



Validação Transcultural do Modelo UTAUT 2 em Contexto Brasileiro

Juliana Mayumi Nishi (julianamnishi@gmail.com)
Mauri Leodir Löbler (mllobler@gmail.com)
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)
Projeto de Tese

RESUMO EXPANDIDO

1 PROPÓSITO CENTRAL DO TRABALHO

Independentemente das características que compõem os indivíduos, todos são consumidores. E por consequência das diversas revoluções tecnológicas e da globalização, houveram mudanças nas preferências dos consumidores e a crescente demanda por produtos e serviços tecnológicos são manifestadas. Do ponto de vista do consumidor, são vários os benefícios proporcionados pela modernização, no entanto, não são todos que optam por usar as novas tecnologias, nem veem essas mudanças como melhorias. Nessa direção, por meio da necessidade de uma investigação sistemática e teorização de fatores que expliquem a adoção ou rejeição da tecnologia em relação ao comportamento do consumidor, Venkatesh, Thong e Xu (2012) criaram um modelo unificado para analisar esse fenômeno, denominado de Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia 2 - UTAUT 2, em contexto chinês, tendo como objeto de estudo a internet móvel. Os autores afirmam que maioria das pesquisas que utilizam o modelo UTAUT empregam um subconjunto dos construtos, e particularmente, abandonam as variáveis moderadoras, tais como idade, gênero e experiência. Alguns autores mencionam que as diferenças individuais são fatores significativos para explicar tanto a aceitação da tecnologia como o comportamento do usuário (ARNING e ZIEFLE, 2007; MA, CHEN e CHEN; 2016). Assim, o objetivo geral do trabalho é investigar o design do modelo UTAUT 2 em contexto brasileiro com relação ao uso de smartphones. Complementando, os objetivos específicos são: validar transculturalmente o modelo UTAUT 2 em contexto brasileiro; verificar o comportamento das variáveis moderadoras do modelo original no contexto brasileiro; incluir e testar as variáveis escolaridade, renda e estado civil como moderadoras do modelo UTAUT 2 no Brasil.

2 MARCO TEÓRICO

O modelo UTAUT 2 teve como base a Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia de autoria de Venkatesh *et al.*, (2003), cuja criação estava fundamentada a partir de oito teorias que se valeram da adoção em contexto laboral (Teoria da Ação Racionalizada, Teoria do Comportamento Planejado, Modelo de Aceitação Tecnológica, Modelo Combinado TAM-TPB, Modelo Motivacional, Modelo de Utilização do PC, Teoria da Difusão da Inovação e Teoria Social Cognitiva). Assim, estendido ao contexto de tecnologias de consumo, a UTAUT 2 é caracterizada por sete construtos, sendo eles: (a) Expectativa de Desempenho, referente à

percepção do indivíduo sobre o quanto a tecnologia potencializa o desempenho na execução de determinada tarefa; (b) Expectativa de Esforço, ao focar a facilidade ou dificuldade em utilizar determinada tecnologia; (c) Influência Social, que se refere ao quanto o indivíduo percebe ser importante para outras pessoas, tais como a família e amigos, o uso de uma determinada tecnologia; (d) Condições Facilitadoras, caracterizada pela noção de que o ambiente oferece suporte para a utilização; (e) Motivações Hedônicas, relacionadas ao prazer, divertimento e interesse na inovação; (f) Preço, o quanto que o consumidor está disposto a pagar na tecnologia; e (g) Hábito, atribuindo sentido à rotina, associação de sinais e comportamento (VENKATESH, THONG e XU, 2012). Esses construtos são as variáveis independentes do modelo, cuja variável dependente é a intenção do comportamento e posteriormente o uso; sendo moderadas pelo gênero, idade e experiência.

No modelo UTAUT 2, aplicado em contexto chinês, a maioria das hipóteses foi confirmada, isto é, que as mulheres mais velhas moderam as condições facilitadoras e o preço quanto a intenção de usar a Internet Móvel; que homens mais jovens e em início da fase de experiência, tornam-se moderadores na intenção; e que tanto na relação do hábito com a intenção quanto com o comportamento de uso, são os homens mais velhos e com elevados graus de experiência que apresentam-se como moderadores. Destaca-se que os consumidores com menos experiência vão moderar o uso da Internet Móvel em Hong Kong. Assim criam-se as primeiras hipóteses da pesquisa: H1: O UTAUT 2 em contexto brasileiro é igual ao modelo original aplicado em Hong Kong; e H2: As variáveis moderadoras originais do modelo UTAUT 2 estão presentes no modelo aplicado no Brasil. No entanto, a fim de ampliar o conhecimento sobre a influências das variáveis demográficas como moderadoras sobre a Teoria, o presente estudo introduzirá e analisará mais três variáveis, sendo elas, escolaridade, renda e estado civil, emergindo a terceira hipótese do estudo: As variáveis escolaridade, renda e estado civil são moderadoras do modelo UTAUT 2 no Brasil. Também foram criadas sub-hipóteses baseadas no estudo de Venkatesh, Thong e Xu (2012) sobre UTAUT 2 em contexto do consumidor, sendo ampliada para seis a quantidade de variáveis moderadoras, uma vez que são as características do indivíduo que determinam o comportamento de uso e uma maior utilização das tecnologias (KIM, BRILEY e OCEPEK, 2015; MA, CHEN e CHEN, 2016). Destaca-se que no modelo UTAUT 2 aplicado em Hong Kong foram analisadas somente as relações das variáveis moderadoras idade, gênero e experiência com as quatro variáveis independentes Condições Facilitadoras, Motivações Hedônicas, Hábito e Preço. Para o presente estudo serão estudadas todas as relações existentes do modelo.

3 MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO

Tendo em vista os objetivos propostos deste estudo, será realizada uma pesquisa de natureza descritiva e quantitativa baseadas no método de pesquisa *Survey*, guiado por questionário, que contém 28 afirmativas, de Venkatesh, Thong e Xu (2012) que será validado transculturalmente em contexto brasileiro seguindo as seis etapas de Borsa, Damásio e Bandeira (2012): (1) Tradução do instrumento do idioma de origem para o idioma-alvo; (2) Síntese das versões traduzidas; (3) Avaliação da síntese por *experts*; (4) Avaliação pelo público-alvo; (5) Tradução reversa; e (6) Teste piloto. Após esse processo de validação, a coleta de dados encontra-se na cidade de São Paulo por dois motivos: de acordo com a Nielsen (2015) dos 68,4 milhões de usuários de internet em smartphone, cerca de 26% encontram-se no Estado de São Paulo; e pela capital ser considerada cosmopolita, caracterizada pelas desigualdades

econômicas e sociais, formação e manutenção de identidades sociais, diferentes grupos e etnias oriundas das mais diversas regiões do Brasil, e por apresentar fluxos importantes das finanças e das telecomunicações, sendo essas diferenças relevantes nas características das pessoas, uma vez que o estudo pretende verificar as variáveis moderadoras do modelo original e também as variáveis escolaridade, renda e estado civil. Diante disso, estimou-se que a amostra mínima seja de 1.537 pessoas a ser coletada na Avenida Paulista diante do seu grande fluxo de pessoas, todos os dias. A análise dos resultados será feita por meio do Excel, SPSS e AMOS, sendo aplicadas Análise Fatorial Exploratória, Análise Fatorial Confirmatória e Modelagem de Equações Estruturais. Para a pesquisa, as variáveis moderadoras serão codificadas e analisadas como variáveis binárias, a fim de evitar a inclusão de variáveis categóricas. Assim, para a idade e experiência serão feitas cortes na mediana; para o gênero a divisão será masculino e feminino; para escolaridade será conforme Hargittai e Hinnant (2008), sendo dividido em menor nível de escolaridade (até o ensino superior incompleto) e maior nível de escolaridade (superior ao ensino superior completo); em relação à renda será conforme os dados do IBGE; e o estado civil será dividido entre sozinhos (solteiros, divorciados e viúvos) e acompanhados (casados e em união estável).

4 RESULTADOS, CONCLUSÕES E SUAS IMPLICAÇÕES

As primeiras análises que foram feitas referem-se à validação transcultural. A primeira etapa, Tradução do instrumento do idioma de origem para o idioma-alvo, foi realizada com dois tradutores, sendo que um apresentava maior familiaridade com o construto, e o outro não estava ciente dos objetivos da tradução, demonstrando uma menor probabilidade de desvios em termos dos significados dos itens. A segunda etapa, Realização da síntese das versões traduzidas, foi realizada com a ajuda de uma expert em Língua portuguesa. Assim, foram feitas as comparações e avaliadas as discrepâncias semânticas, idiomáticas, conceituais, linguísticas e contextuais, resultando em uma versão única do instrumento. A terceira etapa, Avaliação da síntese por *experts*, foi realizada com o apoio de professores doutores que apresentavam especializações sobre o tema tecnologia e sistemas de informação. Para a quarta etapa, Avaliação pelo público-alvo, foram divididos dois grupos, sendo um composto por alunos de graduação em administração e o outro por professores a fim de analisar a estrutura, layout, instruções do instrumento, adequações das expressões contidas nos itens, diagramação, clareza, tipo e tamanho da fonte utilizada e também a disposição das informações; como resultado, informaram somente sobre as semelhanças de algumas afirmativas, não sendo reclamada as demais considerações desta etapa. Atualmente, a pesquisa encontra-se na quinta etapa, Tradução reversa, cujos outros dois tradutores, diferentes do da primeira etapa, já fizeram a tradução da versão utilizada e revisada do instrumento para o idioma de origem. Espera-se agora o retorno dos autores do modelo original para a dar continuidade das etapas e a aplicação do Teste piloto (sexta e última etapa).

Assim, após o processo de validação, os resultados esperados referem-se à confirmação ou refutação das hipóteses e sub-hipóteses do modelo UTAUT 2. Assim, acredita-se que o modelo UTAUT 2 em contexto brasileiro será diferente do modelo original aplicado em Hong Kong (H1: não confirmada); que as variáveis moderadoras originais do modelo UTAUT 2 estarão presentes no modelo aplicado no Brasil (H2: confirmada); e que as variáveis escolaridade, renda e estado civil serão moderadoras do modelo UTAUT 2 no Brasil (H3:

confirmada). Em relação às variáveis independentes os resultados confirmarão as sub-hipóteses, ou seja, a influência da (a) Expectativa de Desempenho na intenção de usar o smartphone será moderada pela idade, gênero, experiência e escolaridade sendo mais intensa para jovens usuários, homens, maior experiência e maior nível de escolaridade; a influência da (b) Expectativa de Esforço na intenção de usar o smartphone será moderada pela Idade, Gênero, Experiência, Escolaridade e Renda sendo mais intensa para Jovens usuários, mulheres, maior nível de experiência, maior nível de escolaridade e maior renda; a ação da (c) Influência Social na intenção de usar o smartphone será moderada pela idade, Gênero, Experiência, Escolaridade e Estado Civil, sendo mais intensas em Usuários mais velhos, mulheres, menor nível de experiência, menor nível de escolaridade e sozinhos; a influência da (d) Condições Facilitadoras na intenção de usar o smartphone será moderada pela Escolaridade e Renda, sendo mais intensa em pessoas com menor nível de escolaridade e maior renda; a influência das (e) Motivações Hedônicas na intenção de usar o smartphone será moderada pela Escolaridade, Renda e Estado Civil sendo mais fortes entre os de maior nível de escolaridade, maior renda e sozinhos; a influência do (f) Preço na intenção de usar o smartphone será moderada Experiência, Escolaridade, Renda e Estado Civil, sendo mais intensa entre aqueles com menor nível de experiência, menor nível de escolaridade, menor renda e acompanhados. Por fim, a influência do (g) hábito na intenção de usar o smartphone será moderada pela Escolaridade e Renda, sendo mais intensa entre as pessoas com menor nível de escolaridade e maior renda.

REFERÊNCIAS

- ARNING, K.; ZIEFLE, M. Understanding Age Difference in PDA Acceptance and Performance, **Computers in Human Behavior**, v. 23, n.6, p. 2904–2927, 2007
- BORSA, J. C.; DAMÁSIO, B. F.; BANDEIRA, D. R. Adaptação e Validação de Instrumentos Psicológicos entre Culturas: Algumas Considerações. **Paidéia**, v. 22, n. 53, p. 423-432, set.-dez. 2012
- KIM, Y.; BRILEY, D. A.; OCEPEK, M. G. Differential innovation of smartphone and application use by sociodemographics and personality. **Computers in Human Behavior**, v. 44, p. 141–147, 2015.
- MA, Q.; CHAN, A. H. S.; CHEN, K. Personal and other factors affecting acceptance of smartphone technology by older Chinese adults. **Applied Ergonomics**, v. 54, p. 62-71, 2016.
- 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**, v. 36, n. 1, p. 157-178, Mar., 2012