

PARADOXOS DA COMUNICAÇÃO MÓVEL: A RELAÇÃO ENTRE DOCENTES E SEUS SMARTPHONES

Martiele Gonçalves Moreira^{1*}, Kathiane Benedetti Corso²

1. Mestranda do Programa de Pós Graduação em Administração UNIPAMPA

2. Pesquisadora da Universidade Federal do Pampa

Resumo:

Este estudo aborda o uso das tecnologias móveis em um relacionamento paradoxal com o seu usuário. Pretendeu-se identificar os paradoxos existentes no relacionamento entre smartphone-docente das Instituições Federais do Brasil. O estudo é descritivo, utilizando-se de uma survey online enviada para todos os emails institucionais disponíveis dos docentes brasileiros. Para analisar os dados fez-se uso da análise descritiva e do teste t de Student. Pode-se identificar que os docentes, apontam para a existência de apenas um paradoxo, sendo ele, Colaboração Fluída X Colaboração Limitada. Verifica-se que o relacionamento dos docentes Federais com o uso dos seus smartphones ocorre de maneira estável, sem oscilações e percepção de que o uso está gerando benefícios e malefícios ao mesmo tempo. Dessa forma, a ocorrência de prejuízos, através do uso paradoxal das TIMS, tanto para a vida pessoal dos docentes, quanto para as Universidades em que atuam são minimizados ou não ocorrem.

Autorização legal: Projeto homologado pela Comissão Superior de Pesquisa da UNIPAMPA.

Palavras-chave: Comunicação Móvel; Paradoxos; Smartphones.

Apoio financeiro: Universidade Federal do Pampa.

Trabalho selecionado para a JNIC pela instituição: UNIPAMPA

Introdução:

Percebe-se uma crescente propagação das Tecnologias Móveis e Sem Fio (TIMS), em que houve uma proliferação organizacional do uso da tecnologia móvel (SORENSEN, 2014). Isto se verifica, quando se vê em diversos locais pessoas fazendo uso de seus dispositivos móveis para desenvolver tarefas

laborais, fora do local de trabalho. Essas ferramentas tecnológicas podem auxiliar os seus usuários tanto na vida pessoal, como em sua rotina profissional.

Conforme os dispositivos móveis foram amplamente adotados pelos indivíduos, as organizações também começaram a adotar esse tipo de tecnologia de diferentes formas (Machado, Freitas, 2007). Dessa forma, conforme Gonçalves e Joia (2011), ao mesmo tempo em que essa tecnologia passa a fazer parte do dia a dia das pessoas, trazendo rapidez na comunicação, em contraponto, ela pode causar dependência, ansiedade e diminuição do tempo livre das mesmas. Assim, pode também ocasionar consequências negativas para o usuário e, por conseguinte, para a organização.

Mick e Fournier, (1998) e Jarvenpaa e Lang (2005), corroboram em seus estudos explicando que o paradoxo é uma situação ou comportamento que parece ter qualidades contraditórias ou inconsistentes, ou seja, quando algo é paradoxal, as condições ambíguas podem mudar constantemente, certamente devido a fatores situacionais, em que leva o indivíduo a identificar sentimentos ou opiniões contrárias ao mesmo tempo. Bruzzi (2013) considera que na Administração, por ser um campo de atuação muito vasto que apresenta ambiguidades e interesses diversos, a existência de paradoxos pode ser mais frequente. Dessa maneira, torna-se relevante compreender o papel efetivo destas tecnologias no cotidiano de trabalho dos usuários, pois as dualidades e conflitos oriundos do uso merecem ser analisadas a fim de buscar soluções que visem minimizar os aspectos conflitantes associados ao seu uso.

No Brasil, os estudos empíricos que discutem a mobilidade no que tange à interação humana-tecnologia tem ganhado espaço nos últimos anos em congressos e periódicos, porém raros são os que têm, até então, trabalhado os paradoxos advindos do uso da tecnologia móvel.

Diante do cenário exposto, este artigo pretende responder à seguinte problemática: Quais são os paradoxos existentes na relação

smartphone-docente de Instituições Federais do Brasil? Dessa forma, este estudo tem como objetivo identificar os paradoxos existentes no relacionamento entre smartphone-docente das Instituições Federais do Brasil.

Metodologia:

O estudo caracteriza-se como descritivo, pois objetiva descrever o relacionamento entre docentes e smartphone. Segundo Malhotra (2001), a pesquisa descritiva trata com maior detalhamento os resultados, possibilitando um maior entendimento do desenho da pesquisa. A estratégia adotada para a execução da presente pesquisa foi o survey, método que envolve informações de um grupo significativo de pessoas a cerca do problema aqui abordado, para posteriormente realizar análises quantitativas e obter conclusões pertinentes ao assunto (Gil, 2002).

A coleta de dados foi realizada com os docentes das Universidades Federais brasileiras, totalizando 62 universidades. Inicialmente, foi feito um levantamento nacional dos emails institucionais dos docentes, coletados através de visitas em cada site institucional das universidades. Dessa forma, foi possível criar um banco de emails, para então, enviar a pesquisa posteriormente através de uma plataforma online. Fez-se uso de uma amostra não probabilística com amostragem por conveniência (Hair, et al., 2005), uma vez que foi selecionado aqueles docentes que continham email no site institucional da Universidade, e responderam aqueles que tinham disponibilidade.

O questionário foi elaborado com base nos autores Mick e Fournier (1998), Jarvenpaa e Lang (2005), Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006) e Sorensen (2011). A partir do que cada autor elaborou e identificou em seus estudos, estruturou-se o questionário englobando os paradoxos advindos da tecnologia móvel. O mesmo continha 52 questões divididas em 3 blocos, (1) perfil do usuário de tecnologia móvel, (2) comportamento de uso da tecnologia móvel e (3) perfil do docente federal. Ressalta-se que o bloco intitulado comportamento de uso da tecnologia móvel, que buscava especificamente saber se havia a existência de paradoxos ou não, referia-se aos 17 paradoxos aqui estudados, contendo 34 questões que foram divididas em duas questões antagônicas a cada paradoxo. Estas, por sua vez, foram distribuídas de forma que não ficassem juntas ou próximas, para não

haver falso julgamento através de comparações do respondente. Os questionários foram enviados por lotes de 25 emails por envio, neste email havia uma breve explicação sobre a pesquisa e criou-se um link de acesso à mesma. Este procedimento ocorreu durante 10 meses. Ao total foram enviados emails para 26.062 docentes, sendo que destes, 525 responderam ao questionário contando com participação de todas as regiões do Brasil.

A análise dos dados descritiva foi utilizada para descrever o perfil sociodemográfico dos respondentes e também o perfil dos mesmos como usuários da tecnologia móvel. Posteriormente, realizou-se o teste t que avalia a significância estatística da diferença entre duas médias amostrais (Hair, et al., 2005).

Resultados e Discussão:

A amostra foi composta por 525 docentes de todo território nacional, e que fazem uso da tecnologia móvel, neste caso, o smartphone. A amostra totalizou 52,2% de respondentes homens, e 47,8% de mulheres, configurando-se uma distribuição equilibrada entre os gêneros. A maioria dos docentes é casada (52,2%), seguido dos solteiros (21,9%) e os demais com menores porcentagens. A faixa etária predominante está entre os 31 a 40 anos (43,2%), seguidos da faixa entre os 41 a 50 anos (22,3%), 51 a 60 anos (13,7%), 21 a 30 anos (10,5%) e 61 a 70 anos totalizando apenas (2,3%). Esta variável permite afirmar que o questionário foi respondido por todas as faixas etárias, aptas a trabalhar como docente, verificando-se que a tecnologia móvel abrange todas as idades.

Prevalecem na amostra os docentes doutores (79,5%), ocupando a classe de adjunto na carreira (55,2%), estando no serviço público entre 0 a 10 anos, e trabalhando na instituição atual, também, com até 10 anos de vinculação. Localizam-se distribuídos por todas as regiões do país, porém, com maior número de participação se encontra a região sul totalizando 44,85%. Assim, estes dados revelam que o questionário foi abrangente, totalizando pessoas de diferentes idades, com alguns resultados de variáveis bem próximos, demonstrando que docentes de diversas características foram alcançados através do questionário da pesquisa. Tal fato confere ao estudo expressividade diante dos seus resultados.

Na tentativa de conhecer melhor a relação do docente com o seu aparelho móvel,

realizou-se um segundo bloco de questões mais específico sobre o perfil de uso das TIMS, apresentado pelos docentes. A maior parte dos destes, apontam que não estão usando o seu primeiro smartphone, e ainda, declaram já terem possuído, ao menos, dois celulares diferentes e que fazem uso destes há 5 anos ou mais. Alegam considerar inúmeros motivos na hora de realizar a compra de um novo aparelho, sobressaindo-se o preço do aparelho (69,3%) e sistema operacional do smartphone (58,6%), seguidos da marca, recursos multimídias, tamanho e por último, tendências, sendo Samsung a marca mais utilizada (39,5%). Infere-se que os docentes não se valem de forma expressiva da escolha de aparelhos que estão em alta no mercado, e sim, primam por características da funcionalidade do mesmo.

Ao serem questionados dos motivos pelos quais sentiu a necessidade de adquirir um aparelho móvel, a necessidade do trabalho aparece por mais vezes, porém, destaca-se que o segundo motivo mais relevante é o lazer. Conforme os resultados encontrados por Oliveira et al. (2015), ao mesmo tempo que o celular otimiza as atividades do trabalho, acaba por interferir na vida pessoal e no lazer, pois a qualquer momento pode ocorrer demandas do trabalhos através do uso do aparelho inteligente. “Da mesma forma que a mobilidade trouxe avanços quanto à fluidez e rapidez na troca de dados entre indivíduos e organizações, ela pode também ocasionar efeitos negativos para os indivíduos” (SANDI, SACCOL, p.2, 2010). Segundo as autoras, o contato direto com o uso da tecnologia móvel, pode gerar uma sobrecarga de informações ao indivíduo ocasionando momentos de desatenção. Assim, percebe-se que o uso das TIMS traz inúmeros benefícios para o indivíduo e também para a organização, mas é essencial manter um cuidado especial para não incorrer em malefícios para ambos.

Prevalece o uso do celular para conversar com os amigos (87%), trocar emails (82,6%), seguidos do uso das redes sociais (69,1%), corroborando com o resultado, visto acima, referente aos motivos de adquirir um smartphone, trazendo à tona a questão do pessoal versus trabalho. Declara em sua maioria utilizar a internet de 1 a 3 horas por dia (49,6%), mas não se desconsidera o percentual de 12,7% dos respondentes que declaram utilizar mais de 12 horas por dia.

Em suma, os usuários da tecnologia móvel, já possuíram mais de um celular e os utilizam há 5 anos ou mais. Importam-se primeiramente com o valor do aparelho na hora da compra, e os compram para fins do

trabalho e por lazer. Utilizam-no para conversas com amigos, trocar emails e para acessar as redes sociais. Realizada a descrição do perfil do usuário da tecnologia móvel, passa-se para a investigação da existência ou não dos paradoxos.

Inicialmente, percebe-se que somente um paradoxo obteve sig > 0,05 indicando a existência de paradoxo. O paradoxo Colaboração Fluída X Colaboração Limitada, identificado primeiramente nos estudos de Sorensen (2011), foi o único paradoxo encontrado na amostra de docentes aqui verificados. Sorensen (2011) traz um dos estudos mais atuais até então, focando a mobilidade, com a descoberta de três novos paradoxos relacionados à gestão e desempenho tecnológico. Este autor parte da premissa de que os paradoxos advindos do uso das TIMS surgirão no momento em que houver uso conflitante da tecnologia, assim, o indivíduo sofre com a mobilidade a nível organizacional que transforma o gerenciamento do modo como este irá trabalhar (SORENSEN, 2011). Assim, em alguns momentos o indivíduo consegue programar o uso da tecnologia móvel, porém, por vezes, devido ao alto desempenho dos aparelhos inteligentes, sua facilidade e infinitas opções de interação, o indivíduo pode se sentir induzido a utilizá-lo.

Para Sorensen (2011), a colaboração fluída existe quando o usuário utiliza-se da tecnologia móvel para trabalhar em grupo com os colegas, integrando as atividades interdependentes. Por outro lado, a colaboração limitada ocorre quando este trabalhador segue um padrão de uso da tecnologia móvel, que acaba por limitar a sua colaboração para com o grupo. Sendo assim, percebe-se que os docentes federais aqui estudados, mantém por hora, um comportamento colaborativo envolvendo o uso do aparelho inteligente, mas que, pela existência do paradoxo, em alguns momentos este docente pode, também, estar trabalhando isoladamente não colaborando, através do uso das TIMS, com as atividades interdependentes.

Os demais paradoxos testados na amostra por meio do teste t para as médias demonstraram valores de sig < 0,05, o que revela a diferença estatística entre as médias, sinalizando que os docentes se posicionam em um dos polos do paradoxo, assim não havendo a existência de paradoxo. Baseando-se apenas nesta amostra, pode-se inferir que somente existe um paradoxo na relação do docente com o seu smartphone (Colaboração fluída X Colaboração limitada) e que os demais

não foram identificados. Configurando uma relação estável entre smartphone-docente.

Conclusões:

Este estudo foi elaborado a partir do notório avanço tecnológico e o advento do smartphone como meio de comunicação, interação e ferramenta de trabalho no ambiente laboral. Ao focalizar as instituições públicas e os docentes, objetivou-se estudar uma esfera pouco estudada juntamente como a temática dos paradoxos da comunicação e trazer uma nova visão, colaborando com as pesquisas da área. A pesquisa aqui apresentada traz a identificação de um paradoxo que até então não tinha sido suportado em outros estudos conceituados da área como Gonçalves (2012), Borges e Jóia (2013), Bruzzi (2013), Filho e Pitombeira (2016) e Corso, Freitas e Behr (2012).

Dessa forma, traz-se a tona um suposto novo cenário, visto que, com a identificação de um paradoxo que envolve a colaboração do indivíduo através do uso do smartphone, pode-se inferir que o aparelho inteligente está totalmente integrado ao dia a dia dos seus usuários. Sendo que estes acabam não percebendo o ato de colaborar em atividades de grupo utilizando de uma ferramenta tecnológica e móvel, fazendo isso de forma espontânea.

Seu uso traz consequências positivas e outras negativas (OLIVEIRA et al., 2015; CAVAZOTTE et al., 2009) que acabam por influenciar na vida pessoal e ou profissional destes indivíduos. Assim, se tornam relevantes os estudos que busquem identificar os diferentes tipos de paradoxos advindos desse relacionamento, e a partir disto, identificar maneiras de enfrentamento que os indivíduos utilizam para minimizar este sentimento paradoxal, e formas de tratamento das organizações perante a ocorrência dessas situações no ambiente de trabalho.

O estudo aqui proposto chega ao fim alcançando seus objetivos, porém, incorreu de algumas limitações. Tais como, o desinteresse em responder questionários online, o retorno de uma parte considerável dos emails enviados por motivos variados e de certa forma pela indiferença que o tema pode representar para certas áreas de conhecimento, já que esta pesquisa abordou a totalidade das áreas de estudos.

Referências bibliográficas

BORGES, A.P., JOIA, L.A. Executivos, Gênero e Smartphones: Uma investigação quanto aos

paradoxos tecnológicos. In: ENCONTRO DA ANPAD, 38, Rio de Janeiro, 2013.

BRUZZI, P. P. Smartphones e profissionais: amigos ou inimigos? Dissertação de Mestrado. Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa, Rio de Janeiro, 2013.

CAVAZOTTE, F. S. C. N., BROLLO, M. S., MORENO, V. Mobilidade computacional no trabalho: um estudo sobre as experiências dos usuários de telefones inteligentes. In: XXXIII Encontro da ANPAD, 2009, São Paulo/SP, 2009.

CORSO, K. B., FREITAS, H. M. R., BEHR, A. Os Paradoxos de Uso da Tecnologia de Informação Móvel: a Percepção de Docentes usuários de Smartphones. In: XXXVI Encontro da ANPAD, 2012, Rio de Janeiro/RJ, 2012.

FILHO, F. A. P. F., PITOMBEIRA, S. S. R. Paradoxos Tecnológicos no uso de Smartphone como ferramenta de trabalho. In: XL Encontro da ANPAD, 2016, Costa do Sauípe/BA, 2016.

GIL, A. C. Como elaborar Projetos de Pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, A. P. B., JOIA, L. A. Uma Investigação Acerca dos Paradoxos Presentes na Relação entre Executivos e Smartphones. In: ENCONTRO DA ANPAD, 35., Rio de Janeiro, 2011.

HAIR, J. F., et. al. Análise Multivariada de Dados. Porto Alegre: Bookman, 2005.

JARVENPAA, S., LANG, K. Managing the Paradoxes of Mobile Technology. Information Systems Management, 2005.

MACHADO, C.B., FREITAS, H. Modelo para Planejamento de Iniciativas de Adoção de Tecnologias Móveis na Interação entre Organização e Indivíduo. In: Encontro De Administração Da Informação, 1., Florianópolis, 2007.

MAZMANIAN, M., ORLIKOWSKI, W., YATES, J. Crackberrys: exploring the social implications of ubiquitous wireless e-mail devices. Proceedings of the EGOS, 2006.

MICK, D., FOURNIER, S. Paradoxes of Technology: consumer cognizance, emotions and coping strategies. Journal of Consumer Research, 25(20), 123-143, 1998.

SANDI, L. B., SACCOL, A. Sobrecarga de Informações Geradas pela Adoção de Tecnologias de Informação Móveis e Sem Fio e Suas Decorrências para Profissionais de Venda. Revista Eletrônica de Sistemas de Informação, v. 9, n. 2, 2010.

SORENSEN, C. Enterprise Mobility: Tinky Technology with Global Impact in Work. New York: Palgrave Macmillan, 2011.