

Impacto da utilização das TIC na comunicação interna das organizações

A utilização das TIC evidencia que há uma influência positiva na produtividade, quando associada à intensidade de comunicação mais evoluída e à modernização da estrutura organizativa. Este estudo possibilitou confirmar que as TIC contribuem para aumentar a produtividade dos colaboradores, podendo-se afirmar que existe uma relação directa entre a produtividade do trabalho e um conjunto de factores associados à interacção e ao uso de tecnologia e sistemas de informação.

Jorge Remondes de Sousa

Professor do ISVOUGA e da Universidade Lusíada de Famalicão

RESUMO DA TESE DE DOUTORAMENTO

A Euro-Região Norte de Portugal-Galiza possui organizações competitivas que recorrem às novas tecnologias, nomeadamente as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), que têm um papel central na optimização do funcionamento interno das mesmas, mas há também vários quadros (colaboradores e chefias) de organizações que não utilizam com significativa frequência as mais recentes TIC na comunicação interna.

A presente tese de doutoramento centra-se no estudo sobre o impacto que o recurso à utilização das TIC tem na comunicação interna das organizações, em concreto, nas Micro e Pequenas e Médias Empresas (PME's) de serviços, comércio e indústria.

O enquadramento teórico compreendeu a consulta e leitura de 402 fontes e a citação de 368 autores (nacionais e internacionais), fontes estas que incluem livros, artigos, páginas web e alguns materiais não impressos. A literatura revista compreendeu três domínios:

1. Informática, TIC e Sistemas de Informação (SI);
2. Comunicação interna, processos e comportamentos face à mudança;

3. Novas tecnologias. Novos modelos e suportes para a comunicação interna.

Esta revisão da literatura, numa fase inicial, que deu lugar à redacção de três capítulos, seguida da realização do **Estudo 1** (Estudo de caso), permitiu deduzir Hipóteses de Trabalho, que pretendem de uma forma geral avaliar a utilização das TIC e o seu impacto na vida interna das organizações, nomeadamente na comunicação interna.

No **Estudo 1** recorreu-se a documentação interna da organização escolhida, realização de entrevistas com dirigentes e à aplicação de inquéritos por questionário enviados via correio electrónico para o público interno.

O **Estudo 1** demonstrou que a utilização das TIC contribui para a melhoria da qualidade de serviço na instituição escolhida. Os resultados deste estudo confirmaram ainda uma efectiva tendência para o uso das TIC na performance comunicacional a nível interno, ou seja, a comunicação ascendente e descendente é facilitada pelo uso das TIC.

Confirmou-se a utilização regular do correio electrónico ligado à comunicação entre todos os públicos internos, tal como a utilização dos portais para o público interno.

A auscultação dos públicos internos, no âmbito do **Estudo 1**, revelou ainda que as mais recentes formas de comunicação interactiva já são utilizadas



Jorge Remondes de Sousa estudou o impacto das TIC na comunicação interna

“As TIC também têm um contributo relevante ao nível da qualidade e da imagem organizacional”

e que a tendência de fidelização às mesmas é notória, comunicação interactiva esta que pode contribuir eficientemente para melhorar o nível comunicacional a nível interno e também para melhorar o desempenho organizacional.

Apesar das conclusões deste primeiro trabalho de campo terem sido relevantes, os resultados obtidos sugeriram uma exploração mais vasta em torno da temática.

Assim, justificou-se realizar uma pesquisa empírica de maior dimensão junto das empresas, não só portuguesas mas também galegas, que permitisse confirmar com maior precisão a correlação existente entre a utilização das TIC e a eficácia da comunicação interna.

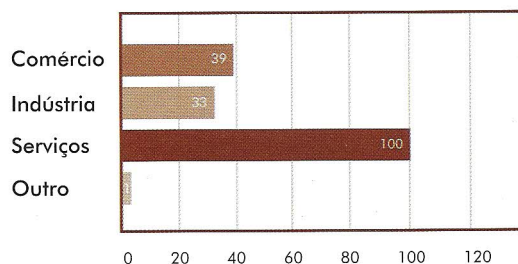
Antes da realização do **Estudo 2**, que permitiu confirmar a grande maioria das Hipóteses de Trabalho desta tese de doutoramento, fez-se a *desk research* que permitiu identificar outras conclusões de estudos elaborados anteriormente.

O **Estudo 2** trata-se de um trabalho empírico mais criativo do que, por exemplo, a réplica, confirmação ou melhoria de um trabalho encontrado e publicado na literatura.

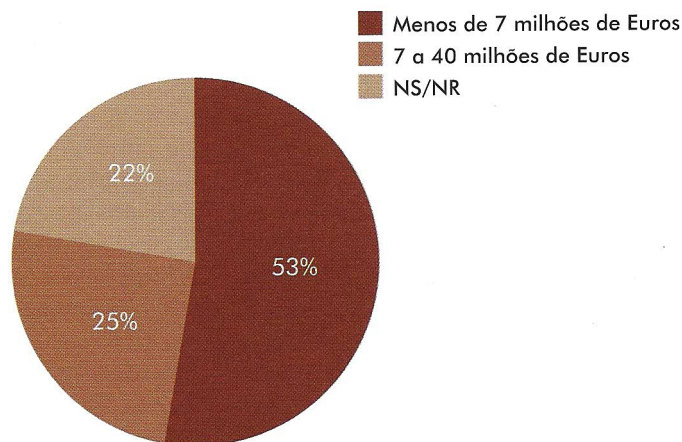
Os resultados a que se chegou neste trabalho de investigação basearam-se nas respostas de micro e PME's que preencheram um questionário disponível na Internet. O questionário assumiu a forma de uma página *online*, o que implicou o recurso a capacidades acrescidas de programação informática.

Explicitado o Modelo Teórico proposto e as Hipóteses de Trabalho, elaborou-se o questionário do segundo estudo, desenhou-se a amostra

SECTORES EMPRESARIAIS



FACTURAÇÃO



FUNÇÃO CI E TI

