

Perfis de gestão do e-mail em contexto organizacional:

A relação entre as atitudes e os comportamentos dos utilizadores

Rui Filipe C. Quaresma

(Escola de Ciências Sociais da Universidade de Évora, CEFAGE-UÉ Évora, Portugal)

Cristina Galamba Marreiros

(Escola de Ciências Sociais da Universidade de Évora, CEFAGE-UÉ Évora, Portugal)

Sílvia Paula Rosa da Silva

(Instituto Politécnico de Tomar, Tomar, Portugal)

Resumo

O correio eletrónico é, atualmente, uma das principais ferramentas de trabalho das organizações, independentemente da sua dimensão, setor de atividade ou se é pública ou privada. Apresenta um potencial elevado para transformar a forma como as organizações e os seus processos funcionam, sendo capaz de agilizar o seu funcionamento, facilitando as trocas de informação, internas e externas, e contribuir para o aumento da produtividade dos seus colaboradores. As principais conclusões de um estudo realizado em Portugal sobre a utilização do correio eletrónico em contexto organizacional, e que apresentamos aqui, confirmam que se trata de uma ferramenta que contribui para o aumento da produtividade pessoal e para a qualidade do trabalho realizado por cada colaborador. Os dados revelam ainda que a utilização do correio eletrónico está associada ao perfil do utilizador (idade, género, nível de escolaridade e dimensão da organização) e que existe a necessidade de realizar ações nas organizações para potenciar a utilidade desta ferramenta.

Palavras-chave: Correio eletrónico, Utilizadores, Comportamentos.