



RAI - Revista de Administração e Inovação

ISSN: 1809-2039

campanario@uninove.br

Universidade de São Paulo

Brasil

Leodir Löbler, Mauri; Barros Estivalet, Vania de Fátima; Sâmara Visentini, Monize; de Andrade, Taís  
AS INFLUÊNCIAS NA INTENÇÃO DE USO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO: UMA ABORDAGEM  
ENTRE A TEORIA DE ESTILOS COGNITIVOS DE KIRTON E A TEORIA UNIFICADA DE  
ACEITAÇÃO E USO DA TECNOLOGIA

RAI - Revista de Administração e Inovação, vol. 8, núm. 2, abril-junio, 2011, pp. 54-80

Universidade de São Paulo

São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97319750004>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal

Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

## **AS INFLUÊNCIAS NA INTENÇÃO DE USO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO: UMA ABORDAGEM ENTRE A TEORIA DE ESTILOS COGNITIVOS DE KIRTON E A TEORIA UNIFICADA DE ACEITAÇÃO E USO DA TECNOLOGIA**

### **Mauri Leodir Löbler**

Doutor em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS  
Professor da Universidade Federal de Santa Maria  
mllobler@hotmail.com

### **Vania de Fátima Barros Estivalet**

Doutora em Agronegócios pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS  
Professora da Universidade Federal de Santa Maria  
vaniafbe@terra.com.br

### **Monize Sâmara Visentini**

Doutoranda em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS  
monize.s.visentini@gmail.com

### **Taís de Andrade**

Mestrado em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria – UFSM  
tais0206@gmail.com

## **RESUMO**

O objetivo deste artigo consiste em identificar a influência dos estilos cognitivos e da expectativa de esforço e expectativa de performance na intenção de uso de sistemas de informação (SI), apoiando-se na perspectiva teórica dos estilos cognitivos (KIRTON, 1976) e na teoria unificada de aceitação e uso da tecnologia (UTAUT). Através de uma survey, foram investigados 170 colaboradores de uma empresa do varejo calçadista localizada na região central do Rio Grande do Sul. Quanto ao estilo cognitivo, mostrou-se predominante o estilo inovador. Já com relação ao UTAUT, a intenção de uso apresentou maior relevância. A fim de testar as hipóteses do estudo, procedeu-se a uma análise de equações estruturais, a qual apresentou medidas satisfatórias para os construtos investigados e o modelo proposto. Assim, partiu-se para o teste das hipóteses, sendo significativas todas as relações entre os construtos do modelo; no entanto, nenhuma das hipóteses relacionadas às variáveis moderadoras da UTAUT foi corroborada. Conclui-se, dessa forma, que as preferências individuais, como os estilos cognitivos, estão diretamente relacionadas à intenção de uso dos sistemas de informação.

**Palavras-chave:** Estilos cognitivos; UTAUT; Varejo; Equações estruturais.

## 1 INTRODUÇÃO

A expansão da Tecnologia da Informação (TI) nas organizações é cada vez mais intensa, visto que representa investimento substancial, caracterizando-se como um significativo aspecto do trabalho organizacional (AGARWAL; KARAHANNA, 2000). Em virtude desse papel fundamental desempenhado pela TI nas empresas, Zhang, Li e Sun (2006) destacam que a identificação da aceitação da TI por seus usuários e o comportamento destes com relação a ela tornou-se primordial. Turban, Rainer e Potter (2005) definem TI como a coleção de recursos de informação de uma organização, seus usuários e a gerência que os supervisiona; incluindo a infraestrutura de TI e todos os outros Sistemas de Informação (SI) organizacionais. Seguindo essa definição, trabalhar-se-á a TI a partir do enfoque em um SI organizacional.

Chakraborty, Hu e Cui (2008) destacam que investigações sobre aceitação da tecnologia têm recebido uma atenção considerável de pesquisadores e profissionais da área. Entretanto, nos últimos anos, começou-se a visualizar a necessidade de incrementar as análises relativas ao uso de SI com a compreensão dos aspectos cognitivos dos indivíduos que os utilizam. Assim, Agarwal e Karahanna (2000) desenvolveram o construto da absorção cognitiva, Amiel e Sargent (2004) demonstraram os fatores gerais da personalidade, e Taylor (2004) explorou o estilo cognitivo dos usuários.

Os estilos cognitivos têm sido estudados no contexto de implementação de tecnologias organizacionais, mas seus efeitos sobre a aceitação da TI pelos indivíduos têm recebido pouca atenção (CHAKRABORTY, HU E CUI, 2008). Ford (2000) afirma que a análise do estilo cognitivo do indivíduo responsável pela sua forma particular de processamento da informação e resolução de problemas pode contribuir para que se desenvolvam SI mais adaptáveis, gerando benefícios à organização. Além disso, quando se espera que o funcionário utilize o sistema da empresa para adquirir e compartilhar conhecimento, alguns terão mais êxito que outros, visto que as características pessoais, como o estilo cognitivo, podem influenciar nesse processo.

Conforme Hutchinson e Skinner (2007), o estilo de processamento e resolução de problemas do indivíduo pode ser classificado sob a ótica de adaptadores-inovadores. Essa classificação foi desenvolvida por Kirton (1976), após a conclusão de que as pessoas produzem soluções qualitativamente diferentes para problemas semelhantes, e que isso tem implicações críticas para o seu ajuste na organização. Enquanto indivíduos adaptadores exibem uma preferência para a manutenção do *status quo* e pequenas melhorias em rotinas e processos existentes, os inovadores preferem

ambientes caracterizados por mudanças mais radicais, pois comumente admitem correr mais riscos, sendo menos tolerantes a rotinas fixas (GALLIVAN, 2003).

Em estudo abrangendo 257 desenvolvedores de software, Taylor (2004) constatou que os indivíduos com estilo cognitivo predominantemente analítico – adaptadores – utilizavam mais os dados da empresa e as funcionalidades do SI já existente do que os mais intuitivos – inovadores. Outro estudo sobre a temática foi desenvolvido por Chakraborty, Hu e Cui (2008), com uma amostra de 428 estudantes universitários usuários de uma nova tecnologia. Os principais resultados daquela pesquisa evidenciaram que os indivíduos inovadores são mais propensos a perceber a utilidade e facilidade de uso de uma nova tecnologia do que os adaptadores.

A partir disso, percebe-se a importância dos estilos cognitivos na intenção de uso dos SI. Ademais, Venkatesh *et al.* (2003), ao proporem a teoria unificada de aceitação e uso da tecnologia (UTAUT), sugeriram que a análise desta, futuramente, deveria ser aliada à compreensão de fenômenos cognitivos que podem influenciar no comportamento de uso. Assim, essa teoria, que atua como ferramenta útil na análise do sucesso da implementação de um novo SI ou na identificação da intenção de uso (VENKATESH *et al.*, 2003), ganharia maior profundidade na compreensão do comportamento de uso dos indivíduos, agregando valor à organização.

Em decorrência do contexto exposto, este trabalho traz como problemática de investigação o seguinte questionamento: qual a influência dos estilos cognitivos e das expectativas de performance e esforço sobre a intenção de uso dos SI?

## **2 ESTILOS COGNITIVOS: IMPLICAÇÕES COMPORTAMENTAIS NO PROCESSAMENTO DE INFORMAÇÕES**

A cognição está relacionada à forma como as pessoas adquirem, armazenam e usam o conhecimento (HAYES; ALLINSON, 1998). Sob este enfoque, Andler (1988) ressalta que a percepção, a ação finalizada, a organização conceitual, o raciocínio, a aprendizagem, a comunicação e a linguagem são aspectos relacionados ao conceito de cognição.

Partindo desses pressupostos, estilos cognitivos podem ser definidos como as diferenças individuais estáveis na preferência por modos de obter, organizar e utilizar informação na tomada de decisões (KIRTON, 1976; 1994). Hayes e Allinson (1998) concordam que o estilo cognitivo está relacionado à maneira preferida de uma pessoa coletar, processar e avaliar informações. Os autores dizem que esse estilo influencia o modo como as pessoas visualizam seu ambiente em busca de

informações, como organizam e interpretam as informações oriundas do ambiente e como as integram dentro de modelos mentais e teorias subjetivas que guiam suas ações.

Riding e Rayner (1998) argumentam, ainda, que o estilo cognitivo pode ser relacionado a uma forma automática de responder a informações e situações. Como afirma Reis (2007), o estilo cognitivo pode predispor um indivíduo para uma ideia específica sobre outra ideia. Assim, percebe-se que as amplas possibilidades de aplicação do conceito de estilo cognitivo em decisões administrativas indicam sua importância no contexto organizacional (VASCONCELOS; GUEDES; CANDIDO, 2007).

Com base nisso, Kirton (1976) desenvolveu a teoria da adaptação-inovação, propondo que os indivíduos adotam estilos preferidos de criatividade, solução de problemas e tomada de decisão (VASCONCELOS, GUEDES e CÂNDIDO). Essa teoria propõe um *continuum*, com dois polos distintos, indicando uma preferência por “fazer as coisas melhor” (adaptador) ou “fazer as coisas diferentemente” (inovador). Conforme Kirton (1976), a constatação de que as pessoas possuem características adaptadoras ou inovadoras levou a uma maior exploração dos tipos de comportamento que podem estar relacionados a esses dois estilos cognitivos, como ilustra o Quadro 1.

<b>Adaptadores</b>	<b>Inovadores</b>
Caracterizados pela precisão, confiança, eficiência, prudência e disciplina.	Visto como indisciplinados, desafiadores de regras.
Buscam poucas soluções que são novas, criativas, relevantes e aceitáveis.	Produzem numerosas ideias que podem não parecer relevantes ou aceitáveis para outros.
Preferem situações bem estruturadas e estabelecidas.	Preferem situações não estruturadas.
Importantes para situações em andamento.	Importantes para situações de mudança e crise.
Vistos pelos inovadores como confiáveis, conformados, previsíveis, inflexíveis.	Vistos pelos adaptadores como não confiáveis, não práticos, ameaçadores do sistema estabelecido.
São capazes de manter alta exatidão em longos períodos de trabalho detalhado.	Suscetíveis a rotinas detalhadas somente por curtos períodos.
São autoridades na estrutura organizacional.	Tomam o controle em situações desestruturadas.
São essenciais para o funcionamento da empresa.	Mostram-se sem dúvidas quando geram ideias.
Sensíveis, mantêm a coesão do grupo e cooperam.	Insensíveis, ameaçam a coesão do grupo.

**Quadro 1 - Principais características de adaptadores e inovadores**

Fonte: Adaptado de Kirton (1976; 1994).

Indivíduos adaptadores demonstram trabalhar dentro do atual problema, não desafiando suas suposições básicas implícitas, enquanto os inovadores evidenciam estar aptos a desafiar os pressupostos básicos e o paradigma em que o problema se insere, sendo mais suscetíveis a propor soluções diferentes e arriscadas (SIM e WRIGHT, 2002). No entanto, como afirmam Vasconcelos, Guedes e Candido (2007), não há intenção de estabelecer o melhor, apenas identificar que estes estilos são diferentes na solução de problemas e tomada de decisão.

Assim, para identificar a preferência por um estilo cognitivo, Kirton (1976) desenvolveu um instrumento denominado Kirton Adaption-Innovation Inventory – KAI. Esse inventário consiste em 32 itens, pontuados em uma escala de 1 a 5, e os resultados variam entre o mínimo de 32 e o máximo de 160, com média entre 95 e 96. Conforme definido pelo autor, os resultados menores que a média, até o mínimo 32, representam os indivíduos com estilo adaptador. Já os resultados maiores que a média, até o máximo de 160, representam os inovadores.

Segundo Gimenez (2000), esse instrumento já foi amplamente testado e validado, bem como a teoria de adaptação e inovação tem sido objeto de atenção por um crescente número de estudiosos. Destaca-se o estudo de Cheng *et al.* (2007) em que examinaram a relação entre desempenho de pesquisa e desenvolvimento e o ajuste do estilo cognitivo à demanda e tarefas de pesquisadores de um instituto de pesquisa e tecnologia. Os resultados encontrados evidenciam que os pesquisadores adaptadores possuem melhor desempenho em projetos do tipo fechado, ou seja, aqueles que dispõem de possíveis respostas para sua solução. Outra constatação foi a relação positiva entre originalidade (estilo inovador) e eficiência, contrariando os pressupostos defendidos por Kirton (1976).

Outro estudo acerca da temática foi desenvolvido por Gallivan (2003), que, por meio de uma *survey*, investigou 220 programadores de software com o objetivo de identificar a relação entre os estilos cognitivos, atitude em relação à inovação tecnológica, satisfação profissional e desempenho. Os principais resultados evidenciaram a relação entre os construtos, e os inovadores demonstraram níveis mais elevados de satisfação profissional e desempenho do que os adaptadores.

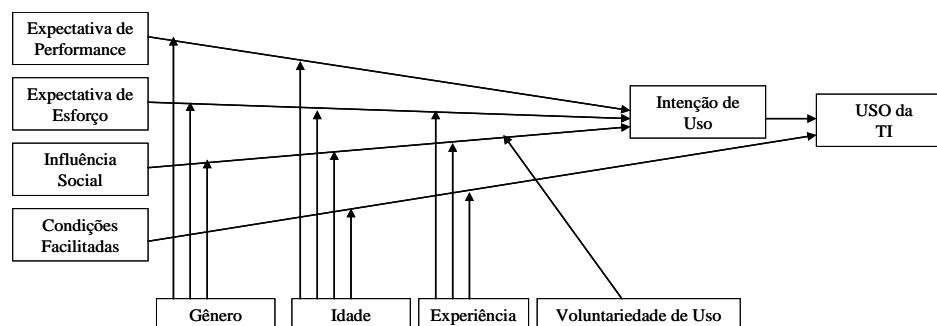
Nesse sentido, o objetivo da teoria de adaptação-inovação é ajudar o indivíduo a compreender sua preferência e a de outras pessoas, bem como seus prováveis comportamentos, o que pode ajudá-los a ter um desempenho mais eficiente (GIMENEZ, 2000).

### 3 TEORIA UNIFICADA DE ACEITAÇÃO E USO DA TECNOLOGIA (UTAUT)

O desenvolvimento de modelos que contribuem para a investigação acerca da aceitação e uso da tecnologia ajuda a explicar e medir as diferentes configurações empíricas caracterizadas por grupos de usuários, tecnologia e contexto organizacional (HU *et al.*, 1999). Davis, Bagozzi e Warshaw (1989) destacam que, para explicar e incrementar a aceitação do usuário da TI, é necessário, antes de tudo, desvendar o porquê de as pessoas aceitarem ou rejeitarem os computadores.

É a fim de contribuir para essa investigação que Venkatesh *et al.* (2003) desenvolveram a Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia (UTAUT – Unified Theory of Acceptance and Use of Technology), considerado um dos mais completos modelos sobre aceitação da TI (LI e KISHORE, 2006). A UTAUT é formada pela unificação dos principais estudos da área de aceitação da tecnologia, destacados por Venkatesh *et al.* (2003): a Teoria da Ação Racional (TRA); o Modelo de Aceitação da Tecnologia (TAM); o Modelo Motivacional (MM); a Teoria do Comportamento Planejado (TPB); o Modelo Combinado TAM-TPB; o Modelo de Utilização do PC (MPCU); a Teoria da Difusão da Inovação; e a Teoria Social Cognitiva.

Relativamente à UTAUT, Bandyopadhyay e Fraccastoro (2007) afirmam que ela justifica, em média, 70% da variância na intenção de uso da TI, tornando-se o modelo com maior explicação e/ou previsão de aceitação de uso individual da tecnologia. Já com relação aos construtos que o compõem, o UTAUT exibe como determinantes da intenção de uso da TI a expectativa de performance, a expectativa de esforço e a influência social, e como determinantes diretos do uso da TI, tem-se a intenção de uso e as condições facilitadas (Figura 1). Há também, conforme Venkatesh *et al.* (2003), quatro variáveis moderadoras da relação entre os construtos: gênero, idade, experiência e voluntariedade de uso (grau pelo qual o uso da tecnologia é voluntário ou livre, ou seja, não obrigatório).



**Figura 1 - Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia.**

Fonte: Adaptado Venkatesh *et al.* (2003).



O construto expectativa de performance, segundo Venkatesh *et al.* (2003, p.447) “mede o grau em que o indivíduo acredita que usando o sistema terá ganhos de performance no trabalho”. Conforme os autores, as variáveis gênero e idade moderam a relação entre expectativa de performance e intenção de uso da TI. Já a expectativa de esforço está relacionada “ao grau de facilidade associada ao uso do sistema” (VENKATESH *et al.*, 2003, p. 450) e tem como moderadores o gênero, a idade e a experiência. Esses moderadores, aliados à voluntariedade de uso, impactam no construto da influência social, que representa o grau de percepção do indivíduo em relação às outras pessoas quanto à crença destas, referente à necessidade de uso da tecnologia (VENKATESH *et al.*, 2003).

Há também o construto condições facilitadas, que afeta diretamente o uso da tecnologia. Esse construto envolve “o grau pelo qual o indivíduo acredita que existe uma infraestrutura organizacional e técnica para suportar o uso do sistema” (VENKATESH *et al.*, 2003, p.453). Essa relação é moderada pela idade e pela experiência.

O desenvolvimento do UTAUT contribuiu para o avanço da pesquisa sobre a aceitação individual da TI, ao unificar as perspectivas teóricas mais difundidas na literatura e incorporar moderadores para controlar as influências do contexto organizacional, a experiência do usuário e as características demográficas (KAUFMANN, 2005). Entretanto, Visentini, Bobsin e Rech (2008) afirmam que o modelo tem sido empregado, principalmente, em pesquisas relacionadas a tecnologias móveis e ambientes virtuais, sendo pouco explorado no contexto de uso dos SI organizacionais. Assim, percebe-se uma lacuna que deve ser preenchida com estudos que abordem esse foco, visto que a análise do comportamento de uso dos SI tende a trazer vantagens competitivas às empresas (ZHANG, LI e SUN, 2006).

A partir dessas discussões, apresenta-se na próxima seção o modelo teórico da pesquisa, que visa identificar a possibilidade de o Estilo Cognitivo ser uma variável determinante da intenção de utilizar determinado SI, bem como da expectativa de performance e esforço do usuário.

#### 4 MÉTODO DE PESQUISA

Este estudo descritivo foi guiado por uma *survey*, utilizado para a coleta de dados primários, quando se necessita informações de um grande número de pessoas (HAIR *et al.*, 2005). Os investigados foram os funcionários de uma organização que atua no comércio de calçados, possuindo 13 lojas, distribuídas em quatro cidades do estado do Rio Grande do Sul (RS). O principal critério de



escolha dessa empresa refere-se ao fato de o seu SI ser utilizado pelos 271 funcionários, dos diversos níveis hierárquicos, atuando como ferramenta de apoio à execução de tarefas.

Os questionários foram disponibilizados a todos os colaboradores da empresa, obtendo-se retorno de 170 instrumentos (64,6%), número suficiente para as análises estatísticas realizadas, os quais compuseram a amostra do estudo. A pesquisa foi aplicada durante a primeira quinzena de fevereiro de 2009, período no qual, aproximadamente, 30% dos funcionários da empresa estavam em férias, o que impossibilitou uma maior abrangência da amostra, não permitindo generalização dos resultados.

O questionário foi elaborado a partir de dois modelos. O primeiro refere-se ao inventário Adaptação-Inovação (KAI) proposto por Kirton (1976), traduzido e validado por Gimenez (1998; 2000), composto de 32 itens de autoavaliação apresentados na forma da escala tipo Likert de cinco pontos, variando de discordo (1) a concordo (5). Por convenção, adotou-se o mesmo critério de classificação proposto por Kirton (1976; 1994), isto é, somam-se todas as alternativas escolhidas pelo respondente, sendo o valor mínimo alcançado igual a 32 e o valor máximo 160. Resultados menores que 96 indicam um estilo adaptador, e maiores ou iguais a 96, um estilo inovador.

O segundo modelo utilizado baseou-se em uma adaptação do UTAUT, sendo excluídos os construtos “condições facilitadas”, pois este não influencia a intenção de uso no modelo UTAUT, variável de enfoque neste trabalho, e sim o uso; e “influência social”, juntamente com seu moderador “voluntariedade de uso”. Segundo Venkatesh *et al.* (2003), a influência social somente deve ser mensurada quando não há uso mandatório do sistema, o que não ocorreu nesta pesquisa. Assim, foram utilizados 11 itens distribuídos em quatro dimensões: Expectativa de Performance (4 itens), Expectativa de Esforço (4 itens) e Intenção de Uso (3 itens). Esses itens foram apresentados em uma escala tipo Likert de cinco pontos com as mesmas variações do primeiro instrumento. A escolha por esse modelo de avaliação de uso dos SI deve-se ao fato de ele concentrar oito modelos consagrados sobre o tema, fornecendo assim uma avaliação mais rigorosa dos fatores influenciadores da intenção de uso.

#### 4.1 MODELO DE PESQUISA

O modelo de pesquisa utilizado neste trabalho verifica a hipótese de que o Estilo Cognitivo é uma variável determinante da intenção de utilizar o SI, bem como da expectativa de performance e esforço do usuário. O Estilo Cognitivo foi categorizado por Kirton (1976; 1994) em dois tipos:

Adaptador e Inovador. Para fins de análise, neste trabalho, a variável Estilo Cognitivo, abreviada por “estilo”, foi transformada em uma *dummy*, sendo 0 igual a adaptador e 1 igual a inovador. Esse procedimento foi adotado em virtude da tipologia de Kirton (1976; 1994), na qual deve-se classificar os indivíduos ou com tipologia adaptadora ou inovadora. Assim, precisou-se realizar essa caracterização categorial. Outros estudos nacionais (GOMES, 2004; GIMENEZ, 2000) também agregaram os estilos cognitivos em dois grupos, entretanto, realizaram procedimentos de análise estatística distintos do aqui apresentado. Cabe ressaltar, ainda, que, ao agregar todos os indivíduos em dois grupos, tem-se a desvantagem de informações serem perdidas e as especificidades dos componentes intermediários minimizados (BAGOZZI e FOXALL, 1996).

A Expectativa de Performance é o grau pelo qual um indivíduo acredita que usar o sistema o ajudará a incrementar seu desempenho no trabalho (ANDERSON, SCHWAGER e KERNS, 2006). Venkatesh *et al.* (2003) e Gupta, Dasgupta e Gupta (2008) certificaram que este construto exerce influência positiva e forte sobre a intenção de usar o sistema. Os moderadores dessa influência, segundo os autores, são o gênero e a idade, destacando-se a percepção dos trabalhadores mais jovens, principalmente os homens (IM, KIM e HAN, 2008).

Já a influência exercida pela Expectativa de Esforço na Intenção de Uso, segundo Venkatesh *et al.* (2003) é mais fraca, mas também positiva. Esse construto mensura o grau de facilidade associado ao uso do SI e apresenta como moderadores o gênero, a idade e a experiência de uso do sistema, visto que essa influência é mais importante para mulheres, especialmente as mais velhas e com menor experiência (VENKATESH *et al.*, 2003).

O construto Intenção de Uso relaciona-se à predisposição do indivíduo para utilizar o sistema futuramente. Neste trabalho, supõe-se que a expectativa de performance, expectativa de esforço e intenção de uso serão afetadas pelo estilo cognitivo do indivíduo, visto que, conforme Chilton, Hardgrave e Armstrong (2005), Taylor (2004) e Chakraborty, Hu e Cui (2008), esse pode ter efeitos sobre a percepção de utilidade, facilidade e uso da informação, bem como na aceitação da tecnologia.

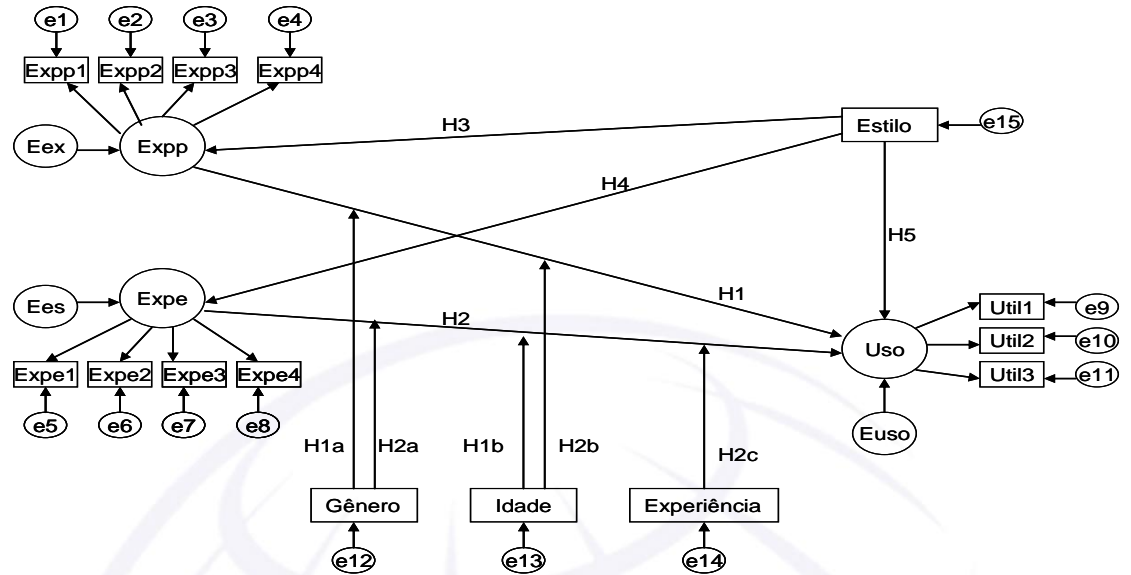
A partir da descrição dos construtos, expõem-se, no Quadro 2, as hipóteses da pesquisa e algumas referências de estudos que também já as investigaram.

Hipótese	Referências
<b>H1-</b> A expectativa de performance influencia positivamente a intenção de uso.	Venkatesh <i>et al.</i> (2003)
<b>H1a-</b> O gênero modera positivamente a influência da performance na intenção de uso.	Venkatesh <i>et al.</i> (2003)
<b>H1b-</b> A idade modera positivamente a influência da performance na intenção de uso.	Venkatesh <i>et al.</i> (2003)
<b>H2</b> - A expectativa de esforço influencia positivamente a intenção de usar o SI.	Venkatesh <i>et al.</i> (2003)
<b>H2a</b> – O gênero modera positivamente a influência de esforço na intenção de uso.	Venkatesh <i>et al.</i> (2003)
<b>H2b</b> - A idade modera positivamente a influência de esforço na intenção de uso.	Venkatesh <i>et al.</i> (2003)
<b>H2c-</b> A experiência modera positivamente a influência de esforço na intenção de uso.	Venkatesh <i>et al.</i> (2003)
<b>H3</b> - O estilo cognitivo influencia a expectativa de performance.	Chakraborty, Hu e Cui (2008)
<b>H4</b> - O estilo cognitivo influencia a expectativa de esforço.	Chakraborty, Hu e Cui (2008)
<b>H5</b> - O estilo cognitivo influencia a intenção de uso.	Chilton, Hardgrave e Armstrong (2005); Taylor (2004); Chen, Ghinea e Macredie (2006)

**Quadro 2 - Hipóteses do estudo e respectivas referências.**

Fonte: Elaborado pelos autores.

A fim de ilustrar essas hipóteses, a Figura 2 expõe o desenho de pesquisa. Salienta-se que foram utilizadas abreviaturas para os construtos e para as variáveis que os compõem. Assim, o construto “Expectativa de Performance” foi denominado “Expp”; a “Expectativa de Esforço”, “Expe”; a “Intenção de Uso”, “Uso”; e a variável “Estilo Cognitivo” foi reclassificada como “Estilo”, sendo disposto como uma variável *dummy* (0 – adaptador; 1 – inovador). As variáveis que compõem cada um dos construtos acompanham a nomenclatura deles, seguidas da sua numeração. Cada uma delas será descrita detalhadamente na seção de análise dos resultados. Já os moderadores não sofreram alteração na nomenclatura. Salienta-se que a variável “gênero” foi codificada como uma *dummy* (0 – masculino; 1 – feminino), e “idade” e “experiência” foram codificadas como variáveis contínuas, expressando a idade do indivíduo e o tempo de uso do sistema.



**Figura 2 - Desenho de pesquisa.**

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Venkatesh *et al.* (2003); Chakraborty, Hu e Cui (2008); Chilton, Hardgrave e Armstrong (2005); Taylor (2004); Chen, Ghinea e Macredie (2004).

Percebe-se que o modelo da pesquisa indica a existência de relações de dependência simultâneas, fazendo-se necessária a utilização de modelagem de equações estruturais (MEE), apresentada por Hair *et al.* (2005) como uma técnica útil quando variáveis dependentes tornam-se independentes em subseqüentes relações de dependência. Cabe destacar que o número de respondentes (170) é adequado para a utilização dessa técnica, visto que Hair *et al.* (2005) indicam a necessidade de ter de 5 a 10 respondentes por parâmetro no modelo, e que o número mínimo de elementos que compõem a amostra deve ficar entre 100 e 150, quando se utiliza a estimação de máxima verossimilhança (*maximum likelihood*) no cálculo dos parâmetros, procedimento aqui realizado. Chin (1998) afirma que as MEE apresentam resultados melhores que as técnicas da primeira geração na identificação de relações, por causa de maior flexibilidade que o pesquisador tem na interação entre teoria e dados.

Para a análise dos dados, utilizou-se como suporte o pacote estatístico SPSS 10.0 e o *software* para modelagem de equações estruturais AMOS™.

## **5 ANÁLISE DE RESULTADOS**

A amostra utilizada na pesquisa foi composta de 170 colaboradores, sendo a maioria do sexo feminino, representando 65,3% dos respondentes, perante 34,7% dos indivíduos do sexo masculino. Quanto à idade, verificou-se um público jovem com média de 26,4 anos, e 90% têm de 17 a 37 anos. Ainda sobre os entrevistados, 58,9% concluíram o ensino médio, 22,5% possuem ensino superior incompleto e completo e somente 2,4% possuem curso de pós-graduação.

Ao analisar o tempo de serviço na empresa, observou-se uma média de cinco anos. Quanto às atividades profissionais, a maior parte dos respondentes pertence ao setor de vendas (62,4%), o que se justifica pelo ramo de atuação da empresa (comércio de calçados), 14,7% trabalha no caixa e apenas 7,7% atuam nos departamentos de gerência e administrativo.

Relativo ao tempo de uso do sistema, tem-se que os colaboradores o utilizam há aproximadamente 26 meses. Constatou-se, ainda, uma média de 33 acessos diários ao sistema, e o maior número de observações situa-se no intervalo entre 17 e 19 acessos (36,4%).

### **5.1 ESTILOS COGNITIVOS: IDENTIFICANDO AS PREFERÊNCIAS INDIVIDUAIS DOS ENTREVISTADOS**

Conforme as concepções de Kirton (1976; 1994), o estilo cognitivo individual pode ser categorizado em dois tipos: Adaptador e Inovador. Enquanto os adaptadores caracterizam-se pela precisão, eficiência, disciplina e atenção às normas, os inovadores priorizam a busca por soluções inovadoras, caracterizando-se como desafiadores das regras (GIMENEZ, 1998).

O estilo predominante entre os participantes da pesquisa foi o inovador (78,8%), com média de 126,47, evidenciando a preferência dos entrevistados em fazer as coisas diferentemente. Já os adaptadores (21,2%) apresentaram média igual a 90,69. Como afirmam Kirton e Pender (1982), inovadores são frequentemente encontrados em grupos de profissionais que interagem com mais numerosos e menos rígidos paradigmas, como marketing e vendas, grupo predominante no estudo. Corroborando esses resultados, pesquisas mostram que grupos de trabalho tendem a desenvolver uma consensual pontuação no modelo Adaptador-Inovador proposto por Kirton (1976; 1994), embora possam ocorrer oscilações de pontuação dentro desses grupos (SIM e WRIGHT, 2002).

A fim de ilustrar as características dos estilos cognitivos dos funcionários investigados, elaborou-se a Tabela 1, na qual são visualizadas as questões do KAI e a média da percepção para cada uma delas, sob a visão dos adaptadores e inovadores.

Questões	Inovadores		Adaptadores	
	Média	Desvio	Média	Desvio
1. Tenho ideias originais.	4,40	0,71	3,33	1,20
2. Tenho muitas ideias diferentes e costumo compartilhá-las.	4,04	0,85	2,94	1,21
3. Sou criativo.	4,78	0,67	3,00	1,20
4. Consigo trabalhar com diversas ideias novas ao mesmo tempo.	4,28	0,76	3,06	1,35
5. Penso em soluções para situação que parecem sem saída.	4,47	0,77	3,18	1,29
6. Sou mais rápido para criar algo do que para melhorar o já existente.	3,57	1,00	2,65	1,28
7. Tenho novas perspectivas para velhos problemas.	4,12	0,90	3,14	1,09
8. Normalmente me arrisco fazendo coisas de modo diferente.	3,38	1,35	2,59	1,35
9. Gosto de variar rotinas já estabelecidas.	3,85	1,15	2,70	1,21
10. Prefiro trabalhar em um problema de cada vez.	3,25	0,99	3,31	1,24
11. Sou capaz de manter uma posição de desacordo contra o grupo.	3,53	1,26	2,74	1,33
12. Preciso do estímulo da mudança frequente.	3,58	1,16	2,65	1,20
13. Prefiro que as mudanças ocorram gradualmente.	3,01	0,94	3,03	1,29
14. Preocupo-me com pequenos detalhes; sou minucioso.	3,29	0,82	2,97	1,20
15. Lido com todos os detalhes de modo cuidadoso.	2,65	0,59	3,69	0,89
16. Sou metódico e sistemático.	4,09	0,92	2,76	1,16
17. Gosto de trabalho minucioso.	2,28	0,83	2,67	1,31
18. Não sou normalmente cuidadoso ou meticoloso.	2,88	1,47	1,71	1,06
19. Sou persistente.	4,60	0,74	3,44	0,80
20. Dou ordens diretas em situações que estejam sob controle.	3,32	1,31	2,29	1,27
21. Eu me adapto rapidamente ao sistema.	4,56	0,72	3,39	1,13
22. Eu me conformo facilmente.	2,48	1,38	2,03	1,25
23. Concordo rapidamente com a equipe no trabalho.	3,81	0,94	3,14	1,27
24. Em geral não procuro quebrar ou contornar as regras.	4,16	1,08	3,33	1,02
25. Nunca tomo decisões sem ter o total domínio sobre o assunto.	4,56	0,64	3,44	1,11
26. Sou prudente quando estou lidando com autoridades	3,01	0,61	3,14	1,26
27. Gosto de orientações precisas.	3,04	0,50	3,50	1,06
28. Sou previsível.	3,60	1,24	2,62	1,23
29. Prefiro colegas que não discordem de meus pontos de vista.	2,71	1,31	2,11	1,16
30. Gosto de chefes e de padrões de trabalho que sejam consistentes.	4,46	0,71	3,26	1,26
31. Trabalho sem desvios daquilo que foi prescrito.	2,80	0,76	3,08	1,20
32. Guardo minhas ideias para mim até que elas sejam necessárias.	3,37	1,42	2,53	1,21

**Tabela 1 - Média e desvio-padrão das questões referentes ao KAI.**

Fonte: Elaborado pelos autores.



Visualiza-se na Tabela 1 que os inovadores atribuíram maior importância as questões: (3) sou criativo, apresentando a maior média (4,78); e (19) sou persistente (4,60). Já os adaptadores demonstraram maior relevância às questões (15) lido com todos os detalhes de modo cuidadoso (3,69); e (27) gosto de orientações precisas (3,50). Esses resultados corroboram com os pressupostos teóricos defendidos por Kirton (1976; 1994) de que os adaptadores buscam resolver problemas por meio da aplicação de regras ou procedimentos definidos dentro de paradigmas familiares, enquanto os inovadores preferem situações não estruturadas, tendo maior envolvimento com circunstâncias que exijam sua criatividade. Já a questão que obteve menor média para os inovadores foi a (17) gosto de trabalho minucioso (2,28), enquanto para os adaptadores foi a questão (18) não sou normalmente cuidadoso ou metucioso (1,71). Nesse sentido, Gimenez (2000) destaca que os adaptadores são vistos como confiáveis, conformados e previsíveis.

Convém ressaltar, também, que os resultados do estudo desenvolvido por Kirton (1976) evidenciaram que os homens, com média de 98,2, tendem a possuir características do estilo inovador, enquanto as mulheres, com média de 90,8, demonstraram ser mais adaptadoras. No entanto, essa constatação não foi corroborada neste estudo, visto que não foi encontrada diferença significativa de estilo cognitivo entre homens e mulheres, a partir da realização do teste Qui-Quadrado.

## 5.2 UTAUT: COMPREENDENDO AS PERCEPÇÕES INDIVIDUAIS

Os construtos do modelo UTAUT investigados nesta pesquisa foram: Expectativa de Esforço, Expectativa de Performance, compostos de quatro variáveis cada um; e Intenção de Uso, composto de três variáveis. Para cada um deles e para as variáveis que os compõem foram calculadas a média e o desvio-padrão (Tabela 2).

Fator UTAUT	Variável	Questão	Média	Desvio
Expectativa de Esforço	<i>Expe1</i>	Minha interação com o sistema é clara e compreensível.	4,30	0,90
	<i>Expe2</i>	Foi fácil tornar-me ágil no uso do sistema.	4,39	0,82
	<i>Expe3</i>	Acho o sistema fácil de usar.	4,48	0,78
	<i>Expe4</i>	Aprender a operar o sistema é fácil para mim.	4,46	0,78
	<b>Média geral</b>		<b>4,40</b>	<b>0,681</b>
Expectativa de Performance	<i>Expp1</i>	Usar o sistema me permite terminar minhas tarefas mais rápido.	4,35	1,05
	<i>Expp2</i>	Acho que o sistema é útil ao meu trabalho.	4,63	0,70
	<i>Expp3</i>	Utilizar o sistema aumenta minha produtividade.	4,24	1,00
	<i>Expp4</i>	Se eu uso o sistema, amplio minhas chances de obter	2,70	1,04

		um aumento salarial.		
		<b>Média geral</b>	<b>3,98</b>	<b>0,720</b>
<b>Intenção de Uso</b>	<i>Uso1</i>	Pretendo utilizar (ou continuar utilizando) o sistema nos próximos meses.	4,70	0,62
	<i>Uso2</i>	Eu me vejo utilizando este SI nos próximos meses.	4,63	0,69
	<i>Uso3</i>	Planejo usar (ou continuar usando) o sistema nos próximos meses.	4,52	0,81
		<b>Média geral</b>	<b>4,61</b>	<b>0,632</b>

**Tabela 2 - Análise descritiva das variáveis e construtos do UTAUT.**

Fonte: Elaborado pelos autores.

A variável que apresentou a menor média foi *Expp4* (2,70) refletindo que, na empresa investigada, os funcionários não visualizam um aumento salarial se ampliarem seus conhecimentos acerca da utilização do sistema. Isso pode indicar que, nessa organização, o uso do SI é imprescindível para a execução das tarefas, não sendo um diferencial para o funcionário. O mesmo foi visualizado no trabalho de Silva (2006), que abordou 231 usuários de oito sistemas de informação distribuídos por sete empresas atuantes no Brasil. A autora destacou que este resultado poderia estar relacionado ao fato de o sistema ser de uso obrigatório, e o inverso poderia estar ocorrendo, ou seja, se o indivíduo não usasse o SI, haveria chances de ele perder o emprego.

Já entre as variáveis com médias mais elevadas, destacam-se, principalmente, as que compõem o fator Intenção de Uso. Uma explicação para esse fato é que o SI já estava sendo utilizado na empresa e é de uso obrigatório, e os entrevistados não têm outra opção a não ser continuar utilizando-o para exercer suas tarefas. As alternativas referentes à Expectativa de Performance também obtiveram médias altas, sendo esse resultado consistente com o de estudos anteriores (VENKATESH *et al.*, 2003; SILVA, 2006), bem como a maioria das variáveis do fator Expectativa de Esforço.

Com relação aos desvios-padrão, tanto das variáveis quanto dos fatores, percebem-se poucos valores elevados, ou seja, acima de 1. Isso reflete que os respondentes não apresentaram grandes divergências com relação à percepção das questões destacadas.

Na etapa de validação dos fatores do UTAUT, inicialmente, convém ressaltar que cada fator foi construído com base na média das variáveis que o compõe, visto que esses fatores já são validados nacional e internacionalmente (VENKATESH *et al.*, 2003; SILVA, 2006; KAUFMANN, 2005), não necessitando a realização de uma análise fatorial exploratória.

Assim, para verificar a confiabilidade dos fatores, utilizou-se como indicador de consistência interna o alfa de Cronbach, que, segundo Malhotra (2006), deve ter um valor superior a 0,60 para ser considerado aceitável. Neste trabalho, os alfas dos três construtos do modelo UTUAT obtiveram índices satisfatórios e semelhantes aos encontrados por Kaufmann (2005), indicando um coeficiente

aceitável. Entretanto, para o construto Expectativa de Performance o alfa inicial era de 0,5948, sendo necessária a exclusão da variável *Expp4* (alfa da variável = 0,7021) para melhorar o índice, sendo o alfa final do construto igual a 0,6718. Essa exclusão tende a concentrar a análise do fator nas questões restantes, não se podendo afirmar, nesta pesquisa, que “aprender a operar o sistema foi fácil” ao usuário investigado. Assim os fatores finais obtidos foram: *Expectativa de Esforço* (quatro variáveis), com alfa de 0,849; *Expectativa de Performance* (3 variáveis), com alfa de 0,6954; e *Intenção de Uso* (3 variáveis), com alfa igual a 0,8497.

### 5.3 ESTILOS COGNITIVOS E UTAUT: VERIFICANDO AS INFLUÊNCIAS

A fim de identificar a influência dos estilos cognitivos e da expectativa de esforço e performance na intenção de uso dos SI, realizaram-se duas etapas: a primeira envolveu a análise fatorial confirmatória (AFC) para a construção do modelo de mensuração; a segunda avaliou as relações entre os fatores, indicadas pelas hipóteses que compõem o modelo estrutural (ANDERSON e GERBING, 1988). A Tabela 3 apresenta os resultados obtidos em relação aos índices de ajuste do modelo e confiabilidade.

A composição dos fatores partiu da análise realizada previamente na seção 5.2, e, com base nessa, calcularam-se os índices de ajustes iniciais, a variância extraída e o nível de confiabilidade. Os índices de ajuste envolvem medidas absolutas e comparativas. As medidas absolutas avaliam o grau em que o modelo prediz a matriz de covariância ou correlação observada (KLINE, 1998). Uma dessas medidas é o qui-quadrado ( $\chi^2$ ), o qual não deve ser significativo ( $\chi^2 > 0,05$ ), indicando que os dados se ajustam ao modelo. Outras medidas de ajuste absoluto que devem ser analisadas são o RMSEA, que deve apresentar valores menores do que 0,08; e o RMSR, o qual, segundo Kline (1998), é considerado aceitável quando apresenta valor menor do que 0,10. Há ainda o GFI que pode variar de 0 a 1, visto que valores acima de 0,9 são considerados muito bons (KLINE, 1998).

Também foram satisfatórios os resultados encontrados nas medidas comparativas de ajuste, que confrontam o modelo proposto ao modelo nulo, compreendendo os seguintes índices: CFI, NFI e NNFI, que devem apresentar valores superiores a 0,9. Diante desses pressupostos, percebe-se, na Tabela 3, que todas as medidas absolutas de ajuste foram atendidas.

Índices de Ajuste	Construtos (valores observados)			Valores Recomendados
	EXPP	EXPE	USO	
Qui-quadrado	3,879	2,784	2,064	
Significância	p=0,144	p=0,249	P=0,356	p> 0,05
GFI- <i>Goodness-of-fit</i>	0,989	0,991	0,994	> 0,9
CFI- <i>Comparative Fit Index</i>	0,979	0,997	0,998	> 0,9
NFI- <i>Normed Fit Index</i>	0,960	0,990	0,993	> 0,9
NNFI- <i>Non-Normed Fit Index</i>	0,938	0,991	0,999	> 0,9
RMSR- <i>Root Mean Square Residual</i>	0,059	0,010	0,010	<0,10
RMSEA- <i>Root Mean Square Error of Aproximation</i>	0,074	0,048	0,014	< 0,08
Variância Extraída	0,650	0,850	0,850	> 0,5
Confiabilidade	0,34	0,59	0,60	> 0,7
Alfa de Cronbach	0,6954	0,8490	0,8497	> 0,6

**Tabela 3 - Resultados dos índices de ajuste.**

Fonte: dados da pesquisa.

A avaliação da confiabilidade do construto foi realizada a partir do cálculo da variância extraída e da confiabilidade, que devem atingir valores iguais ou superiores a 0,5 e 0,7, respectivamente, para que o construto seja considerado fidedigno (HAIR *et al.*, 2005). A variância extraída atingiu valores acima do recomendado, mas a confiabilidade de cada construto não foi satisfatória, sendo substituída pela análise do valor do Alfa de Cronbach, como recomendam Baumgartner e Homburg (1996), a qual apresentou valores adequados, possibilitando a continuidade da análise das relações entre os construtos.

Realizada a validação individual dos construtos, partiu-se para a análise do modelo final (Tabela 4), para posteriormente avaliar as hipóteses do estudo.

Índice	Valor
$\chi^2$	152,683 p (0,000)
Graus de Liberdade	71
GFI - Goodness of Fit	0,905
CFI - Comparative Fit Index	0,971
NFI - Normed Fit index	0,959
NNFI - Non Normed Fit Index	0,906
RMSR - <i>Root Mean Square Residual</i>	0,095
RMSEA - <i>Root Mean Squared Error of Aproximation</i>	0,080

**Tabela 4 - Índices de ajuste do modelo final.**

Fonte: Dados da pesquisa.

O modelo final obteve um  $\chi^2$  significativo, sendo necessário dividir o valor do teste pelos graus de liberdade, conforme sugerem Pedhazur e Schmelkin (1991). Esses autores afirmam que valores iguais ou inferiores a 5 são aceitáveis, o que se observa na relação dos dados da Tabela 4. Todos os demais índices de ajuste apresentaram resultados satisfatórios. Assim, apresentam-se os coeficientes padronizados e os graus de significância de cada hipótese analisada, como ilustra a Tabela 5.

Hipótese	Relação	Coefficiente Padronizado	Z	ig	Resultado do teste de hipóteses
H1	Expp	0,272	2,033	0,042	Suportada
H1a	Gênero	0,110	1,503	0,133	Não suportada
H1b	Idade	0,007	0,108	0,914	Não suportada
H2	Expe	0,779	1,962	0,050	Suportada
H2a	Gênero	0,077	0,146	0,884	Não suportada
H2b	Idade	0,006	1,419	0,156	Não suportada
H2c	Experiência	0,001	0,401	0,688	Não suportada
H3	Estilo	0,158	4,245	***	Suportada
H4	Estilo	0,094	4,128	***	Suportada
H5	Estilo	0,684	4,302	***	Suportada

\*\*\*, significativo ao nível de 1%.

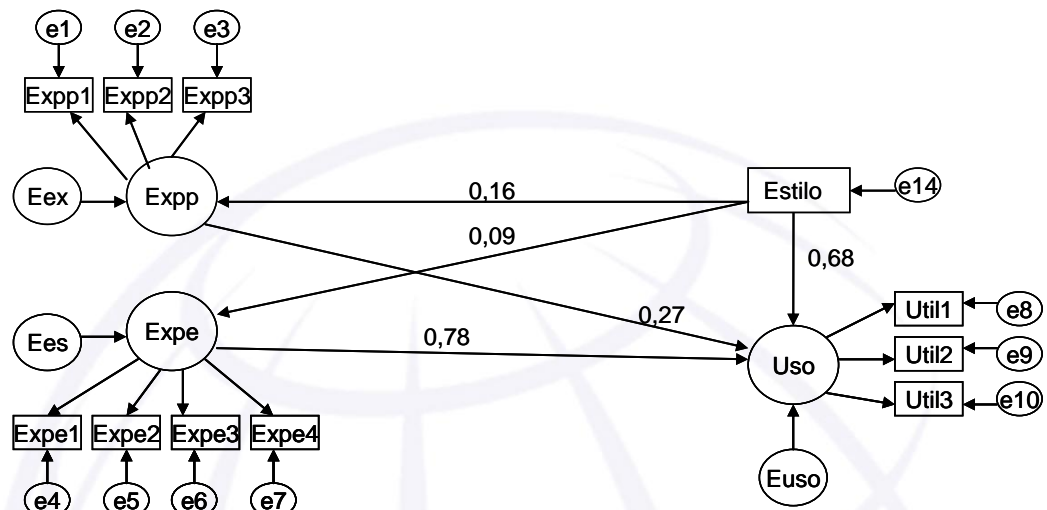
**Tabela 5 - Coeficiente padronizado e significância das hipóteses**

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota-se que as relações entre os construtos do modelo foram significativas (H1, H2, H3, H4 e H5), com 99% de confiança. Entretanto, nenhuma das variáveis moderadoras apresentou influência sobre a intenção de uso, como evidenciado no valor da significância das hipóteses H1a, H1b, H2a, H2b e H2c. Gupta, Dasgupta e Gupta (2008) também não encontraram influência da variável “gênero” na intenção de usar o SI, e Anderson, Schwager e Kerns (2006) não verificaram a influência das variáveis “idade” e “experiência”. Com relação a esta última, Park, Yang e Lehto (2007) e Im, Kim e Han (2008) também não identificaram os seus efeitos sobre a intenção de uso do sistema. Visentini, Bobsin e Rech (2008), em um levantamento sobre o estado da arte acerca desse modelo, verificaram que

muitos estudos abordando o UTAUT não comprovaram a influência dos moderadores, remetendo à necessidade de ampliação de estudos que identifiquem essas relações.

A partir desses resultados, destaca-se, na Figura 3, o modelo final deste trabalho.



**Figura 3 - Modelo final.**

Fonte: Elaborado pelos autores.

Consistente com Venkatesh *et al.* (2003), os construtos Expectativa de Performance e Expectativa de Esforço apresentaram coeficientes significativos positivos de 0,27 e 0,78, respectivamente, em relação à Intenção de Uso. Quanto ao primeiro construto, nota-se que a intenção de uso do sistema aumenta, conforme aumenta a crença do indivíduo de que ele terá ganhos ao utilizá-lo (VENKATESH *et al.*, 2003). Anderson, Schwager e Kerns (2006) visualizaram resultado semelhante, ao analisar tecnologias adotadas no ensino superior (*Tablet PC*), afirmando que este construto contribui demasiadamente na explicação da intenção de uso da TI. Esse resultado, indicando uma relação positiva, também foi corroborado por Gupta, Dasgupta e Gupta (2008), os quais investigaram tecnologias da internet em organizações governamentais; Park, Yang e Lehto (2007), que estudaram tecnologias móveis; e Wang, Wu e Wang (2008), os quais analisaram sistemas móveis de aprendizado.

No que tange à relação entre Expectativa de Esforço e Intenção de Uso, nota-se que quanto maior a facilidade de uso do sistema, maior a intenção de uso do indivíduo. Gupta, Dasgupta e Gupta (2008), que também identificaram essa relação, afirmam que este resultado suporta a literatura existente, a qual indica que o uso de um sistema é dependente da sua facilidade de manuseio. Entretanto, Anderson, Schwager e Kerns (2006) não identificaram essa relação, e Al-Gahtani, Hubona



e Wang (2007), na investigação do uso de computadores *desktop*, constataram que a Expectativa de Esforço não apresenta efeito significativo na intenção de uso, quando estão presentes as variáveis moderadoras gênero, idade e experiência. Perante essas discrepâncias, percebe-se a necessidade de se ampliar a investigação acerca da relação entre a Expectativa de Esforço e a Intenção de Uso e a influência das variáveis moderadoras.

Referente à relação entre Estilo Cognitivo e a Expectativa de Performance e Esforço, constatou-se influência, ainda que de forma fraca. Como afirmam Chakraborty, Hu e Cui (2008), o Estilo Cognitivo tem um importante efeito sobre a percepção de utilidade e, conseqüentemente, sobre as expectativas dos indivíduos quanto ao seu desempenho e esforço mediante o uso dos Sistemas de Informação.

Finalmente, quanto à relação entre Estilos Cognitivos e Intenção de Uso, evidenciou-se que estes exercem uma influência moderada sobre a Intenção de Uso, corroborando os pressupostos defendidos por Chakraborty, Hu e Cui (2008). Resultado semelhante foi encontrado no estudo de Taylor (2004), em que o estilo cognitivo influenciou o uso das funcionalidades do sistema, visto que os adaptadores utilizavam mais as funcionalidades do SI, quando comparados aos inovadores.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Chakraborty, Hu e Cui (2008) salientam que a investigação da aceitação da tecnologia aliada ao estudo dos estilos cognitivos pode proporcionar um melhor entendimento dessa relação, favorecendo a formação de programas e intervenções na promoção da TI, visando a ampliar a aceitação dos usuários. Dessa forma, este estudo objetivou identificar a existência de influência dos Estilos Cognitivos (adaptador e inovador), descritos por Kirton (1973), na Intenção de Uso dos SI. Verificou-se ainda a influência dos Estilos Cognitivos na Expectativa de Esforço e na Expectativa de Performance do usuário.

A maioria (78%) dos 170 colaboradores investigados é caracterizada como inovadora, com média igual a 126,47. Somente 21,2% demonstraram ser adaptadores, com média igual a 90,69. Dada à predominância de profissionais de vendas na amostra pesquisadas, percebe-se grande semelhança entre os achados deste trabalho e os de Kirton e Pender (1982), indicando que esses profissionais apresentam fortes traços de estilo cognitivo inovador.

Quanto aos fatores do UTAUT elaborados com base na média das variáveis que os compõem, percebeu-se maior importância atribuída ao fator Intenção de Uso, com média 4,61. Presume-se que tal resultado esteja relacionado à obrigatoriedade do uso do sistema na empresa investigada. Isso porque, sistemas de uso mandatório, como o aqui investigado, são utilizados em função da exigência de um superior, impossibilitando ao usuário a escolha de utilizar ou não o sistema (HARTWICK e BARKI, 1994). Os fatores Expectativa de Performance e Expectativa de Esforço obtiveram médias igual a 3,98 e 4,40, respectivamente. Salienta-se que os três construtos apresentaram boa confiabilidade (MALHOTRA, 2006), conforme resultado da análise do alfa de Cronbach.

A partir das análises individuais do estilo cognitivo e dos construtos da UTAUT, realizou-se o teste das hipóteses do modelo proposto, por meio de equações estruturais. Os índices de ajuste e a variância dos construtos analisados, bem como do modelo final foram satisfatórios. Todas as relações entre os construtos do modelo (H1, H2, H3, H4 e H5) foram significativas. No entanto, nenhuma das hipóteses relacionadas às variáveis moderadoras foi corroborada, indo ao encontro dos resultados de Gupta, Dasgupta e Gupta (2008), Anderson, Schwager e Kerns, (2006), Park, Yang e Lehto (2007) e Im, Kim e Han (2008). Visentini, Bobsin e Rech (2008) afirmam que esses achados merecem maior investigação, dadas as discrepâncias encontradas na literatura.

Com relação a H1 e H2, verificou-se consistência com os resultados de Venkatesh *et al.* (2003), visto que os construtos Expectativa de Performance e Expectativa de Esforço apresentaram coeficientes significativos positivos, na influência da Intenção de Uso. Da mesma forma, as hipóteses H3, H4 e H5 foram suportadas, evidenciando que o Estilo Cognitivo exerce influência sobre a Expectativa de Performance e Esforço, e de maneira ainda mais significativa, sobre a Intenção de Uso. Tais resultados remetem à compreensão de que as preferências individuais, como os estilos cognitivos, estão diretamente relacionadas à aceitação e uso de tecnologias, como sugerem Chen, Ghinea e Macredie (2006), representando importantes contribuições a investigações futuras. Cabe destacar, entretanto, que não se buscou verificar qual estilo cognitivo está mais propenso a utilizar o sistema, mesmo porque esse caracteriza-se por ser de uso mandatório, não possibilitando a diferenciação entre a amostra. Tal limitação pode surgir como proposição para estudos futuros, que proponham identificar a predisposição dos usuários de SI não mandatórios para utilizá-lo, conforme seu estilo cognitivo.

O fato de o SI da empresa investigada ser de uso mandatório, também limitou a verificação do construto Influência Social, presente no UTAUT (VENKATESH *et al.*, 2003). Ainda, em virtude do objetivo do estudo, não se analisou os construtos Condições Facilitadas e Uso da TI, impossibilitando a verificação das relações do modelo UTAUT na íntegra. Outro fator limitante deste trabalho é a categorização, em apenas duas condições, da variável estilo cognitivo. Estudos futuros devem

considerar essa variável como intervalar, classificando o estilo de cada participante situado em um ponto entre extremo inovador e extremo adaptador. Finalmente, somente uma única organização foi investigada, o que pode limitar os achados deste trabalho.

Além das sugestões de trabalhos vindouros já destacadas, recomenda-se que outros ramos de atividade, como a prestação de serviço, por exemplo, sejam analisados, sob a ótica do modelo aqui testado, eliminando as limitações deste estudo. Ainda, a relação entre estilos cognitivos e o uso dos SI podem ser verificados por meio de modelos que incorporem diretamente o uso de SI mandatórios, como o modelo teórico da Pós-Aceitação (*Post-Acceptance Model*, PAM) de Bhattacharjee (2001), que busca explicar a intenção do usuário em continuar a usar ou não um dado SI. A ampliação deste estudo torna-se relevante, principalmente em virtude da carência de estudos no contexto nacional.

## REFERÊNCIAS

- AGARWAL, R.; KARAHANNA, E. Time flies when you're having fun: Cognitive Absorption and beliefs about information technology usage. *MIS Quarterly*, v. 24, n. 4, p. 665-694, 2000.
- AL-GAHTANI, S. S.; HUBONA, G. S.; WANG, J. Information technology (IT) in Saudi Arabia: Culture and the acceptance and use of IT. *Information & Management*, v. 44, p. 681-691, 2007.
- AMIEL, T.; SARGENT, S. L. Individual Differences in Internet Usage Motives. *Computers in Human Behavior*, v. 20, n. 6, p. 711-726, 2004.
- ANDERSON, J. C.; GERBING, D. W. Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, v.103, n.3, p.411-423, 1988.
- ANDERSON, J. E.; SCHWAGER, P. H.; KERNS, R. L. The Drivers for Acceptance of Tablet PCs by Faculty in a College of Business. *Journal of Information Systems Education*, v. 17, n. 4, 2006.
- ANDLER, D. *Introdução às Ciências Cognitivas*. São Leopoldo: Ed. Unisinos, 1988.

BANDYOPADHYAY, K.; FRACCASTORO, K. A. The effect of culture on user acceptance of information technology. *Communications of the Association for Information Systems*, v.19, p. 522-543, 2007.

BAGOZZI, R.; FOXALL, G. Marketing Construct validation of a measure of adaptive-innovative cognitive styles in consumption. *International Journal of Research in Marketing*, v. 13, p. 201-213, 1996.

BHATTACHERJEE, A. Understanding information system continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quartely*, v. 25, n. 3, p. 351-370, 2001.

BAUMGARTNER, H.; HOMBURG, C. Applications of structural equation modeling in marketing and consumer research: a review. *International Journal of Research in Marketing*, v.13, p.139-161, 1996.

CHAKRABORTY, I.; HU, P.J.; CUI, D. Examining the effects of cognitive style in individuals' technology use decision making. *Decision Support Systems*, v.45, p. 228-241, 2008.

CHEN, S.Y.; GHINEA, G.; MACREDIE, R.D. cognitive approach to user perception of multimedia quality: An empirical investigation. *International Journal of Human-Computer Studies*, v. 64, p.1200-1213, 2006.

CHENG, S. H. *et al.* Person project fit and R&D performance: a case study of Industrial Technology Research Institute of Taiwan. *R&D Management*, v.37, n. 3, p. 209-220, 2007.

CHILTON, M. A.; HARDGRAVE, B. C.; ARMSTRONG, D. J., Person-job cognitive style fit for software developers: the effect on strain and performance. *Journal of Management Information Systems*, v.22, n. 2, p.193-226, 2005.

CHIN, W. W. Issues and opinion on structural equation modeling. *MIS Quarterly*, v. 22, n.1, 1998.

DAVIS, F. D.; BAGOZZI, R. P.; WARSHAW, P. R. User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management Science*, v. 35, n. 8, p. 982-1003, 1989.

FORD, N. Cognitive Styles and Virtual Environments. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 51, n. 6, p. 543-557, 2000.

GALLIVAN, M. J. The influence of software developers' creative style on their attitudes to and assimilation of a software process innovation. *Information & Management*, v.40, p.443-465, 2003.

GIMENEZ, F. A. P. Escolhas estratégicas e estilo cognitivo: um estudo com pequenas empresas. *Revista de Administração Contemporânea*, v.2, n.1, p. 27-45, 1998.

\_\_\_\_\_. *O estrategista na pequena empresa*. Maringá: (s.n), 2000.

GUPTA, B.; DASGUPTA, S.; GUPTA, A. Adoption of ICT in a government organization in a developing country: an American study. *Journal of Strategic Information Systems*. Article in press, 2008.

HAIR, J. F.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L.; BLACK, W. C. *Análise Multivariada de Dados*. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HARTWICK, J.; BARKI, H. Explaining the Role of User Participation in Information System Use. *Management Science*, v. 40, n. 4, p. 40-465, 1994.

HAYES, J.; ALLINSON, C. W . Cognitive style and the theory and practice of individual and collective learning in organizations. *Human Relations*, v. 51, n. 7, p. 847-868, 1998.

HU, P. J. *et al.* Examining the Technology Acceptance Model Using Physician Acceptance of Telemedicine Technology. *Journal of Management Information Systems*, v. 16, n. 2, p. 91-112, 1999.

HUTCHINSON, L. R.; SKINNER, N. F. Self-Awareness and Cognitive Style: Relationships Among Adaption-Innovation, Self-Monitoring, and Self-Consciousness. *Social Behavior and Personality*, v. 35, n.4, p. 551-560, 2007.

IM, I.; KIM, Y.; HAN, H-J. The effects of perceived risk and technology type on users' acceptance of technologies. *Information & Management*, v. 45, p. 1-9, 2008.

KAUFMANN, S. M. A. *Tecnologia da Informação em uma Instituição de Ensino Superior: fatores que influenciam sua utilização*. 117fls. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

KIRTON, M. Adaptors and Innovators: A Description and Measure. *Journal of Applied Psychology*, v. 61, n. 5, p. 622-629, 1976.

\_\_\_\_\_. *Adaptors and Innovators: Styles of creativity and problem solving*. London: Routledge, 1994.

KIRTON, M.; PENDER, S. The Adoption-Innovation Continuum, Occupational Type and Course Selection. *Psychological Reports*, v. 51, p. 883–886, 1982.

KLIN, R. B. *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: The Guilford Press, 1998. 354p.

LI, J. P.; KISHORE, R. How Robust is the UTAUT Instrument? A Multigroup Invariance Analysis in the Context of Acceptance and Use of Online Community Weblog Systems. *ACM Sigmis-CPR*, p. 183-189, 2006.

MALHOTRA, N. K. *Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada*. 3. ed. Porto Alegre: 2006.

PARK, J. K.; YANG, S.; LEHTO, X. Adoption of Mobile Technologies for Chinese Consumers. *Journal of Electronic Commerce Research*, v. 8, n. 3, p. 196-206, 2007.

PEDHARZUR, E. J., SCHMELKIN, L. P. *Measurement, design, and analysis: an integrated approach*. New Jersey: Lawrence Erlbaum, 1991.

REIS, J. A. F. *Tipos de Estratégias e Estilos Cognitivos Gerenciais: um estudo de suas comparações em indústrias de pequeno e médio porte*. 100f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Pontifícia Universidade Católica, Curitiba, 2007.



RIDING, R. J.; S. G. RAYNER. *Cognitive Styles and Learning Strategies*. David Fulton: London, 1998.

SILVA, M. F. da. *Fatores Humanos e sua Influência na Intenção de Uso de Sistemas de Informação*. 143 f. Tese (Doutorado em Administração) – Instituto COPPEAD de Administração, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro: UFRJ/COPPEAD, 2006.

SIM, E.; WRIGHT, G. A comparison of adaption-innovation styles between Information Systems majors and computer science majors. *Journal of Information Systems Education*, v.13, n.1, p.29-35, 2002.

TAYLOR, W. A. Computer-Mediated Knowledge Sharing and Individual User Differences: An Exploratory Study. *European Journal of Information Systems*, v. 13, n. 1, p. 52-64, 2004.

TURBAN, E.; RAINER, K.; POTTER, R. *Administração de Tecnologia da Informação*. São Paulo: Campus, 2005.

VASCONCELOS, A. C. F.; GUEDES, I. A.; CANDIDO, G. A. Aplicação dos modelos de Miles e Snow e Kirton em pequenas e médias empresas: um estudo exploratório. *Gestão de Produção, Operações e Sistemas*, v.3, n. 3, p. 123-132, 2007.

VENKATESH, V. *et al.* User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, v. 27, n. 3, p. 425–478, 2003.

VISENTINI, M. S.; BOBSIN, D. RECH, I. Ampliando as considerações sobre o uso da Tecnologia: o estado da arte do UTAUT. In: Encontro Anual da Associação Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração, 2008, Rio de Janeiro. *Anais do XXXII ENANPAD*: Rio de Janeiro, 2008. CD-ROM.

WANG, Y-S.; WU, M-C.; WANG H-Y. Investigating the determinants and age and gender differences in the acceptance of mobile learning. *British Journal of Educational Technology*, 2008.

ZHANG, P.; LI, N.; SUN, H. Affective Quality and Cognitive Absorption: Extending Technology Acceptance Research. *Proceedings of the Hawaii International Conference on System Science*, 2006.

## THE INFLUENCES ON THE INTENTION TO USE INFORMATION SYSTEMS: AN APPROACH BETWEEN KIRTON THEORY OF COGNITIVE STYLES AND THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY

### ABSTRACT

This paper aims identify the influence of cognitive styles and the effort expectancy and performance expectancy in the Information Systems (IS) use behavioral. To achieve this objective, the study was based on the theoretical perspective of cognitive style (KIRTON, 1976) and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) from Venkatesh *et al.* (2003). Through a survey, we investigated 170 employees from the footwear retailer company, located in the central region of Rio Grande do Sul. Regarding cognitive style, was predominant the innovator style. Already with regard to the UTAUT, the factor Use Intention, was more relevant. In order to test the study hypotheses, it was proceeded an analysis of structural equation, which showed satisfactory measures for the investigated constructs and the proposed model. Thus, we tested the hypotheses, and all relationships between the model constructs were significant, however, none of the hypotheses related to UTAUT moderate variables were confirmed. We noted that individual preferences, such as cognitive styles, are directly related to the use behavioral of information systems.

**Keywords:** Cognitive styles, UTAUT, Information systems, Footwear retailer company, Structural equation.

---

Data do recebimento do artigo: 22/11/2011

Data do aceite de publicação: 25/02/2011