

O PARADOXO DA AUTONOMIA/VÍCIO NO USO DE WHATSAPP E ESTRATÉGIAS DE GERENCIAMENTO POR PROFESSORES UNIVERSITÁRIOS NO CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19

CARLOS JAVIER BRITO CABRERA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS)

ALAN RAFAEL BOESING

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS)

FERNANDA DA SILVA MOMO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS)

KATHIANE BENEDETTI CORSO

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA - UNIPAMPA (UNIPAMPA)

Agradecimento à órgão de fomento:

Agradecimentos à Universidad del Chubut. Por ser a instituição que nos permitiu esta pesquisa, os professores e gestores que colaboraram.

O PARADOXO DA AUTONOMIA/VÍCIO NO USO DE WHATSAPP E ESTRATÉGIAS DE GERENCIAMENTO POR PROFESSORES UNIVERSITÁRIOS NO CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19

1 INTRODUÇÃO

O *smartphone* é o primeiro computador verdadeiramente pessoal. Ele combina habilidades de comunicação e computação com mobilidade e personalização. É por isso que pode-se dizer que os usuários desenvolvem relações profundas com seus celulares (Yildirim & Correia, 2018).

O uso da tecnologia quando está alinhado com as expectativas de seus usuários tende a proporcionar sentimentos de felicidade, satisfação e empoderamento, gerando um sentido de pertença nas relações profissionais e sociais (Jarvenpaa & Lang, 2005). Neste sentido, pode-se ver que o *smartphone* é uma dessas tecnologias que é cada vez mais utilizada para uma variedade de funções, dada suas características que permitem autonomia e flexibilidade na realização de diferentes atividades e em diferentes contextos (Mazmanian et al., 2006).

Ao mesmo tempo que o uso dos *smartphones* gera a autonomia, com o aumento dos sentimentos de satisfação, ele gera uma necessidade de permanecer conectado e disponível, podendo gerar uma tensão permanente devido à necessidade de verificar e responder às mensagens recebidas. Assim, uma vez que os usuários acostumam-se a estarem conectados o tempo todo, isso lhes causa desconforto quando precisam desconectar-se, mesmo que temporariamente. Mazmanian et al., 2006 ao estudarem as repercussões sociais relacionadas ao uso do *Blackberry*, identificaram esta dualidade conflituosa derivada do uso dessa tecnologia como um paradoxo de Autonomia / Vício. Em suas pesquisas, os autores observaram como a natureza viciante dessa dinâmica de liberdade dificultava a desconexão dos usuários de seu trabalho no uso do *smartphone*, e isso causou uma mudança nos limites espaço-temporais e misturou a lógica local e distante de comprometimento e as regras de relacionamento.

As medidas de restrição governamentais decorrentes da pandemia da COVID-19 em 2020 intensificaram o uso de tecnologias para promover a comunicação e as atividades de trabalho em contextos das atividades de ensino. Nesse sentido, este estudo tem como objetivo analisar a presença do paradoxo Autonomia / Vício no uso do WhatsApp por professores da *Universidad del Chubut* na Argentina e identificar as estratégias utilizadas por este público como uma forma de gerenciar esse paradoxo. O trabalho apresenta uma abordagem qualitativa, com a coleta de dados através de entrevistas semi-estruturadas por meio do WhatsApp, tendo em vista o próprio contexto gerado pela pandemia, onde a intensidade de uso e dependência de ferramentas tecnológicas tende a ser maior.

Corso et al. (2012) já destacaram a importância do estudo dos paradoxos em vista das estratégias que os indivíduos criam e estabelecem para lidar com os paradoxos que surgem do uso de *smartphones*. Nesse sentido, o estudo ajuda a ilustrar as estratégias adotadas pelos professores universitários em um contexto de pandemia atípica, no qual se espera uma maior dependência dos meios tecnológicos para a comunicação familiar e profissional. Os resultados estimulam a reflexão sobre atitudes individuais e institucionais em relação ao uso de tecnologias de comunicação como a WhatsApp e incentivam a reflexão sobre novas estratégias a serem adotadas a longo prazo para o uso dessas tecnologias (Jarvenpaa e Lang, 2005), com o objetivo de proporcionar uma relação positiva entre usuários e tecnologia, prudência e conhecimento sobre os possíveis efeitos de sua utilização nas rotinas pessoais e profissionais.

Por fim, destaca-se que este estudo está estruturado em cinco seções. Nesta primeira seção, a introdução, apresentou-se o tema e objetivos do estudo. A seção 2 apresenta o

referencial teórico sobre o tema dos paradoxos, enfocando principalmente o paradoxo da Autonomia / Vício. A seção 3 apresenta os procedimentos metodológicos adotados para esta pesquisa. Na seção 4 são apresentados os resultados da pesquisa e, na seção 5, expõe-se as considerações finais.

2 PARADOXOS TECNOLÓGICOS E ESTRATÉGIAS DE GERENCIAMENTO

O conceito de paradoxo não é novo. É um assunto que vem sendo estudado desde os tempos antigos, desde os filósofos gregos até os modernos, e significa uma ideia contraditória, ocasionando um conflito de entendimento e trazendo um conceito de ambiguidade, que pode ser benéfico e mau ao mesmo tempo (Fernandes Filho & Pitombeira, 2016). Os paradoxos existem em praticamente todos os aspectos de nossas vidas. Um paradoxo é uma preposição, ou um conjunto delas, que inicialmente parecem corretos, mas que leva a uma auto contradição lógica e válida (Herndon, 2001; Ting et al., 2005).

Um dos primeiros estudos sobre os paradoxos das tecnologias móveis foi realizado em 2004, baseado em um grupo de discussão internacional em larga escala, que examinou as experiências dos usuários de tecnologias móveis em Hong Kong, Japão, Finlândia e Estados Unidos. Como resultado desta pesquisa, foram identificados oito paradoxos centrais da tecnologia móvel que moldaram a experiência e o comportamento do usuário naquela época. Foram sugeridas possíveis características de *design* que se relacionam com os paradoxos experimentados e como essas características poderiam ser melhor administradas ou tratadas (Jarvenpaa & Lang, 2005).

Como a tecnologia transcende muitas facetas da vida dos usuários, muitas vezes as expectativas sobre as capacidades dos serviços que eles supostamente prestam entram em conflito com seu desempenho na realidade, ocasionando uma experiência paradoxal. O paradoxo é uma situação, ato ou comportamento que parece ter qualidades contraditórias ou inconsistentes (Jarvenpaa & Lang 2005).

O trabalho de Mick & Fournier (1998) foi pioneiro no estudo de paradoxos tecnológicos, sem definir por tecnologias móveis. O estudo revelou oito paradoxos associados ao consumo de tecnologia: 1) Assimilação / Isolamento; 2) Concorrência / Incompetência; 3) Eficiência / Ineficiência; 4) Compromisso / Descompromisso; 5) Controle / Caos; 6) Liberdade / Escravidão; 7) Novo / Obsoleto; e 8) Atendimento / Criação de necessidades. Mais tarde, a lista de paradoxos propostos foi ampliada por (Jarvenpaa & Lang, 2005) com a os paradoxos: 9) Independência / Dependência; 10) Planejamento / Improvisação; 11) Público / Privado e 12) Ilusão / Desilusão. Mais dois outros paradoxos foram incluídos por (Mazmanian et al., 2006), com 13) Continuidade / Assincronicidade e **14) Autonomia / Vício**. Corso (2013) ressalta que alguns paradoxos podem ser semelhantes em relação às práticas e percepções, especialmente os paradoxos de Independência / Dependência, Autonomia / Vício e Liberdade/Escravidão.

O paradoxo Autonomia / Vício é descrito pela percepção de uma maior autonomia decorrente do uso da tecnologia móvel, ao oferecer a flexibilidade de quando e onde o processo de comunicação pode ocorrer, enquanto esta maior autonomia é acompanhada por uma mudança na expectativa sobre a disponibilidade de cada indivíduo, aumentando seu compromisso de estar conectado, ocasionando o que foi chamado de “vício do *BlackBerry*” Embora essa regra não fosse explícita, foi entendido que todos os membros deveriam verificar seus *BlackBerrys* com frequência (Mazmanian et al., 2006). Outra definição desse paradoxo é apresentada por Corso (2013), para a qual o usuário tem a flexibilidade de escolher quando e como comunicar-se, mas, por outro lado, deve manter seus dispositivos ligados e constantemente atualizados. A autora indica que a autonomia de poder decidir se deve ou não iniciar uma comunicação está presente no discurso dos gestores acadêmicos entrevistados e

observados em seu estudo. Ao mesmo tempo, considera um vício o impulso de verificar de forma breve, discreta e repetidamente a chegada de uma nova comunicação, realizada a partir de suas observações nas reuniões desses gestores. Também observou o estabelecimento de uma rotina de checagem dos e-mails ao amanhecer e a necessidade de ter o *smartphone* sempre por perto.

Ting et al. (2005) explicam que a tecnologia da *internet* móvel promove a assimilação social, a comunicação e o engajamento entre as pessoas, rompendo as barreiras da distância. A tecnologia proporciona aos usuários o luxo da mobilidade e a liberdade, mas também os escraviza às preocupações com os níveis de recepção e exige que os usuários fiquem constantemente próximos de seus telefones celulares, esperando que as mensagens cheguem.

Nesse sentido, um estudo identificou a sensação de desconforto por parte de adultos jovens na ausência de seus *smartphones* (Martins et al., 2018). Os autores definiram este fenômeno como um Vício, ou seja, os usuários expressaram a necessidade de estar sempre perto de seu dispositivo, e que ele deveria estar ligado e disponível para a comunicação ou outras funções.

Da mesma forma, Fernandes Filho & Pitombeira (2016) verificaram que o uso de *smartphones* por profissionais proporcionou uma sensação de satisfação, privacidade, liberdade e independência. Entretanto, simultaneamente, foi verificado que os usuários se sentiam dependentes do dispositivo, e muitas vezes criaram mecanismos de gerenciamento, como o uso da comunicação assíncrona, com uma resposta não imediata. Outra conclusão encontrada foi a de que quanto mais jovem a faixa etária do profissional, maior a manifestação de paradoxos sobre o uso de telefones inteligentes.

Chae & Yeum (2010) acrescentam que muitas tecnologias podem criar um resultado ou uma situação oposta no desempenho de suas próprias funções. Como a tecnologia móvel integra múltiplas funções/tecnologias em um único dispositivo, se espera que os usuários experimentem os paradoxos. Em outro ponto, os autores citam a semelhança entre os paradoxos existentes, com uma explicação de que quando os usuários percebem os paradoxos, eles também esboçam uma estratégia para enfrentá-los, como mostrado na Figura 1.

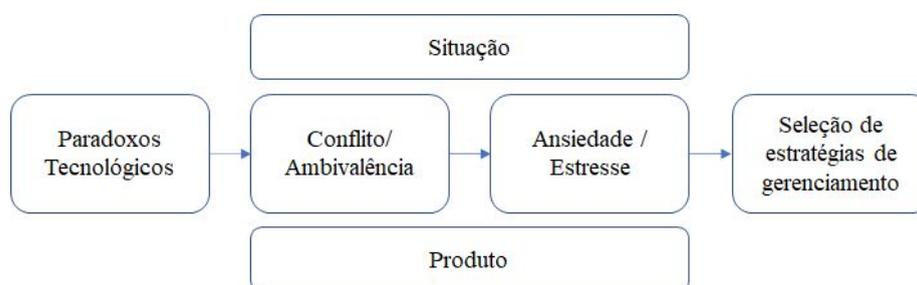


Figura 1. O quadro dos Paradoxos Tecnológicos e Estratégias de Gerenciamento.

Fonte: Adaptado de (Chae & Yeum, 2010)

As estratégias de gerenciamento paradoxal podem ser evasivas ou de confronto (Holahan & Moos, 1987). A evasão é realizada com a minimização do uso da tecnologia, com a recusa de usá-la, o atraso na aquisição de seus produtos e a ação de ignorar as informações sobre a utilidade do produto, conforme o Quadro 1 (Chae & Yeum, 2010).

O confronto, por outro lado, ocorre quando o usuário se esforça para aprender e utilizar os recursos ou serviços da tecnologia e revisa seu valor esperado ao compreender o potencial da tecnologia. Nesse sentido, ele pode tentar lidar com as limitações do produto, acomodando-se, mudando suas expectativas e aceitando o que o instrumento pode ou não fazer e ir acumulando as informações detalhadas sobre o produto e a marca. Outra ação é a

busca pela compreensão dos princípios operacionais, os méritos e deméritos do produto patentado e dominar seu uso (Jarvenpaa e Lang, 2005).

Variáveis	Definição operacional
Evitar	<ul style="list-style-type: none"> ● Distanciamento: Desenvolver regras restritivas para quando ou como a posse tecnológica será ou não utilizada. ● Negligência: Perder o interesse em dispositivo/serviço móvel ● Abandono: Trocar de dispositivo móvel/ Cancelamento do contrato de serviço móvel
Confronto	<ul style="list-style-type: none"> ● Acomodação: Identificar as vantagens e desvantagens do dispositivo móvel. ● Parceria: Personalizar o dispositivo móvel e o serviço para atender às exigências pessoais ● Domínio: Dominar um bem tecnológico, aprendendo a fundo suas operações, seus pontos fortes e fracos.

Quadro 1. Comportamentos estratégicos para lidar com paradoxos da tecnologia móvel.

Fonte: Chae & Yeum (2010, p. 125)

Os resultados encontrados por Chae & Yeum (2010) indicam que os paradoxos podem ser alterados à medida que as pessoas se acostumarem à tecnologia móvel. Além disso, a dimensão cultural do grupo é um fator determinante, com o grupo cultural individualista preferindo a comunicação assíncrona do que as culturas coletivistas, como a coreana. Desse modo, a cultura deve ser considerada na discussão sobre paradoxos tecnológicos.

3 MÉTODO

Este estudo classifica-se como uma pesquisa qualitativa e descritiva, e foca na análise à luz do paradoxo de Autonomia / Vício de como o uso da tecnologia do WhatsApp afeta as atividades dos professores da *Universidad del Chubut* em um contexto de pandemia e na identificação das atividades de gerenciamento desse paradoxo. Assim, foca em uma análise profunda de uma situação particular evidenciada pelos professores dessa universidade argentina (Oliveira, 2011).

Em relação à técnica de coleta de dados, a mesma esta foi realizada entre maio e junho de 2020 por meio de entrevistas semi-estruturadas que foram aplicadas a partir de uma comunicação apoiada pelo WhatsApp. O roteiro de entrevista foi elaborado com base no trabalho de Corso (2013) e a partir de questionamentos elaborados pelos autores. O instrumento elaborado foi validado com dois doutores especialistas na temática. Posteriormente, realizou-se a entrevista com um professor da universidade como forma de pré-teste para estimativa do tempo necessário para a realização das entrevistas e também para identificação de ajustes na redação das questões para melhor compreensão destas, pelos entrevistados. Após essa entrevista, o questionário sofreu alguns ajustes de redação.

Para a coleta de dados, foi encaminhada uma mensagem pelo WhatsApp aos professores da *Universidad del Chubut* (Argentina) explicando a pesquisa e os convidando a participar deste estudo. Um total de 25 professores aceitaram participar da pesquisa. As perguntas foram enviadas no idioma espanhol de forma separadas, sendo respondidas através de mensagens de áudio do aplicativo, no idioma espanhol também, com a referência de qual pergunta estava respondendo, conforme a Figura 2.

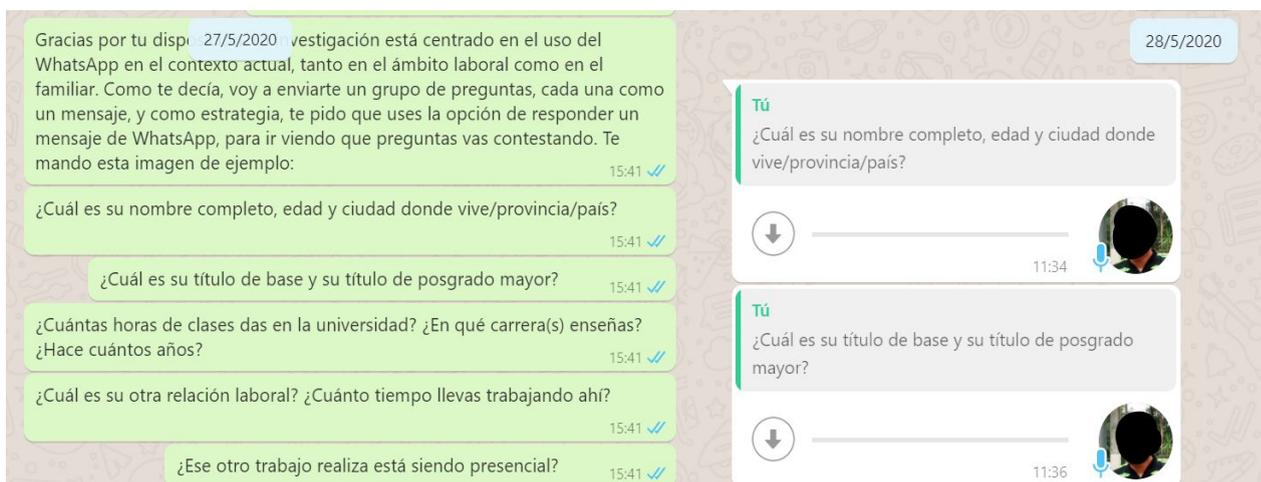


Figura 2 - Estrategia de coleta de dados pelo WhatsApp

Dos 25 profesores que aceptaron realizar la entrevista, 19 concluyeron todo el proceso de entrevista. Un criterio de exclusión utilizado fue la necesidad de poseer más un vínculo de empleo, lo que descartó un profesor. Con esto, la muestra del estudio contó con 20 profesores de la universidad (cerca de 10% de los docentes trabajan en la universidad), con el aprovechamiento de la entrevista de pre-teste en virtud de la baja necesidad de ajustes en el cuestionario inicial.

Las entrevistas fueron transcritas en documentos de texto (un documento para cada entrevistado), manteniendo el idioma original (español). Fueron tres horas y doce minutos de audios transcritos y para esta etapa utilizó inicialmente la herramienta Speech-to-Text API de Google Cloud y posteriormente se realizó la revisión manual de los textos transcritos por un nativo de la lengua española. Todos esos documentos fueron importados para el software Nvivo en que se realizó la codificación de las transcripciones a partir de análisis de contenido (Bardin, 2011). Las categorías iniciales de análisis fueron paroxo y estrategias. Estas categorías iniciales son *theory driven* y las categorías intermedias y finales fueron creadas al decorrer del análisis de contenido, siendo esas *data driven*. A seguir se presentan los resultados obtenidos en esta investigación.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Para a apresentação dos resultados da pesquisa optou-se pela subdivisão desta seção em quatro partes. Na subseção 4.1 apresenta-se as características da instituição e o perfil dos entrevistados. Na subseção 4.2 discute-se sobre a percepção dos entrevistados quanto ao paroxo de Autonomia / Vício. Na subseção 4.3 é apresentada as estratégias de gerenciamento encontradas no contexto laboral. Por fim, a subseção 4.4 apresenta as estratégias de gerenciamento encontradas no contexto familiar.

4.1 Contexto do estudo e Perfil dos respondentes

A *Universidad del Chubut* (UDC) é uma instituição que foi fundada em 2008 na região da Patagônia na Argentina e possui quatro *campi* nas cidades de Rawson, Esquel, Gáiman e Puerto Madryn. No ano de 2010 iniciaram os cursos de Enfermagem e Desenvolvimento de Software e em 2011, iniciou o curso de Tecnólogo de Redes e Telecomunicação e as atividades de extensão. Entre 2016 e 2018 foram iniciados mais seis cursos superiores (*Universidad del Chubut*, 2020). Em 2020 a universidade possui um total de

9 cursos superiores, 189 professores e quase 2000 alunos regulares (*Universidad del Chubut*, 2020).

Os professores da universidade foram o foco deste estudo e, conforme destacado no método, obteve-se um total de 20 professores que participaram efetivamente do estudo, respondendo à entrevista e possuindo outra atividade remunerada além da docência na *Universidad del Chubut*, ou seja, possuem mais de um vínculo laboral.

Código	Idade	Área de Formação	Tempo na UDC	Cursos que leciona	CH na UDC	Pacote de Dados	WIFI	Forma de trabalho no período ¹
E1	34 anos	Biologia	2 anos e meio	Administração de áreas naturais	8 horas semanais	Não	Sim	Remoto
E2	46 anos	Enfermagem	10 anos	Enfermagem	18 horas semanais	Sim	Sim	Presencial
E3	53 anos	Inglês	7 anos	Diversos cursos	8 horas semanais	Sim	Sim	Remoto
E4	36 anos	Sistemas de Informação	4 anos	Redes e Telecomunicações	4 horas semanais	Sim	Sim	Remoto
E5	46 anos	Contabilidade e Administração	3 anos	Administração de empreendimentos agropecuários	4 horas semanais	Sim	Sim	Remoto
E6	55 anos	Sistemas de Informação	8 anos	Diversos cursos	12 horas semanais	Sim	Sim	Presencial
E7	67 anos	Engenharia de Telecomunicações	8 anos	Redes e Telecomunicações	6 horas semanais	Sim	Sim	Remoto
E8	52 anos	Biologia	3 anos	Administração de áreas naturais	6 horas semanais	Sim	Sim	Remoto
E9	41 anos	História	9 anos	Programa de Nivelamento e Enfermagem	9 horas semanais	Sim	Sim	Remoto
E10	65 anos	Psicologia	10 anos	Enfermagem	8 horas semanais	Sim	Sim	Remoto
E11	56 anos	Enfermagem	11 anos	Enfermagem	5 horas semanais	Sim	Sim	Remoto
E12	49 anos	Pedagogia	10 anos	Redes e Telecomunicações	3 horas semanais	Sim	Sim	Remoto
E13	62 anos	Enfermagem	10 anos	Enfermagem	4 horas semanais	Sim	Sim	Presencial
E14	47 anos	Enfermagem	3 anos	Enfermagem	15 horas semanais	Sim	Sim	Remoto/Presencial
E15	30 anos	Enfermagem	2 anos	Enfermagem	10 horas semanais	Sim	Sim	Presencial
E16	60 anos	Medicina	4 anos	Diversos cursos	36 horas semanais	Sim	Sim	Presencial
E17	52 anos	Enfermagem	13 anos	Enfermagem	6 horas semanais	Sim	Sim	Presencial
E18	63 anos	Engenharia Agrônoma	3 anos	Administração de empreendimentos agropecuários	10 horas semanais	Sim	Sim	Remoto
E19	39 anos	Análise de Sistemas	10 anos	Redes e Telecomunicações e Desenvolvimento de software	12 horas semanais	Sim	Sim	Remoto
E20	47 anos	Enfermagem	6 anos	Enfermagem	20 horas semanais	Sim	Sim	Presencial

¹ Considerou-se para esta classificação a outra relação laboral dos entrevistados, pois as atividades da universidade estão sendo executadas de forma remota por todos esses docentes. Além disso, destaca-se que a forma de trabalho relatada na tabela refere-se a forma atual de execução de suas atividades laborais, em um contexto de pandemia por COVID19.

Quadro 2. Perfil dos Entrevistados

Fonte: Os autores

Conforme apresenta o quadro 2, há uma diversidade de respondentes em todas as perspectivas da tabela. Em relação a idade, não há nenhum entrevistado com idade inferior a 34 anos. Entre as áreas de formação pode-se destacar a área da saúde, da engenharia e da tecnologia da informação, em conformidade com os cursos ofertados pela universidade. Todos os docentes lecionam na UDC por no mínimo 2 anos.

Em relação ao uso do WhatsApp, todos os professores são usuários e conectam-se a partir do WIFI ou pacotes de dados, havendo apenas um professor (E1) que não possui pacote de dados, mas que descreveu estar sempre conectado via WIFI. Em relação a forma de trabalho das outras atividades laborais para além da universidade, observou-se que a maioria está em trabalho remoto devido a pandemia de COVID-19. A maior parte dos professores que seguem trabalhando de forma presencial, trabalham em serviços relacionados ao setor de saúde. Por fim, quanto às atividades na universidade, todos os professores estão trabalhando de forma remota devido a pandemia.

4.2 Paradoxo Autonomia / Vício

A análise das entrevistas possui diversas evidências da presença do paradoxo Autonomia / Vício no contexto dos professores da UDC. A figura 3 ilustra de forma resumida as evidências encontradas e como foram classificadas.



Figura 3. Classificação das evidências de Autonomia / Vício na análise das entrevistas.
 Fonte: Os autores

4.2.1 Evidências da Autonomia no uso do WhatsApp

As evidências da presença de autonomia por parte dos entrevistados foram divididas em onze categorias iniciais, sendo agrupadas posteriormente por similaridade em três grandes categorias de autonomia: Facilidade de Uso, Comunicação e Outros (Figura 3).

Na categoria **Facilidade de Uso**, os entrevistados apresentaram que o WhatsApp é intuitivo, simples e rápido, como evidenciado pelos entrevistados com os seguintes trechos: "*simplicidade da aplicação*"(E3); "*é muito mais fácil comunicar, passar informações, passar fotos de um documento que você tem*"(E6); "*é um dos serviços mais difundidos, que as pessoas usam mais no momento*" (E9); "*é uma aplicação rápida do ponto de vista tanto do envio quanto do recebimento*"(E12) ; "*por causa das melhorias que oferece*"(E15); "*acelera muito a transmissão de informações nos grupos WhatsApp*"(E19). Dessa forma, os entrevistados expressam uma percepção de maior autonomia, oferecendo flexibilidade em quando e onde o processo de comunicação pode ocorrer.

Em relação à categoria **Comunicação**, os entrevistados afirmaram de várias maneiras que o maior significado dessa parte do paradoxo é a força que eles têm para se comunicar com seu ambiente, a qualquer momento e de várias maneiras, por meio de mensagens de texto, por áudio e imagem. As evidências encontradas foram expressas nos seguintes termos: "*a facilidade de comunicação instantânea e para meu caso particular, já que tenho família longe, é uma fonte, uma maneira rápida, fácil e econômica de me comunicar com eles*"(E1); "*No que diz respeito ao pessoal, a ligação e as relações com os membros da família*"(E20); "*por exemplo, na família com minhas filhas em Córdoba que tenho contato permanente, com meu pai, com minha esposa*"(E6); "*Eu realmente uso o WhatsApp o dia todo para me comunicar. A melhoria que sinto é a agilidade, a velocidade com que podemos melhorar a quantidade de comunicação*"(E11).

A possibilidade de videoconferências também foi evidenciada com os trechos "*É inestimável ser capaz de realizar videoconferências. Portanto, quase como uma visita pessoal, com parentes, filhos, no meu caso ou netos ou amigos que vivem no exterior*" (E7) e na espontaneidade "*O WhatsApp me dá a comunicação mais espontânea e, na socialização, posso estar conectado a grupos e pessoas que conheço e compartilhar informações*" (E9).

A autonomia foi evidenciada na possibilidade de comunicar-se com o ambiente familiar sem dificuldades e estar em contato com eles o tempo todo. No contexto laboral, outro achado foi a facilidade de contato e o envio de documentos, demonstrado por "*No que diz respeito ao trabalho, também facilita a você ter uma série mais instantânea de contatos*" (E1); "*Estou mais ligado à minha equipe, portanto não tenho que esperar, não tenho que esperar para vê-los para poder passar as informações e, por sua vez, eles podem passar informações em tempo real... e isso também me permite passar informações como documentos Powerpoint ou esse tipo de coisa sem ter que usar um dispositivo como um pendrive ou a nuvem para poder passar essas informações [...] me permite ser muito mais dinâmico no trabalho, pois posso carregar arquivos do mesmo computador, e desde então, este aspecto realmente, sinto que é uma ferramenta fundamental*" (E11); "*Neste contexto da COVID-19 também estou usando o WhatsApp com os estudantes*" (E12); "*a conectividade fácil com colegas de diferentes países*" (E16). Assim, observa-se que no contexto das restrições impostas à circulação e às atividades presenciais houve o fortalecimento dessa categoria, a comunicação. Os professores foram obrigados a realizar o ensino sem a presença física de seus alunos, além do deslocamento para o seu outro trabalho ser restrito aos serviços essenciais, como o atendimento hospitalar.

Na categoria **Outros**, foram agrupadas as demais evidências de autonomia, sem uma grande correlação entre si. A evidência da economicidade foi evidenciada no trecho "*O Whatsapp melhorou a comunicação e economizou dinheiro no uso do telefone...e porque antes eu usava sms ou ligações e eu tinha que pagar por isso. Agora com o WhatsApp você só usa dados e como temos WiFi, não consumimos crédito*" (E4). Outra evidência dessa categoria foi o aumento da produtividade, expressado por "*Em comparação com outros formulários eletrônicos que estávamos trabalhando, como o correio, e a possibilidade de estarmos conectados o tempo todo, só isso, gera um aumento na produtividade*" (E5); "*Estou mais conectado com minha equipe de trabalho, portanto não preciso esperar [...] para poder passar as informações e, por sua vez, eles podem me passar informações em tempo real*" (E8); "*Distribuí informações facilmente nos 23 países que constituem a confederação. Eu trabalho com colegas. Além das universidades, além de nossa universidade e do Conselho Consultivo de universidades da confederação e até agora até mesmo Cuba tem agora a WhatsApp que também aproxima os colegas em Cuba das informações*" (E16); "*Me permitiu melhorar meu trabalho, pois posso participar de chamadas de vídeo com mais de uma pessoa de cada vez, também posso compartilhar algum tipo de documento e trabalhar em grupos, seja com estudantes ou com grupos de trabalho*" (E17). Essas categorias estão relacionadas a evidências apontadas no estudo de (Fernandes Filho & Pitombeira, 2016) no qual se demonstra que os *smartphones* proporcionam uma sensação de satisfação, privacidade, liberdade e independência.

4.2.2 Evidências do vício no uso do WhatsApp

De forma semelhante ao trabalho desenvolvido no item anterior, as evidências do vício foram identificadas individualmente e no processo de análise de conteúdo foram agrupadas em três categorias em virtude da sua similaridade, são elas: Gerenciamento, "Me afeta se não estiver disponível" e Obrigação.

O **Gerenciamento** é uma categoria que destaca o desconforto causado pelos desvios de comunicação nos grupos de trabalho ou de familiares. Isso gera a impossibilidade de realizar a leitura de todas as mensagens em virtude de sua quantidade e ocasiona a perda de alguma informação que pode ser considerada importante. Nesse sentido, os entrevistados afirmaram: "*O que é negativo é agir em termos do abuso que geralmente é feito com estas redes em todos os grupos, porque de repente é desnaturalizado, não os grupos, que são para*

alguma atividade concreta, que têm um objetivo determinado, geralmente, muito rapidamente se transformam ou se misturam com grupos sociais, com saudações comuns e, evidentemente, isso muitas vezes leva ao preenchimento das caixas, e, sobretudo, se vamos exigir muita atenção para poder discriminar o que realmente vem com um sentido original do grupo" (E7) e "Os grupos são um inconveniente. Normalmente são distorcidos. Você esquece a finalidade para a qual o grupo foi criado e começa a receber vídeos, imagens e propagandas" (E12).

Ainda em relação ao Manejo, tem-se a questão da distração. Essa distração ocorre no momento em que as mensagens são revistas ou em que uma determinada mensagem vai ser enviada, e você perde tempo ou a noção dela, porque você se distrai com as outras mensagens. Neste sentido, os entrevistados evidenciaram: *"De alguma forma, se você pode dizer que de alguma forma isso me atrapalhou, porque de fato me distrai. Em outras palavras, não é a mesma coisa estar trabalhando sem interrupções e de repente ouvir o bip do WhatsApp e bem, internalizamos o uso do WhatsApp de tal forma que olhamos imediatamente" (E1) e "Se muitas vezes acontece que alguém se distrai com uma mensagem do WhatsApp porque ela é usada como uma forma de procrastinar também, de perder tempo, às vezes é preciso procurar algo concreto no celular e se distrai olhando para a mensagem e o tempo passa, perdemos tudo" (E19).* Dessa forma, observa-se que o estar sempre conectado para acessar o WhatsApp acaba sendo não benéfico aos usuários entrevistados quando há o desvio do uso da ferramenta nos grupos para a forma de comunicação inicialmente estabelecida e pelo fato de que o uso da ferramenta desvia a atenção do usuário.

O rótulo de **"Me afeta se o WhatsApp não estiver disponível"** foi aplicado a segunda categoria de evidências relacionada ao Vício no uso do WhatsApp. Constatou-se a dependência da aplicação em termos de trabalho e família como destacado nos seguintes trechos: *"me prejudicaria mais pessoalmente em minha vida diária do que profissionalmente, porque a verdade é que profissionalmente, embora eu o utilize ocasionalmente, eu o utilizo mais como um meio de comunicação. Mas pessoalmente eu o faço, porque o uso diariamente para me comunicar com minha família que não vive na Argentina" (E1), "Profissionalmente, estaria me afetando, em termos de produtividade reduzida" (E5) e "Penso que seria muito difícil para mim não ter o WhatsApp ou tecnologia similar em vigor" (E7).* Em contraponto, constatou-se que alguns entrevistados se sentiriam menos afetados com uma indisponibilidade do WhatsApp, sendo esses entrevistados que possuem uma maior familiaridade com outras formas de comunicação ou menos resistência a mudança.

Nesse sentido, foi apontado que: *"Acho que poderia resolvê-lo com outras ferramentas, a coisa mais urgente é sempre comunicar com a família, que isso pode ser feito por computador, por isso não sei se isso me afetaria tanto" (E3); "Usaria o correio (eletrônico). Os grupos de trabalho não estariam disponíveis. E nada, eu esperaria pelo retorno do serviço. Não me afeta" (E4); "Acho que não me afeta muito porque é uma ferramenta de trabalho. Há também a linha fixa, o telefone comum, para me comunicar com quem necessite. Não estou dependendo de um nível tão importante como se o WhatsApp me afetasse em meu trabalho ou em minha vida" (E6).* Essas evidências apontam que o serviço provido pelo WhatsApp não é exclusivo e urgente, podendo ser compensado por outros meios de comunicação, permitindo um certo distanciamento de seus usuários até o retorno de suas atividades, para muitos considerado até como um alívio do intenso ritmo de comunicação. Isso corrobora para os achados relacionados a evidência do paradoxo, uma vez que este pode ser mais intenso quando visualizado em um contexto mais amplo, para além de uma ferramenta tecnológica única como o WhatsApp.

Em relação a categoria **Obrigaçãõ**, destaca-se que essa obrigação é expressa pela preocupação e desconforto da necessidade de estar conectado o tempo todo e de ter que responder as mensagens quando elas chegam. Um entrevistado destaca que *"a maioria tem*

essas ferramentas e não há outra maneira de se adaptar" (E2). Além dessa evidência, destacam-se as evidências relacionadas a exigências laborais em que identificou-se desrespeito aos horários de trabalho e de descanso, e também trabalho na área de saúde sob o sistema de plantões. Nesse sentido, os professores apontam: "*Não há horários para comunicação. Quando trabalho à noite, as mensagens chegam o tempo todo [...]. Quando estou dormindo e você recebe mensagens ou exige uma resposta imediata, porque você lê a mensagem e talvez precise de tempo para responder ou verificar algo e lhe perguntam imediatamente por respostas*" (E20) , "*Talvez você não descanse com o WhatsApp. Como você está continuamente recebendo informações ou sendo solicitado por informações ou continuamente sendo contatado, você não tem descanso*"(E2); "*Considerando que posso estar sempre disponível, a realidade é que além da possibilidade de estar conectado, é claro, o dia todo, trouxe mais do que tudo, obstáculos especialmente no trabalho, porque não há horas, não há organização nisso, então você vai olhar para o celular e eles têm cada grupo, não sei, 100 mensagens, portanto, para mim a estrutura de organização de horários, nesta situação tem sido complexa*" (E3); "*Eu me encontro alguns dias sobrecarregado, porque começamos pela manhã e terminamos à noite. Não há um momento em que não se tenha mensagens de alunos, professores e diretores*" (E5).

As evidências de vício foram encontradas com uma menor abundância de evidências do que a autonomia. Esse fato leva a inferir que a relação negativa associado ao uso do WhastApp e dos *smartphones* é menos intensa para os entrevistados. Mesmo assim, os entrevistados demonstraram a necessidade de estar verificando e respondendo a todo momento às mensagens e exigências que recebem, tanto do contexto familiar como do contexto laboral ou social, corroborando com os achados de Ting et al. (2005) e de Mazmanian et al. (2006).

4.3 Estratégias de gerenciamento do paradoxo no contexto laboral

Constatada a presença do paradoxo Autonomia / Vício, partiu-se para a investigação das técnicas utilizadas pelos entrevistados para realizar o gerenciamento do paradoxo em seus contextos de trabalho e familiar. No contexto laboral, a pesquisa buscou evidências em quatro situações distintas. A primeira é com relação a comunicações via WhatsApp fora do horário laboral acordado. A segunda é a comunicação com os respectivos superiores funcionais (chefes). A terceira situação é quando o entrevistado recebe mensagens com pedidos do outro vínculo laboral enquanto está trabalhando. A situação final é a estratégia utilizada com os grupos laborais existentes no WhatsApp. A figura 4 resume as evidências encontradas e sua categorização.

Na categoria **Comunicações fora do horário laboral acordado**, foram encontradas dezessete referências nas entrevistas. A estratégia mais evidenciada nesse caso é a de realizar a limitação dos horários, com a realização do processo de comunicação apenas nos horários destinados àquele trabalho. Essa estratégia pode ser vislumbrada no seguinte trecho "*Apenas no horário. Não respondo mensagens fora do horário laboral*" (E4). Outra estratégia apresentada é a de priorizar o fluxo de comunicação e não realizar qualquer tipo de limitação, com destaque para a seguinte afirmação "*O WhatsApp está incorporado à minha pessoa*" (E11), na qual observa-se a fusão da ferramenta com o próprio indivíduo como forma de comunicação. As outras evidências encontradas foram a de silenciar o grupo, deixar o celular em um lugar distante e com volume baixo, responder apenas se não estiver ocupado e procurar limitar as mensagens de trabalho ao estritamente necessário, sem vídeos ou imagens.

CONTEXTO LABORAL

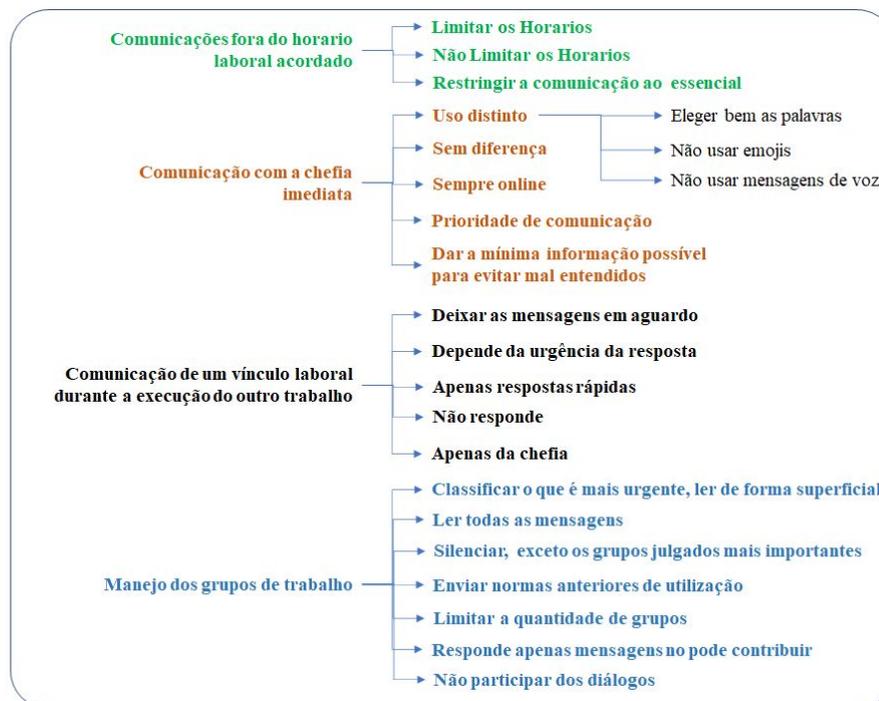


Figura 4. Classificação das evidências de Gerenciamento na análise dos paradoxos no contexto laboral.

Fonte: Os autores

As **estratégias de comunicação com a chefia** dos entrevistados também foi investigada. Das 24 evidências encontradas, sete afirmam que não possuem qualquer diferença nesse processo de comunicação. Em sentido contrário, existem seis evidências de que a linguagem é distinta, com “*diferença no uso do léxico*” (E12) e “*é mais formal*” (E1). Nesse sentido foi apontado o fato de “*eleger bem as palavras*” (E19), “*não usar “emojis”*” (E1), (E4) e “*não usar mensagens de voz*” (E16). Outros grupos de evidências encontradas na relação de comunicação com a chefia foram a destinação de uma prioridade máxima para esse processo, com “*se é um chefe, a verdade é que os respondo imediatamente*” (E8). Por fim, a estratégia de restringir a comunicação ao essencial foi apontada pelo (E2).

Em relação a categoria **Comunicação de um vínculo laboral durante a execução do outro trabalho**, a estratégia de deixar em aguardo os pedidos enviados pelos vínculos fora de seu horário destinado foi a preponderante nessa situação. Algumas evidências foram “*Aguardo até o horário correspondente*” (E19) e “*Deixo para o momento de recreio*” (E9). Outros entrevistados apontaram que realizam a avaliação da urgência ou importância da mensagem, procedendo de acordo com essa urgência, como “*Se é algo urgente*” (E18) e “*de acordo com a urgência*” (E13). A resposta apenas de mensagens que possam ser realizadas rapidamente ou de acordo com o fluxo de trabalho existente foram outras evidências encontradas, como “*dar resposta rápida*” (E16) e “*Depende do fluxo de trabalho que eu tenho*” (E2).

As estratégias da categoria **Manejo dos grupos de trabalho** foram as que apresentaram maior diversificação. A leitura superficial das mensagens e a classificação do que é importante e urgente foram algumas das estratégias mencionadas, como “*leio as mensagens muito por cima*” (E8), “*verifico as mensagens que são de maior importância*” (E16) e “*vou classificando o que é mais urgente*” (E2). Outras evidências encontradas foram a leitura de todas as mensagens (E15 e E18), colocar o grupo em silêncio (E14 e E20) e limitar a quantidade de grupos de trabalho (E19). Ainda com relação às estratégias adotadas com relação aos grupos de trabalho, foi observado o envio das normas de utilização de forma

prévia ao grupo (E16), responder apenas as mensagens em que pode contribuir (E17) e não participar de diálogos no grupo(E20).

A análise das estratégias utilizadas no contexto laboral apontam para uma grande variedade e disparidade entre as mesmas, com a busca do gerenciamento do paradoxo de acordo com o contexto individual do professor. As estratégias evidenciadas podem ser consideradas como já amadurecidas, situadas primordialmente na variável de confronto proposta por Chae & Yeum (2010), com a parceria, o domínio e a acomodação da tecnologia. Nesse sentido, pode ser destacado a utilização da função assíncrona proporcionado pelo WhatsApp, que permite a limitação dos horários de comunicação, além do uso das funções associadas, como colocar os grupos em silêncio e verificar a urgência das mensagens. Em consequência, foi observado uma ampla utilização dessa ferramenta no contexto laboral, demonstrando uma grande aderência desses usuários para o processo de comunicação e exigindo a adoção de diversas estratégias para o gerenciamento dos paradoxos percebidos.

4.4 Estratégias de gerenciamento do paradoxo no contexto familiar

No contexto familiar, na busca de evidências identificou-se duas situações. A primeira é sobre a existência de estratégias para o gerenciamento da comunicação oriunda da família durante o trabalho. A segunda situação é sobre o gerenciamento das mensagens de trabalho que são recebidas durante o tempo “livre” com a família. A figura 5 resume as evidências encontradas e sua categorização.



Figura 5. Classificação das evidências de Gerenciamento na análise das entrevistas no contexto familiar.

Fonte: Os autores

Em relação a categoria **Interferência da família no trabalho**, encontrou-se sete evidências que apontam para a não existência de qualquer tipo de limitação na comunicação da família com o professor durante o seu horário laboral, como “*com a minha família mais próxima não tenho nenhum limite*” (E1) e “*não limitamos os tempos de comunicação*”. No mesmo sentido, a priorização da comunicação via WhatsApp com os familiares foi evidenciada por E6 e E19.

De modo oposto, alguns entrevistados apontaram uma limitação da comunicação para apenas casos de urgência, como “*só atendo algo que seja urgente*” (E7) e ao estritamente essencial (E5). Outra estratégia apontada é informar aos familiares os horários de trabalho (E16) e limitar a horários pré-estabelecidos (E13 e E14). A postergação da resposta até a existência de um intervalo (E3, E7 e E8) é mais um modo encontrado para gerenciar essa

comunicação, com o cuidado apontado por E7 de “*não esquecer de responder*”. Por fim, foi evidenciada a estratégia de não utilizar o celular durante o trabalho (E15).

Em continuidade ao estudo, foram observadas diversas estratégias de gerenciamento do paradoxo Autonomia / Vício com relação a interrupções ocasionadas pelo trabalho no durante o tempo disponível para a família (**Interferência do trabalho na família**). Observou-se que os entrevistados adotam as práticas de desconectar o celular ou deixá-lo no modo silencioso (E2, E6 e E15), especialmente durante o horário de ir dormir (E11). Outra estratégia evidenciada foi a de buscar não ler as mensagens que chegam (E1) ou ser seletiva na leitura das mensagens (E2), pois a sua leitura já gera preocupações (E1). A limitação do uso do celular (E9 e E18), com o estabelecimento de regras, como um horário de corte (E5) é outro modo buscado para lidar com o paradoxo, mas os próprios entrevistados demonstram que muitas vezes não são bem sucedidos nessas tentativas.

Foi apontado que é difícil realizar o gerenciamento no contexto familiar (E9), especialmente no período de isolamento ocasionado pelo coronavírus COVID-19. Os entrevistados apresentaram a estratégia de realizar um intervalo longo do celular (E5), a postergação das respostas e a limitação da comunicação a assuntos urgentes (E8). O envio de uma mensagem prévia informando da indisponibilidade em determinado momento foi outro modo evidenciado (E12) assim como o encaminhamento da comunicação para o responsável pelo serviço no dia (E20).

Assim, observa-se que as estratégias de gerenciamento do paradoxo Autonomia / Vício no contexto familiar ocorrem em ambas situações estudadas. No caso da comunicação da família durante a atividade laboral, a mesma é vista com uma atitude positiva, uma ampliação da autonomia na comunicação, recebendo majoritariamente poucas limitações. Por outro lado, no caso da comunicação laboral durante a disponibilidade familiar, a atividade é observada de maneira negativa, associando-se ao vício e a impossibilidade de poder “desconectar-se”. Por esse motivo foi encontrado um grande número de estratégias que podem ser enquadradas no sentido de evitar o paradoxo, especificamente pelo distanciamento (Chae & Yeum, 2010).

Com relação ao contexto cultural dos professores da Universidade de Chubut, observou-se uma grande dedicação ao processo de comunicação, com uma muito boa compreensão da comunicação assíncrona ofertada pela ferramenta e a efetiva utilização dessa possibilidade em suas relações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo analisar a presença do paradoxo autonomia / vício no uso do WhatsApp por professores da *Universidad del Chubut* na Argentina e identificar as estratégias utilizadas por este público como uma forma de gerenciar esse paradoxo. Depois de analisar as entrevistas, tornou-se evidente que o esse paradoxo estava presente entre os professores da UDC. A autonomia é caracterizada principalmente pelas expressões "Facilidade de uso", "Comunicação", "Economia", "Assincronia", "Não afetado se o WhatsApp foi fora do ar" e "Produtividade". Do lado da evidência do vício, foi expressado pelas categorias “Me afeta se o WhatsApp ficou fora do ar”, “Obrigação” e “Gerenciamento”. As evidências de vício foram encontradas com uma menor abundância de evidências do que a autonomia. Esse fato leva a inferir que a relação negativa associado ao vício no uso do WhatsApp possui menor intensidade que a autonomia proporcionada por essa ferramenta. Essa menor intensidade dos vícios também provavelmente está associada ao sucesso nas estratégias de gerenciamento, como o ato de desligar / desconectar os *smartphones* nas horas de descanso noturno.

O estudo identificou diferentes estratégias de gerenciamento, com os professores utilizando distintas estratégias, muito provavelmente em decorrência do contexto pessoal e do perfil de cada professor. Como estratégias encontradas destaca-se a utilização da função assíncrona proporcionada pelo WhatsApp, que permite a limitação dos horários de comunicação, além do uso das funções associadas, como colocar os grupos em silêncio e verificar a urgência das mensagens. Observou-se uma ampla utilização do WhatsApp no contexto laboral, demonstrando uma grande aderência desses usuários para o processo de comunicação via tecnologia e exigindo a adoção de diversas estratégias para o gerenciamento dos paradoxos percebidos.

No caso da comunicação da família durante a atividade laboral, a mesma é vista com uma atitude positiva, uma ampliação da autonomia na comunicação, recebendo majoritariamente poucas limitações. Por outro lado, no caso da comunicação laboral durante a disponibilidade familiar, a atividade é observada de maneira negativa, associando-se ao vício e a impossibilidade de poder “desconectar-se”. Por esse motivo foi encontrado um grande número de estratégias que podem ser enquadradas no sentido de evitar a tecnologia, de acordo com (Chae & Yeum, 2010). Por fim, com relação ao contexto cultural dos professores da Universidade de Chubut na Argentina, observou-se uma grande dedicação ao processo de comunicação, com uma muito boa compreensão da comunicação assíncrona ofertada pela ferramenta e a efetiva utilização dessa possibilidade em suas relações.

Assim, a partir desses resultados contribuiu-se para a literatura com evidências dos paradoxos no contexto da Educação Superior na Argentina no período da COVID-19 e também como um incentivo de uma maior reflexão e estruturação de mecanismos de gerenciamento do uso de tecnologias da comunicação de forma institucionalizada e uma possível mudança cultural sobre o uso dessas aplicações nos diferentes espaços e tempos. Os gestores universitários, tendo como base esses resultados, poderiam: promover a conscientização sobre o uso das tecnologias e os paradoxos inerentes a esse uso, estipular mecanismos e regras que diminuísse a influência negativa do paradoxo, possibilitar o compartilhamento entre os docentes das práticas utilizadas de gerenciamento para assim construir melhores diretrizes do uso das diversas tecnologias no trabalho. Destaca-se nesse sentido a questão do uso de tecnologias que não estão oficializadas pelas instituições (*shadow it*) e como estas poderiam ser integradas para um maior estabelecimento de políticas de uso (Mallmann and Maçada, 2019; Hamada, 2019; Back, 2014).

Além disso, de forma indireta, contribuiu-se com a exemplificação da possibilidade de uso da ferramenta WhatsApp como forma de coleta de dados qualitativos. O contexto de isolamento social pela COVID19 impossibilitou a realização de entrevistas presenciais. Assim, a execução da entrevista pela própria ferramenta objeto de estudo (WhatsApp) foi muito positiva para alcançar um maior número de participantes, permitir o uso da técnica de coleta por entrevista semi-estruturada e ainda gerou, muitas vezes, a percepção de uma relação paradoxal com o WhatsApp durante as entrevistas. A título de contribuição metodológica para essa forma de coleta, indicam-se as estratégias: (a) envio de uma pergunta por mensagem para que o entrevistado possa responder diretamente a questão; (b) verificar se a pergunta foi respondida ou se é preciso pedir algum complemento.

Por fim, como sugestão de estudos futuros, destaca-se a oportunidade de aprofundamento no estudo dos paradoxos tecnológicos em relação ao fenômeno da conectividade, ao passo que observou-se que alguns entrevistados destacam que o aplicativo não é a fonte primária do vício, e sim a intensidade e a forma que o processo de comunicação é realizado. Outra sugestão é aprofundar a relação da influência do paradoxo com a área de formação do professor, pois notou-se que as evidências na ferramenta WhatsApp eram mais

forte naqueles professores que são formados em áreas tecnológicas do que naqueles que são formados na área da saúde.

REFERÊNCIAS

- Chae, M., & Yeum, D. (2010). The Impact of Mobile Technology Paradox Perception and Personal Risk-Taking Behaviors on Mobile Technology Adoption. *International Journal of Management Science*, 24.
- Corso, Freitas, H. M. R. de, & Behr, B. (2012). Os Paradoxos de Uso da Tecnologia de Informação Móvel: A Percepção de Docentes usuários de Smartphones. *XXXVI Encontro da ANPAD*. XXXVI Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro.
- Corso, K. B. (2013). *PRÁTICAS SÓCIO-MATERIAIS DE GESTORES: Investigando os paradoxos de uso da tecnologia móvel em uma Instituição de Ensino Superior*. UFRGS.
- Fernandes Filho, F. A. de P., & Pitombeira, S. S. R. (2016). Paradoxos Tecnológicos no uso de Smartphone como ferramenta de trabalho. *XL Encontro da ANPAD*. XL encontro da ANPAD.
- Hamada, Y. (2019). Shadowing: What is It? How to Use It. Where Will It Go?. *RELC Journal*, 50(3), 386-393.
- Herndon, sandra. (2001). The Paradox of Powerlessness. *Woman and languages*.
- Holahan, C. J., & Moos, R. H. (1987). Personal and Contextual Determinants of Coping Strategies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 10.
- Jarvenpaa, S. L., & Lang, K. R. (2005). Managing the Paradoxes of Mobile Technology. *Information Systems Management*, 22(4), 7–23. <https://doi.org/10.1201/1078.10580530/45520.22.4.20050901/90026.2>
- Mallmann, G. L., & Maçada, A. C. G. (2019). The mediating role of social presence in the relationship between shadow IT usage and individual performance: a social presence theory perspective. *Behaviour & Information Technology*, 1-15.
- Martins, V. M. C., Oliveira, M. O. R. de, & Corso, K. B. (2018). Sou o que consumo? Smartphones e o self estendido a luz de paradoxos tecnológicos. *Brazilian Journal of Marketing - BJM*.
- Mazmanian, M. A., Orlikowski, W. J., & Yates, J. (2006). CrackBerries: The Social Implications of Ubiquitous Wireless E-Mail Devices. In C. Sørensen, Y. Yoo, K. Lyytinen, & J. I. DeGross (Orgs.), *Designing Ubiquitous Information Environments: Socio-Technical Issues and Challenges* (Vol. 185, p. 337–343). Springer-Verlag. https://doi.org/10.1007/0-387-28918-6_25
- Mick, D. G., & Fournier, S. (1998). Paradoxes of Technology: Consumer Cognizance, Emotions, and Coping Strategies. *Journal of Consumer Research*, 25(2), 123–143. <https://doi.org/10.1086/209531>
- Silic, M; Back, A. Shadow IT: A view from behind the curtain. *Computers & Security*, Volume 45, Pages 274–283, 2014
- Ting, S., Dubelaar, C., & Dawson, L. (2005). Factors Influencing Paradoxes of Technology Adoption and Consumption. *ANZMAC 2005 Conference: Electronic Marketing*. ANZMAC 2005 Conference: Electronic Marketing.
- Universidad del Chubut. Nuestra Universidad. Disponível em: <http://udc.edu.ar/nuestra-universidad/>. Acesso em 20 jul. 2020.
- Yildirim, C., & Correia, A.-P. (2018). Dependência Do Smartphone : Um Estudo Da Nomofobia Na Formação De Futuros Dependência Do Smartphone. Programa de Mestrado Da Universidade Potiguar -RN, 1–107.

Anexo A - Guia de Entrevista (em espanhol)

- 1) ¿Cuál es su nombre completo, edad y ciudad donde vive/provincia/país?
- 2) ¿Cuál es su título de base y su título de posgrado mayor (si tiene)?
- 3) ¿Cuántas horas de clases das en la universidad? ¿En qué carrera(s) enseñas? ¿Hace cuántos años?
- 4) ¿Cuál es su otra relación laboral? ¿Cuánto tiempo llevas trabajando ahí?
- 5) ¿Ese otro trabajo que realiza está siendo presencial?
- 6) ¿Desde cuándo tienes WhatsApp instalado? (puede ser aproximado)
- 7) ¿Desde su teléfono siempre está conectado a Internet? ¿Utilizas paquetes de datos, Wi-fi en el trabajo y en casa?
- 8) ¿Tienes más de una cuenta de WhatsApp?
- 9) ¿Qué mejoras ha aportado WhatsApp a sus actividades diarias en el sentido general? ¿Por qué?
- 10) ¿Cuáles son las razones para utilizar esta aplicación?
- 11) ¿La disponibilidad de comunicación a través de WhatsApp ha obstaculizado o actuado negativamente en alguna actividad de su rutina? ¿Podría darnos un ejemplo?
- 12) ¿Cómo reaccionaría si WhatsApp no estuviera disponible?
- 13) ¿Cómo afectaría esto a su vida personal y profesional?
- 14) ¿Podría contarnos sobre esa experiencia y que sintió?
- 15) ¿Limita el tiempo de los asuntos del trabajo en WhatsApp? ¿Cómo hace esto?
- 16) ¿Maneja la comunicación de manera diferente si es del jefe, o con los compañeros de trabajo, o los grupos de trabajo? ¿Cómo hace esto?
- 17) ¿Cómo procede cuando recibe un mensaje por WhatsApp con pedidos para un trabajo mientras está en el otro trabajo? ¿Cómo maneja esto?
- 18) Si participa en grupos de WhatsApp del trabajo, ¿qué estrategia utiliza para hacer frente al gran flujo de mensajes que a veces son enviados?
- 19) Si ha recibido un teléfono de su trabajo o tiene un teléfono específico para cuestiones de trabajo ¿se siente más obligado a responder a las solicitudes que han llegado por este medio que por su propio número de teléfono? ¿Podría darnos un ejemplo de esta situación?
- 20) ¿Busca limitar o limita los tiempos de comunicación con su familia más próxima a través de WhatsApp cuando no está con ella? ¿Podría darnos un ejemplo de tales estrategias?
- 21) Si está trabajando y le llega mensajes de su familia. Ud. Limita o tiene estrategias de limitación de ello?
- 22) ¿Los mensajes de trabajo que le llegan por WhatsApp cómo interfieren en el tiempo "libre" con la familia? ¿Cómo busca mitigar estos eventos o sus efectos? ¿Podría darnos un ejemplo de una situación que haya ocurrido?