

Relato Técnico: Utilização da Videoconferência no Trabalho - Uma Aplicação do Modelo UTAUT

Autores: Wilquey Caetano da Cruz e Tarcisio Afonso

Contexto: A pesquisa foi motivada pela **rápida disseminação da necessidade de comunicação remota nas organizações** devido ao isolamento social imposto pela pandemia do Coronavírus (COVID-19). O estudo busca compreender os fatores que influenciam a intenção de uso da videoconferência no ambiente de trabalho, utilizando a **Teoria Unificada de Aceitação e Uso de Tecnologia (UTAUT)**.

Problematização: A pesquisa busca responder à seguinte questão: **“Quais são os fatores que influenciam a intenção de uso de videoconferência no trabalho?”**. O estudo se justifica pela **contemporaneidade do tema** e pela crescente importância da videoconferência no ambiente organizacional.

Objetivo Geral: O objetivo geral do estudo é **estudar os fatores que influenciam a intenção de uso de videoconferência no trabalho, à luz da Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia (UTAUT)**.

Objetivos Específicos: Para alcançar o objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- **Avaliar a escala UTAUT para estudar a intenção de uso de videoconferência no trabalho.**
- **Analisar a influência dos construtos Expectativa de Desempenho, Expectativa de Esforço, Condições Facilitadoras e Influência Social, da escala UTAUT, na Intenção de Uso da videoconferência no trabalho.**
- **Testar as variáveis moderadoras propostas no modelo da Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia (UTAUT) – Gênero, Idade e Experiência.**

Metodologia: A pesquisa adotou uma **abordagem quantitativa** de natureza **descritiva**. A **escala UTAUT** desenvolvida por Venkatesh et al. (2003) foi utilizada como **instrumento de coleta de dados**. O questionário foi aplicado a **134 usuários de videoconferência no trabalho**. Os dados coletados foram analisados utilizando os softwares estatísticos **SPSS e SmartPLS v3**. Foram realizados testes do **modelo de mensuração** para avaliar a confiabilidade e validade da escala, e testes do **modelo estrutural** para verificar a influência dos construtos da UTAUT na intenção de uso. Adicionalmente, foram analisadas as **interferências das variáveis moderadoras** (Gênero, Idade e Experiência).

Principais Resultados e Análise: Os resultados da pesquisa indicaram que os construtos **Expectativa de Desempenho**, **Condições Facilitadoras** e **Influência Social** exercem uma **influência positiva e significativa** sobre a Intenção de Uso de videoconferência no trabalho. A **Expectativa de Esforço** apresentou uma relação inversa, porém **estatisticamente não significativa**, com a intenção de uso.

Em relação às variáveis moderadoras, o estudo constatou que o **Gênero e a Experiência não impactaram significativamente** as relações estruturais encontradas. No entanto, a variável **Idade afetou a relação estrutural das Condições Facilitadoras com a intenção de uso**, sugerindo que bloqueios psicológicos podem dificultar a intenção de uso da videoconferência no trabalho para pessoas acima de 50 anos, mesmo que as condições facilitadoras estejam presentes.

O modelo UTAUT demonstrou ser um **arcabouço válido** para o estudo da intenção de uso de videoconferência no trabalho, apresentando um **poder preditivo superior** ao obtido no estudo original de Venkatesh et al. (2003).

Conclusões: A pesquisa concluiu que a **Expectativa de Desempenho é o fator que mais fortemente influencia a intenção de uso de videoconferência no trabalho**. A percepção de que a videoconferência torna as atividades mais rápidas, úteis e aumenta a qualidade do trabalho é crucial para a adoção da tecnologia. As **Condições Facilitadoras** (recursos, conhecimento, compatibilidade e suporte) e a **Influência Social** (opinião de pessoas valorizadas) também desempenham papéis importantes. A não significância da Expectativa de Esforço sugere que os benefícios percebidos (Expectativa de Desempenho) podem sobrepor o esforço necessário para o uso da tecnologia.

Limitações: Uma das limitações apontadas é o fato de o modelo original do UTAUT não prever possíveis relações entre os construtos da escala, como a influência da Expectativa de Desempenho sobre a Expectativa de Esforço.

Sugestões para Novas Pesquisas: São sugeridas futuras pesquisas que explorem a aplicação da escala UTAUT em outros contextos e tecnologias, como a intenção de uso de videoconferência no ambiente familiar ou de outras tecnologias como SmartTVs e celulares. Também é sugerido investigar possíveis relações entre os construtos da escala UTAUT não previstas no modelo original, como a influência da Expectativa de Desempenho sobre a Expectativa de Esforço.

Referências:

1. Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.

2. Bandura, A. (1989). Social cognitive theory. In R. Vasta (Ed.), *Annals of child development*. Vol. 6. Six theories of child development (pp. 1–60). Greenwich, CT: JAI Press.
3. Chao, Y., Dwivedi, Y. K., Hoque, M. R., & Sorwar, G. (2019). Examining the role of perceived risk in the adoption of mobile commerce: A systematic literature review and future research agenda. *International Journal of Information Management*, 48, 196–217.
4. Costa, C. L. (2008). Cibercultura e educação: do presencial ao virtual. *Revista de Educação PUC-Campinas*, 13(1), 79–87.
5. Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989a). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
6. Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989b). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
7. DeVellis, R. F. (2017). *Scale development: Theory and applications* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
8. Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
9. Khechine, H. (2016). Determinants of mobile commerce adoption in Tunisia: An empirical investigation. *The Journal of High Technology Management Research*, 27(1), 1–13.
10. Parasuraman, A. (2000). Technology readiness index (TRI) a multiple-item scale to measure readiness to embrace new technologies. *Journal of Service Research*, 2(4), 307–320.
11. Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.
12. Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478.