

A ótica de usuários e o papel da alta administração em processos de adoção e difusão de TICs na rotina administrativa das organizações

Prof^a Josivania Silva Farias

UnB/FACE

PPGA e ADM

josivania@unb.br

Objetivos da palestra

- **O que é TECNOLOGIA?**
- **Qual é o papel da tecnologia nas organizações, na sociedade?**
- **Como ocorre o processo gerencial de adoção e difusão de tecnologias (Rogers, 2003)?**
- **O papel da administração e dos agentes de mudança no processo decisório e de implantação de TICs - fatores contribuintes e inibidores**
- **A adoção (aceitação) de TICs pelo usuário (o funcionário, o usuário do serviço etc...) – fatores contribuintes e inibidores**
- **Alguns *cases* a relatar...**

O QUE É TECNOLOGIA?

A Tecnologia é um meio para cumprir um propósito humano, uma vez que por mais complexa ou simples que seja a tecnologia, ela sempre visa atingir algum objetivo humano.

A Tecnologia é uma reunião de práticas e componentes individuais.

A Tecnologia é uma coleção de dispositivos e práticas de engenharia disponíveis para uma determinada cultura.

(Arthur, 2011)



O QUE É TECNOLOGIA? Techne + Episteme



TECHNE = SAVOIR FAIRE; KNOW HOW; SABER FAZER; CONHECIMENTO TÁCITO; CONHECIMENTO PRÁTICO; CONHECIMENTO TÉCNICO

EPISTEME = O LOGOS; CONHECIMENTO LÓGICO; ANALÍTICO; TEÓRICO; IMPESSOAL; CIENTÍFICO.

TECHNE + EPISTEME = TECNOLOGIA

TECNOLOGIA PODE SER COMPREENDIDA COMO A TÉCNICA DESENVOLVIDA A PARTIR DO CONHECIMENTO CIENTÍFICO.

Podemos ter PROGRESSOS TÉCNICOS (AIR BAGS NOS AUTOMÓVEIS) ou PROGRESSOS TECNOLÓGICOS (ROMPIMENTO DE PARADIGMAS OU DE FRONTEIRAS TECNOLÓGICAS (IMPRESSORAS 3D))

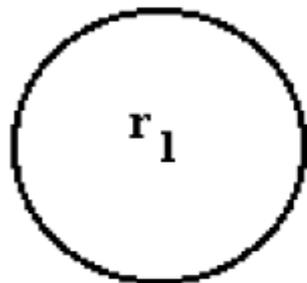
(Zawislak, 1994)

EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA x EVOLUÇÃO TÉCNICA

Há ± 140 anos
(1876) Graham Bell
obtem a patente

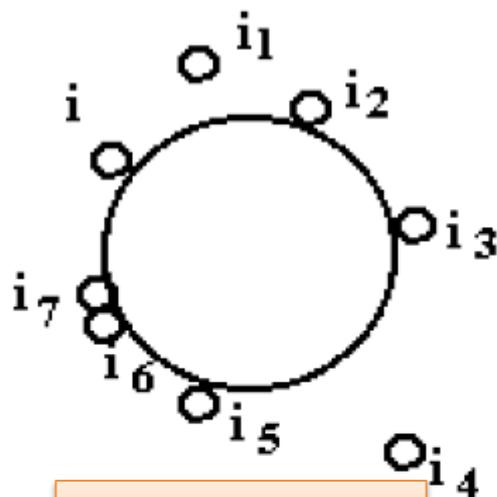


Há ±
40
anos



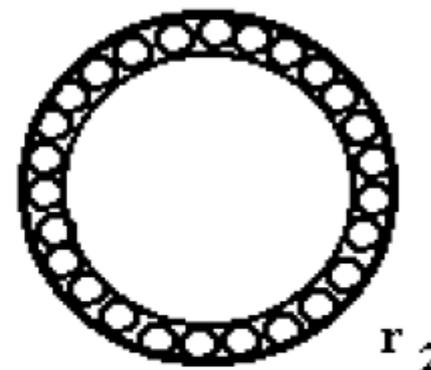
Tecnologia

T₁



Técnicas/Novas
Técnicas

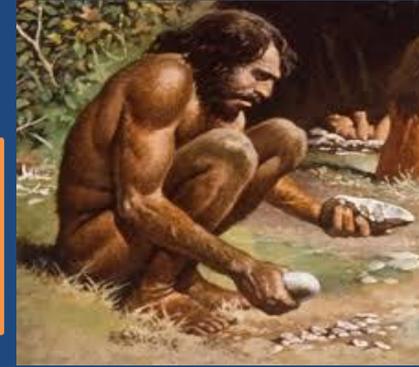
T₂



Nova
Tecnologia

T₃

Qual é o papel da tecnologia na humanidade? Nas organizações?



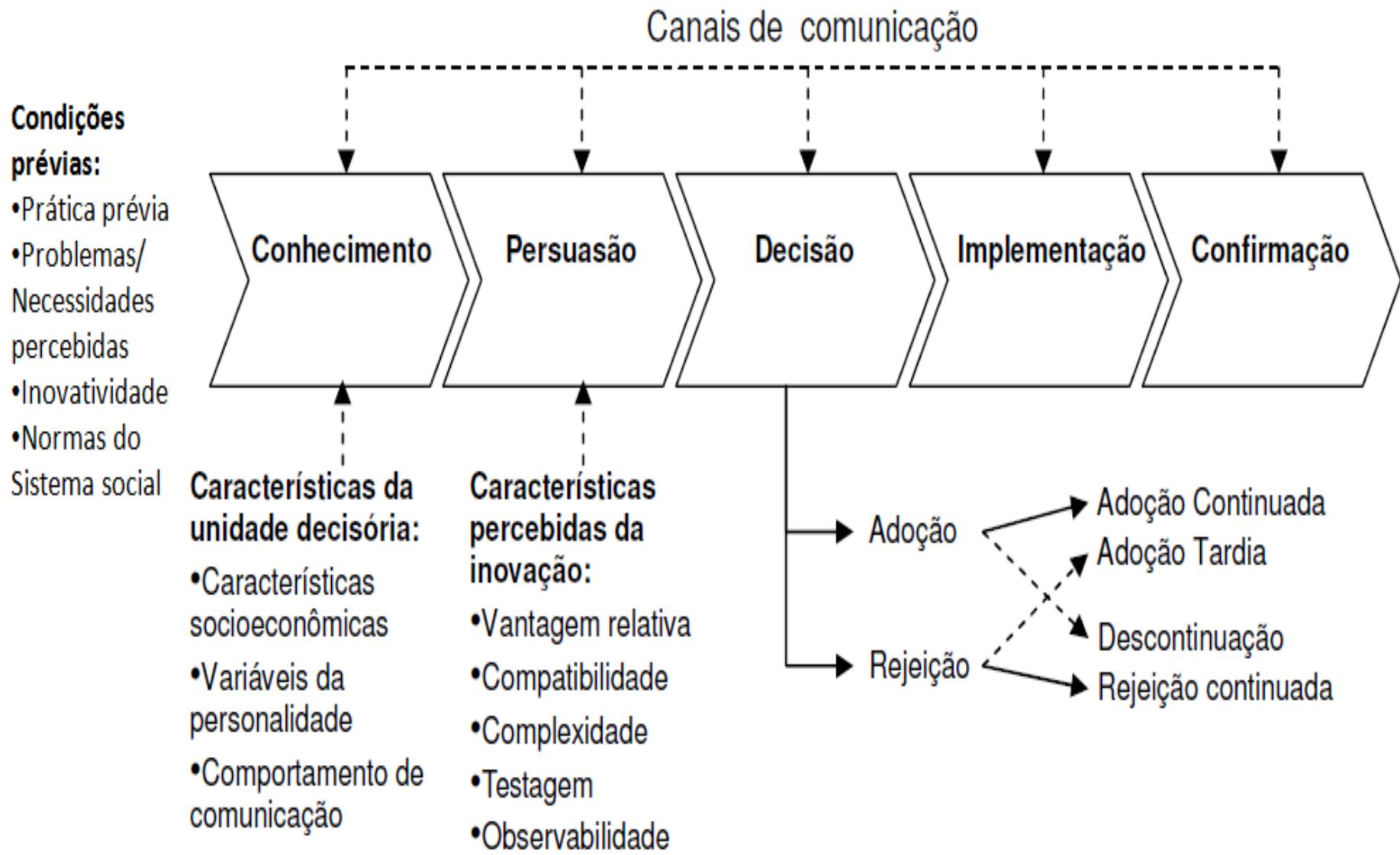
Há cerca de 50.000 anos a espécie humana dá um salto com o homem de *Cro-magnon*, que começou a produzir utensílios de pedra e também moldados em ossos...

- A tecnologia colabora para: o progresso técnico, tecnológico e econômico dos países/economias, de sociedades, das organizações;
- A tecnologia colabora para a melhoria ou mesmo para a inovação de processos de trabalho; para o repensar das rotinas e de conhecimentos acumulados; a automação... Depois a informatização...
- Colabora para o desenvolvimento de **CAPACIDADE TECNOLÓGICA** organizacional – o que **AJUDA** a organização a enfrentar seus desafios relacionados à eficiência, eficácia, otimização de recursos etc.

PARADOXO DE SOLOW: A crescente intensidade tecnológica pode não se traduzir em aumento de produtividade. E quando isso acontece, acelera-se o desemprego. (Planejar, dimensionar, capacitar para...)



O processo gerencial de adoção e difusão de Tecnologias nas organizações



O papel da administração e dos agentes de mudança no processo decisório e de implantação de TICs

Fatores Contribuintes

- *Inovativeness*
- Abertura à aprendizagem e à mudança
- Vozes dos Stakeholders e agentes de mudança
- Estímulo à crítica ao Status Quo
- Benchmarking
- Envolvimento nas tomadas de decisões
- legitimação de lideranças, apoio moral, político, financeiro e de infraestrutura aos agentes de mudança
- Envolvimento de especialistas em Tecnologia da Informação (TI), de gestores e de potenciais usuários do PEP no levantamento de necessidades.
- Concessão de autonomia, que corresponde à sustentação política e de infra-estrutura por parte da administração, atraindo para si responsabilidades pelas escolhas
- Constituição de comissões e grupos de trabalho multidisciplinares

Fatores Inibidores

- “Não foi inventado aqui”;
- Privilégio às velhas heurísticas;
- Passado de sucesso;
- Centralização (*Owner/manager dominance*);
- Excessiva necessidade de estabilidade
- Manutenção da “harmonia”
- Comunicação no sentido “*Top-Down*”
- Aquiescência;
- Resistência às mudanças em função do papel e das responsabilidades
- Clareza e organização insuficientes na arregimentação de atores a serem envolvidos nas comissões e grupos de trabalho
- Pouco envolvimento de especialistas em Tecnologia da Informação (TI), de gestores e de potenciais usuários do PEP no levantamento de necessidades.
- Falta de critérios claros de priorização de projetos.

Alguns cases a relatar...

- **Relatos de estudos realizados e divulgados entre 2010 e 2014:**
- T1_ FARIAS, J.S.; SANDERS, S.; SANTOS JR., C.D.; ROZZETT, K. **Aceitação de tecnologia em terminais de autosserviço aeroportuários: explorando os efeitos dos moderadores idade, experiência e gênero**
- **X Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação.** Londrina - PR - Brasil . 27 a 30 de Maio/2014.
- T2_ DEUS, L.F. de; FARIAS, J.S. **Gestão pública apoiada em tecnologia de informação: A adoção do Processo Eletrônico de Controle Externo (e-TCU) no Tribunal de Contas da União.** XVI Seminário de Administração (SEMEAD) da USP, São Paulo, out, 2013.
- T3_ FARIAS, J. S. et al. **Inovação em hospitais do Brasil e da Espanha:** a percepção de gestores sobre o prontuário eletrônico do paciente. *BBR, Vitória*, v. 9, n. 3, Art. 2, p. 25 - 46, jul./set. 2012
- T4_ FARIAS, J. S. et al. **Adoção de prontuário eletrônico do paciente em hospitais universitários de Brasil e Espanha. A percepção de profissionais de saúde.** *RAP*, Rio de Janeiro, set/out 2011
- T5_ FARIAS, J. S. ; BORGES, D. M. . **Fatores Que Influenciam a Aceitação de Tecnologia: a percepção de gestores e funcionários em uma rede de restaurantes.** *Revista Gestão & Tecnologia*, v. 12, p. 141-167, 2012.
- **+3 estudos em avaliação em eventos e periódicos no ano: 2014, a saber:**
- **Aceitação de Tecnologia: Um Estudo da Adoção de Mídias Digitais a partir do Uso de E-books para fins de leitura – AUTORIA:** FARIAS, J.S., PEREIRA, D.S.; ALBUQUERQUE, P.M.; MARTINS, M.
- **submetido a um encontro nacional de administração/2014 (aguardando resultado da avaliação)**
- **A Aceitação da Tecnologia Moodle por Participantes em Curso Ofertado a Distância: Uma Aplicação do Modelo Conceitual UTAUT – AUTORIA: MARTINS, M.; FARIAS, J.S., PEREIRA, D.S. – submetido a um encontro nacional de administração/2014 (aguardando resultado da avaliação)**
- **A Aceitação da Tecnologia Moodle por Participantes em Curso Ofertado a Distância: Uma Aplicação do Modelo Conceitual UTAUT -** Monografia ainda a ser defendida por orientanda: Thayane da L. Vitor. Estamos trabalhando NA ELABORAÇÃO de paper para um simpósio nacional/2014.

REFERÊNCIAS UTILIZADAS NA PALESTRA

- AJZEN, I., FISHBEIN, M. (1972). **Attitudes and normative beliefs as factors influencing behavioral intentions**. *Journal of Personality and Social Psychology*, 21(1), 1-9.
-
- DAVIS, F. D. (1989). **Perceived usefulness, perceived Ease of use, and user acceptance of information technology**. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
-
- DEUS, L.F. de; FARIAS, J.S. **Gestão pública apoiada em tecnologia de informação: A adoção do Processo Eletrônico de Controle Externo (e-TCU) no Tribunal de Contas da União**. XVI Seminário de Administração (SEMEAD) da USP, São Paulo, out, 2013.
-
- FARIAS, J. S. et al. **Adoção de prontuário eletrônico do paciente em hospitais universitários de Brasil e Espanha. A percepção de profissionais de saúde**. *RAP*, Rio de Janeiro, set/out 2011
-
- FARIAS, J. S. et al. **Inovação em hospitais do Brasil e da Espanha: a percepção de gestores sobre o prontuário eletrônico do paciente**. *BBR*, Vitória, v. 9, n. 3, Art. 2, p. 25 - 46, jul./set. 2012
-
- McADAM, R. A multi-level theory of innovation implementation: normative evaluation, legitimisation and conflict. **European Journal of Innovation Management**. Vol.8, n.3, pp. 373-388, 2005.
-
- PARASURAMAN, A.; COLBY, C. **Techno-ready marketing: how and why your customers adopt technology**. New York: The Free Press, 2001. p. 224.
-
- RATCHFORD, M.; BARNHART, M. Development and validation of the technology adoption propensity (TAP) index. *Journal of Business Research*, 65 (2012) 1209–1215.
-
- ROGERS, E. M. **Diffusion of innovations**. New York: The Free Press. 2003.
-
- VENKATESH, V., MORRIS, M. G.; DAVIS, G. B.; DAVIS, F. D. User Acceptance of information technology: toward a unified view. *MIS Quarterly* Vol. 27 No. 3, pp. 425-478/September 2003.
-
- VENKATESH, V.; THONG, J. Y. L.; XU, X. Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly* Vol. 36 No. 1 pp. 157-178/March 2012.

A ótica de usuários e o papel da alta administração em processos de adoção e difusão de TICs na rotina administrativa das organizações

Prof^a Josivania Silva Farias

UnB/FACE

PPGA e ADM

josivania@unb.br