolidando, educación *versus* mediación, y la formación en educación patrimonial que reciben los profesionales en este campo, dado que en algunos casos se prefiere actualmente utilizar el término de mediador o mediadora cultural (en adelante para no cansar al lector usaremos cada término en la forma genérica sin diferenciar por sexos). En realidad, sean personas educadoras de museos, sean personas mediadoras, todas vienen a ser facilitadoras

de experiencias, diseñando ámbitos, creando programas y compartiendo conocimiento. Esto nos lleva a presentar, en la última parte, un estudio de varios casos como medio de ilustrar modos de ser y de hacer que pueden ser extrapolables a otros contextos y a otras realidades diferentes de la geografía española.

Para abordar el primero de los objetivos, la formación del educador de museo, queremos hacer previamente referencia al origen y evolución de los estudios de Museología que, en este tercer milenio, no deberían estar ausentes en los planes de estudio de la universidad. Remontándonos a 1900, tras la supresión en este mismo año de la madrileña Escuela Superior de Diplomática, creada por Real Decreto medio siglo antes como organismo vinculado a la Universidad Central de Madrid, bajo el pretexto de formar también a archiveros y bibliotecarios y la intención frustrada de que se desarrollasen los estudios de Museología en las facultades de Filosofía y Letras, se proyectó centralizar este adiestramiento de los futuros profesionales en una Escuela de Museología diseñada desde la Universidad de Madrid y el Instituto de Cultura Hispánica. Esta escuela, que se publicitó en 1967 en el ICOM, estaba pensada para habilitar a un cuerpo separado de conservadores en museos, pero que tampoco cuajó al convertirse dos años más tarde en Escuela de Artes Aplicadas a la Restauración y la Museología, donde esta ciencia devino en una asignatura impartida en el tercer año académico junto con la Arqueología<sup>2</sup>.

En el contexto académico contemporáneo se han puesto en marcha maestrías en Museología orientadas a la preparación de profesionales generalistas de museos, pero, como se puede comprobar, solo unas pocas siguen a día de hoy vigentes. Estos cursos de Museología se comenzaron a difundir en 1968 a través del *International Committee for the Training of Personnel* (ICTOP), refundación del que se había creado quince años antes con el fin de implementar la instrucción en los museos. El cauce de difusión era el *World Directory of Museum Courses*, si bien las constantes revisiones de los planes de estudio universitarios en los últimos decenios y la nueva diversificación debida a la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior y plan de Bolonia,<sup>3</sup> han hecho que resulte imposible mantener actualizada la información de este repertorio internacional.

---

<sup>2</sup> Orden de 15/03/1969 (Ministerio de Educación y Ciencia) por la que se aprueba el Reglamento de la Escuela de Artes Aplicadas a la Restauración del Instituto Central de Restauración y Conservación de obras y objetos de Arte, Arqueología y Etnología, art. 4.º (BOE de 9 de marzo de 1969).

<sup>3</sup> La Declaración de Bolonia, firmada el 19 de junio de 1999 por los ministros de educación de 29 estados, manifiesta la necesidad de promover la convergencia entre los sistemas de educación superior de los estados europeos para facilitar a los titulados la integración en un mercado laboral sin fronteras y ofrecer un marco más atractivo a estudiantes de todo el mundo. Propone como objetivo alcanzar el desarrollo armónico de un espacio europeo de educación superior antes del año 2010, que tenga como eje el aprendizaje y que sea totalmente respetuoso con la diversidad de culturas, de lenguas y de sistemas de educación, así como con la autonomía universitaria. Valdría la pena repensar lo afirmado y los resultados a día de hoy.

Pero tampoco es nuestra intención aquí detenernos en la formación generalista que se puede adquirir a través de estas maestrías, y por medio de la disciplina de la Museología que se introdujo desde 1984 en la licenciatura de Historia del Arte, hoy grado, quedando fuera de otras titulaciones vinculadas a la misma problemática, sino en la específica del educador. De tal modo que, para disponer de información ampliada o facilitar el seguimiento de los vaivenes propios de esta capacitación museológica de tipo general, tanto en el plano nacional e internacional, remitimos al lector a los estudios del profesor Lorente (2012a y 2012b).

Centrándonos en el momento presente, no cabe duda de que la academia debe insistir en el compromiso de la formación de los educadores y además cooperar con el museo para que este continúe siendo una herramienta estimulante de aprendizaje informal y alternativa al centro donde se imparte la enseñanza reglada. El museo, por ello, debe entender e insistir en la necesidad de incorporar en su plantilla a estas personas educadoras/mediadoras instruidas en la universidad.

Es una realidad que la acción educativa en el museo funciona cuando el educador consigue implicarse, cuando comparte emociones y establece lazos entre el patrimonio y el visitante, a la par que ejerce de puente entre este y el resto del público, porque cuando los elementos que nos sensibilizan y nos emocionan comienzan a llamarse «nuestro patrimonio» es cuando se ha producido un primer vínculo de apropiación simbólica a través de la emoción, en palabras de Olalla Fontal y Rosa Eva Valle (2007: 362). Indudablemente la persona educadora desarrolla discursos alternativos a las exposiciones o Museografía del museo, actúa de facilitadora y adapta las explicaciones del museo a los intereses de su público, de modo que se convierte en la responsable de crear el nexo entre el museo y el público.

Es una realidad que la acción educativa en el museo funciona cuando el educador consigue implicarse

Por tal motivo es de sumo interés que el educador participe de los procesos de diseñar, implementar y evaluar los programas en el museo (García Sandoval, 2012: 477).

Conscientes de que la educación es una prioridad, desde la universidad de Zaragoza llevamos más de un lustro comprometidos en el desarrollo y la constante actualización de esta especialización. Pensamos que el educador debe recibir una formación museológica y museográfica, y contar con conocimientos de Pedagogía, Didáctica, Psicología y Sociología para abordar su campo más específico. Ello se ha tenido muy en cuenta en la ejecución del plan de estudios del máster de Zaragoza, pero en particular nos ocupamos de potenciar, a través de prácticas regladas, las capacidades y aptitudes para el trabajo en equipo o en contextos multidisciplinares, destrezas que cada vez son más valoradas por la sociedad y por los empleadores. Es importante enseñar a estos futuros profesionales a desarrollar las competencias que conciernen a la comunicación del museo con las audiencias, que a su vez va asociado a la investigación de los temas que competen al museo en el que el educador/mediador podrá desempeñar su trabajo (Domínguez Arranz, 2016).

El Máster en Museos: Educación y Comunicación, que hizo un largo recorrido bajo la denominación de Postgrado en Educador de Museo entre 1989 y 2004, con el propósito de formar profesionales con este perfil, fue una de las primeras maestrías implantadas por la universidad española y, desde 2005, ya como máster, se ha consolidado como el único que se imparte de modo semipresencial/presencial en la geografía española y además es constantemente demandado a nivel internacional. En el período inicial de diseño del plan de estudios, teniendo como referente los primeros departamentos DEAC que nacieron en nuestro país, se partía de la idea entonces innovadora de considerar a los museos lugares de comunicación donde estimular el interés y provocar la curiosidad, más que contemplarlos como depósitos de objetos. No es casualidad que el mismo 1989 abriera sus puertas el *Canadian Children's Museum (Canadian Museum of History)*, cuyo personal directivo se planteó entonces como objetivo principal el visitante, y no una colección en particular (Carrasco, 2003).

Los contenidos de esta formación universitaria con el tiempo se han ido ampliando en todos los sentidos, en función de la evolución de la sociedad, del conocimiento y, por supuesto, del surgimiento de las tecnologías de la información y la comunicación, en constante cambio ante la emergencia de las tecnologías disruptivas y cuando en Internet ya se habla de ojos digitales o educación en la «nube», entre otras. De tal forma que la persona educadora ya no solo se orienta hacia contenidos museológicos y didácticos tradicionales, en la actualidad ha de aprender a transitar en un mundo pluricultural, cambiante, en el que la tecnología está cada vez más presente. Sin olvidar que la tecnología digital se había introducido en los museos en los años 60 del siglo pasado, orientada a la gestión de las colecciones, en las últimas décadas es cuando está recibiendo un mayor impulso enfocada a otros ámbitos, no solo al de la gestión de colecciones y facilitación de recursos en línea, sino también a la conservación y sobre todo a la comunicación y educación (López Benito, Martínez Gil, Santacana Mestre, 2014: 73).

En el currículo formativo del máster la Museología social está plenamente integrada como asignatura y de forma transversal en todos los contenidos, debido a nuestro firme compromiso con la accesibilidad e inclusión «en y con todos los sentidos, hacia la integración social en igualdad», cual fue el lema del II Congreso Internacional sobre Educación y Accesibilidad en Museos y Patrimonio, organizado en Huesca en mayo del 2014, que concitó amplios debates entre los más de doscientos cincuenta profesionales asistentes al evento (Domínguez Arranz, García Sandoval, Lavado Paradinas, 2015). Fue en esta sede donde se presentó por primera vez el plan Museos+ Sociales, del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, y un decálogo sobre accesibilidad e inclusión elaborado por varios expertos (Espinosa *et al.*, 2014), al mismo tiempo que dio lugar al alumbramiento de la Red de Profesionales de la Museología Social de España, de la que formamos parte, que propicia una mayor relación entre expertos que hacen uso de esta herramienta desde los museos y espacios patrimoniales.

Por otra parte, este enriquecimiento del aprendizaje accesible está presente en nuestra mirada a los museos desde la perspectiva de género, como herramienta necesaria para analizar la presencia o ausencia de las mujeres en los propios discursos e itinerarios de las exposiciones, pero también para percibir la propia comparecencia de los públicos deambulando por estos espacios. Esta presencia, ¿es más femenina o masculina?, ¿se han feminizado los espacios? Se pregunta Isabel Izquierdo (2015), al igual que otras autoras, porque el género es visible en las salas de los centros museísticos y patrimoniales: «[...] ya sea por la inclusión de nuevos discursos o por la omisión de otros. Se concreta en imágenes, símbolos y guiones respecto a la familia, las relaciones entre mujeres, entre hombres y entre ambos, a la sexualidad, al trabajo, a la política, a la reproducción social» (Bernárdez 2012, 53). A partir de esta premisa es posible al entrar en un museo pensar en los varones y en las mujeres, y que los menores de ambos sexos encuentren sus referencias, acorde con la educación en la igualdad que debe proporcionarse desde la escuela y la familia.

En el museo, el aprendizaje adquiere mayor significado e interés si se estimula con procesos adecuados que incluyan trabajar con objetos y que exploren cómo el significado simbólico de estos estructura nuestro pensamiento. Para ello hay que saber plantear las preguntas, y en esto es en lo que se afanan educadores y mediadores para lograr que el público tenga una experiencia fluida y adquiera confianza para avanzar en el proceso cognitivo hacia el desarrollo de las facultades necesarias para establecer la relación de los objetos (Hooper-Greenhill, 1998: 189). No sería, pues, necesario repetir que los museos son entornos de aprendizaje activo y están orientados a la audiencia. La aseveración de Elizabeth Esteve-Coll, directora del Victoria and Albert Museum entre 1987 y 1994 (más tarde rectora de la University of East Anglia), publicada en *The Guardian* 1991, cobra ahora mayor sentido: «es importante que el museo no sea solo una colección pasiva de objetos maravillosos, sino un trampolín hacia los ciudadanos».

Por todo ello, tenemos el firme convencimiento de que la formación universitaria del educador de museos es hoy una prioridad, habida cuenta de su trascendencia en la educación no formal que se da en los museos. Del mismo modo sostenemos que, ante una futura reforma de la estructura, contenido y desarrollo del Plan de Bolonia, como anunció en 2015 el ministro de Educación y Cultura, es incumbencia de las autoridades responsables tomarse en serio la implementación de un grado universitario que recoja estas aspiraciones en relación con la Museología y educación, y no relegar la formación exclusivamente a la fase de postgrado.

## Educación *versus* mediación

En este contexto, otro aspecto que conviene puntualizar es el referido al término «educación» vinculado al ámbito de los museos y el patrimonio. Nos referimos a «la educación en museos», como una expresión ampliamente asumida por la mayoría de las personas que

desarrollan su labor profesional en y para los museos y cuya labor se orienta al establecimiento de vínculos entre los objetos, también llamados artefactos o ecofactos, y el público.

Ya desde su origen los museos han incorporado los objetivos educativos en el corazón mismo de su misión. La referencia más clara y a la que la mayoría solemos hacer alusión cuando hablamos de educación en museos aparece recogida en la propia definición adoptada por el Consejo Internacional de Museos (ICOM)<sup>4</sup>.

Por otro lado, el concepto educacional, formulado como pedagogía, educación o didáctico, se halla en la gran mayoría de las denominaciones de los servicios o departamentos vinculados con la difusión y/o educación del patrimonio (Sagüés, 1985: 9). Pero no es hasta 1988, año en que se celebran las IV Jornadas de departamentos de educación y acción cultural, anteriormente llamadas Jornadas de difusión en museos, cuando se generaliza el apelativo DEAC, acordado en relación con el término que el ICOM utiliza para nombrar al Comité para la Educación y la Acción Cultural (CECA).

**Nunca como ahora se han escuchado tantas voces en torno a lo que supone educar en un museo y se han multiplicado las referencias a la labor educativa que se lleva a cabo**

Hoy en día los departamentos se nombran de diferentes modos: pedagógico, educativo, divulgativo, de difusión, de atención al público o cultural, entre otros. Una de las posibles razones para que se de este hecho puede deberse, como así lo apuntan Aida Sánchez y Eneritz López (2011), a la falta de definición

de las funciones del departamento educativo, lo cual también afecta a su definición y añaden: «las enormes variaciones existentes entre los diversos museos por lo que respecta a los discursos y prácticas pedagógicas, hace difícil generalizar la situación de la educación en museos» y, sin embargo, nunca como ahora se han escuchado tantas voces en torno a lo que supone educar en un museo y se han multiplicado las referencias a la labor educativa que se lleva a cabo.

Para algunos, educar significa «generar procesos colaborativos o relacionales con su entorno social y urbano en donde se experimenta con formas pedagógicas que cuestionan las mismas bases identitarias e institucionales sobre las que se articulan las propuestas. Un lugar donde se generan espacios de experimentación de modos relacionales y de producción compartida del saber, cuando no de crítica institucional» (Sánchez y López, 2011), pero también donde se trabaja teniendo en cuenta las subjetividades de cada persona, profundizando en sus distintas identidades (Amen-gual, 2015). Para otros, además, educar representa generar experiencias significativas, humanizar el museo generando un espacio cálido de convivencia y de respeto, pero también «donde se abren espacios diversos que vinculan la cultura con la realidad y la diversidad de nuestros visitantes

---

<sup>4</sup> Un museo es una institución permanente, sin fines de lucro, al servicio de la sociedad y abierta al público, que adquiere, conserva, estudia, expone y difunde el patrimonio material e inmaterial de la humanidad con fines de estudio, educación y recreo.



utilizando múltiples herramientas y diferentes esquemas» (Rubiales, 2009). Por último, para una gran mayoría, educar significa trabajar desde un lugar y una posición no dogmática, «en donde tienen cabida metodologías y estrategias diversas que adaptan la manera de ser de la institución y de cada uno a las necesidades educativas de cada individuo con sus condicionantes, sus intereses y su conocimiento...» (Ferrerías, 2014).

En relación con lo anterior, la educadora realiza la labor de puente entre el museo y el público. En unos casos es la persona encargada de repetir el discurso del comisario o el de la propia institución. En otros, la que proporciona herramientas con las que construir sus propios significados ante el hecho artístico basados en sus experiencias, actitudes e intereses. En la misma línea podríamos decir que es quien facilita el acceso del público a las colecciones y a otros recursos ayudándoles a pensar, a razonar, a generar conocimiento y cuya labor va encaminada a permitir que el visitante tenga una actitud crítica y reflexiva ante el patrimonio en general y los museos en particular.

Como ya hemos apuntado anteriormente la labor educativa suele denominarse de diferentes maneras. Aunque estamos utilizando el término educadora para nombrar a la persona que realiza esta función, lo hacemos en un sentido amplio de la palabra ya que entendemos que no se formula de manera generalizada entre todos los profesionales de museos. Por otro lado, junto al nombre «educación/educativo» al que hemos hecho referencia, aparece otro concepto: el de mediación y, con él, el de interpretación, un término que fuera de nuestras fronteras está teniendo un desarrollo cada vez más significativo. En el mundo anglosajón se habla de *interpretation* o *educational program*, y en el francófono de *interprétation* o *médiation*.

Cabe señalar que son numerosos los artículos realizados en los últimos 30 años en el ámbito de la Museología por profesionales de los museos y expertos en diversos campos de las ciencias humanas del conocimiento, la sociología, la estética o las ciencias del arte que relacionan el término educación con el de mediación y, más concretamente, con la mediación cultural. Aunque la palabra mediación no está exenta de cierta ambigüedad, el uso de este vocablo ofrece aspectos interesantes. Si nos referimos al ámbito cultural, su definición nos muestra un concepto muy sugerente: el de la negociación entre los saberes científicos y técnicos y un público muy diverso. Maryse Paquin nos habla de la mediación «como la acción que posibilita la construcción de significado y no como un simple acto de consumo» (2014: 103-115). Elisabeth Caillet añade que «nuestras relaciones con el mundo físico, social o imaginario y con la realidad no son inmediatas sino que pasan por construcciones, ya sean intelectuales o simbólicas», y concluye: «la mediación no es simplemente transmisión de un sentido, sino que produce sentido».

En este caso vemos que la figura del educador se menciona como mediador, y en países como Francia, Suiza, Inglaterra o Canadá tal término goza de mayor aceptación. En Francia los servicios educativos se han ido transformando en servicios de acción cultural y la figura del guía o educador en la de mediador cultural.

En 1989 dos comités de la asamblea de museos de Suiza y el ICOM se pusieron de acuerdo para definir las profesiones en el museo adoptándose el término *chargé de médiation culturelle*, aunque se mantuvo durante algún tiempo el de *Museum Pädagoge* en el ámbito alemán (FAUCHE, 2008: 23-26). Unos años después, en 2008, el ICOM redefinió la profesión de *responsable de la médiation et du service éducatif*, así como la figura de *médiateur/trice*.<sup>5</sup>

A modo de ejemplo se puede señalar que, a raíz de esta revisión del ICOM, el servicio educativo del Museo de la Civilización de Québec modificó su denominación dos años después por el de *Service de la médiation culturelle et éducative*. Desde hace más de 15 años los servicios de educación de museos de Canadá integran cada vez más la mediación cultural en sus registros y en sus prácticas culturales. Así se habla del papel educativo de los museos y del que juegan los mediadores culturales para alcanzar sus objetivos de educación no formal como acompañantes en la construcción del conocimiento (Paquin, 2014).

En términos generales todas las acciones educativas que se plantean en el ámbito patrimonial reafirman el carácter esencial del trabajo del mediador cultural que dirige su acción en relación a las nuevas exigencias relativas al acceso, a la participación activa y al desarrollo de los públicos, «pero su campo de actuación va más allá, implica también una labor de planificación, de gestión de educación, de investigación y de creación» (Lafortune, 2007).

Al igual que ocurre con la figura del educador en los diferentes museos de la geografía española, el reconocimiento del trabajo de mediador cultural, aunque parezca hoy adquirido y estabilizado, está suponiendo una larga controversia por parte de las personas implicadas en esta labor en la que no se reconocen ni en el papel de guía, ni en el de experto en *marketing*, ni en el de comunicador. En Francia, la asociación nacional de mediación cultural que agrupa a los mediadores, sobre todo del campo de los museos, del patrimonio y del arte contemporáneo, muestran que esta integración todavía es parcial y que los empleos son precarios y mal remunerados. A todo esto hay que unir que a la terminología general para designar el trabajo de mediador cultural se unen otras como facilitador de museos, mediador-intérprete, educador-guía, o dinamizador, conforme a nuevas clasificaciones de los museos surgidas en los últimos años, pero que no hacen más que dificultar el reconocimiento profesional y laboral del educador de museo, ya de por sí complicada y cuyo modo de acceso a la profesión no siempre es la adecuada ni con la debida formación teórico-práctica académica (Acaso, 2011: 24 y ss.).

---

<sup>5</sup> Tras la conferencia general del ICOM celebrada en Viena en 2007, se constituyó un grupo de trabajo formado por tres comités nacionales y uno internacional con el objetivo de crear un *Référentiel européen des professions muséales*, con la finalidad de permitir el reconocimiento nacional e internacional de las diferentes profesiones desarrolladas en los museos y la movilidad de quienes las llevan a cabo.

## Un estudio de caso: los servicios y departamentos de educación en los museos del País Vasco

Tras estas consideraciones previas presentamos un estudio de varios casos que muestran diferentes aspectos de la situación de los departamentos de educación y/o acción cultural y una información actualizada acerca de su evolución, número de personas que los componen, funciones y tendencias educativas.

Dado lo laborioso de reunir esta información en cada una de las comunidades autónomas y ante la falta de un estudio exhaustivo de la labor educativa de todos aquellos servicios, áreas o departamentos vinculados al patrimonio y a los museos en general, hemos optado por presentar una muestra de veintinueve ejemplos ubicados en el País Vasco.

Las respuestas recogidas ejemplifican modos de ser y de hacer que fácilmente se pueden extrapolar a otros lugares del territorio español. La trayectoria de muchos de ellos, salvando las distancias, idiosincrasias, titularidades, etc., muestra semejanzas con los de otras comunidades.

En la mayoría de los casos, tanto si hablamos de educadores como de mediadores, comparten las mismas inquietudes, dificultades, problemáticas y deseos que el resto de profesionales del Estado, y por último y no por ello menos importante, este estudio, aunque parcial, visibiliza no solo la labor de la educación y la mediación relacionada con el patrimonio en espacios y museos con recursos y personal suficientes para llevarla a cabo, sino en museos con escaso presupuesto y menos personal y con un alcance mediático menor, pero que día a día incorporan, en un sentido amplio y responsable, la función de educación y mediación como un elemento asociado a su quehacer diario, ya sea desde la gestión, la conservación, la investigación o la difusión.

Las respuestas recibidas de los treinta y seis museos consultadas ponen de relieve la alta participación e interés mostrado por visibilizar la labor educativa que se está llevando a cabo. El índice de respuestas es algo mayor en los museos de Bizkaia y sensiblemente inferior en los de Álava.

La referencia más antigua relacionada con la creación del primer departamento de educación la encontramos en 1988 en el Museo de Bellas Artes de Bilbao. Inicialmente bajo el nombre de Gabinete Didáctico retoma el nombre de DEAC unos años después. No es hasta la primera década del 2000 cuando comienzan su andadura la mayor parte de los servicios educativos que conocemos hoy en día.

El término DEAC aparece en seis casos y el de mediación solo en uno, vinculado a un centro de reciente creación (2015). En el resto predomina la denominación educación/educativo, asociada a la de difusión, divulgación o cultural.

El número de personas vinculadas a esta labor suele variar entre una y dos, llegando a cuatro en museos en donde las funciones propias se distribuyen en áreas o departamentos.<sup>6</sup>

Las competencias de las personas que realizan esta labor engloban la conceptualización de contenidos y la programación de actividades, el diseño y la realización de talleres y materiales educativos, las visitas adaptadas a los diferentes niveles educativos, el seguimiento y la gestión de la información en redes sociales, la colaboración con otras instituciones, las actividades de formación, o la atención directa al público, a la realización de visitas guiadas y talleres, la participación en el desarrollo de exposiciones temporales, y la coordinación de eventos, evaluación, difusión y captación de público.

De entre los objetivos y finalidades, señalados en la muestra, destacan:

- Difundir de manera didáctica y participativa los contenidos.
- Realizar una labor de mediación entre el contenido del museo y el visitante.
- Facilitar la comprensión de los contenidos a través de materiales y actividades didácticas, adaptándolas a los distintos tipos de visitantes.
- Conocer al público y adaptar los contenidos del museo a sus necesidades.
- El aprendizaje, la creatividad, la hospitalidad y el conocimiento.
- Fomentar la reflexión, despertar sensaciones y generar conocimiento y actitudes críticas.
- Adquirir habilidades cognitivas, técnicas y sociales a través de talleres en los que se fomenten valores como la creatividad, el trabajo en equipo, la solidaridad, etc.
- Abordar la visita al museo desde enfoques diversos: la historia, la ciencia, el medio ambiente, la industria etc., ofreciendo una visión de la historia más integral al incorporar nuevos significados.
- Llegar a un público lo más amplio y diverso posible.
- Promover la experimentación e innovación educativa.

---

<sup>6</sup> Nos estamos refiriendo, en este caso, a las personas que realizan su labor de manera estable.

- El uso de metodologías variadas y flexibles.
- Desempeñar una práctica comprometida.
- Favorecer una actitud responsable y crítica ante el patrimonio.
- Desarrollar programas educativos transversales.
- Fomentar el respeto al patrimonio, el sentido crítico, la creatividad, el respeto a la diversidad, la observación activa, la accesibilidad, la participación activa y la igualdad.
- Llevar a cabo relaciones de diálogo entre el programa cultural y diversos agentes y contextos, generando metodologías de trabajo en red y de producción de saberes colectivos.

En relación al apartado relacionado con la externalización total o parcial de las labores de educación, observamos que un aspecto que aparece de manera significativa es la precariedad laboral. Los datos en sí son preocupantes ya que apuntan a una tendencia generalizada hacia la externalización de determinados servicios y la eliminación de personal propio en una de las tareas intelectuales imprescindibles y ampliamente reconocidas. Sin embargo otra parte de esa misma realidad nos muestra un perfil humano cada vez más profesionalizado y grandes dosis de compromiso y de entusiasmo. En la mayor parte de los casos, nos encontramos con personas resolutivas, con amplia capacidad para flexibilizar la labor educativa que desarrollan, con educadoras/mediadoras que favorecen el desarrollo de vínculos reales con el patrimonio y posibilitan generar experiencias significativas con la ciudadanía.

Quizás sean esas grandes dosis de entusiasmo, y de capacidad crítica, no exentas de dificultades, lo que está permitiendo el desarrollo de programas educativos comprometidos con los ciudadanos, unido a la cada vez mejor preparación en el ámbito de la educación y/o mediación y la apuesta decidida de algunas instituciones culturales por ponerla en valor, lo que nos hace mirar al futuro con cierto optimismo. En este contexto, y desde un enfoque sociocultural, las palabras del psicólogo ruso Lev Vygotsky adquieren sentido:

«[...] el mediador, ayuda a otro a reconocer los rasgos significativos de su entorno, ya sea físico o social, ya sea de la experiencia inmediata o de la pasada. El mediador filtra y organiza los estímulos que de otra forma llegarían al sujeto 'mediado' de una manera azarosa, y vuelve evidente las relaciones entre los estímulos, cualesquiera que sea la naturaleza de estas. En pocas palabras el mediador ayuda a lograr un sentido al universo» (Vygotsky, 1979).<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Citado en Barraza Macías, Arturo (2002). *Constructivismo Social: un paradigma en Formación*. Universidad Pedagógica de Durango, México.

## Referencias bibliográficas

- ACASO, MARÍA (2011): *Perspectivas. Situación actual de la educación en los museos de artes visuales*, Ed. Telefónica, Madrid.
- AMENGUAL QUEVEDO, IRENE (2015): *A ras de suelo. La educación en museos como encrucijada de discursos, pedagogías, experiencias compartidas y mucho más*, Trea, Gijón.
- BARRAZA MACÍAS, ARTURO (2002): *Constructivismo Social: un paradigma en Formación*. Universidad Pedagógica de Durango, México.
- BENÁRDEZ, ASUNCIÓN (2012): «Sobre públicos, museos y feminismo», en LÓPEZ FERNÁNDEZ-CAO, MARIAN; FERNÁNDEZ VALENCIA, ANTONIA, y BERNÁRDEZ, ASUNCIÓN (ed.) *El protagonismo de las mujeres en los museos*, Fundamentos, Madrid, pp. 53-63.
- BORDEAUX, MARIE-CHRISTINE (2013): «Du service éducatif au service culturel dans les musées», *Bulletin des bibliothèques de France*, 3.
- CARRASCO, ALAN (2003): «Museos de la infancia, enfocados hacia el aprendizaje. El caso del Canadian Children's Museum de Québec, Canadá», en *II Congreso Virtual de Turismo*, Quebec. [http://www.equiponaya.com.ar/turismo/congreso2003/ponencias/Alan\\_Carrasco\\_Davila.htm](http://www.equiponaya.com.ar/turismo/congreso2003/ponencias/Alan_Carrasco_Davila.htm)
- DOMÍNGUEZ ARRANZ, ALMUDENA (2016): «Museos y Universidad. Veinticinco años formando educadores de museos», en AGUILERA *et al.* (ed.) *De las ánforas al museo. Estudios dedicados a Miguel Beltrán Lloris*, Institución Fernando el Católico, Zaragoza, pp. 275-285.
- DOMÍNGUEZ ARRANZ; GARCÍA SANDOVAL, y LAVADO PARADINAS (2015) (ed.): *II Congreso Internacional de Educación y Accesibilidad en Museos y Patrimonio: en y con todos los sentidos, hacia la integración social en igualdad*. Actas del congreso celebrado en Huesca los días 2, 3 y 4 de mayo de 2014, Huesca: Universidad de Zaragoza, Máster en Museos, Educación y Comunicación, 3 tomos. <http://www.mastermuseos.es/blog/>
- ESPINOSA, ANTONIO (2014): *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural*, Trea, Gijón.
- FAUCHE, ANNE (2008): «La médiation scientifique et culturelle de musée». *Document de travail*. Laboratoire de didactique et d'épistémologie des sciences (LDES), Ginebra.
- FONTAL, OLALLA, y VALLE, ROSA (2007): «Del museo al aula: disfrutar la cultura desde la diversidad», en CALAF, ROSA M.<sup>a</sup> y otros (ed.) *Museos de arte y educación: construir patrimonios desde la diversidad*. Trea, Gijón, pp. 361-385.
- FERRERAS, RUFINO (2014): «EducaThyssen y la pedagogía del mashup», en *III Encuentro Educa +*, Museo Thyssen, Madrid (conferencia).
- GARCÍA SANDOVAL (2012): «Acciones de integración y accesibilidad social en el Museo de Bellas Artes de Murcia», en *I Congreso Internacional de Educación Patrimonial. Mirando a Europa: estado de la cuestión y perspectivas de futuro*, Instituto del Patrimonio Cultural de España, Madrid, pp. 468-479. <https://sede.educacion.gob.es/publiventa/d/20062C/19/0>

- HOOPER-GREENHILL, EILEAN (1998): *Los museos y sus visitantes*, Trea, Gijón.
- IZQUIERDO PERAILE, ISABEL (2015): «Género, Arqueología y Museología. La contribución de los museos arqueológicos a la educación en igualdad», en DOMÍNGUEZ ARRANZ, ALMUDENA, y MARINA SÁEZ, ROSA M.<sup>a</sup> (eds.) *Género y enseñanza de la Historia. Silencios y ausencias en la construcción del pasado*, Sílex, Madrid, pp. 57-83.
- LAFORTUNE, JEAN MARIE (2007): «Tentation et piège de la médiation culturelle en animation et recherche culturelles», *Cahiers de l'action culturelle. Regards croisés sur la médiation culturelle*, 6, 2, pp. 23-26.
- LORENTE LORENTE, JESÚS PEDRO (2012a): «The development of museum studies in universities: from technical training to critical museology», *Museum Management and Curatorship*, 27, pp. 237-252.
- LORENTE LORENTE, JESÚS PEDRO (2012b): *Manual de historiografía de la Museología*, Trea, Gijón.
- LÓPEZ BENITO, VICTORIA; MARTÍNEZ GIL, TANIA, Y SANTACANA MESTRE, JOAN (2014): «Aplicaciones ¿también instrumentos educativos para decodificar el mundo de los museos y la cultura?», en *Educación, Tecnología digital y patrimonio cultural. Para una educación inclusiva*, Trea, Gijón, pp. 71-84.
- PAQUIN, MARYSE (2015): «Médiation culturelle au musée: essai de théorisation d'un champ d'intervention professionnelle en pleine émergence», *Animation, territoires et pratiques socioculturelles*, 8, pp. 103-105.
- RUBIALES, RICARDO (2009): *Mediación y Museos. Notas de museos e interacciones humanas*, México.
- SAGUES, RAMÓN (1985): «Los Departamentos de Difusión Cultural de los Museos», *Actas de las IV Jornadas DEAC*, Dirección General de Bellas Artes y Archivos, Madrid, 1985, pp. 5-10.
- SÁNCHEZ DE SERDIO, AIDA, Y LÓPEZ, ENERITZ (2011): «Políticas educativas en los museos de arte españoles. Los departamentos de educación y acción cultural», *Desacuerdos* 6, Arteleku-Diputación Foral de Gipuzkoa, Centro José Guerrero, MACBA, Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía y UNIA arte y pensamiento, pp. 205-221.

Museo	Denominaciones	Creación	Personas	Competencias	Finalidad y objetivos	Empresas/externali.	Funciones
<b>Álava</b>							
Artziniega Museoa Artziniega					- Divulgar los modos de vida rural y urbana de los habitantes de la comarca.  - Conservar y dar a conocer el patrimonio cultural y etnográfico de la zona.	Sí	Gestión del servicio de visitas guiadas y talleres etnográficos.
Artium Centro-Museo Vasco de Arte Contemporáneo Vitoria-Gazteiz	DEAC	2001	1 responsable 1 coordinadora 1 técnico		Acercar el arte contemporáneo y facilitar su comprensión, sirviendo de puente entre los contenidos del Centro-Museo y la sociedad.	Sí	Realización y ejecución de parte de los programas educativos.
Elizbarrutiko Arte Sakratuaren Museoa / Museo Diocesano de Arte Sacro Vitoria-Gazteiz	No existe denominación ni departamento como tal		2	- Tareas educativas, de catalogación y documentación así como gestión de expedientes, diseño de montajes expositivos etc.  - En el área de educación y difusión: diseño de programas educativos, elaboración de materiales didácticos, realización de talleres y visitas guiadas, diseño de herramientas para la difusión de las actividades y el seguimiento de la información del museo en las redes sociales.	- Dar a conocer el museo y su colección a la sociedad alavesa y a las personas que se acercan al museo.  - Educar en el respeto a nuestro patrimonio histórico-artístico.	Sí	
<b>Bizkaia</b>							
La Encartada Fabrika-Museoa Balmaseda	Coordinación de actividades educativas	2007	1	- Programación de actividades formativas.  - Diseño de las visitas adaptadas a los diferentes niveles educativos.  - Diseño e implementación de las actividades dirigidas a público escolar y familiar.  - Participación en la tarea de difusión y captación de públicos.  - Evaluación y seguimiento de la programación educativa.	- Captación y fidelización de públicos.  - Generar conocimiento: material/inmaterial, natural y tecnológico en el visitante.	Sí	Prestación del servicio de personal en calidad de guías/monitores/formadores para la realización de visitas, talleres y actividades. Participa activamente en la adaptación de las actividades, así como en la evaluación de los resultados.
Arrantzaleen Museoa, Bermeo, Bizkaia Bermeo	Educación	2014	3	- Elaboración del programa de actividades y del material pedagógico.  - Difusión de las actividades.  - Atención a los visitantes.	Dar a conocer a los distintos segmentos de público los fondos del museo, adaptando la actividad al discurso de cada uno de ellos.	No	
Fundación Museo Marítimo Ría de Bilbao Bilbao	Área de Educación-Difusión del Patrimonio Marítimo de Bilbao	2003	1	- Programación educativa.  - Elaboración del material y recursos educativos.  - Diseño de los talleres didácticos.  - Formación de los monitores-guías.  - Tareas puntuales de educador-guía.	- Acercar la cultura marítima a niños y jóvenes, de una manera lúdica.  - Adquirir habilidades cognitivas, técnicas y sociales a través de talleres en los que se fomenten valores como la creatividad, el trabajo en equipo, la solidaridad, etc.	Sí	Monitores-guía para la realización de diferentes actividades dirigidas a grupos escolares, de tiempo libre, con necesidades especiales o de fin de semana.
Goaz Museum Museo del Nacionalismo Vasco Bilbao	No existe denominación ni departamento como tal	2000	2 (dos personas más de apoyo en momentos puntuales)	- Visitas guiadas y talleres.  - Elaboración de materiales y didácticos.	- Potenciar el conocimiento de nuestro país de una forma amena y didáctica.	No	



Museo	Denominaciones	Creación	Personas	Competencias	Finalidad y objetivos	Empresas/ externali.	Funciones
Museo de Bellas Artes Bilbao	Gabinete Pedagógico DEAC 1990	1984	1 responsable 1 técnico 1 ayudante	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programación y elaboración del programa educativo y de acción cultural en el ámbito formal, no formal y social.</li> <li>- Diseño y desarrollo del material educativo y de los talleres.</li> <li>- Atención personalizada a las demandas de los profesores y responsables de grupos y realización de las sesiones de formación.</li> <li>- Concepción y realización de los documentos de apoyo a la visita.</li> <li>- Gestión de reservas.</li> <li>- Colaboración con otras instituciones y organismos y trabajo en red.</li> <li>- Colaboración y seguimiento de las propuestas puntuales que llevan a cabo otros profesionales en el departamento.</li> <li>- Sesiones de formación con educadores.</li> <li>- Evaluaciones periódicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de actividades y programas dirigidos a un amplio espectro de colectivos, edades e intereses.</li> <li>- Potenciar el conocimiento y disfrute de la colección del museo y de las exposiciones temporales utilizando metodologías variadas y flexibles.</li> <li>- Hacer de la práctica educativa una tarea que se hace en colaboración, compartiendo el conocimiento con otros profesionales y recogiendo las aportaciones que nos brinda el público que participa en nuestro proyecto educativo.</li> <li>- Mostrar una actitud abierta y crítica que nos permita responder de manera adecuada a las necesidades y expectativas del público real y potencial.</li> </ul>	Sí	Servicio externalizado en ciertos programas para la realización de visitas comentadas y talleres, a través de una empresa de servicios. Colaboraciones puntuales con profesionales del ámbito artístico y de la educación.
Museo Guggenheim Bilbao	Subdirección de Educación	2006 Subdirección de Educación e Interpretación 1997 Subdirección de Educación e Interpretación	1 auxiliar administrativa. 1 técnico de educación 1 coordinadora de educación 1 subdirectora de educación e interpretación	Conceptualización de contenidos y programación de actividades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los ejes pedagógicos de la actual programación educativa y de las actividades culturales del museo son: aprendizaje, creatividad, hospitalidad y experiencia.</li> <li>- Desde una visión integral y completa de la educación se busca compartir información y conocimiento con los diferentes públicos sobre la programación artística y el edificio de Frank O. Gehry.</li> <li>- Responder a los cambios artísticos, sociales, económicos y políticos del contexto local e internacional del museo.</li> </ul>	Sí	Varias empresas externas prestan apoyo en ciertos programas escolares para familias y público en general.
Bilboko Berreginen Museoa / Museo de Reproducciones Artísticas de Bilbao Bilbao	- Servicio de Educación (de cara a los medios) - Servicio de dinamización (convocatoria del concurso) - DEAC (a nivel interno)	2007	2 (en algunos periodos del año cuentan con una persona de apoyo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño, puesta en marcha y ejecución de todos los programas educativos.</li> <li>- Coordinación de eventos.</li> <li>- Programación, diseño y montaje de la exposición temporal anual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinamización del museo tanto a través de la labor educativa orientada a diferentes colectivos, en especial a la educación reglada y a los colectivos con discapacidad.</li> <li>- Hacer visible, a través de exposiciones temporales piezas de la colección permanente que habitualmente no están expuestas al público.</li> </ul>	Sí	La gestión integral del Servicio de Educación.
Sala Rekalde Bilbao	Educación	2010	1	- Programación e implementación de las actividades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acercar el arte contemporáneo a través del programa de visitas comentadas, talleres y jornadas o encuentros con artistas.</li> <li>- Mediar entre las propuestas artísticas y el público, poniendo a su disposición instrumentos de conocimiento crítico y contextualizar las diferentes manifestaciones del arte contemporáneo.</li> </ul>	Sí	Empresas especializadas en el sector de la educación artística y colaboradoras autónomas que llevan a cabo actividades diseñadas o programadas por la institución o diseñados por ellos mismos.

Museo	Denominaciones	Creación	Personas	Competencias	Finalidad y objetivos	Empresas/ externali.	Funciones
Museo de la Minería del País Vasco / Euskal Herriko Meatzaritzaren Museoa, Gallarta	Departamento Didáctico y de Atención al Público		2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención al público.</li> <li>- Elaboración de nuevas propuestas y actividades.</li> <li>- Adaptación de las actividades a los diferentes públicos.</li> <li>- Evaluación de las actividades.</li> <li>- Realización de las visitas guiadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de la historia y patrimonio del País Vasco.</li> <li>- Dinamización del entorno cultural de Meatzaldea.</li> </ul>	No	
Gernikako Bakearen Museoa / Museo de la Paz de Gernika Gernika	Departamento Educativo	2006	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño y realización de talleres y material educativo.</li> <li>- Responsable de la web y de las redes sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de la cultura de la paz ofreciendo una experiencia positiva del Museo.</li> <li>- Vincular la temática histórica del museo con la educación para la paz y la educación en valores.</li> <li>- Fomentar la reflexión, despertar reflexiones y sensaciones, generar conocimiento y actitudes críticas en torno a los dos temas principales del museo: historia y cultura de paz.</li> </ul>	Sí	La gestión del área educativa.
Ferrería de El Pobal Muskiz			1 (en colaboración con la directora del centro)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada (in situ, por teléfono, vía mail o a través de las redes sociales).</li> <li>- Realización de visitas guiadas y talleres didácticos.</li> <li>- Demostraciones prácticas de la actividad ferrona.</li> <li>- Elaboración de contenidos y materiales complementarios a las visitas.</li> <li>- Colaboración con otras instituciones.</li> <li>- Elaboración y seguimiento de la información en las redes sociales.</li> <li>- Evaluaciones periódicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abordar la visita al museo desde enfoques diversos: la historia, la ciencia, la tecnología, la industria, el medio ambiente o la energía.</li> <li>- Adaptar los contenidos del museo a los distintos tipos de visitantes.</li> <li>- Poner en valor la singularidad de este conjunto patrimonial.</li> <li>- Ofrecer una oferta educativa atractiva y dirigida a todos los públicos.</li> <li>- Desarrollo de diferentes estrategias de difusión.</li> <li>- Llevar a cabo actividades que hagan de la visita una experiencia «refrescante», que genere conocimiento y ganas de volver.</li> </ul>		
Museo de la Industria Rialia Portugalete			1 guía 1 guía-coordinador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación, organización y realización de las visitas guiadas, actividades educativas dirigidas al ámbito escolar.</li> </ul>		Sí	Organización y realización de actividades y talleres en periodos concretos del año.

Museo	Denominaciones	Creación	Personas	Competencias	Finalidad y objetivos	Empresas/ externali.	Funciones
Enkarterrietako Museoa / Museo de Las Encartaciones, <i>Sopuerta, Bizkaia</i>	Servicio de Difusión y Acción Cultural	1995	1 responsable 2 educadoras	Responsable: - Elaboración y desarrollo de las actividades didácticas y materiales didácticos. - Relación con los centros educativos y el profesorado. - Colaboración con otras instituciones. - Realización de actividades didácticas y visitas guiadas. - Participación en el desarrollo de las exposiciones temporales. Educativas: - Colaboración en la elaboración de las actividades y materiales didácticos. - Realización de las actividades didácticas y visitas guiadas. - Participación en el desarrollo de las exposiciones temporales.	- Difundir de manera didáctica y participativa los contenidos del museo. - Realizar una labor de mediación entre el contenido del museo y el visitante. - Facilitar la comprensión de los contenidos del museo a través de materiales y actividades didácticas. - Observar y conocer al público y adaptar los contenidos del museo a sus necesidades.	Sí*	*El Enkarterrietako Museoa es un museo de las Juntas Generales de Bizkaia gestionado por una empresa privada.
Simón Bolívar Museoa, <i>Ziortza-Bolivar</i>			1	La exposición, la conservación, la didáctica, la extensión cultural y la investigación.		No	
<b>Gipuzkoa</b>							
Burnibide Euskal Museoa / Museo Vasco del Ferrocarril <i>Azpeitia</i>			1 director 2 atención al cliente			No	Cuenta con el apoyo de los voluntarios de la Asociación de amigos del Museo del ferrocarril.
Igartubeiti Baserri Museoa <i>Ezkio-Itsaso</i>	DEAC – ZIUM (agrupa cuatro museos forales: Zumalakarregi Museoa, Igartubeiti Museoa, Untzi Museoa)	2014	1 por cada museo		- Potenciar la acción educativa impulsando la comunicación y la proyección sobre el entorno social. - Desarrollar una práctica educativa comprometida. - Fomentar una actitud responsable y crítica ante el patrimonio y nuestra historia. - Investigar nuevas estrategias y procesos de aprendizaje como vehículo para la adquisición de un pensamiento crítico. - Ofrecer una visión de la historia más integral incorporando nuevos significados. - Desarrollar programas educativos transversales. - Valores asociados a la acción cultural: respeto al patrimonio, sentido crítico, creatividad, respeto a la diversidad, observación activa, accesibilidad, participación activa e igualdad.	Sí*	* Igartubeiti Baserri Museoa es un museo de la Diputación Foral gestionado por una empresa privada

Museo	Denominaciones	Creación	Personas	Competencias	Finalidad y objetivos	Empresas/ externali.	Funciones
Cristóbal Balenciaga Museoa Getaria	Departamento de Educación	2012	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimiento de los estándares para los programas educativos.</li> <li>- Relación con los diversos públicos y entidades habituales y potenciales.</li> <li>- Diseño, ejecución y evaluación de los programas educativos.</li> <li>- Colaboración en el diseño de las exposiciones.</li> <li>- Coordinación con los educadores/mediadores, incluida la formación y evaluación de los mismos.</li> <li>- Desarrollo de las diferentes líneas y actuaciones educativas: educación formal, educación no formal y educación social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización y gestión de las actividades educativas y de mediación.</li> <li>- Realización del diseño, ejecución y evaluación de los programas educativos dirigido a diferentes públicos.</li> <li>- Crear instrumentos múltiples y eficaces para facilitar el acceso al conocimiento del contenido del museo.</li> <li>- Llegar a un público lo más amplio y diverso posible</li> <li>- Responder de manera directa y adecuada a las necesidades y expectativas del público.</li> <li>- Fomentar la experimentación e innovación educativa.</li> <li>- Utilizar metodologías variadas y flexibles</li> <li>- Colaboración con diferentes agentes sociales del entorno.</li> </ul>	Sí	Se encarga del servicio de atención al público, dinamización y mediación cultural del museo. Realiza las siguientes funciones: recibir formación sobre contenidos para las actividades de mediación y llevar a cabo dichas actividades educativas, identificar/coordinar necesidades de material auxiliar, llevar a cabo el seguimiento de las actividades programadas y proponer mejoras.
Aquarium Donostia / Donostia/San Sebastián	Departamento de Educación y Divulgación	2008	4		De acuerdo con los propios objetivos del Centro, ofertan un plan de actividades entre las que destacan las visitas guiadas y talleres.	Sí	Aportar personal para la realización de las visitas guiadas cuando el personal propio del museo no puede dar respuesta a la demanda del público que las solicita.
Museum Cemento Rezola Donostia/San Sebastián	Educación	2003	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño y creación de talleres educativos.</li> <li>- Visitas guiadas al Museo y a la Fábrica.</li> <li>- Animación de los talleres educativos.</li> <li>- Planificar las visitas en grupo.</li> <li>- Atención al público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preservar el patrimonio oral y cultural de la zona y transmitirlo a las nuevas generaciones y visitantes del museo.</li> <li>- Investigar y actualizar los contenidos del museo y su discurso.</li> </ul>	Sí*	* El Museum Cemento Rezola es un museo de carácter privado gestionado por una empresa privada.
Eureka! Zientzia Museoa Donostia/San Sebastián	Departamento de Contenidos		4	Programación de actividades y de divulgación de la ciencia (una persona realiza, además, las tareas de coordinación)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de talleres escolares.</li> <li>- Animaciones y espectáculos para público general.</li> <li>- Visitas guiadas.</li> <li>- Desarrollo de nuevas áreas temáticas y actualización de las existentes.</li> <li>- Realización de eventos especiales y colonias abiertas.</li> <li>- Divulgación en diferentes medios de comunicación.</li> </ul>	Sí	Realización de parte de las visitas y talleres.
Sala Kubo-Kutxa Aretoa Kutxa Kultur Artegeunea			1 persona de administración de la sala	Gestionar las reservas de las actividades y supervisar el desarrollo de las mismas.		Sí	Llevar a cabo el servicio de visitas guiadas y talleres de las exposiciones.

Museo	Denominaciones	Creación	Personas	Competencias	Finalidad y objetivos	Empresas/externali.	Funciones
Tabakalera-Centro Internacional de Cultura Contemporánea Donostia/San Sebastián	Área de mediación	2013	1 responsable de área. 1 coordinadora del programa.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar relaciones y diálogos entre el programa cultural de Tabakalera y diversos agentes y contextos. Entiende la mediación como una fuente de investigación y producción de saberes, por ello desarrolla programas que parten de la colaboración con distintas realidades. Se inserta en las sinergias, ritmos y conocimientos de cada situación, pensando en metodologías de trabajo en red y de producción de saberes colectivos.</li> <li>- Reflexión e investigación de la práctica de mediación que permita pensar sobre las producciones culturales contemporáneas y las pedagogías.</li> </ul>	Sí	Diseño, desarrollo e implementación de las actividades del programa de mediación de Tabakalera.
Oiasso Museoa Irún	Servicio Educativo DEAC (a partir de 2009)	2006	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación.</li> <li>- Realización de las exposiciones temporales.</li> <li>- Elaboración de los programas y recursos didácticos.</li> <li>- Creación, diseño y dinamización de talleres y visitas comentadas para grupos.</li> <li>- Colaboración con el profesorado.</li> <li>- Diseño de los programas turísticos.</li> <li>- Desarrollo de planes de captación de visitantes.</li> <li>- Realización y coordinación de cursos, congresos y festivales (Festival Internacional de Cine del Bidasoa FICAB, Festival de Reconstrucción Histórica (<i>Dies Oiassonis</i>)), así como eventos culturales y de ocio, conferencias y tertulias.</li> <li>- Atención de salas, información y recepción del público.</li> <li>- Análisis y evaluación de público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar actividades dirigidas a las diferentes tipologías de público.</li> <li>- Mantener un contacto directo con el público que permita canalizar, mejorar y adaptar las propuestas a los diferentes colectivos: ocio y tiempo libre, sector turístico, ámbito escolar, etc.</li> </ul>	No	

Museo	Denominaciones	Creación	Personas	Competencias	Finalidad y objetivos	Empresas/ externali.	Funciones
Museo Zumalakarregi Museoa Ormaitegi	DEAC	1989	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades educativas y de animación.</li> <li>- Visitas guiadas.</li> <li>- Reservas de grupos.</li> <li>- Desarrollo de servicios y productos para la captación de público.</li> <li>- Elaboración de cuestionario y control de asistencia.</li> <li>- Orientación y preparación de las visitas al museo.</li> <li>- Gestión de la comunicación a través de diferentes plataformas digitales.</li> <li>- Construye y modera comunidades <i>on line</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de actividades que impulsen la creación de lazos entre los diferentes agentes e Instituciones que participen en él.</li> <li>- Fomentar una actitud crítica y responsable con el patrimonio y nuestra historia.</li> <li>- Abordar la historia, el arte, el pensamiento contemporáneo y el patrimonio desde diferentes perspectivas, reformulando los procesos de trabajo y planteando nuevos contextos de aprendizaje dirigidos a diferentes audiencias.</li> <li>- Incorporar una serie de programas específicos que le otorgan un valor añadido a través de nuevas visiones de la historia mediante recursos muy diversos.</li> </ul>		* El Museo Zumalakarregi es un museo de la Diputación Foral gestionado por una empresa privada.

Este cuadro ha sido elaborado a partir de la información facilitada por los museos que se citan a continuación:

En Araba/Álava: Unai Gotxi (Museo de Artziniega, Artziniega), Charo Garaigorta (Artium Centro Museo Vasco de Arte Contemporáneo) e Itziar Aginagalde (Museo Diocesano de Arte Sacro, Vitoria-Gasteiz).

En Bizkaia: M.<sup>a</sup> José Torrecilla (Fábrica-Museo La Encartada, Balmaseda), Leire Irazabal (Museo del Pescador, Bermeo y Museo de Euskal Herria, Gernika), Egoitz Arbe (Fundación Museo Marítimo, Bilbao), Marian Moreno (Goaz Museum Museo del Nacionalismo Vasco, Bilbao), M.<sup>a</sup> Victoria Antoñanzas (Museo de Bellas Artes de Bilbao), Marta Arzak (Museo Guggenheim Bilbao), Itziar Martija (Museo de Reproducciones Artísticas, Bilbao), Eztizen Esesumaga (Sala Rekalde, Bilbao), Alazne Zenekorta (Museo de la Minería del País Vasco, Gallarta), Idoia Orbe (Museo de la Paz, Gernika), Silvia Rubio (Ferrería de El Pobal, Muskiz), Mariví Sáenz (Museo de La Industria Rialia, Portugalete), Ainara Arranz (Museo de Las Encartaciones, Sopuerta) y Ana Arriaga (Simón Bolívar Museoa, Ziortza-Bolívar).

En Gipuzkoa: Juanjo Olaizola (Museo Vasco del Ferrocarril, Azpeitia), Ariadna Aristegi (Caserío Museo Igartubeiti, Ezkio-Itsaso), Jone de Felipe Barrutia (Museo Cristóbal Balenciaga, Getaria), Pablo Casares (Aquarium, Donostia–San Sebastián), Amaia Llorente (Museo Cemento Rezola), Larraitz Etxeberria (Eureka! Museo de la Ciencia, Donostia–San Sebastián), Ane Abalde (Sala Kubo-Kutxa Aretoa y Kutxa Kultur Artegunea, Donostia-San Sebastián), Leire San Martín (Tabakalera, Donostia–San Sebastián), Itsaso Bikuna (Museo Oiasso) y Ane Arrieta (Museo Zumalakarregi, Ormaiztegi).