

Disponível em: <https://itforum365.com.br/colunas/uso-eficaz-da-ti-uma-teoria/>

Uso eficaz da TI na empresa – uma teoria

A TI por si só não consegue alavancar o crescimento de uma empresa, precisa estar plenamente inserida no dia a dia dos colaboradores

Renato de Oliveira Moraes

20/05/2019 às 11h08

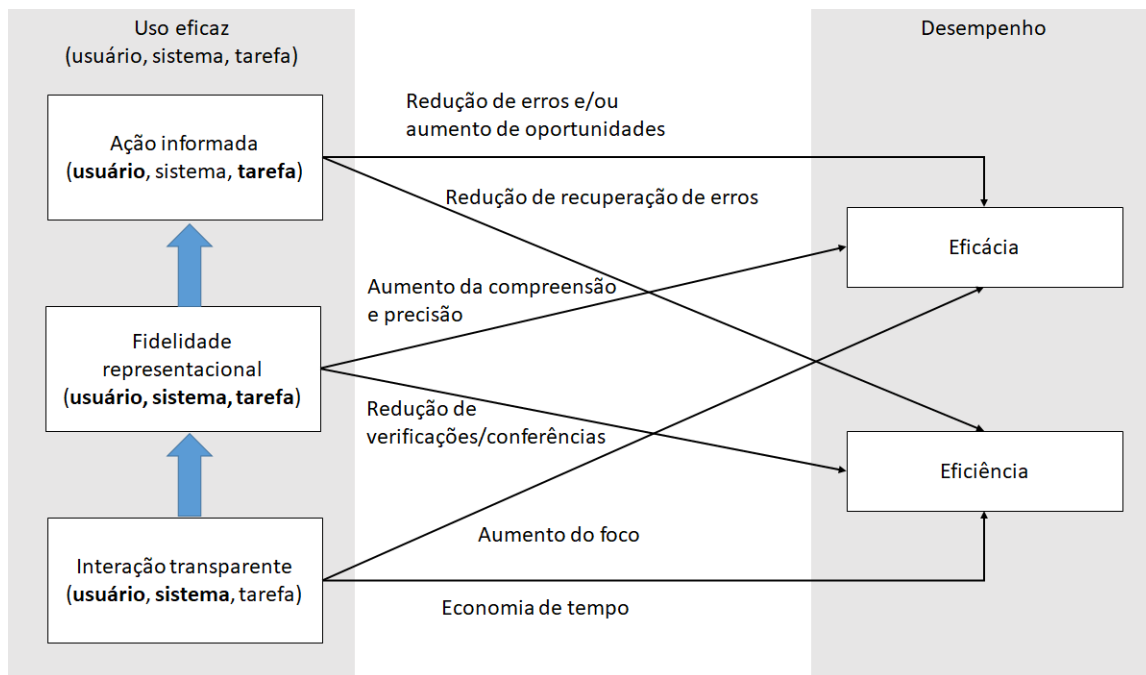


Foto: Shutterstock

Como disse Orlikowski, a tecnologia por si só não pode aumentar ou diminuir a produtividade dos funcionários, mas o seu uso pode. Foi a partir desta perspectiva que Burton-Jones e Grange propuseram a Teoria da Representação para explicar o uso eficaz da TI. A ideia de uso eficaz se refere àquele que traz consigo um aumento de produtividade do trabalho e, por consequência, do desempenho da organização. O modelo emprega três conceitos – usuário, sistema e tarefa – para explicar o uso eficaz da TI.

Os valores, expertise e práticas do usuário afetam como as tarefas são executadas, e a forma como as tarefas são executadas é que determina o desempenho da organização. O sistema deve ser consistente ao perfil, às expectativas dos usuários e suportar a execução das tarefas, não só em termos de uma maior eficiência, mas também na realização das metas e na transformação das próprias tarefas.

Estes autores trabalham com três dimensões que podem (e devem) ser operacionalizadas em função do contexto específico em que o modelo é empregado. Um sistema de informação (SI) é sempre uma representação de uma realidade. Assim, ao projetar e desenvolver (e depois implantar) um SI, é escolhida uma ou algumas das muitas possíveis representações de uma realidade concreta. Para desfrutar dos benefícios propostos pelo SI, o usuário deve acessar esta representação por meio da interface do SI e de uma estrutura física.



A primeira dimensão é a interação transparente refere-se à facilidade de o usuário acessar o SI (suas representações) através de sua interface e estrutura física. A segunda dimensão é a fidelidade representacional que se refere à percepção que o usuário tem de que o SI é uma representação fiel do seu contexto. E a última dimensão é a ação informada que é como o usuário usa o SI (e suas representações) para melhorar sua rotina e o sua performance no trabalho.

A melhoria do desempenho da organização tem duas dimensões. A primeira é a eficiência que se refere ao bom uso dos recursos, a capacidade de maximizar os resultados obtidos com os limitados recursos disponíveis; e a segunda é a eficácia que se refere a capacidade de atingir as metas estabelecidas.

A interação transparente, além de habilitar a fidelidade representacional, pode melhorar a eficiência facilitando e agilizando a execução das tarefas (redução do tempo de operação), e eficácia auxiliando o funcionário a ter mais foco no resultado final do seu trabalho na medida que automatiza as operações secundárias e de suporte.

A fidelidade representacional, que suporta a ação informada, melhora a eficiência reduzindo a necessidade de verificações de inconsistências e possíveis erros conceituais nas decisões do funcionário. Ela também contribui com a eficácia na medida em que auxilia o funcionário a refletir sobre o significado de suas tarefas e o impacto delas no desempenho global.

A ação informada, que é o nível mais alto do modelo, melhora a eficiência da organização reduzindo os erros e, por consequência, os esforços de correção desses erros. Ela contribui com a eficácia aumentando o cumprimento das metas e identificando novas oportunidades de melhoria.

Uma forma de utilizar este modelo é através dos valores da organização ou de sua estratégia geral. Se a empresa compete por custo, como acontece nos produtores de commodities, ela fará escolhas muito diferentes de uma que compete por inovação de produtos. No primeiro caso, informações operacionais precisas e em tempo real poderiam ser operacionalizações da interação transparente. Mas no segundo caso, tendências de comportamento oriundas de fontes externas à organização seriam uma operacionalização mais útil desta dimensão.

A flexibilidade de operacionalização das dimensões não deve ser vista como uma dificuldade de uso do modelo. Ela deve ser entendida como uma vantagem na medida em que auxilia as organizações a refletirem sobre a contribuição do SI para organização.