

**A ANÁLISE DA AMBIDEXTRIA E DA IMPROVISAÇÃO NA
PERFORMANCE DOS MUSEUS**

Ivone Lopes Tavares

Dissertação de Mestrado
em Gestão Cultural

Orientador:

Prof. Doutor Francisco Nunes, Prof. Auxiliar, ISCTE Business School, Departamento de Gestão

Setembro 2012

AGRADECIMENTOS

Terminar um trabalho como o presente é motivo de regozijo, na medida em que nele foi possível não só traduzir parte dos conhecimentos adquiridos mas também, porque permitiu obter dados concretos do panorama dos museus da Rede Portuguesa de Museus (RPM) que no seu cômputo contribuíram para o enriquecimento do conteúdo desta tese.

Quero expressar a minha gratidão ao Prof. Doutor Francisco Nunes pelo seu apoio, elevados conhecimentos, ensinamentos, esclarecimentos e total disponibilidade com que me orientou.

Um especial reconhecido agradecimento ao Dr. Gonçalo Couceiro, pelo carinho, amizade e incentivo recebidos.

Uma palavra especial para três amigas com quem sempre pude contar, Cíntia Sousa, Maria Resende, Odília Valente e Rita Luzes.

Um “bem-haja” a um amigo que tão bem me aconselhou, o Dr. António Abrantes.

Agradeço aos professores do ISCTE os extraordinários conhecimentos transmitidos, fazendo jus à excelência desta Academia.

Dedico este trabalho ao meu filho David Coelho deixando-lhe a seguinte mensagem: - Quando acreditamos na nossa força interior e nos empenhamos tornamo-nos vencedores!

RESUMO

Elaborou-se dentro deste estudo uma análise da ambidextria organizacional, cujo conceito tem vindo a ser alvo de debate científico, mas que segundo alguns autores é definido pela existência na organização a qualidade de ser eficiente nas suas decisões perante as necessidades correntes e simultaneamente quando se adapta às mudanças do seu meio envolvente. Assim, as organizações para serem ambidextras têm de conciliar as tensões internas e os conflitos ao nível da procura. Foi também considerada a improvisação, e definida como a reutilização dos procedimentos e dos conhecimentos dos membros de uma organização de modo a permitir uma capacidade de resposta adequada às especificidades da situação, tendo sido estudados os respetivos impactos na performance dos Museus, revelando que a presença de uma memória organizacional não restringe nem a improvisação nem a ambidextria, produzindo na maior parte das vezes, respostas flexíveis e adequadas indo ao encontro dos objetivos e missão de cada museu.

Palavras-Chave: Ambidextria Organizacional, Improvisação Organizacional, Performance, Museus.

ABSTRACT

Developed within this study in the analysis of organizational ambidexterity, whose concept has been the subject of scientific debate, but according to some authors is defined by the quality of the organization to be efficient in their decisions to current needs and simultaneously when adapting to changes in their environment. Thus, organizations have to be ambidextrous to reconcile the internal tensions and conflicts at the level of demand.

It was also considered improvisation and defined as the reuse of procedures and expertise of the members of an organization in order to allow adequate capacity to answer to the specificities of the situations, having studied the respective impacts on the performance of Museums, revealing that the presence of organizational memory doesn't restrict the improvisation neither ambidexterity, producing in most cases, flexibility and appropriate answers and going to meet the goals and the mission of each museum.

Keywords: Organizational ambidexterity, Organizational improvisation, Performance, Museum

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS.....	i
RESUMO.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ÍNDICE.....	iv
1.INTRODUÇÃO.....	1
2.OS MUSEUS EM PORTUGAL PÓS 25 DE ABRIL.....	5
3.REVISÃO BIBLIOGRAFICA DA AMBIDEXTRIA E DA IMPROVISAÇÃO.....	13
3.1.DEFINIÇÃO DE AMBIDEXTRIA ORGANIZACIONAL.....	16
3.2.A EVOLUÇÃO DA AMBIDEXTRIA ORGANIZACIONAL.....	19
3.3.DEFINIÇÃO DE IMPROVISAÇÃO ORGANIZACIONAL.....	22
4.METODO.....	24
5.ANÁLISE DOS DADOS.....	29
6.DISSCUSSÃO.....	31
7.BIBLIOGRAFIA.....	35
8.ANEXOS.....	40