

**AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO
PARA A EFICÁCIA DA COMUNICAÇÃO
INTERNA NA EMPRESA:
INCIDÊNCIA NAS PME'S DA EURO-REGIÃO
NORTE DE PORTUGAL-GALIZA.**

Jorge Remondes
Universidade Lusíada de Vila Nova de Famalicão

Resumo: A comunicação baseada na utilização de tecnologias tem provocado inúmeros debates e produzido cada vez mais literatura. Este artigo revê algumas obras e centra-se no estudo do contributo da utilização de tecnologias para a eficácia da comunicação interna na empresa, nomeadamente nas PME's da Euro-Região Norte de Portugal-Galiza. Os resultados do projecto de investigação, baseados numa amostra de 173 empresas, que responderam a um questionário *on-line*, mostram que esse contributo é estatisticamente significativo.

Palavras Chave: Comunicação, Informação, Tecnologias, Empresa.

Abstract: Communication based on the use of technologies has caused much debate and produced more literature. This article reviews some projects and is centred on the study of the contribution of the use technologies to the efficacy for internal communication, especially in small and medium-size companies in the North of Portugal, Galicia Euro-Region. The results based on a sample of 173 companies that responded to an on-line questionnaire showed that the contribution is statistically significant.

Key-words: Communication, Information, Technology, Companies.

1. Introdução

Analisar o contributo das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na Comunicação Interna da empresa, pareceu-me um tema pleno de actualidade e com particular interesse. A vontade de investigar no âmbito desta temática residiu não só em razões de ordem académica, mas também em razões de natureza empresarial.

A estrutura da investigação assentou em duas partes. A primeira referente à revisão da literatura sobre o tema, que se apresenta na **secção 2** deste artigo, e a segunda respeitante à realização de um estudo empírico que como disse Brass (2003:14) enriquece um tema, dando-lhe reflexão e conhecimentos novos.

Na **secção 3** apresenta-se a metodologia seguida para a elaboração de um inquérito por questionário, o desenho da amostra, as técnicas estatísticas aplicadas e os meios utilizados.

Na mais longa secção deste artigo, a **secção 4**, são analisados e discutidos os resultados da investigação que se baseou numa análise descritiva e de variância e na aplicação de testes estatísticos para validar ou refutar as Hipóteses de Trabalho que foram construídas para avaliar o contributo que as TIC têm para a eficácia da comunicação interna na empresa:

- H1** - As TIC contribuem para implementar comunicações colaborativas;
- H2** - As TIC contribuem para melhorar a eficácia da comunicação vertical ascendente;
- H3** - As TIC contribuem para melhorar a eficácia da comunicação vertical descendente;
- H4** - As TIC contribuem para melhorar a eficácia da comunicação horizontal;
- H5** - As TIC contribuem para melhorar a eficácia da comunicação diagonal.

As principais conclusões do estudo acompanhadas de uma reflexão sobre as suas limitações, a contribuição para a investigação na área da comunicação empresarial e as sugestões para futuros projectos de investigação, são apresentadas na **secção 5**.

