

## Os Paradoxos de Uso da Tecnologia de Informação Móvel: a Percepção de Docentes usuários de *Smartphones*

**Autoria:** Kathiane Benedetti Corso, Henrique Mello Rodrigues de Freitas, Ariel Behr

**RESUMO:** Este artigo buscou identificar quais paradoxos são evidenciados no uso de *smartphones* por docentes universitários. Por meio de entrevistas e observação identificaram-se três paradoxos: Liberdade X Escravidão, Continuidade X Assincronicidade e Necessidades Supridas X Criadas. Para os docentes usar o *smartphone* lhes oportuniza um sentimento de empoderamento, liberdade, máximo de conectividade e comunicação, suprimindo suas demandas diárias de trabalho. Por outro lado, eles sentem-se dependentes do aparelho. Apesar da facilidade de acesso e leitura de mensagens, muitas vezes estes usuários criam mecanismos para a ‘não resposta’ imediata, o que é uma tentativa de restrição do fluxo, em substituição da fluidez.

### 1. Introdução

O crescente aumento da adoção e uso de tecnologias móveis nos últimos anos tem modificado a vida privada dos indivíduos e também o mundo do trabalho. Isto porque a constante conectividade que as tecnologias de informação móveis e sem fio (TIMS) permitem que indivíduos nos mais diferentes lugares e momentos exerçam suas atividades. Devido à sua pervasividade e o uso intensivo, estas tecnologias têm mudado nosso modo de viver, em todos os setores, visto que possibilitam novas formas de interação na sociedade (KAKIHARA e SORENSEN, 2001). Tais tecnologias caracterizam-se pela sua portabilidade e comunicação sem fio, ou seja, o usuário pode carregá-la para qualquer lugar. As TIMS mais conhecidas são os telefones celulares, *notebooks*, agendas eletrônicas, PDA (assistente pessoal digital), *tablets* e *smartphones* (telefones inteligentes), o infravermelho, o RFID (identificação por rádio frequência), *wireless* LAN (rede local sem fio) e *wi-max* (SACCOL e REINHARD, 2007).

Por meio do uso destes aparelhos e serviços, os indivíduos carregam consigo informações e documentos que antes ficavam “presos” a lugares fixos como o *desktop*, o que lhes permite não somente acessar informações a qualquer lugar e momento, mas editar, enviar, receber e interagir com outros usuários por meio das mais diferentes ferramentas. Como Tapscott (2010, p. 28) nos lembra, hoje:

O acesso de banda larga à internet é onipresente; os iPods estão em toda parte; telefones celulares podem navegar na rede, captar coordenadas GPS, tirar fotos e trocar mensagens de texto; e sites de redes sociais (...).

Mark Donovan, vice-presidente de *mobile* da comScore, em entrevista à IDG NOW (2012) afirmou que o ano de 2011 se mostrou como um período de inovação para a indústria móvel, onde os *smartphones* se tornaram populares, os *tablets* emergiram como uma quarta tela, e os consumidores integraram cada vez mais comportamentos móveis em seu estilo de vida. Em meio a essa disseminação de novas tecnologias de informação e comunicação, e acesso à internet móvel, o *smartphone* tem se destacado como um dos aparelhos mais vendidos no ano de 2011. De acordo com pesquisa divulgada pela Agência RS (2011) em torno de 19 milhões de brasileiros possuem aparelhos *smartphones*, número expressivo que representa um terço dos internautas do país.

A adoção das TIMS vem acompanhada de impactos sociais em diversas partes do globo, como ressaltam Castells et al. (2004), à medida que as pessoas se apropriam de seus atributos e funcionalidades, e que essas tecnologias passam a fazer cada vez mais parte de seu cotidiano. Sorensen (2011, p.1) destaca que “a tecnologia de informação móvel toca uma proporção cada vez maior da nossa existência humana”, pois em casa ao deitar, em um feriado

na praia, ou no local de trabalho, nós temos conectividade. Assim, tais tecnologias permitem novas formas de interação na sociedade, com novos tempos e em novos contextos, mudando as experiências individuais e o modo de viver em todos os setores (DOURISH, 2004).

Jarvenpaa e Lang (2005) afirmam que os usuários de dispositivos móveis não só os utilizam para desempenhar tarefas, mas também como forma de expressão pessoal de suas identidades. Visto que “a tecnologia transcende as muitas facetas das vidas dos usuários, as expectativas sobre as capacidades dos serviços chocam-se com o desempenho real (...), as experiências dos usuários com a tecnologia são paradoxais” (p. 7). Tal afirmativa pressupõe que os impactos positivos e negativos da tecnologia móvel são inseparáveis, como destacam Saccol e Reinhard (2005). Os autores destacam que a dialética entre vantagens e desvantagens do uso das TIMS, deve ser considerada. São decorrências positivas e negativas provocadas que dizem respeito especialmente em relação à “comunicação, coordenação e controle e processo decisório, assim como sobre as interações sociais e sobre nosso modo de vida de forma geral” (SACCOL e REINHARD, 2005, p. 3).

Conforme Jarvenpaa e Lang (2005) os paradoxos da tecnologia móvel emergem no processo de ação e experiência desta tecnologia a partir da perspectiva do usuário, levando em consideração que tais ações e experiências são dependentes de fatores situacionais e contextuais. Isto é, o contexto social, organizacional, tecnológico e cultural influenciam as motivações e objetivos do indivíduo para usar uma tecnologia móvel. De tal modo, as decisões para usar a tecnologia móvel em diferentes situações para diferentes propósitos, como comunicação, coordenação, eficiência, mobilidade e socialização, acabam por afetar, reforçar ou modificar aqueles contextos. Assim, independentemente da finalidade específica, eventualmente o uso da tecnologia pode gerar situações de conflito para o usuário, ou seja, de situações paradoxais.

Assim, ao mesmo tempo em que a evolução das tecnologias traz o progresso elas criam paradoxos sociais que desafiam as pessoas nas esferas pessoal e social. Diante de constantes lançamentos de tecnologias móveis, Jarvenpaa e Lang (2005) afirmam que os impactos positivos e negativos destas tecnologias são conceitualmente inseparáveis. O confronto insistente com os paradoxos pode vir a afetar a experiência e o comportamento do usuário como um todo. Dessa maneira, torna-se relevante compreender o papel efetivo destas tecnologias no cotidiano de trabalho destes usuários, pois as dualidades e conflitos oriundos deste uso merecem ser analisadas a fim de buscar soluções que visem minimizar os aspectos conflitantes associados ao uso destas tecnologias.

Perante a grande adesão e uso de tecnologias móveis nos últimos anos, pesquisas tem sido realizadas tendo como temática central os impactos das TIMS nas esferas organizacional, econômica e social. Na área dos impactos sociais da tecnologia de informação tem se verificado um crescente interesse em explorar as tecnologias de informação móveis e ubíquas (SORENSEN, 2011). No Brasil, os estudos empíricos que discutem a mobilidade no que tange à interação humano-tecnologia tem ganhado espaço nos últimos anos em congressos e periódicos, porém raros são os que tem até então trabalhado os paradoxos advindos do uso da tecnologia móvel, como o estudo de Gonçalves e Joia (2011). Diante do cenário aqui exposto, este artigo pretendeu responder ao seguinte problema de pesquisa: “Quais paradoxos são evidenciados no uso de *smartphones* por docentes universitários?” Na busca de respostas para esta problemática, levou-se em consideração a visão da sociomaterialidade defendida por Orlikowski (2007) que traz uma visão analítica rica, ao considerar a impossibilidade de dissociar fatores humanos e tecnológicos, ou sociais e materiais, presentes no uso das tecnologias de informação e comunicação.

O artigo está estruturado em cinco seções, partindo desta introdutória. A seção seguinte apresenta o referencial teórico que sustenta a pesquisa, abordando a tecnologia de informação móvel e seus paradoxos. O método do estudo é apresentado na terceira seção, para então, apresentar os resultados obtidos na quarta seção do artigo. Por fim, são feitas as considerações finais do estudo, destacando as principais contribuições, limitações e sugestões de estudos futuros na temática em questão.

## **2. A Tecnologia de Informação Móvel e seus Paradoxos**

Com o uso de uma variedade de ferramentas portáteis como telefones celulares, assistentes pessoais digitais (PDA's), e *notebooks*, os usuários de tecnologias móveis podem comunicar-se e colaborar uns com os outros em qualquer lugar, a qualquer momento, em um ambiente móvel dinâmico (ZHENG e YUAN, 2007). Estas tecnologias são portáteis, e em função disto estão sempre muito próximas do usuário. Nesse sentido, Sorensen (2011) assevera que em função da tecnologia móvel ter (e permanecer em) proximidade com o corpo humano, esse encurtamento da distância entre intenção e ação, e a habilidade de conectar as pessoas remotamente, suscita fortes emoções com os usuários. A visão deste autor pode ser corroborada com a de Orlikowski (2007) ao assegurar que o entrelaçamento entre humano e tecnologia é concebido como uma relação um tanto complexa, paradoxal e conflitante, não havendo uma exclusiva harmonia entre ambos.

Ao analisar o termo 'paradoxo', verifica-se que é um termo conhecido há muito tempo, mas que merece ser resgatado quando se busca estudar as novas tecnologias de informação. O conceito de paradoxo remete à contradição, conflito, ambivalências, oposição entre duas ideias. Mick e Fournier (1998, p. 124) ao trazer o conceito de paradoxo defendem que este "(...) sempre tem sido centrado em torno da ideia de que condições opostas e polares podem simultaneamente existir, ou pelo menos podem ser potencializadas, na mesma coisa". Jarvenpaa e Lang (2005) definem paradoxo como uma situação, ato, ou comportamento que parece ter qualidades contraditórias ou inconsistentes. Este é o entendimento que pressupõe as discussões seguintes sobre os paradoxos relativos à tecnologia e a tecnologia móvel, os quais são explorados na seção seguinte, em ordem cronológica de estudos.

### **2.1 Os paradoxos para produtos tecnológicos de Mick e Fournier (1998)**

Mick e Fournier (1998) foram pioneiros no meio acadêmico em discutir os paradoxos tecnológicos, quando realizaram uma pesquisa nos Estados Unidos a fim de entender as perspectivas, os significados e comportamentos dos consumidores de produtos tecnológicos (computadores, impressoras, televisores, entre outros). Por meio de entrevistas fenomenológicas, grupo de foco e posterior *survey*, os autores evidenciaram oito paradoxos tecnológicos. O primeiro paradoxo, Controle X Caos diz respeito ao fato de que, os produtos tecnológicos, dos computadores às máquinas de lavar, são frequentemente destacados por facilitar o controle e a ordem das atividades, mas também podem gerar desordem, causando revolta (MICK e FOURNIER, 1998).

O paradoxo da Liberdade X Escravidão se evidencia quando é possível verificar que a tecnologia permite uma independência ao usuário, reduzindo as limitações que o mesmo tem na realização de tarefas. Por outro lado, Mick e Fournier (1998) afirmam que esta mesma tecnologia pode provocar dependência ao ser eficiente para o usuário, e assim gerar novas restrições. Novo X Obsoleto foi outro paradoxo verificado pelos autores, que remete ao fato de os consumidores ao adquirirem uma nova tecnologia visualizarem os novos benefícios decorrentes do avanço do conhecimento, como também, em curto espaço de tempo entre a aquisição e o uso, esta tecnologia estar ultrapassada. O paradoxo Engajamento X Desengajamento é potencialmente o mais abstrato de todos (MICK e FOURNIER, 1998), pois

a tecnologia pode tanto facilitar o envolvimento e as atividades das pessoas como também possibilita que o usuário, em função dela oferecer diversos benefícios, se acomode, se desconecte com o que estava sendo feito, e até mesmo fique passivo.

A Eficiência X Ineficiência é, segundo os autores, o paradoxo relacionado ao fato de os produtos tecnológicos não somente pouparem o tempo de quem os utiliza otimizando suas tarefas, como também consumirem o tempo dos usuários ao exigir mais esforço e tempo em outras atividades e compromissos que até então eles não tinham. Ao apresentar o paradoxo Satisfação X Criação de Necessidades Mick e Fournier (1998) destacam que a tecnologia pode suprir e satisfazer as necessidades e desejos dos consumidores, mas por outro lado ela cria nestes, novas necessidades e desejos até o momento não existentes.

Conforme Mick e Fournier (1998) o Paradoxo da Integração X Isolamento já vinha sendo referido por pesquisadores sociais e da história à relação do usuário com a televisão e o computador, sendo também um paradoxo um tanto abstrato. Na acepção dos autores a tecnologia pode facilitar a interação entre pessoas, e aproximá-las, como é nítido no caso das tecnologias de telecomunicações, porém, pode por outro lado, separá-las em função de tomarem lugar de outras atividades gerando distanciamento entre os indivíduos. Por fim, a tensão gerada pelo paradoxo Competência X Incompetência diz respeito aos desafios que os consumidores enfrentam ao ter de ler manuais, operar, fazer atualizações e manutenções de produtos tecnológicos, podendo provocar sentimentos de ignorância ou incompetência. Por outro lado, a nova tecnologia propicia aos mesmos o exercício de novas competências, que possibilita fazer coisas que antes não faziam, trazendo o sentido de inteligência ou eficácia.

Os autores asseguram que alguns paradoxos como Controle X Caos, Liberdade X Escravidão, Novo X Obsoleto, e Competência X Incompetência podem ser mais notáveis dentre todos porque eles são muitas vezes experienciados em relação a uma gama de produtos tecnológicos que são difíceis de compreender, frequentemente se quebram e tornam-se rapidamente obsoletos. Mick e Fournier (1998) afirmam que os outros paradoxos são mais sutis e mais abstratos, e por isso menos saliente entre os consumidores. Destacam ainda que, alguns paradoxos aparecem mais associados com certos tipos de produtos, como os paradoxos Competência X Incompetência e Novo X Obsoleto, que foram particularmente relacionados aos produtos eletrônicos e computacionais, em que as rotinas de operação são mais complicadas e a inovação é constante.

## **2.2 Os paradoxos da tecnologia móvel de Jarvenpaa e Lang (2005)**

Assim como Mick e Fournier (1998), Jarvenpaa e Lang (2005) também estudaram os paradoxos tecnológicos, mas conduzindo suas pesquisas especificamente com as tecnologias móveis. Os autores realizaram o estudo com usuários da Finlândia, Japão, China e Estados Unidos, e evidenciaram após 33 sessões de grupo de foco, oito paradoxos aplicados à tecnologia móvel, como celulares, *smartphones*, assistentes digitais, que moldam a experiência e o comportamento do usuário.

Dos oito paradoxos verificados por Jarvenpaa e Lang (2005), quatro foram os já evidenciados por Mick & Fournier (1998): Liberdade (ou Empoderamento) X Escravidão, Competência X Incompetência, Satisfação X Criação de Necessidades e Engajamento X Desengajamento. Uma das novas tensões usuário-tecnologia evidenciada por Jarvenpaa e Lang (2005) foi o paradoxo Independência X Dependência, que diz respeito ao usuário ter mais independência por meio da mobilidade, porém, o poder de conectar independentemente do espaço e tempo, cria uma nova forma de dependência, pois muitos usuários sentem desconforto quando não estão conectados, mesmo que temporariamente, pois acreditam que alguém pode estar querendo se comunicar. O paradoxo Planejamento X Improvisação remete à possibilidade, de um lado, que a tecnologia móvel tem de oferecer aos usuários efetivas

ferramentas de planejamento e assim permitindo melhor coordenar reuniões e planejar o trabalho e demais atividades, mas, por outro lado, sabendo dos poderes que a tecnologia confere aos seus usuários, estes tendem a gastar menos tempo e se esforçar menos na organização de seus horários, confiando mais na tecnologia que permite mascarar a falta de preparação com uma contínua improvisação. Esta por sua vez, gera desorganização, e assim, a tecnologia, se mal utilizada pode gerar o caos (JARVENPAA e LANG, 2005).

As tecnologias móveis são geralmente consideradas ferramentas pessoais para comunicação privada, e os usuários estabelecem seus próprios espaços e tempos de comunicação. Porém, as conversas privadas em espaços públicos aumentaram nos últimos tempos, o que pode criar atrito e interferência (barulho, gestos, emoções) afetando as atividades e privacidade de outras pessoas. Este é o paradoxo Público X Privado da tecnologia móvel discutido por Javenpaa e Lang (2005). Por fim, o paradoxo Ilusão X Desilusão diz respeito ao fato de que, ao adquirir uma tecnologia móvel os usuários criam certas expectativas com base em promessas oferecidas por esta tecnologia. Quando estas não são constatadas, geram desapontamento, como é o caso da frustração ao descobrir que a comunicação em qualquer lugar significa em alguns lugares e áreas somente, devido a sua limitada cobertura e pontos de conectividade (JARVENPAA e LANG, 2005).

### **2.3 As dualidades do uso do *smartphone* de Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006)**

Com o objetivo de estudar o acesso ao e-mail no *smartphone* e as implicações sociais deste uso, Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006) descrevem as experiências obtidas por meio de entrevistas em profundidade dos usuários colaboradores de uma empresa privada. O estudo evidenciou três tipos dualidades, advindas de experiências múltiplas e conflitantes. A primeira dualidade é a Continuidade X Assincronicidade, que diz respeito ao fato do *smartphone* permitir aos usuários estarem permanentemente conectados, mantendo um fluxo de comunicação, ao passo que o mesmo permite a assincronicidade do e-mail para controlar quando e como responder a mensagem. Como relatam Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006, p.9), este paradoxo é evidenciado pelos respondentes quando relatam “estar em contato sem realmente estar em contato”.

Os autores também constataram uma segunda dualidade, a Autonomia X Vício. A autonomia e a flexibilidade de realização das atividades são elucidadas pelos usuários entrevistados por Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006) ao relatarem momentos em que podem deixar o local de trabalho para atender questões pessoais, ou até mesmo manterem-se conectados com família e amigos no próprio local de trabalho. Por outro lado, este aumento de autonomia gera um sentimento de ter que estar comprometido em manter-se conectado, ou seja, gera um vício de ter o *smartphone* sempre ligado e constantemente atualizado, principalmente quando o uso do aparelho é mandatório por parte da organização.

Assim como Mick e Fournier (1998) e Javenpaa e Lang (2005), Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006) também constataram um conflito no uso da tecnologia móvel no que diz respeito ao engajamento, isto é, um conflito Engajamento X Desengajamento. Segundo estes autores, o uso do *smartphone* possibilita um amplo envolvimento nas comunicações via e-mail, tornando estas mais dinâmicas e eficientes. Entretanto, seu uso pode proporcionar um distanciamento das interações pessoais e dos eventos que ocorrem presencialmente, podendo assim, afetar o entendimento e riqueza das mensagens.

### **2.4 Os paradoxos de desempenho tecnológico do trabalho móvel de Sorensen (2011)**

Após anos de estudos sobre mobilidade, Sorensen (2011) discute em sua obra os desafios emergentes do trabalho móvel, e diferente dos autores antes mencionados, apresenta 3 paradoxos relacionados à gestão e desempenho tecnológico. Conforme o autor, as tensões e paradoxos de uso da tecnologia móvel emergem a partir de um conflito ao usar a tecnologia:

cultivar os limites ou cultivar a fluidez. Na acepção de Sorensen (2011), o indivíduo que trabalha utilizando as tecnologias móveis, tem a oportunidade de fazer o uso planejado desta tecnologia, mantendo padrões pré-estipulados de trabalho, e assim cultivando os limites em seu desempenho tecnológico. Por outro lado, a tecnologia móvel propicia amplas oportunidades para ultrapassar os limites por meio de uma interação fluida, ou seja, o uso do celular com internet oportuniza não só a ligação telefônica como também infinitas novas interações por mensagens SMS, e-mail, mensagem instantânea, atualizações nas redes sociais, entre outros.

Assim, partindo da premissa de que “a interação móvel em um contexto de trabalho ocorrerá em um ambiente contraditório e paradoxal de demandas, opiniões e decisões conflitantes” (SORENSEN, 2011, p. 49), o autor afirma que os paradoxos estão relacionados ao desempenho de tecnologia planejado (limitado) e emergente (fluido), e que dizem respeito à Criatividade, Colaboração e Controle. O paradoxo do Controle fluido X Controle limitado refere-se às atividades envolvidas na supervisão e gestão do trabalho por meio do uso da tecnologia móvel. Segundo Sorensen (2011) isto envolve a dualidade da ação planejada (limitada) e da ação emergente (fluida) por parte do usuário, ou seja, a tecnologia móvel apoia a gestão do trabalho a fim de controlar, gerenciar e supervisionar as atividades, sendo então um controle fluido; mas também pode prover oportunidades para aumentar a discrição individual nas ações e decisões, dificultando a prática de coordenação e controle, havendo assim um controle limitado.

No que diz respeito à Colaboração, Sorensen (2011) afirma que ela pode ser fluida ou limitada, isto é, quanto ao desempenho tecnológico ao resolver atividades conjuntamente, em equipes de trabalho. A colaboração fluida pressupõe o usuário que utiliza a tecnologia móvel para resolver atividades interdependentes, isto é, que utiliza a tecnologia para engrenar seu trabalho com os demais colegas, e assim estabelece uma interação fluida. De outro modo, o usuário pode seguir regras, normas, padrões, e ter sua atividade limitada no sentido de colaborar, isto é, utiliza a tecnologia móvel isoladamente em suas tarefas.

Na perspectiva da Criatividade considera-se que o indivíduo usuário da tecnologia móvel usa da criatividade para gerenciar os conflitos de necessidades, os ambientes limitados quanto à conexão, e pressão pelo aumento de trabalho, conforme sua disposição e estado de espírito (SORENSEN, 2011), exercendo assim uma criatividade fluida. Por outro lado, usar dessa criatividade requer esforços para gerenciar consequências até então não previstas, o que muitas vezes é evitado pelo usuário previamente, limitando a sua criatividade.

Buscando construir um aparato teórico que pudesse dar sustentação ao entendimento dos paradoxos referentes ao uso da tecnologia móvel, construiu-se o Quadro 1 que abarca os paradoxos, conceitos e autores sobre o tema. Destaca-se que são elencados os paradoxos gerais para produtos tecnológicos de Mick e Fournier (1998), complementados pelo foco mais específico de Jarvenpaa e Lang (2005) sobre a tecnologia móvel, adicionados pelo estudo de Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006) que focam no *smartphone*, findando com a perspectiva de Sorensen (2011) que aborda os paradoxos sob um olhar de gestão.

PARADOXO	CONCEITOS	AUTORES
Controle X Caos	A tecnologia pode facilitar a ordem e o controle das tarefas e situações, como pode provocar desordem ou revolta.	MICK e FOURNIER (1998)
Liberdade/Empoderamento X Escravidão	A tecnologia pode facilitar a independência e reduzir restrições, como pode provocar dependência e mais restrições. A tecnologia móvel permite permanente conectividade com o trabalho, família e amigos, mas por outro lado, esta mesma conectividade impede o usuário de	MICK e FOURNIER (1998), JARVENPAA e LANG (2005)

	manter-se distante dos outros.	
Novo X Obsoleto	A tecnologia pode trazer novos benefícios decorrentes do avanço do conhecimento, como pode estar ultrapassada no momento em que se torna acessível ao consumidor.	MICK e FOURNIER (1998)
Competência X Incompetência	A tecnologia pode trazer sentido de inteligência ou eficácia, como pode provocar sentimentos de ignorância ou incompetência. A tecnologia móvel propicia que usuários usem suas competências, mas também podem surgir sentimentos de falta de competência para o uso.	MICK e FOURNIER (1998), JARVENPAA e LANG (2005)
Eficiência X Ineficiência	A tecnologia possibilita menos esforço ou menos tempo gasto para a realização de certas tarefas, como pode requerer mais esforço e tempo em outras.	MICK e FOURNIER (1998)
Satisfação X Criação de Necessidades	A tecnologia pode facilitar a satisfação das necessidades ou desejos, como pode tornar conscientes necessidades e desejos ainda não reconhecidos. A tecnologia móvel supre as necessidades e auxilia na resolução de problemas, mas ao mesmo tempo possibilita que sejam criados novos problemas.	MICK e FOURNIER (1998), JARVENPAA e LANG (2005)
Integração X Isolamento	A tecnologia pode facilitar a interação entre pessoas, como pode provocar a separação delas.	MICK e FOURNIER (1998)
Engajamento X Desengajamento	A tecnologia pode facilitar o envolvimento, o fluxo ou atividade das pessoas, como pode provocar desconexão, acomodação, ou passividade. A tecnologia móvel permite manter o engajamento em um ambiente, mas desengajar-se para entrar em uma nova conversação. O uso do <i>smartphone</i> gera um extensivo engajamento das comunicações por e-mail, mas também proporciona um distanciamento das interações pessoais.	MICK e FOURNIER (1998), JARVENPAA e LANG (2005), MAZMANIAN, ORLIKOWSKI e YATES (2006)
Independência X Dependência	A tecnologia móvel propicia a independência, por possibilitar estar conectado, independentemente do local e do tempo, mas cria uma nova forma de dependência, da própria conectividade.	JARVENPAA e LANG (2005)
Planejamento X Improvisação	A tecnologia móvel pode ser uma ferramenta de planejamento, permitindo melhor coordenação de tarefas, atividades sociais e reuniões. Porém, pode gerar maior improvisação, visto que o usuário tende a gastar menos tempo e esforço organizando suas tarefas.	JARVENPAA e LANG (2005)
Público X Privado	A tecnologia móvel pode ser utilizada privadamente, mas ao poder ser usada em todo lugar e em todo momento, pode acarretar a invasão do espaço alheio.	JARVENPAA e LANG (2005)
Ilusão X Desilusão	A tecnologia móvel cria expectativa de novos atributos e possibilidades, mas que se não verificadas geram desapontamento e frustração.	JARVENPAA e LANG (2005)
Continuidade X Assincronicidade	O <i>smartphone</i> possibilita que os usuários estejam continuamente conectados, mantendo um amplo fluxo de informação, porém, esta continuidade pode ser controlada pelo usuário, à medida que ele decide quando e como vai responder à mensagem.	MAZMANIAN, ORLIKOWSKI e YATES (2006)
Autonomia X Vício	O uso do <i>smartphone</i> faz com que os usuários sintam o aumento da sua autonomia e flexibilidade de seu trabalho, porém também os obriga a manter seus aparelhos ligados e constantemente atualizados.	MAZMANIAN, ORLIKOWSKI e YATES (2006)
Criatividade fluida X Criatividade limitada	O usuário da tecnologia móvel usa da criatividade para gerenciar os conflitos de necessidades, os ambientes limitados quanto à conexão, e pressão pelo aumento de trabalho, porém, ser criativo requer esforços para gerenciar consequências até então não previstas.	SORENSEN (2011)

Colaboração fluida X Colaboração limitada	A tecnologia móvel possibilita esforços e interações coletivas, porém, o usuário pode seguir regras, normas, padrões, e utilizar tecnologia móvel isoladamente em suas tarefas.	SORENSEN (2011)
Controle fluido X Controle limitado	A tecnologia móvel apoia a gestão do trabalho a fim de controlar, gerenciar e supervisionar as atividades, mas também pode prover oportunidades para aumentar a discricção individual nas ações e decisões, dificultando a prática de coordenação e controle.	SORENSEN (2011)

**Quadro 1: Paradoxos da Tecnologia e respectivos conceitos e autores**

**Fonte:** elaborado pelos autores com base em Mick e Fournier (1998), Jarvenpaa e Lang (2005), Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006) e Sorensen (2011)

### 3. Método de Estudo

A fim de atender a um tema com literatura limitada, e levando em consideração o objetivo deste estudo, optou-se por realizar uma pesquisa exploratória e qualitativa. De tal modo, foi realizado um estudo de caso em que a unidade de análise são os indivíduos que experienciam o uso de determinada tecnologia. De acordo com Yin (2005) este tipo de estudo é indicado quando há uma forte proximidade com a realidade, e o entendimento e percepção do indivíduo tem papel essencial para o entendimento do problema de pesquisa.

Assim, o caso escolhido para este estudo foi uma Universidade Federal do interior do Rio Grande do Sul, a qual possui uma peculiaridade em sua estrutura, que é o fato de estar distribuída em 10 Campi situados em 10 cidades diferentes do Estado. Dessa maneira, a escolha da Instituição valorizou a proximidade dos pesquisadores em relação ao cenário da pesquisa, mas principalmente se deu em razão desta ter uma estrutura e composição diferente dos casos que geralmente são estudados na área, nos quais predomina o estudo do uso da tecnologia em organizações privadas. Apesar dos entrevistados pertencerem ao mesmo Campus, seu envolvimento em ensino, pesquisa, extensão e cargos de gestão extrapolam os limites geográficos locais, fazendo com que a interação multicampi seja constante.

Segundo Benbasat et al. (1987) no estudo de caso o pesquisador deve definir a unidade de análise dentro daquele local escolhido. Como unidade de análise do caso definiu-se que seriam os indivíduos, neste caso os professores usuários de *smartphone*. Para a seleção dos entrevistados estabeleceram-se os seguintes critérios: (a) ter *smartphone* com acesso a e-mail, (b) usar o *smartphone* há pelo menos 6 meses, e (c) utilizar o *smartphone* para atividades relativas ao trabalho.

A coleta dos dados se deu em duas etapas utilizando diferentes técnicas de coleta de dados, entrevistas individuais e observação direta, o que segundo Mingers (2003) caracteriza a pesquisa como multimétodo. A primeira etapa da pesquisa foi a observação que iniciou no mês de Janeiro de 2012. Na organização estudada são realizadas reuniões mensais com o grupo dos 40 docentes do Campus, onde se discute questões relativas ao andamento do semestre letivo, planejamento, e assuntos gerais. Assim, presenciaram-se quatro reuniões, nas quais os pesquisadores observaram o uso dos docentes em seus aparelhos *smartphones*. Os comportamentos observados foram registrados em diários de campo.

Selecionados os entrevistados dentro de um grupo de 40 docentes, conforme os critérios anteriormente mencionados, foi possível entrevistar 8 docentes usuários de *smartphone*, os mesmos que foram observados nas reuniões. As entrevistas foram realizadas no mês de Abril do corrente ano e duraram em torno de 40 minutos. Destaca-se que ao realizar a entrevista não foi mencionado que a pesquisa buscava identificar paradoxos de uso da tecnologia móvel, a fim de evitar que as respostas fossem enviesadas. O roteiro de entrevista foi composto por 34 questões elaboradas com base nos 17 paradoxos que



emergiram da literatura (Quadro 1). O número de questões se deve ao fato de que cada paradoxo resultou em duas perguntas antagônicas. As entrevistas foram ouvidas e transcritas, e posteriormente, conjuntamente com as notas feitas durante as observações, esses dados foram trabalhados via análise de conteúdo.

#### 4. Análise dos Resultados

##### 4.1 Perfil dos Docentes Usuários de *Smartphone*

No intuito de conhecer o perfil dos oito docentes usuários de *smartphones* deste estudo, quanto à faixa etária verificou-se que no geral são docentes novos. Em sua maioria são “nativos digitais”, isto é, aqueles que segundo a definição de Prensky (2001) nasceram a partir de 1981, no *boom* da tecnologia. São indivíduos nascidos a partir da utilização comercial da Internet e cercados de ferramentas e recursos digitais, uma geração que passou a sua infância em meio a estas tecnologias, e deste modo, ter uma maior afinidade com a tecnologia. Dentre os aparelhos utilizados pelos docentes destacam-se as marcas Samsung e Apple, variando o acesso entre a Internet 3G e Internet *Wireless*, acessada não só no trabalho mas também em bares e restaurantes. Conforme dados do Quadro 2 observa-se que o tempo que o usuário possui e utiliza o *smartphone* varia de 6 meses a 5 anos. Os mesmos são identificados no Quadro 2 com a sigla E, sendo numerados de acordo com a ordem das entrevistas.

Usuário	Sexo	Idade	Tempo de Uso	Local que carrega e/ou guarda
E1	Masculino	32	1 ano	Gaveta
E2	Feminino	27	6 meses	Bolsa
E3	Feminino	27	1 ano	Bolsa e mesa do trabalho
E4	Masculino	28	5 anos	Bolso
E5	Feminino	38	2 anos e meio	Bolsa e mesa do trabalho
E6	Feminino	34	4 anos	Bolsa e mesa do trabalho
E7	Masculino	30	6 meses	Bolso
E8	Masculino	29	1 ano e meio	Bolso

Quadro 2: Perfil dos docentes usuários de *smartphones*

Quando os docentes foram questionados sobre onde carregam e guardam seu *smartphone*, ficou evidente que os homens o mantêm em seu bolso, geralmente da calça, por questões de praticidade de acesso, e também por discricção como ressalta o Entrevistado 8: “Com ele no bolso não preciso deixar com volume, pois sinto vibrar quando ligam ou mandam SMS.” Já as mulheres preferem carregar na bolsa, e durante o trabalho, deixá-lo na mesa do trabalho, para ficar “sempre com ele a vista para verificar minhas mensagens no correio eletrônico”, como destacou a Entrevistada 3. Por meio das observações durante as reuniões dos docentes foi possível comprovar essas declarações, pois era visível que as mulheres usuárias de *smartphone*, no momento sem a mesa do trabalho, mantinham o aparelho no colo, demonstrando a necessidade de proximidade com o mesmo. A docente E6 afirma que: “normalmente o aparelho me segue por onde vou, na mesa de trabalho, em casa no ambiente em que fico, no carro...”, evidenciando a tecnologia como um “anexo” a si mesma.

##### 4.2 Os Paradoxos da Tecnologia Móvel e sua presença na relação entre Docente e *Smartphone*

Na busca de evidenciar ou não paradoxos existentes relativos ao uso da tecnologia móvel, os 17 paradoxos, advindos de diferentes bases teóricas, foram examinados. Por meio da análise dos relatos das entrevistas foi possível identificar a presença de três paradoxos, conforme resumo apresentado no Quadro 3:

Paradoxo suportado	Paradoxo não suportado	Elemento não identificado
	Controle X Caos	
	Novo X Obsoleto	
	Competência X Incompetência	
	Eficiência X Ineficiência	
	Integração X Isolamento	
<b>Liberdade/Empoderamento X Escravidão</b>	Engajamento X Desengajamento	
	Independência X Dependência	Colaboração fluida X limitada
<b>Satisfação X Criação de Necessidades</b>	Planejamento X Improvisação	
	Publico X Privado	
<b>Continuidade X Assincronicidade</b>	Ilusão X Desilusão	
	Autonomia X Vício	
	Criatividade fluida X limitada	
	Controle fluido X limitado	

**Quadro 3: Paradoxos estudados e sua presença na relação usuário e *smartphone***

O primeiro paradoxo suportado é **Liberdade/Empoderamento X Escravidão**, que buscou identificar o sentimento de liberdade ao utilizar o *smartphone*, e por outro lado, verificar se por estar sempre disponível e conectável, há uma percepção de escravidão, por parte do usuário. Os docentes relataram um tipo de liberdade que se refere ao poder de acessibilidade em qualquer momento e lugar por meio de ligações, uso da internet, e e-mails do *smartphone*. A docente E6 ressalta inclusive o empoderamento que sente:

(...) estar em qualquer lugar do mundo e poder ligar para qualquer pessoa, assim como agendar tarefas, conferir e-mails, acessar redes sociais, enfim, estar conectado com o mundo, dá uma sensação de segurança.

Apesar do paradoxo Independência X Dependência não ter sido suportado neste estudo, alguns relatos dos docentes para esta questão corroboram o paradoxo Liberdade/Empoderamento X Escravidão. Os docentes sentem total independência por possuir e usar este aparelho, principalmente por ficar independente de um *desktop*, como destaca E8: *“Me sinto independente quando estou em viagem, no ônibus, e consigo responder meus e-mails de toda forma”*. Poder estar em qualquer lugar e se comunicar com qualquer pessoa, a qualquer momento, também remete a um sentimento de empoderamento: *“O fato de estar em uma festa, na praia ou em outro lugar onde não há acesso a computador e você poder visualizar suas mensagens de correio eletrônico torna a pessoa independente”* (E2).

Por outro lado, apesar de não ser evidenciado um sentimento de escravidão, há uma certa constatação de dependência do *smartphone* nos relatos dos entrevistados, visto que muitos afirmaram usar com muita frequência o mesmo, e que sentem falta quando não estão conectados, sentindo-se sem capacidade de comunicação: *“Uso o celular 24x7x360 já que é meu único telefone. Em certa maneira posso dizer que sou dependente da comunicação que ele me proporciona”* (E4), e *“Sinto-me um pouco dependente sim, às vezes sou até cobrada por isso, mas muito mais por mim do que pelo aparelho em si. Gosto de estar sempre conectada (...) e estar conectado não tem preço (risos)”* (E6).

Uma espécie de vício é relatada quando os docentes foram questionados sobre questões de Autonomia X Vício. A independência e disponibilidade em acessar o correio eletrônico em qualquer tempo e lugar propiciados pelo *smartphone* se torna um vício, como é conscientemente destacado pela docente E5: *“Essa independência, o acesso fácil aos e-mails... torna-se um vício, e sendo assim, normalmente quero estar atualizada no que se*

*refere às informações de trabalho e também pessoais*”. Outra entrevistada relata se sentir obrigada à constante atualização: *“Sinto-me na obrigação de acompanhar as atualizações dos e-mails, redes sociais, aplicativos”* (E6).

Merece destaque o relato de um docente, nativo digital, que conta uma experiência que vivenciou quando esqueceu o telefone em local distante por 5 dias: *“(…) Foi como ficar sem um braço. Me faltava uma capacidade de comunicação, faltava uma capacidade de estar presente”* (E8). A declaração mostra que o aparelho *smartphone* se torna uma ferramenta tão essencial ao usuário que quando ausente, cria o sentimento de perda de uma parte significativa do corpo, a qual permite o manuseio dos objetos e práticas cotidianas.

Outro paradoxo que foi suportado neste estudo diz respeito à **Satisfação X Criação de Necessidades**. Os docentes relatam que o aparelho supre a maioria das suas necessidades de uso no trabalho, como fazer ligações, acessar internet e ler e-mails, este que é a maior necessidade evidenciada pelos entrevistados. Nesse sentido, um usuário declara sua satisfação quanto à possibilidade de acesso frequente ao e-mail: *“(…) quanto mais rápido eu responder melhor, né?”* (E8).

Por outro lado, ficou claro que o *smartphone* acaba por criar novas necessidades e desejos de uso no indivíduo, seja de aplicativos para aperfeiçoar (novas) atividades a serem realizadas no *smartphone* ou de aparelhos que suprem o que este não possibilita, como a leitura de textos em fonte grande. Tais desejos são relatados nas seguintes falas da Entrevistada 2, a qual assegura que *“agora sim...agora quero comprar um Ipad, para ler textos em tamanho maior”*, e pelo Entrevistado 1 que afirma já ter pensado em comprar outro *notebook* ou *tablet* pelo mesmo motivo.

O terceiro paradoxo presente na relação do usuário, neste caso docente, com o *smartphone* foi o paradoxo da **Continuidade X Assincronicidade**. Os docentes afirmam que o fato do *smartphone* permitir uma contínua conexão *“melhora bastante a comunicação, pois os colegas estão conectados em um período maior e as respostas são mais rápidas”* (E7), e assim sucessivamente, visto que *“receber respostas mais rapidamente, permite responder novamente mais rápido”* (E8). Nota-se que a necessidade de estar continuamente lendo e-mails e respondendo-os deve-se ao fato da carga de trabalho estar vinculada ao e-mail como declara a docente E5:

(...) com os colegas o fluxo de informação é grande, e a comunicação no meu trabalho é mantida via e-mail. O e-mail torna-se essencial na minha profissão para manter o vínculo e o fluxo de informações entre os colegas e alunos. O uso do *smartphone* faz com que eu me sinta atualizada sobre o que está ocorrendo no meu trabalho no que diz respeito a informativos, atividades, etc.

O uso da constante conexão e leitura de e-mails nos finais de semana também foi presente no relato dos docentes, em função de que em finais de semana o fluxo de informação relativo ao trabalho é contínuo. A fala da docente E6 deixa clara essa constatação: *“Saber que há colegas conectados estimula a resolução de conflitos e questões profissionais em tempos e horários que normalmente não seriam solucionadas, como nos fins de semana, por exemplo”*.

Cabe ressaltar que grande parte dos docentes entrevistados (E3, E4, E6, E5 e E8) quando observados em reunião, fazem uso constante do *smartphone*. As mulheres procuram manter o aparelho entre as mãos, no colo, ou sobre as pernas, enquanto os homens fazem frequentes movimentos de retirar e colocar o *smartphone* em seus bolsos. Percebeu-se que a necessidade pela busca de informação, seja para fins pessoais ou para atividades ligadas ao trabalho é constante, e quando estão com problemas de conexão durante as reuniões, ficam irritados e até mesmo nervosos.

Embora terem declarado que o *smartphone* os permite estar em constante conexão foi identificado nos relatos alguns mecanismos e estratégias para evitar respostas instantâneas, ou pelo menos “parecer estar assíncrono”, isto é, não disponível. Os docentes costumam estabelecer os critérios de importância, urgência e necessidade para responder ou não os e-mails, como se verifica na fala de E5:

Normalmente quando uma mensagem pode ser respondida rapidamente, sem demais explicações eu respondo primeiro. Mas também procuro verificar as prioridades, sendo assim o que é importante é respondido prioritariamente.

Um dos docentes (E8) declara que sua prioridade para responder os e-mails se dá em função das pessoas às quais tem mais responsabilidade atribuída, e assim, para estes responde os e-mails assim que os recebe: “(...) *tem algumas pessoas que sempre fico atento para responder e-mails. São as pessoas a quem tenho mais responsabilidade atribuída, como meus colegas de pesquisa, coordenador de curso, meu orientador, e minha família em geral*”. Para os demais, o usuário afirma responder quando tiver oportunidade, ou seja, tempo disponível. O Entrevistado E4, mesmo tendo declarado que possui algumas “regrinhas”, afirma que elas são flexíveis, e que leva “(...) *em conta “muitas vezes o momento”*”.

Os demais paradoxos elencados no Quadro 2 não foram suportados pelo presente estudo, pois não foi verificado nos relatos dos docentes comportamentos, hábitos e práticas que demonstrassem a dualidade quanto aos paradoxos de uso do *smartphone*. Assim, os entrevistados percebem que o *smartphone* os auxilia a organizar e controlar as tarefas, utilizando a agenda do aparelho, bloco de notas, calendários, “(...) *para lembrar dos compromissos*” (E8) e “*e-mail para organizar o dia-a-dia*” (E3), evidenciando o benefício do Controle. Em grande parte, eles percebem o *smartphone* como uma tecnologia nova, ‘de ponta’, sendo “*normal com o passar do tempo ele (smartphone) ficar um pouco ultrapassado*” (E7), mas que não permite evidenciar um paradoxo entre novo e obsoleto. O mesmo não se verificou no paradoxo ilusão X desilusão, pois os docentes declararam não ter tido desilusões com suas aquisições, visto que seus *smartphones* atendem as expectativas que tinham ao comprar.

Os docentes relatam que o uso do *smartphone* permite que coloquem em prática suas competências, em função da “*agilidade em responder as demandas e prover informações de forma prática e rápida mesmo em reuniões*” (E4), não havendo nenhum sentimento de incompetência. Tal fato é corroborado pelo sentimento de eficiência ao poder realizar as tarefas com mais rapidez e menos esforço, bem como de poder planejar e coordenar melhor as atividades. A integração e o engajamento foram observados nos relatos dos docentes, que afirmam usar e-mail e redes sociais para se aproximar das pessoas mais distantes não havendo evidências de paradoxos. Como destacou uma docente: “*Escrever um e-mail rápido ou deixar uma mensagem numa rede social é fácil, e não envolve muita disponibilidade. A gente vê logo, e responde quando tem um tempinho maior. Isso acaba facilitando o contato entre as pessoas*” (E6). Na percepção dos docentes utilizar o *smartphone* em locais públicos não invade o espaço do outro. Para eles, o uso deste aparelho se faz “*necessário em qualquer ambiente*” (E1), o que otimiza sua rotina em função de “*poder aproveitar melhor o tempo*” (E3). Assim, os diversos locais para uso são relatados: no carro, no ônibus e até mesmo no banheiro. Dessa forma, o paradoxo público X privado não foi evidenciado.

Por fim, mesmo não constatando o conflito entre Criatividade fluida X Criatividade limitada, foi possível verificar que os entrevistados ao utilizar o *smartphone* conseguem ser criativos, como destaca o docente E8: “*Acho criativo o fato de eu tirar fotos do quadro em sala de aula antes de apagá-lo. Assim, lembro de tudo que escrevi, e posso passar a foto para os alunos que por ventura faltem à aula*”. O controle de pessoas também fica evidente nos

relatos, ainda que não constatado um paradoxo. Os docentes percebem que podem ser controlados muito facilmente por meio do uso do *smartphone*, como bem destaca E1: “*penso que o smartphone deixa as pessoas mais expostas visto que você pode estar conectado a várias redes e diversas situações e pessoas, e qualquer um pode localizá-lo e contatá-lo*”. Assim, quanto mais disponível o indivíduo está, mais constrangido a utilizar esses meios ele fica. O docente E8 exemplifica por meio de uma situação cotidiana:

(...) quando saio de uma sala com o *smartphone* na mão, ou estou numa reunião olhando para o *smartphone*, vejo que outros colegas me olham atravessado, como se me acusassem de perder o foco no que realmente é importante...como se o mais importante fosse sempre o assunto da reunião.

Referente à dualidade da Colaboração trazida por Sorensen (2011), os relatos dos entrevistados não permitem que se sustente o paradoxo, porém, os docentes deixaram clara sua opinião sobre suas atividades colaborativas, em equipe, realizadas por meio do *smartphone*: “*Como somos uma universidade multicampi, a tecnologia móvel é importante para a interação de colaboração de pessoas que estão em espaços diferentes*” (E3). Para o docente E8, independentemente do lugar de trabalho, o *smartphone* faz a interação ser mais situacional. Ele afirma que “*(...) pelo Facetime consigo ver o lugar onde outros colegas estão trabalhando, e isso faz eu me situar melhor no contexto dos outros, sejam quantos forem os outros colegas e contextos, podendo colaborar da melhor forma*”.

## 5. Considerações Finais

Ao abordar o tema da interação entre usuário e tecnologia móvel torna-se pertinente retomar a perspectiva sociomaterial de Orlikowski (2007). De acordo com a autora, humano e tecnologia, aspectos sociais e materiais devem ser considerados imbricadamente, isto é, podem ser separáveis para fins de análise, mas na prática são indissociáveis. Esta, portanto, foi a visão que se buscou levar em consideração ao realizar o presente estudo. Assim, ao investigar os paradoxos existentes entre docentes e seus *smartphones*, foi possível constatar que esta tecnologia móvel está presente nas suas práticas rotineiras, já sendo algo quase que insubstituível e inseparável. Grande parte dos docentes aqui investigados são nativos digitais, que fazem uso constante da tecnologia e a tem como parte de seu próprio corpo. De acordo com Prensky (2001) os nativos digitais usam as tecnologias como “extensões de si mesmos”, o que se constata pelo uso que fazem delas para estarem conectados constantemente e em ação, seja recebendo e enviando mensagens, jogando ou ouvindo música.

Respondendo ao objetivo deste estudo, o mesmo revelou a presença de três paradoxos relacionados ao uso do *smartphone*: Liberdade/Empoderamento X Escravidão (MICK e FOURNIER, 1998; JARVENPAA e LANG, 2005), Continuidade X Assincronicidade (MAZMANIAN, ORLIKOWSKI e YATES, 2006), e Satisfação X Criação de Necessidades (MICK e FOURNIER, 1998; JARVENPAA e LANG, 2005). Deste modo, verifica-se que para os docentes da universidade aqui investigada, usar o *smartphone* lhes oportuniza um sentimento de empoderamento, liberdade, máximo de conectividade e comunicação, suprimindo as suas demandas diárias de trabalho. Por outro lado, e de forma conflitante, verifica-se uma dualidade de pensamento sobre o mesmo aspecto: eles sentem-se dependentes do aparelho, buscam constantemente acessá-lo para ler e-mails, relatando até mesmo um vício. Apesar da facilidade de acesso e leitura de mensagens, muitas vezes estes usuários criam mecanismos para a ‘não resposta’ imediata, o que parece ser uma tentativa de restrição e limitação do fluxo, em substituição da fluidez destacada por Sorensen (2011) como característica no comportamento de uso das tecnologias móveis.

Dos três paradoxos suportados neste estudo, Liberdade X Escravidão, e Continuidade X Assincronicidade também foram evidenciados no estudo com executivos de Gonçalves e Joia (2011). O fato de o presente estudo ter investigado um grupo de usuários de um contexto diferente não foi decisivo para caracterizar um cenário específico, que são docentes, usuários de *smartphones*, de uma universidade federal. De acordo com Dourish (2001) a íntima experiência do usuário com a tecnologia é complexa, e é algo que emerge da situação e é moldada por vários fatores, que vão desde fatores práticos do uso da tecnologia, fatores situacionais, a questões emocionais do usuário.

Ao passo que o e-mail cria uma relação obstrusiva (LJUNGBERG e SORENSEN, 2000), isto é, ele adentra a vida do indivíduo, de forma um tanto invasiva, os usuários de *smartphone* relatam sobreposições da vida pessoal e profissional. Família e trabalho inter cruzam-se na caixa de e-mail a qualquer momento. Nesse sentido é que Harvey (2007) afirma que o uso das tecnologias de informação e comunicação, potencializado pela internet, faz do homem um ser capaz de agir numa noção de tempo e espaço mais fluida ou comprimida, que deve ser repensada nos mais diferentes cenários (HARVEY, 2007).

Como limitações do estudo pode-se destacar a impossibilidade de generalizar as evidências para todos os usuários de *smartphones*. Porém, tal limitação conduz à possibilidade de estudos futuros, a fim de melhor compreender o fenômeno da relação paradoxal entre usuário e tecnologia móvel. Mick e Fournier (1998) argumentam que a ambivalência produz estresse e ansiedade, e justamente a produção destes sentimentos conduz a uma seleção de estratégias específicas de enfrentamento. Assim, como sugestões para estudos futuros, sugere-se investigar estratégias que os indivíduos criam e estabelecem para enfrentar os paradoxos advindos do uso do *smartphone*. Segundo Jarvenpaa e Lang (2005) quando a tecnologia trabalha de acordo com as expectativas, ou além, os usuários sentem-se felizes, satisfeitos, empoderados, e experienciam uma sensação de pertencimento nas relações profissionais e sociais. Dessa forma, saber lidar com os paradoxos da tecnologia móvel possibilita uma maior produtividade com as soluções móveis e provavelmente uma relação mais positiva entre usuário e tecnologia.

## Referências

AGENCIA RS. 2011. **19 milhões de brasileiros já possuem smartphones, revela pesquisa.** Disponível em: <http://www.agenciars.com.br/blog/19-milhoes-de-brasileiros-ja-possuem-smartphones-revela-pesquisa/>. Acesso em: 12 Fev. 2012.

BENBASAT, I.; GOLDSTEIN, D.; MEAD, M. The Case Research Strategy in Studies of Information Systems. **MIS Quartely**, 77(3), 369-386, 1987.

CASTELLS, M. et al. The Mobile Communication Society: A cross - cultural analysis of available evidence on the social uses of wireless communication technology. **International Workshop on Wireless Communication Policies and Prospects: A Global Perspective:** 327 p., 2004.

DOURISH, P. What we talk about when we talk about context. **Personal and Ubiquitous Computing**, v.8, p.19-30, 2004.

GONÇALVES, A. P. B.; JOIA, L. A. Uma investigação acerca dos paradoxos presentes na relação entre executivos e *smartphones*. **Anais do XXXV Encontro da ANPAD**, Rio de Janeiro/RJ, 2011.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. São Paulo: Edições Loyola, 2007.

IDG NOW. **Estudo aponta smartphone como maior oportunidade para o e-commerce**. Disponível em: <http://idgnow.uol.com.br/mercado/2012/02/24/estudo-aponta-smartphone-como-maior-oportunidade-para-o-e-commerce/>. Acesso em: 06 Mar 2012.

JARVENPAA, S.; LANG, K. Managing the Paradoxes of Mobile Technology. **Information Systems Management**, 22(4), 7-23, 2005.

LJUNGBERG, F; SORENSEN, C. Overload: From Transaction to Interaction. In: **Planet Internet**. K. Braa, C. Sorensen, and B. Dahlbom eds., Lund, Sweden: Studentlitteratur, pp. 113-136, 2000.

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

MAZMANIAN, M.; ORLIKOWSKI, W.; YATES, J. Crackberrys: exploring the social implications of ubiquitous wireless email devices. **Proceedings of the EGOS**, 2006.

MINGERS, J. The paucity of multimethod research: a review of the information systems literature. **Information Systems Journal**, v. 13, n. 3, p. 233-249, July 2003.  
ORLIKOWSKI, Wanda J. Sociomaterial Practices: Exploring Technology at Work. **Organization Studies**, 28:9, p. 1435-1448, 2007.

PRENKSY, M. Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, 9 (5), 2001.

SACCOL, A.; REINHARD, N. Processo de adoção e decorrências da utilização de tecnologias de informação móveis e sem fio no contexto organizacional. **Anais do XXIX Encontro da ANPAD**. Brasília/DF, 2005.

SACCOL, A.; REINHARD, N. Tecnologias de Informação Móveis, Sem Fio e Ubíquas: Definições, Estado-da-Arte e Oportunidades de Pesquisa, **Revista de Administração Contemporânea**, 2007.

SOERENSEN, C. **Enterprise Mobility: Tiny Technology with Global Impact on Work**. New York: Palgrave Macmillan, 2011.

TAPSCOTT, D. **A Hora da Geração Digital**. Tradução Marcello Lino. Rio de Janeiro: Agir Negócios, 2010, do original “Grow Up Digital”, McGraw-Hill, 2008.

YIN, R. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**, 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005..

ZHENG, W.; YUAN, Y. Identifying the differences between stationary office support and mobile work support: a conceptual framework. **Int. J. Mobile Communications**, Vol. 5, No. 1, pp.107–122, 2007.