

Benefícios e Inconvenientes do uso da Internet Móvel para o Trabalho

LOPES, Monica Romeu (autor)
LUNARDI, Guilherme Lerch (orientador)
monica.r.lopes@hotmail.com

Evento: 14ª Mostra da Produção Universitária

Área do conhecimento: Sistemas de Informações e Impactos Organizacionais da TI

Palavras-chave: Internet Móvel, benefícios, inconvenientes

1 INTRODUÇÃO

Recentemente, destaca-se o surgimento da Internet Móvel (IM), trazendo implicações significativas para as organizações e indivíduos ao permitir a realização de atividades, independentemente de horário e local. Entretanto, ainda que a IM oportunize benefícios às organizações e seus usuários, surgem, também, inconvenientes do seu uso. Assim, objetivou-se neste estudo analisar os principais benefícios e inconvenientes do uso da Internet Móvel para o trabalho e sua influência no valor percebido pelos usuários.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O rápido crescimento da Internet Móvel (IM) tem trazido implicações significativas na forma como as organizações podem fazer seus negócios (TURBAN et al., 2010; LUNARDI; DOLCI; WENDLAND, 2013), sendo o seu uso cada vez mais difundido entre os trabalhadores, proporcionando fundamentalmente ganhos de eficiência (CHEN; NATH, 2008; KIM et al., 2007).

Outros serviços da Internet, populares no acesso tradicional com fio, também são possíveis de se utilizar através da IM, desde o simples envio e recebimento de e-mails, o acesso às redes sociais e aos bancos de dados corporativos, a realização de compras e vendas pela Internet e, ainda, a utilização de softwares de comunicação como MSN, Skype e WhatsApp (TURBAN et al., 2010).

As próprias empresas passaram a disponibilizar aos seus funcionários dispositivos móveis, visando maior mobilidade, produtividade e foco em resultados, fazendo com que a sua força de trabalho esteja melhor habilitada a responder às necessidades dos clientes, colaborar com os colegas, desenvolver atividades, independentemente do local onde estiverem e, de forma geral, permitir que os trabalhadores estejam “conectados” à empresa.

Entretanto, se por um lado a Internet Móvel traz uma série de benefícios às organizações e seus usuários, por outro ocorre uma intensificação do trabalho por parte dos funcionários, que muitas vezes acabam sofrendo com stress, fadiga crônica, *burnout*, conflitos familiares, entre outros (CAVAZOTTE et al., 2014). O uso da tecnologia móvel diluiu as fronteiras entre o tempo de trabalho e o de não trabalho, e diante das possibilidades de trabalhar além das fronteiras organizacionais, acaba-se trabalhando mais em situações e locais pouco convencionais, em que nem sempre os usuários dessas tecnologias reconhecem esse aumento de atividades e de carga horária de trabalho como uma sobrecarga.

3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

O estudo se caracteriza por uma pesquisa survey que tem por objetivo melhor compreender o valor percebido do uso da Internet Móvel no trabalho, considerando os principais benefícios e inconvenientes do seu uso. O estudo envolveu uma etapa qualitativa, para levantamento e identificação de indicadores relacionados aos benefícios e inconvenientes

associados ao uso da IM para o trabalho, e outra de orientação quantitativa, englobando procedimentos de coleta, validação e análise de dados, realizados através de um questionário estruturado contendo questões fechadas e operacionalizadas em uma escala tipo Likert de 5 pontos (variando de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”) e sua aplicação foi em um conjunto de empresas situadas em um município localizado no extremo sul do Rio Grande do Sul, retornando 115 questionários. Destes, 99 foram considerados válidos, sendo utilizados nas análises

4 RESULTADOS e DISCUSSÃO

Foram identificados três grupos de benefícios, os quais apontaram a **Organização do Trabalho** como o principal benefício percebido pelos usuários, que permite ter acesso a informação em tempo real e maior controle da agenda, seguido pela **Mobilidade**, que permite realizar atividades onde e quando quiser e por fim a **Flexibilidade**, que ajuda a criar novas formas de trabalhando e inovar suas atividades.

E cinco grupos de inconvenientes: a **Dependência Tecnológica**, que faz com que os usuários deixem o dispositivo móvel sempre ligado, atualizado e que fique constantemente verificando o recebimento de mensagens, e-mails ou chamadas e a **Disponibilidade para a Empresa**, o qual faz com que o funcionário trabalhe além da jornada de trabalho, respondendo imediatamente as solicitações da empresa. Esses dois surgem como os principais inconvenientes percebido pelos respondentes, enquanto os demais: **Conflitos Sociais**, **Sobrecarga de Trabalho** e **Complexidade Técnica**, foram percebidos com menor intensidade, sugerindo que tais aspectos pouco prejudicam a vida dos usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se perceber que o uso da IM diminui as fronteiras entre o tempo de trabalho e o de não trabalho, possibilitando a realização de atividades além dos espaços organizacionais. Esse fato acaba refletindo no aumento de trabalho destes indivíduos – seja ele efetivado em períodos ou locais pouco convencionais – mas que nem sempre esse acréscimo no número de atividades realizadas ou da carga horária de trabalho são percebidos e reconhecidos como uma sobrecarga, especialmente em função dos ganhos de eficiência e das novas funcionalidades que se tornam disponíveis aos indivíduos através do uso da IM.

REFERÊNCIAS

- CAVAZOTTE, F.; LEMOS, A.; BROLLO, M. Trabalhando melhor ou Trabalhando mais? Um estudo sobre usuários de smartphones corporativos. **Organizações & Sociedade**, v. 21, n. 68, 2014.
- CHEN, L.; NATH, R. A socio-technical perspective of mobile work. **Information Knowledge Systems Management**, v. 7, n. 1-2, 2008, 41-60.
- KIM, H.; CHAN, H.; GUPTA, S. Value-based adoption of mobile internet: an empirical investigation. **Decision Support Systems**, v. 43, n. 1, p. 111-126, 2007.
- LUNARDI, G.; DOLCI, D.; WENDLAND, J. Internet móvel nas organizações: fatores de adoção e impactos sobre o desempenho. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 17, n. 6, p. 679-703, 2013
- TURBAN, E., LEIDNER, D., McLEAN, E.; WETHERBE, J. **Tecnologia da informação para gestão**. Porto Alegre: Bookman, 2010.