

A RELAÇÃO DE TECNOESTRESSE NO TRABALHO E CONSUMO DE MÍDIAS SOCIAIS

THE RELATIONSHIP BETWEEN TECHNOSTRESS AT WORK AND THE CONSUMPTION OF SOCIAL MEDIAS

Thiago Emidio Esteves da Silva*

Submissão em 30/11/2018; Revisões requeridas: 12/12/2018; Aprovação em 27/12/2018

RESUMO

As tecnologias de informação e comunicação (TICs) estão cada vez mais presentes dando eficiência e eficácia aqueles que a usam, mas a exigência de uso constante no ambiente de trabalho pode desgastar o sentimento para com a tecnologia utilizada pelo indivíduo, gerando o que chamam de Tecnoestresse. Isso pode afetar o consumo de mídias sociais, consideradas o meio cultural e comunicacional do futuro. Para descrever a relação do Tecnoestresse no trabalho e as dimensões de uso de mídias sociais foi feita uma pesquisa quantitativa utilizando a escala de tecnoestresse no trabalho e escala multidimensional para uso de mídias sociais, essa última baseada na teoria do comportamento planejado. Nos resultados, observou-se que os constructos de percepção de mídias sociais, Normas Subjetivas, Atitudes, Controle Percebido e Intenção de Uso são correlacionados fraca e moderadamente com o Tecnoestresse. Porém a correlação entre o Uso real de mídias sociais e o Tecnoestresse no trabalho é não significativa, assim como a Intenção de Uso destas mídias. Para concluir é discutido em seguida as possíveis razões para este comportamento, as limitações da pesquisa e possíveis pesquisas futuras.

PALAVRAS-CHAVE

Tecnoestresse. Mídias Sociais. Cibercultura. Consumo de Mídia.

ABSTRACT

The information and communication technologies (ICTs) are increasingly present giving efficiency and effectiveness to those who use it, but the requirement of constant use in the work environment can erode the feeling towards the technology used by the individual, generating what some call Technostress. This can affect the consumption of social media, considered the cultural and communicational environment of the future. In order to describe the relationship of Technostress at work and the dimensions of Social Media Use, this quantitative research used the scale of techno-stress at work and multi-dimensional scale for social media usage, the latter based on the theory of planned behavior. In the results, it was observed that the social media perception constructs such as, Subjective Norms, Attitudes, Perceived Control and Intention of Use are weakly to moderately correlated with the Technostress. However, the correlation between the actual Use of social media and the Technostress at work is not significant, as is the Intention to Use of these media. To conclude, the possible reasons for this behavior, research limitations and possible future research are discussed below.

KEYWORDS

Technostress. Social media. Cyberculture. Media Consumption

1. INTRODUÇÃO

As tecnologias de informação e comunicação (TICs) são cada vez mais presentes do dia a dia do indivíduo do século 21. É através delas que, muitas vezes, se interage com aqueles que estão perto, e principalmente aqueles que estão longe, gerando conexão e produtividade. Não há dúvida de que seu uso como mediadora das conexões culturais, sociais e psicológicas vai continuar a crescer no futuro.

Mas há um paradoxo nisso: o uso constante dessas tecnologias, a pressão para ter essas sempre à mão, principalmente em questões de trabalho, como sempre estar a par da última tecnologia na empresa, e o fato de quase nunca sair das responsabilidades e exigências do trabalho cria uma situação de estresse e ansiedade, apontada por Brod (1986) como tecnoestresse, e considerada por alguns como um conceito ligado a Síndrome de Burnout.

A cultura, a cidadania, e a comunicação da sociedade ocidental cada dia mais está se integrando com o consumo de tecnologias, principalmente ao consumo de mídias sociais e métodos tecnológicos de comunicação como diz Manieru e Ribeiro (2012). O futuro está nas mídias não massivas e sociais (LE-MOS, 2009). Mas aquele que é afetado por tecnoestresse pode se encontrar fora deste círculo. E pode se isolar por questões deste.

Porém a literatura sobre o caso é discordante, o tecnoestresse parece impedir o uso de mídias sociais em certos casos (BROOKS; LONGSTREET; CALIFF, 2017; BROOKS; CALIFF, 2017), em outros é teorizado como um modo de sanar ou melhora (KHAN; MAHAPATRA, 2017). Todavia, ainda é um caso pouco estudado no contexto brasileiro. Mesmo que seu efeito seja amplamente afetado por condições culturais (BROOKS; SCHNEIDER; WANG, 2016). Neste sentido, o questionamento primo deste estudo é, neste contexto saber qual é a relação entre o consumo de mídias sociais e seu sentimento e o tecnoestresse no ambiente de trabalho.

A pesquisa desse ponto se justifica pelos pontos acima citados e também que tecnoestresse pode afetar o trabalho, a cultura, a psicologia, a economia e a cidadania, tanto do presente quanto do futuro. Portanto, importante ser descrito para previsões e descrições de relações sociais e comerciais presente e futura. O objetivo deste artigo então se torna: descrever a relação do tecnoestresse no trabalho com as dimensões de uso de mídias sociais. Os objetivos específicos caracterizados como: encontrar um método de medir estes conceitos, coletar os dados da população sobre estes conceitos tecnoestresse e uso de mídias sociais e descrever as relações entre eles.

2. REVISÃO DA LITERATURA

As tecnologias de informação e comunicação trouxeram muitos benefícios, desde fonte de informação e conhecimento a meios de conectar as pessoas e organizações num clicar de um botão. O que permite aumentar amplamente a produtividade e o conhecimento humano do ser humano moderno. Sendo uma das características mais relevantes sua eficiência como meio de comunicação de duas vias entre dois interlocutores (CAPPELLOZZA, MORAES, MUNIZ, 2017).

A importância dos meios pelas quais TICs conectam pessoas não pode ser subestimado Santaella (2005), Lemos (2009), Manieri e Ribeiro (2012) e Van Dijck (2013) falam como as TICs, e principalmente as mídias sociais estiveram se tornando o meio de consumo da cultura e cidadania, assim como o meio de comunicação que mais cresce, sendo necessário para o relacionamento não só pessoal, mas principalmente profissional. É difícil conseguir não se comunicar com o resto do mundo através destas mídias. Por meio das mídias sociais, ainda segundo estes autores, as relações dos indivíduos se modifica e são modificadas de novas e crescentes formas. Lemos (2009) vai além e prevê essa como o consumo das mídias como as mídias sociais sendo parte integrante do futuro da conversação, da cidadania e da cultura como um todo.

Porém é necessário primeiro separar dois conceitos que em linguagem coloquial por vezes são confundidos: mídias sociais e redes sociais. Ngai et al. (2015) explica muito bem ao destacar que enquanto redes sociais se focam a construção de “interações sociais”, “relacionamento” e “compartilhamento de interesses” entre amigos e conhecidos como o Facebook e Google+. Mídias sociais são representadas, contudo, por todas as ferramentas que possibilitam a “sociabilidade” e a “construção de espaços interativos” entre seus usuários que engloba não só redes sociais, mas outros serviços que incluem, entre outros, Sites de compartilhamento de mídia (Exemplo: 4shared e Youtube), Blogs (Exemplo: Blogger), Microblobs (Exemplo: Twitter), Sites de relacionamento (Exemplo: OkCupid), Fóruns eletrônicos (Exemplo: Reddit) e até ambientes simulados (Exemplo: Jogos como Second-life e World of Warcraft). Para questões deste artigo então se utilizou o conceito de mídias sociais de Ngai et al. (2015) que significa todo meio que possibilita sociabilidade, restrito a dentro de TICs.

O uso de mídias sociais já fez parte de muitos estudos acadêmicos, principalmente por seu caráter de conectar diversas pessoas e capacidade de sociabilizar e comunicar, relacionando-o a felicidade (DODDS et al. 2011), entretenimento (BOLLEN, 2011), sentimento de pertencer (BOLLEN, 2011), Inovação (ALI-HASSAN; NEVO; WADE, 2015), relaxamento, (DODDS et al., 2011; ALI-HASSAN; NEVO; WADE, 2015) e até desempenho social (ALI-HASSAN; NEVO; WADE, 2015). Mas também houve pesquisas relacionando o uso de mídias sociais a atributos negativos como a infelicidade (BROOKS, 2011), baixo desempenho de tarefas (BROOKS, 2011; ALI-HASSAN; NEVO; WADE, 2015), depressão (LIN et al., 2016; WOODS; SCOTT, 2016), ansiedade (WOODS; SCOTT, 2016) e baixa autoestima (WOODS; SCOTT,

2016; LIN et al., 2016), o que afeta não só a vida eletrônica do usuário como a forma que eles interagem com o mundo, como descrito acima.

Considerando isso, há várias formas de mensurar o uso de mídias sociais e sentimentos relativos a ela, alguns preferindo fazer suas próprias métricas (BROOKS, 2011; ALI-HASSAN; NEVO; WADE, 2015). Mas para níveis desse artigo se utilizará como métrica a Escala Multidimensional Para Uso de Mídias Sociais de Queiroz e Luft (2017), visto que é a mais completa em português.

Tecnoestresse: o estresse Pós-Moderno

Marques (2017) e Ferreiras (2017) escrevem sobre um destes aspectos negativos do uso de TICs. Mais especificamente, como experiências negativas pode causar atribuição não saudável de sentimentos e comportamentos ruins a tecnologias como mídias sociais. A este ressentimento com o uso de TICs foi dado o nome de tecnoestresse/technostress por Brod (1984) mostrando esse lado negativo da tecnologia.

Mais precisamente, Brod (1984) definiu o então chamado “Technostress” como “o estado psicológico não saudável relacionado às TICs que ameaça a relação presente e futura com estas”. Sendo relacionado a um desajuste entre as demandas (inputs) e os recursos pessoais relacionados ao uso (outputs) que conduz a um alto nível de ativação cognitiva, psicológica e fisiológica não prazerosa, levando ao desenvolvimento de atitudes negativas em relação às TICs, baseando-se na teoria do comportamento condicionado.

Tarafdar et al. (2007) descreve melhor ao descrever o tecnoestresse entre 3 grandes áreas que originam tecnoestresse no uso de mídias sociais no trabalho. São elas: Invasão, Overcarga e Complexidade. “Invasão”, é descrita quando o trabalhador por ter de lidar com mídia social dentro e fora de seu trabalho adquire uma linha turva entre vida pessoal e profissional, desgastando-se mentalmente e fisicamente. A “Overcarga”, por outro lado, é descrita quando o trabalho exige o uso de mídias sociais, e que faz o trabalho ficar entre tarefas simultâneas e constantes, subsequentemente tendo menor eficiência em ambas. Finalmente, a “Complexidade” é descrita quando a situação exige do usuário recursos, tempo e cognição para utilizar e melhorar o uso de uma mídia social com crescente complexidade e complicação, estressando-o.

Entre os sintomas específicos de tecnoestresse se descreve a “inabilidade de se concentrar, aumento de irritabilidade e sentimento de perda de controle”. (BROOKS; SCHNEIDER; WANG, 2016) e pode estar associado também com o uso demorado de uma tecnologia, principalmente quando essa tecnologia não está ligada com a tarefa que o indivíduo está exercendo. (BROOKS, 2015)

Desde então esse conceito também foi bem explicado, principalmente seu males relacionados ao trabalho em contexto internacional, a saber: insatisfação no trabalho (KHAN et al., 2016;), mau desempenho profissional (TARAFDAR; RAGU-NATHAN, 2010), mau comprometimento organizacional e pessoal (SYKES, 2015), vício (BROOKS; LONGSTREET; CALIFF, 2017), stress (MAIER, et al., 2015), ansiedade (JOO; LIM; KIM, 2016), síndrome de Burnout (SRIVASTAVA et al., 2015), déficit no aprendizado (JENA, 2015), e Intenção de Uso de TICs no futuro (JOO; LIM; KIM, 2016).

Embora menos prolificamente que no palco internacional, o “Technostress” também foi estudado no caso lusófono, com o nome Tecnoestresse em pesquisas como a de Carlotto e Câmara (2010). Desde lá, já houve pesquisas relacionando o Tecnoestresse como o comportamento organizacional (FERREIRA, 2017); seu efeito na formação docente (PEREIRA et al., 2018); conceitos legais (MARQUES, 2017); fatores motivacionais e de trabalho (SILVA, 2017); satisfação no trabalho (DUARTE, 2016); questões de gênero (CARLOTTO; WENDT, 2016); síndrome de Burnout (SILVA et al., 2016) e tipos de profissão (TEIXEIRA, 2014) em terras lusófonas. Assim como seus colegas internacionais, esses estudos se focavam muito nas consequências do tecnoestresse com o comportamento profissional do indivíduo. Inclusive sendo percebida em revisões da literatura sobre relações de trabalho como em Oliveira et al., (2018).

Com base na discussão iniciada por Tarafdar et al. (2007), os autores Carlotto e Câmara (2010) escrevem que o tecnoestresse tem dimensões que giram em torno mais conceitos baseados na ideia de fadiga, ansiedade, descrença e ineficácia relativos a TICs. No caso de Carlotto e Câmara (2010) e Brooks; Longstreet e Califf (2017) tecnoestresse tem 5 dimensões, são elas: Tecnosobrecarga, Tecnoinvasão, Tecnocomplexidade, Tecnoinsegurança e Tecnoincerteza. Este conceito e suas causas é bem explicado pelo quadro adaptado de Ferreira (2007) abaixo.

Tabela 1: Constructos de tecnoestresse.

Nome	Descrição	Causas
Tecnossobrecarga (<i>techno-overload</i>)	Descreve situações onde os usuários de TI são submetidos a trabalhar mais e mais rápido para realizar mais atividades utilizando um tempo menor.	Ansiedade e tensão constantes
Tecnoinvasão (<i>techno-invasion</i>)	Os utilizadores de TI estão submetidos a situações que acreditam estar conectados a todo o momento, causando indefinição entre o contexto pessoal e profissional.	Frustração e estresse
Tecnocomplexidade (<i>technocomplexity</i>)	Está associada à percepção de seus usuários em relação a suas habilidades, os quais sentem que são inadequados quando comparados com outros.	Estresse
Tecnoinsegurança (<i>techno-insecurity</i>)	Surge de situações em que os usuários da TI sentem seu emprego ameaçado e medo de serem substituídos por colegas que possuem uma melhor compreensão e desempenho ao lidar com a tecnologia.	Tensão e estresse
Tecnoincerteza (<i>techno-uncertainty</i>)	Os utilizadores da tecnologia sentem instabilidade devido às rápidas mudanças que ocorrem por conta da modernização e transformações tecnológicas, ou seja, para esses profissionais o seu conhecimento está tornando-se obsoleto.	Frustração e ansiedade

Fonte: Adaptado de Ferreira (2017).

O estudo de Brooks, Longstreet e Califf (2017) é importante no caso pois confirmou, com 1776 voluntários, que há uma relação positiva entre “distração sentida através de mídias sociais” e “tecnoestresse induzido por medias sociais”, e entre “tecnoestresse induzido por medias sociais” e “vício em internet” através de um modelo estruturado para as mídias sociais: Youtube e Facebook. Este estudo foi a continuação do estudo em Brooks e Califf (2017) que estudou a tecnoestresse criado por mídias sociais no trabalho que mostrou um efeito negativo no desempenho de profissionais de TI, com um efeito moderador das características de trabalho. E também é a continuação de Callif et al. (2015) que apresenta o tecnoestresse não só com o efeito negativo ao trabalho, chamado neste trabalho de “technodistress” mas que também mostra um lado positivo o “techoeustress”, que é positivamente ligado a usabilidade das tecnologias, satisfação no trabalho e o ritmo de mudança de tecnologias no trabalho. Mostrando o que chamam de “lado branco” do tecnoestresse no trabalho.

Isso levou ao trabalho inacabado apresentado numa convenção por Khan e Mahapatra, (2017) onde os autores hipostenizam que o uso recreativo de mídias sociais poderia ser um facilitador do uso e performance de TICs e até inibidor do tecnoestresse. Se tecnoestresse é intrinsecamente ligado a “cultura de um indivíduo” (BROOKS; SCHNEIDER; WANG, 2016) então o objetivo desta pesquisa de descrever a relação do tecnoestresse no trabalho com o uso de mídias sociais num caso lusófono, adiciona informações sobre este papel dos lados negativos e positivos relacionados ao tecnoestresse neste contexto.

3. METODOLOGIA

Para responder à questão da pesquisa, se preferiu utilizar o que Zanella (2009) classifica no modelo quantitativo, de objetivo descritivo-exploratório por se tratar de ser uma primeira examinação descritiva de um acontecimento. Para a coleta de dados se fez um levantamento de dados em campo, e com um questionário tipo *Survey* online através da plataforma Google Forms como instrumento. Utilizou-se amostragem por conveniência com chamadas através de mídias sociais, e-mails e ligações de trabalhadores da cidade de Maceió-AL e João Pessoa-PB.

A amostra cortou menores de 18 anos, por situação que não poderiam acordar com o termo de consentimento livre e esclarecimentos sem consentimento dos pais. Também foram retirados aqueles que não completaram totalmente, erroneamente ou de má-fé ao *Survey*, e aqueles que nunca trabalharam. Com isso 109 pessoas responderam o questionário, mas apenas 101 questionários foram considerados pelos motivos acima citados.

A coleta se deu através de um questionário estruturado, tendo como base a Escala de tecnoestresse no trabalho (DUARTE, 2016) e a escala multidimensional para uso de mídias sociais (QUEIROZ; LUFT, 2017). Foram adicionadas perguntas demográficas e de restrição ao grupo, especificamente sobre: sexo, faixa etária, experiência profissional e escolaridade.

A Escala multidimensional para uso de mídias sociais de Queiroz e Luft (2017), que se baseia na teoria do comportamento planejado de Ajzen (1991). A escala se constitui de 31 questões em Likert de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente) e estuda o uso e a percepção de mídias sociais através

de 5 dimensões que são retratadas aqui como: 1) Atitudes(AT): definido como valorização do comportamento, a avaliação sobre a realização do uso do mesmo, 2) Normas Subjetivas(NS): definido como influência social (aprovação ou desaprovação) para o desenvolvimento do comportamento, 3) Controle Percebido(CP): Definido como percepção positiva ou negativa do indivíduo sobre sua capacidade de desempenho comportamental, 4) Intenção de Uso(IU): que expressa o comportamento somente se o Controle Percebido for atuante, ou seja, o desempenho de um comportamento se traduz na junção da intenção com o controle comportamental percebido e 5) Uso(US): definido como o comportamento em si (“Uso” aqui entendido como sinônimo de consumo das mídias sociais).

Sendo exemplos de perguntas de cada dimensão, respectivamente: “Para mim, passar tempo nas mídias sociais é Benéfico”, “A maioria das pessoas que são importantes para mim acha que eu deveria usar mídias sociais”, “Utilizar as mídias sociais está totalmente sob o meu controle”, “Pretendo acessar as mídias sociais daqui a pouco”, “No decorrer do mês passado, quantas vezes você utilizou as mídias sociais na internet por pelo menos 30 minutos?”.

A segunda escala foi a Escala de tecnoestresse no trabalho de Duarte (2016), essa baseada na escala proposta por Ragu-Nathan et al. (2008) e Tarafdar et al. (2010); foi escolhida pois foi uma das poucas em português disponíveis e sua utilização no modelo de cinco fatores anteriormente explicado de uso livre. Ela se constitui de 29 perguntas divididas nas dimensões aqui retratadas como Tecno sobrecarga (TSOB), Tecnoinvasão (TINV), Tecno complexidade (TCOM), Tecno insegurança (TINS), e Tecno incerteza (TINC) e descritas acima, houve uma alteração na escala de Likert para ser de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente), ao invés de 1 a 5 para uma melhor equiparação entre escalas.

Para analisar os dados se utilizou de estatística, enfatizando os seguintes testes: 1) Índice de confiabilidade de dados – Alfa de Cronbach, 2) Análise descritiva e de frequência dos dados (Média, Desvio Padrão, Assimetria, Curtose), 3) Correlação de postos de Spearman. Os programas utilizados foram: SPSS, R *Statistics* e Microsoft Excel.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Quanto a confiabilidade dos dados com base no Alpha de Cronbach, sendo o do questionário geral considerada foi “excelente” (CARVALHO; RIBEIRO; CINTRA, 2015) com 0,906. Já separado entre os instrumentos, a parte referente a mídias sociais teve 0,904 e a de tecnoestresse sendo considerada “ótima” 0,893. O que não é muito distante de pesquisas similares anteriores. A saber; Na pesquisa de Queiroz e Luft (2017) o alfa de cronbach encontrado nas dimensões sem melhoramentos foram: 0,848(AT), 0,730(NS), 0,705(CP) e 0,774(IU) e o da escala final foi de 0,848. E no de Ragu-Nathan et al. (2008) do qual Duarte (2016) traduziu obteve os alfas respectivamente de: 0,82; 0,80; 0,77; 0,78 e 0,83 sendo o da escala total de 0,91. Esta pesquisa, porém, teve alpha demasiado maior que suas pesquisas originais, que pode ser uma limitação devido ao método de amostragem ou extensão das questões.

Com relação a demografia dos pesquisados 52,5%(48) responderam ser do sexo masculino e 47,5%(53) do sexo feminino, bem próximos aos 50% esperados de uma boa amostra.

Tabela 2: Faixa etária

	Frequência	Porcentagem
18 - 20 anos	9	8,9
21-30 anos	50	49,5
31-40 anos	18	17,8
41-50 anos	10	9,9
51 ou mais anos	14	13,9
Total	101	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa

Uma observação em relação a idade é que, a maior parte foi dos entre 21 e 30 anos, 49,5% (50) mas proporcionalmente, o que faz sentido uma vez que considerando o tipo de amostragem que utilizou voluntários pela internet. Muitos pelos quais relacionados ao autor.

Tabela 3: Escolaridade

	Frequência	Porcentagem
Ensino Médio Completo	31	31,6
Ensino Médio Incompleto	1	1,1

Graduação	29	28,7
Especialização	24	23,8
Mestrado	16	15,8
Total	101	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa

Isso parece ter afetado também a escolaridade, uma vez que a maior parte daqueles considerados tiveram alta escolaridade com ensino médio completo, 31,6%(31) e graduação 28,7% (29), seguidos por especialização 23,8%(24) e mestrado 15,8% (16). Uma limitação do estudo.

Tabela 4: Experiência na Presente Profissão

	Frequên- cia	Porcen- tagem
até 1 ano	24	23,8
1 a 5 anos	31	30,7
6 a 10 anos	12	11,9
11 a 15 anos	9	8,9
16 a 20 anos	8	7,9
21 a 25 anos	9	8,9
26 a 30 anos	8	7,9
Total	101	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa

Outra limitação se mostrou quanto se registrou a experiência na presente profissão. O maior grupo profissionais detinha entre 1 e 5 anos de experiência com 30,7%(31) seguidos por até um ano de experiência 23,8%(24) e o resto ficando próximo de 8%. Refletindo que muitos dos profissionais não tinham muitos anos dentro daquele emprego.

A escala de mídias sociais como explicado antes, divide, através da teoria do comportamento planejado os seus constructos na: atitude do indivíduo para com as mídias, mais especificamente sua valoração as Normas Subjetivas que este percebe para o uso, o Controle Percebido que o indivíduo tem de si mesmo com o consumo de mídias sociais, sua Intenção de Uso de mídias e seu uso propriamente dito. Mostrou-se aqui que embora a atitude não fosse positiva, o resto dos constructos pareceu acima do ponto médio, principalmente o uso. E que há correlações moderadas e significantes entre os constructos da escala, com exceção de Normas Subjetivas e para com o comportamento percebido como descrito na tabela 5.

Quanto às características de mídias sociais se teve que as médias dos valores relacionados por constructos foram as seguintes.

Tabela 5: Percepção de Mídias Sociais

	Média	Desvio Padrão	Assimetria	Curtose
Atitudes	3,32	1,37	0,32	-0,83
Normas Subjetivas	4,32	1,54	-0,54	-0,46
Controle Percebido	4,92	1,6	-1,03	-0,1
Intenção de Uso	5,08	2,15	-0,88	-0,75
Uso	5,99	1,69	-1,65	1,66

Fonte: Dados da Pesquisa

Quanto às médias, como se pode ver, todos deram um valor médio acima do ponto médio das questões (4) e tiveram uso muito elevado, chegando a próximo de 6. Atitude, contudo, não ficou acima do ponto médio sendo próximo de 3,3 tendo. Esse resultado é devido principalmente a questões relacionadas ao comportamento danoso de mídias sociais (perder tempo em mídias sociais). Ênfase na curtose alta do Uso de Mídias Sociais, indicando uma distribuição mais "afunilada" do uso. Vale ressaltar que na pesquisa 51% dos respondentes assinalaram "7", o máximo da escala, sendo descrito como usar mídias sociais "todos os dias do mês [sem excessão]".

Tabela 6: Correlações entre Constructos de Mídias Sociais

Dimensões	AT	NS	CP	IU	US
AT	1	0,642**	0,573**	0,689**	0,300**
NS	0,642**	1	0,571**	0,610**	0,181
CP	0,573**	0,571**	1	0,518**	-0,089
IU	0,689**	0,610**	0,518**	1	0,405**
US	0,300**	0,181	-0,089	0,405**	1

Legenda: AT = Atitudes; NS = Normas Subjetivas; CP=Controle Percebido; IU=Intensão de uso; US=Uso de mídias sociais; ** = P<0,01

Fonte: Dados da Pesquisa

Quanto às correlações entre os constructos dentro de mídias sociais, se pode observar que o Uso de mídias sociais apresentou uma correlação fraca do ponto de vista de Carvalho, Ribeiro e Cintra (2015) com todos os itens com exceção do item Intenção de Uso. Do ponto de vista de Ajzen (1991) se espera que a Intenção de Uso seja um dos maiores correlacionados com o uso, porém também com seus outros atributos. Contudo somente Atitudes aparenta ter uma correlação significativa também, e mesmo assim beirando a fraca. Os dados mostram então que a Atitude e a Intenção de Uso variam mais em conjunto com o Uso de mídias sociais que o resto dos fatores vistos.

Portanto se observa que a atitude com relação a mídias sociais, apesar de não serem muito altas em questão de médias, tem uma moderada correlação com o Uso de mídias. Normas Sociais ou Controle Percebido, por outro lado, variaram pouco em conjunto com o Uso de mídias sociais. É possível se conjecturar que uma possível causa seja que seus efeitos sejam tão pequenos que não foram sentidos pelo instrumento. O que vai de encontro com certas literaturas de tecnoestresse, Brod (1984) e Queiroz e Luft (2017) por exemplo falam que o indivíduo é obrigado ao uso de TICs querendo ou não, por ser o método base de comunicação moderno. O que faria supor que Normas Sociais supostamente teria maior valor e correlação em comparação a atitude. Contudo, os dados não refletem isso.

Tabela 7: Constructos de tecnoestresse

	Média	Desvio Padrão	Assimetria	Curtose
Tecnossobrecarga	3,4	1,75	0,27	-1,23
Tecnoinvasão	3,71	1,6	0,01	-1,04
Tecnocomplexidade	3,19	1,61	0,68	-0,47
Tecnoinsegurança	2,42	1,13	0,88	0,48
Tecnoincerteza	3,62	1,8	0,58	-0,78

Fonte: Dados da Pesquisa

Como se puderam ver, todos os constructos dentro de tecnoestresse deram um valor médio próximo ou abaixo do ponto médio das questões (4) demonstrando que poucos se sentiam com tecnoestresse e com ênfase na curtose alta, indicando uma distribuição mais “achatada” e mais dispersa. A Tecnoinsegurança ter a menor de todas as médias com curtose acima de 0, isso indica que o fator relacionado a incerteza de perder o emprego para quem conhece TICs é não só um fator menor como a maioria não considera um problema num geral (42% da amostra colocou 2 ou menos). É interessante salientar que as médias aqui encontradas foram menores que os encontrados por Duarte (2017), provavelmente por ter sido estudado com, em geral, pessoas mais novas e menos experientes no mercado de trabalho para ter tecnoestresse.

Tabela 8: Correlação Entre os Constructos de Tecnoestresse.

	TSOB	TINV	TCOM	TINS	TINC
TSOB	1	0,749**	0,417**	0,422**	0,550**
TINV	0,749**	1	0,360**	0,551**	0,605**
TCOM	0,417**	0,360**	1	0,386**	0,196**
TINS	0,422**	0,551**	0,386**	1	0,381**
TINC	0,550**	0,605**	0,196**	0,381**	1

Legenda: TSOB=Tecnossobrecarga; TINV=Tecnoinvasão; TCOM=Tecnocomplexidade; TINS=Tecnoinsegurança; TINC=Tecnoincerteza; ** = P<0,01

Fonte: Dados da Pesquisa

Quanto às correlações entre os constructos, se pode observar que todas as correlações são significativas se considerado a nota de corte de 0.01 (assinaladas aqui com **). Há uma correlação fraca de 19,6% entre Tecnoincerteza e Tecnocomplexidade. Demonstrando que mesmo que se estresse com o medo de se sentir inadequado por não conhecer bem TICs, pouco isso se relaciona com o medo de perder o emprego. Também há uma relação forte (entre 0,7 e 0,8) entre Tecnoinvasão e Tecno sobrecarga (CARVALHO; RIBEIRO; CINTRA, 2015).

Dá então pra se retirar que os fatores de tecnoestresse foram em maioria fracos na amostra, e que houve uma grande variação de dados, com exceção da Tecnoincerteza, demonstrando uma falta de medo de perder o emprego pra quem conhece TI, considerando que a média alta nas questões relacionadas a conhece bem ou ter habilidade no uso de mídias, e o baixo resultado em Tecnocomplexidade, pode se conjecturar uma superconfiança nas próprias habilidades de uso, que ainda não foram testadas em sua totalidade no mercado (devido à idade e experiência da amostra).

Adiciona-se que há correlação significativa em todos os constructos de tecnoestresse com a nota de tecnoestresse final, afirmando a confiabilidade da escala usada (pois todos se referem a mesma coisa, tecnoestresse) por fim sobre a correlação forte entre Tecnoinvasão e Tecno sobrecarga, se conjecturar que por ambos serem relacionados a um ambiente de alto rendimento onde se usa TI o tempo todo para aumentar a produção. Algo já registrado em Brooks, Longstreet e Califf (2017) e Duarte (2016).

Por fim chega-se a correlação entre tecnoestresse e uso de mídias sociais num geral, que como dito antes, é o principal objetivo do artigo.

Tabela 9: Correlação entre os constructos do instrumento de Tecnoestresse e o de Mídias Sociais

	TSOB	TINV	TCOM	TINS	TINC	TEST
TEST	0,877**	0,868**	0,572**	0,600**	0,736**	1
AT	0,144	0,194	0,270**	0,176	0,316**	0,252*
NS	0,303**	0,419**	0,327**	0,316**	0,418**	0,425**
CP	0,415**	0,427**	0,219*	0,306**	0,459**	0,430**
IU	-0,022	0,244*	0,183	0,230*	0,331**	0,209*
US	-0,121	0,039	0,192	0,370**	0,047	0,088

Legenda: TSOB= Tecno sobrecarga; TINV= Tecno invasão; TCOM= Tecno complexidade; TINS= Tecno insegurança; TINC= Tecno incerteza; TEST= Tecno estresse; AT = Atitudes; NS = Normas Subjetiva; CP=Controle Percebido; IU=Intensão de uso; US=Uso de mídias sociais; ** = P<0,01

Fonte: Dados da Pesquisa

Como pôde-se ver, não há provas de uma correlação positiva e significativa de Uso de mídias sociais com Tecnoestresse. Uma vez que é baixa (8,8%) e sem a devida significância (0,384) sendo o sinal positivo uma indicação de um talvez Uso e o Tecnoestresse variando muito ligeiramente em conjunto. Já nas correlações dos componentes da escala multidimensional de mídias sociais, há uma correlação positiva e fraca de tecnoestresse com Atitude e Intenção de Uso, e moderada com Controle Percebido e Normas Subjetivas. O que faz sentido uma vez que a constante exigência, interna e externa do uso de mídias podem ser causadores de tecnoestresse segundo Brooks, Longstreet e Califf (2017). Mesmo assim não muda o fato que a amostra não demonstrou o real uso de mídias sendo significativamente afetado por tecnoestresse no trabalho, nem positiva nem negativamente. É possível que o método de Ajzen (1991) que retrata o comportamento planejado utilizado pela escala de percepção sobre mídias sociais (QUEIROZ; LUFT, 2017), não retrate bem o uso forçado de mídias sociais, que é exigido por vezes na teoria do tecnoestresse.

Um ponto interessante para a pesquisa foi que mesmo tecno insegurança tendo a menor participação no constructo de tecnoestresse. O conceito, tecno insegurança, foi o que demonstrou a maior e mais significativa correlação o Uso de mídias sociais. Uma possível causa pode ser que os indivíduos perguntados que usam mais mídias sociais sabem os usos de TICs, e que por isso tem maior medo de perder emprego para aqueles que conhecem ainda mais. Por fim, se vê que a atitude com mídias sociais

não foi afetada negativamente pelo tecnoestresse, indicando que uma percepção negativa com relação a mídias sociais sendo acompanhada por um menor tecnoestresse.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa tinha como objetivo geral a descrever a relação tecnoestresse no trabalho e consumo de mídias sociais. E demonstrou que não há correlação dentre os dois constructos, impedindo mesmo que os componentes que compõem ao uso de mídias sociais sim tenham relação com o tecnoestresse.

Dentre o que foi achado nessa pesquisa se teve que: As médias de percepção sobre mídias sociais foram todas acima do ponto médio exceto no caso da atitude. Atitude com relação a mídias sociais foi pouco relacionado com o Uso de mídias sociais. O Uso de mídias sociais também não mostrou correlação significativa com as Normas Subjetivas e Controle Percebido. Os pesquisados descreveram sentir pouco tecnoestresse e que o fator relacionado a incerteza de perder o emprego para quem conhece TI é o menos preocupante.

Adiciona-se aos achados que o medo de se sentir inadequado por não conhecer profundamente as TICs (Tecnocomplexidade), pouco se mostrou relacionado com o medo de perder o emprego (Tecnoincerteza). Se mostrou também uma relação forte entre Tecnoinvasão e Tecno sobrecarga faz sentido visto que Brooks, Longstreet e Califf (2017) a descrevem em situações de alto rendimento. Os constructos que compõem ao uso de Mídias sociais, sua percepção, se correlacionam positivamente de forma fraca e moderada com o tecnoestresse. Mas o tecnoestresse não aparenta influenciar o Uso de mídias sociais segundo os dados, seja para a bem ou pra mau. Portanto sendo um fator não relevante para impedir a interação com a cibercultura embutida no uso de mídias sociais. Sendo mais afetado por questões de percepção, que é esperado devido a sua natureza.

A pesquisa tem limitações já que utilizou uma mídia social para obter dados sobre tecnoestresse, o que pode ter afetado aqueles com tecnoestresse mais extremo. Outro ponto é que a pesquisa utilizou, em maioria, jovens, devido ao círculo conveniente ao autor, que provavelmente ainda não tiveram experiências de trabalho o suficiente para desenvolver o tecnoestresse no trabalho. O que gera uma amostragem que pode ser demasiado homogeneia, como foi mostrado nos alfas de Cronbach sendo maior que os esperados. Ademais, um número demasiadamente grande (51%) falaram usar ao máximo mídias sociais, o que pode ter enviesado a amostra. E por fim, o número de 101 respondentes por conveniência pode ser criticado por não ser estatisticamente significante.

Quanto a estudos futuros, é recomendado esta pesquisa com mais respondentes, de preferência acima de 400, e com amostragem estatisticamente significante. Além de métodos mais completos como modelagem de equações estruturadas. Outros pontos que poderiam ser estudos no futuro são: Qual a diferença que idade e renda no efeito. Qual é a relação entre tecnoestresse e participação direta na cibercultura ao invés de um de seus meios (mídias sociais), e por fim, se o uso recreativo ou de lazer de mídias sociais ou outras ferramentas de TICs pode sanar aqueles com tecnoestresse ao invés de causar.

REFERÊNCIAS

- AJZEN, I. The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, v. 50, n. 2, p. 179-211, 1991.
- ALI-HASSAN, Hossam; NEVO, Dorit; WADE, Michael. Linking dimensions of social media use to job performance: The role of social capital. *The Journal of Strategic Information Systems*, v. 24, n. 2, p. 65-89, 2015.
- BOLLEN, Johan et al. Happiness is assortative in online social networks. *Artificial life*, v. 17, n. 3, p. 237-251, 2011.
- BROOKS, Stoney. Does personal social media usage affect efficiency and well-being? *Computers in Human Behavior*, v. 46, n. 1, p. 26-37, 2015.
- BROOKS, Stoney; SCHNEIDER, Christoph; WANG, Xuequn Alex. Technology Addictions and Technostress: An Examination of the U.S. and China. In: TWENTY-SECOND AMERICAS CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS, 22., 2016, San Diego. *Proceedings...* San Diego-CA, 2016.
- BROOKS, Stoney; LONGSTREET, Phil; CALIFF, Christopher. Social media induced technostress and its impact on Internet addiction: A distraction-conflict theory perspective. *AIS Transactions on Human-Computer Interaction*, v. 9, n. 2, p. 99-122, 2017.

- BROD, Carl. *Technostress: The human cost of the computer revolution*. Massachusetts: Reading Mass Addison-Wesley. 1984.
- CALIFF, Christopher et al. The Bright and Dark Sides of Technostress: An Empirical Study of Healthcare Workers. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS, 2015, Forth Worth. *Proceedings...* 2015. p.1-10.
- CAPPELLOZZA, Alexandre; MORAES, Gustavo Hermínio; MUNIZ, Leonardo Mairene. Uso Pessoal das Tecnologias no Trabalho: Motivadores e Efeitos à Distração Profissional. *RAC-Revista de Administração Contemporânea*, v. 21, n. 5, p. 605-626, 2017.
- CARLOTTO, Mary Sandra; GONÇALVES CÂMARA, Sheila. Tradução, adaptação e exploração de propriedades psicométricas da escala de tecnoestresse (RED/TIC). *Psicologia em Estudo*, v. 15, n. 1, p.171-178 2010.
- CARLOTTO, Mary Sandra; WENDT, Guilherme Welter. Tecnoestresse e relação com a carreira, satisfação com a vida e interação trabalho-família: uma análise de gênero. *Contextos Clínicos*, v. 9, n. 1, p. 51-59, 2016.
- CARVALHO, Antonio Oliveira; RIBEIRO, Ivano; CINTRA, R. F. Métodos Quantitativos: um tutorial sobre uso das técnicas de análise fatorial exploratória, correlação e regressão linear. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL EM GESTÃO DE NEGÓCIOS. *Anais...* São Paulo, 2015. p. 30-31.
- DODDS, Peter Sheridan et al. Temporal patterns of happiness and information in a global social network: Hedonometrics and Twitter. *PLoS one*, v. 6, n. 12, p. e26752, 2011.
- DUARTE, Cristiani Luna Gomes, *O tecnoestresse e a relação com satisfação no trabalho*. 2016. Dissertação de Mestrado (Administração). Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças – FUCAPE, Vitória.
- FERREIRA, Aline Silva. *Reflexos Do Tecnoestresse Sobre O Comportamento Organizacional*. 2017. Dissertação de Mestrado (Administração). Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo.
- JENA, R. K. Technostress in ICT enabled collaborative learning environment: An empirical study among Indian academicians. *Computers in Human Behavior*, v. 51, n. 2, p. 1116-1123, 2015.
- JOO, Young Ju; LIM, Kyu Yon; KIM, Nam Hee. The effects of secondary teachers' technostress on the intention to use technology in South Korea. *Computers & Education*, v. 95, p. 114-122, 2016.
- KHAN, Anupriya; MAHAPATRA, Monalisa. The Impact of Social Media as Technostress Inhibitor on Employee Productivity. In: ACM SIGMIS CONFERENCE ON COMPUTERS AND PEOPLE RESEARCH. 2017. Bangalore, *Proceedings...* Bangalore, 2017 p. 113-116.
- KHAN, Asad et al. An empirical analysis of correlation between technostress and job satisfaction: A case of KPK, Pakistan. *Pakistan Journal of Information Management & Libraries (PJIM&L)*, v. 14, 2016.
- LEMOES, André. Nova esfera conversacional. In: Dimas A Künsch, DA, da Silveira, SA, et al. *Esfera Pública, redes e jornalismo*. Rio de Janeiro. Ed. E-papers, 2009. p. 9-30.
- LIN, Liu Yi et al. Association between social media use and depression among US young adults. *Depression and anxiety*, v. 33, n. 4, p. 323-331, 2016.
- MAIER, Christian et al. The effects of technostress and switching stress on discontinued use of social networking services: a study of Facebook use. *Information Systems Journal*, v. 25, n. 3, p. 275-308, 2015.
- MAINIERI, Tiago; RIBEIRO, Eva Márcia Arantes Ostrosky. A comunicação pública como processo para o exercício da cidadania: o papel das mídias sociais na sociedade democrática. *Revista Organicom*, v. 8, n. 14, 2012.
- MARQUES, Shaiala Ribeiro de Castro Araujo. *Tecnologias e (nova) existência humana: reflexões sobre os direitos fundamentais ao lazer e ao trabalho e suas repercussões nos danos existenciais*. 2017. Dissertação de Mestrado (Direito). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Disponível em: <http://www.fucape.br/public/producao_cientifica/8/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20-Cristiani%20Luna%20Gomes%20Duarte%20.pdf> Acesso em: 21 Dez. 2017.
- NGAI, E.W. T.; TAO, S.S. C.; MOON, K.K. L. Social media research: Theories, constructs, and conceptual frameworks. *International Journal of Information Management*, v. 35, n. 1, p. 33-44, 2015.
- OLIVEIRA, Luana Paula de; SILVA, Flavia Helen Moreira da; STICCA, Marina Greggh. Revisão sistemática da produção acadêmica em Psicologia do Trabalho no Brasil. *Rev. Psicol., Organ. Trab.*, Brasília, v. 18, n. 2, p. 354-363, jun. 2018. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572018000200003&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 18 ago. 2018. <http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2018.2.13688>.

- PEREIRA, Fabrine Diniz et al. A Relação Entre a Formação Docente e o Tecnostress. *RELAcult-Revista Latino-Americana de Estudos em Cultura e Sociedade*, v. 4, p.1-10, 2018.
- QUEIROZ, Larissa Soares; LUFT, Maria Conceição Melo Silva. Validação De Uma Escala Multidimensional Para O Uso De Mídias Sociais. In: Semead - Seminários Em Administração, 20, 2017, *Arquivos...* São Paulo: SEMEAD, 2017. Disponível em: <<http://login.semead.com.br/20semead/arquivos/1748.pdf>> Acesso em: 21 dez. 2017.
- RAGU-NATHAN, T. S. et al. The consequences of technostress for end users in organizations: conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research*, v. 19, n. 4, p. 417-433, 2008.
- SANTAELLA, Lúcia. Da cultura das mídias à cibercultura: o advento do pós-humano. *Revista FAMECOS: mídia, cultura e tecnologia*, v. 22, n. 3, p.23-33, 2005.
- SILVA, Melani Paulo. *Burnout, engagement, technostress e satisfação laboral em profissionais de saúde do Interior-Norte de Portugal*. 2017. Tese de Doutorado (Psicologia). Universidade do Porto. Porto.
- ANN SYKES, Tracy. Support structures and their impacts on employee outcomes: A longitudinal field study of an enterprise system implementation. *MIS quarterly*, v. 39, n. 2, p. 473-495, 2015.
- TARAFDAR, Monideepa; TU, Qiang; RAGU-NATHAN, T. S. Impact of technostress on end-user satisfaction and performance. *Journal of Management Information Systems*, v. 27, n. 3, p. 303-334, 2010.
- TARAFDAR, M. et al. The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, v. 24, n. 1, p. 301-328, 2007.
- TEIXEIRA, Maria da Conceição Gomes. *Tecnostress, burnout e engagement no trabalho: estudo comparativo com médicos e polícias*. 2014. Dissertação de Mestrado (Psicologia). Universidade do Porto. Porto.
- VAN DIJCK, José. *The culture of connectivity: A critical history of social media*. Oxford University Press, 2013.
- WOODS, Heather Cleland; SCOTT, Holly. # Sleepyteens: social media use in adolescence is associated with poor sleep quality, anxiety, depression and low self-esteem. *Journal of adolescence*, v. 51, p. 41-49, 2016.