



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR  
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS  
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**FLÁVIO VIANA DUARTE**

**A UTILIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO AO LONGO DO TEMPO:  
Uma Análise das Gerações *Baby Boomers*, X, Y e Z**

**João Pessoa  
2018**

**FLÁVIO VIANA DUARTE**

**A UTILIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO AO LONGO DO TEMPO:  
Uma Análise das Gerações *Baby Boomers*, X, Y e Z**



**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO** apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

**Orientador(a):** Profa. Rebeca Formiga

**JOÃO PESSOA  
2018**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa

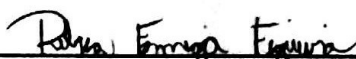
D812u	Duarte, Flávio Viana A utilização dos sistemas de informação ao longo do tempo : uma análise das gerações Baby Boomers, X, Y e Z / Flávio Viana Duarte. – 2018. 80 f. : il. TCC(Graduação - Bacharelado em Administração) - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba / Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2018 Orientação : D.ra Rebeca Formiga. 1. Sistema de informação – evolução do uso. 2. Análise de geração – Baby Boomers. 3. Tecnologia da informação. 4. Uso da Informação. 5. Internet. I. Título.  CDU 004.775
-------	---

**FLÁVIO VIANA DUARTE**

**A UTILIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO AO LONGO DO TEMPO:  
Uma Análise das Gerações *Baby Boomers*, X, Y e Z**

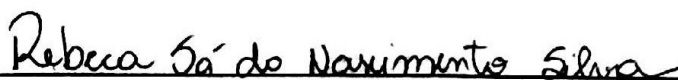
**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO** apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**

**BANCA EXAMINADORA:**



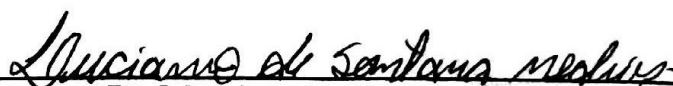
---

**Profa. Rebeca Formiga (IFPB)  
Orientador**



---

**Profa. Rebeca Sá Do Nascimento Silva (IFPB)  
Examinadora**



---

**Prof. Luciano De Santana Medeiros (IFPB)  
Examinador**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a professora Rebeca Formiga que me proporcionou esta oportunidade singular de desenvolvimento no mundo dos sistemas da informação, à minha família que sempre esteve ao meu lado, em especial à minha mãe Risomar e ao meu pai Antônio que muito me instruiu nos meus estudos e aos meus amigos.

A todos aqueles que de forma direta ou indireta contribuíram para a construção deste estudo e participaram desta importante etapa de minha vida. Agradeço também a todos os professores que teve participação nessa minha formação.

## RESUMO

A presente pesquisa objetiva analisar a evolução do uso dos sistemas de informação pelas gerações: *Baby Boomers*, X, Y e Z, tendo como especificações verificando a evolução dos sistemas de informação disponíveis em cada geração, analisando o desenvolvimento da Tecnologia de Informação e identificando as contribuições e uso da Tecnologia da Informação pelas diferentes gerações ao longo do tempo. Este estudo é classificado como quantitativo, as informações coletadas foram mensuradas por meio de questionários, nos quais foi observado a que forma as diferentes características das gerações e entre as mesmas, bem como suas posturas diante das evoluções das tecnologias e sistemas de informação, no que tange a sua resistência a mudança, o seu uso e suas adaptações. Os resultados obtidos expressam que a maioria das gerações utilizam os sistemas de informação, por causa da sua praticidade do cotidiano no trabalho ou na vida pessoal e que os *Boomers* são mais resistentes as mudanças tecnológicas, a Geração X são mais esforçados em aprender as tecnologias e a Geração Y e Z demonstraram que são mais habituados e não possuem medo de nova experiências tecnológicas.

**Palavras-chaves:** Evolução; Sistema de Informação; Tecnologia; Gerações.

## **ABSTRACT**

The present research aims to analyze the evolution of the use of information systems by the generations Baby Boomers, X, Y and Z, having as specifications: verifying the evolution of the information systems available in each generation, analyzing the development of Information Technology and identifying the contributions and use of Information Technology by the different generations a long the time. This study is classified as quantitative, that measures information collected by questionnaires, that observed the differents characteristics of the generations between them, as well as their postures in the face of the evolution of technologies and information systems, as regards their resistance to change, its use and its adaptations. The results obtained express that most generations use information systems, because of their practicality of daily life at work or personal life and that Boomers are more resistant to technological changes, Generation X are more dedicated at learning the technologies and Generation Y and Z shown that they are more accustomed and are not afraid of new technological experiences.

**Keywords:** Evolution; Information system; Technology; Generations.

## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURA 1:</b> Análise Histórica dos Sistemas de Informação.....	22
<b>FIGURA 2:</b> Computador Manchester Baby de 1948.....	23

## LISTA DE QUADROS

<b>QUADRO 1:</b> Escala Likert sobre a Resistência mudança.....	17
<b>QUADRO 2:</b> Escala Likert sobre Usabilidade das Tecnologias.....	18
<b>QUADRO 3:</b> Histórico da utilização da TI.....	21
<b>QUADRO 4:</b> O sucesso meteórico da Internet.....	25
<b>QUADRO 5:</b> Penetração da Internet em alguns países.....	27
<b>QUADRO 6:</b> Características da Geração Y.....	33
<b>QUADRO 7:</b> Principais características das gerações.....	34
<b>QUADRO 8:</b> Diferença de gerações: dados do estudo da TNS Brasil.....	35
<b>QUADRO 9:</b> Perfil da Geração Baby Boomers.....	40
<b>QUADRO 10:</b> Perfil da Geração X.....	42
<b>QUADRO 11:</b> Perfil da Geração Y.....	43
<b>QUADRO 12:</b> Perfil da Geração Z.....	44
<b>QUADRO 13:</b> Tecnologia de informação mais utilizada pelas gerações.....	47

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1:</b> Afirmação e negação das tecnologias.....	45
<b>GRÁFICO 2:</b> Frequência de dificuldade no manuseio.....	46
<b>GRÁFICO 3:</b> Utilização da tecnologia de informação.....	48
<b>GRÁFICO 4:</b> Horas diárias de uso das redes sociais.....	49
<b>GRÁFICO 5:</b> Adaptação as mudanças tecnológicas.....	51
<b>GRÁFICO 6:</b> Cooperação para realização das mudanças.....	52
<b>GRÁFICO 7:</b> Propenso a aceitar uma mudança tecnológica.....	53
<b>GRÁFICO 8:</b> As tecnologias são um modo de praticidade no cotidiano.....	54
<b>GRÁFICO 9:</b> As gerações intimidadas com as mudanças tecnológicas.....	55
<b>GRÁFICO 10:</b> Indiferença pelas gerações em relação às mudanças tecnológicas.....	56
<b>GRÁFICO 11:</b> As gerações não gostam de novas experiências.....	57
<b>GRÁFICO 12:</b> O comprometimento das gerações em relação às mudanças.....	57
<b>GRÁFICO 13:</b> Sentimento de ameaça com a mudança tecnológica.....	59
<b>GRÁFICO 14:</b> Sentimento que às mudanças tecnológicas prejudicam no cotidiano.....	60
<b>GRÁFICO 15:</b> Rejeição a mudança tecnológica nas atividades.....	61
<b>GRÁFICO 16:</b> Falta de interesse em realizar atividades que resultam em mudar tecnológicas.....	62



<b>GRÁFICO 17:</b> Facilidade no manuseio das tecnologias.....	63
<b>GRÁFICO 18:</b> As gerações precisam de instruções para o manuseio dos equipamentos.....	64
<b>GRÁFICO 19:</b> Opinião em relação à aprendizagem rapidamente.....	65
<b>GRÁFICO 20:</b> Necessidade de aprendizagem para continuar a utilização.....	66
<b>GRÁFICO 21:</b> Satisfação em utilizar as tecnologias frequentemente.....	67
<b>GRÁFICO 22:</b> Confiança no manuseio das tecnologias.....	68

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
1.1	OBJETIVOS.....	12
1.1.1	<b>Objetivo geral.....</b>	<b>12</b>
1.1.2	<b>Objetivos específicos.....</b>	<b>12</b>
1.2	JUSTIFICATIVA.....	12
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA DA PESQUISA.....</b>	<b>14</b>
2.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	14
2.2	UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA.....	15
2.3	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	16
2.4	PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS.....	19
<b>3</b>	<b>A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SUA EVOLUÇÃO.....</b>	<b>20</b>
3.1	A EVOLUÇÃO DA TECNOLOGIA NA VIDA DAS PESSOAS.....	22
3.2	A POPULARIZAÇÃO E O IMPACTO DO USO DA INTERNET NA SOCIEDADE.....	25
<b>4</b>	<b>O ESTUDO DAS GERAÇÕES.....</b>	<b>29</b>
4.1	GERAÇÃO <i>BABY BOOMERS</i> .....	29
4.2	GERAÇÃO X.....	31
4.3	GERAÇÃO Y.....	32
4.4	GERAÇÃO Z.....	33
<b>5</b>	<b>AS GERAÇÕES NOS DIAS ATUAIS.....</b>	<b>34</b>
5.1	OS <i>BABY BOOMERS</i> NA ERA DA TECNOLOGIA.....	35
5.2	A CONVIVÊNCIA DA GERAÇÃO X NO MUNDO TECNOLÓGICO.....	36
5.3	A GERAÇÃO Y E SEUS HÁBITOS ATUAIS.....	37
5.4	GERAÇÃO Z OS ADOLESCENTES DA INFORMATIZAÇÃO.....	38
<b>6</b>	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>40</b>
6.1	PERFIL DOS RESPONDENTES DAS GERAÇÕES.....	40
6.2	EVOLUÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA VIDA DAS DIFERENTES GERAÇÕES.....	45
6.3	A RESISTÊNCIA À MUDANÇA TECNOLÓGICA.....	50
6.3.1	<b>Nível de aceitação.....</b>	<b>50</b>
6.3.2	<b>Nível de indiferença.....</b>	<b>54</b>
6.3.3	<b>Nível de resistência.....</b>	<b>58</b>
6.4	USABILIDADE DA TECNOLOGIA.....	62
6.4.1	<b>Facilidade de aprendizagem das gerações.....</b>	<b>63</b>
6.4.2	<b>Satisfação no uso das tecnologias pelas gerações.....</b>	<b>66</b>
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>69</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>72</b>
	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>77</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A história da informática se inicia em alguns anos a.C., onde antigas civilizações utilizavam uma estrutura de madeira com anéis que tinham símbolos representando cálculos matemáticos e o raciocínio lógico, para calcular quantidades ou vendas no comércio da época. Entre os anos de 1935 e 1938 foi criado o primeiro computador com intuito de computar cálculos estratégicos para a Segunda Guerra Mundial e, conseqüentemente, avanços na área da tecnologia (MESSINA, 2017). Desde então, as civilizações foram se aprimorando ao longo dos anos, até a então chegada Era da Tecnologia.

A informática, por sua vez, vem sendo cada vez mais utilizada tanto no âmbito pessoal, como nas organizações. Seus usuários são de várias idades, desde crianças, adultos até mesmo pessoas da terceira idade. Contudo, ainda existe quem se resguarde ao uso da informática. Por este motivo, o presente estudo visa mostrar a evolução dos sistemas de informações como ferramenta de desenvolvimento na vida e no cotidiano das diferentes gerações.

O desenvolvimento tecnológico observado nas últimas décadas vem transformando o comportamento das pessoas e empresas, com suas variáveis ambientais. No microambiente, por exemplo, pode-se verificar a Tecnologia da Informação (T.I) exercendo cada vez mais influência no cotidiano das pessoas. Isto possibilita, por um lado, uma maior comodidade para os consumidores nas compras online, na comunicação, no entretenimento e no lazer, e por outro, uma maior facilidade na comunicação entre os diversos setores empresariais. Além disso, a T.I também influencia o macroambiente da sociedade, isto é, as relações entre as empresas, e todos os seus *stakeholders*.

O surgimento das gerações *Baby Boomers*, X, Y e Z, aconteceu após a Segunda Guerra Mundial, com o avanço das tecnologias e o crescimento da natalidade humana que ocorreu a partir da década de 40 (SERRANO, 2010). Com isso, cada geração presenciou o avanço da tecnologia de forma diferente. Os *Boomers*, por exemplo, com a chegada do computador e televisão (TV) em cores. Já a Geração X, percebeu o avanço tecnológico a partir do uso do computador pessoal. A Geração Y, por sua vez, teve que se adaptar ao telefone móvel e finalmente, a Geração Z que é considerada a atual também chamada de *Millennials*, tem que

saber lidar constantemente com a variação de tecnologias portáteis como *Smartphones*, *tablets* entre outros. Dentro dessa perspectiva, pode-se entender que o avanço tecnológico e as gerações têm uma relação direta nas características das pessoas.

Segundo uma pesquisa feita com 18 mil profissionais e estudantes em 19 países, pelos pesquisadores Bresman e Rao (2017), em artigo publicado na *Harvard Business Review*, foi verificado que as gerações são diferentes. Sabe-se que cada uma possui suas singularidades, diferenciações de crenças, costumes e culturas da época. Essas particularidades acabam por influenciar nos hábitos de consumo e características dos consumidores, especialmente tratando-se de sistemas de informação.

A evolução da tecnologia veio com a necessidade humana de informação, nas industriais com os maquinários na produção dos seus produtos, de obter conhecimentos e transmitir de uma maneira rápida e eficaz, de poder estudar, explorar e preservar nossos recursos naturais, como por exemplo, a necessidade de se comunicar com outras pessoas a longa distância, fazer cálculos estratégicos, armazenar informações sem fazer pilhas de papeis, poderem levar pesquisas, orçamentos, planilhas e documentos em um simples pequeno objeto chamado *Pen Drive*. A tecnologia se tornou essencial na vida das pessoas e a cada dia que passa, surgem novidades que proporcionam benefícios no cotidiano das pessoas, seja em atividades profissionais ou pessoais.

Em dados estatísticos publicados na BBC Brasil em 2015, o IBGE informou que 85,6 milhões de brasileiros acima de 10 anos de idade (49,4% da população) tinham usado a internet, pelo menos uma vez no ano de 2013. Além disso, 78,3 milhões dos entrevistados (45,3% da população) afirmaram ter acessado a rede via computador e os demais utilizaram outros tipos de equipamentos tais como, *tablets* e celulares.

Ao longo das décadas a partir do ano de 1935, quando surgiu a primeira geração e a chegada do computador, o mundo veio evoluindo cada vez mais até chegar aos dias atuais onde encontramos recursos de alta tecnologia e a tendência é de evoluir ainda mais, com isso irão surgir outras gerações. Esta pesquisa estudou o histórico das gerações até o ano de 2017. Para tanto, a fim de analisar a evolução obtida, buscou resolver a seguinte questão de pesquisa: Qual a evolução percebida

no uso dos sistemas de informação pelas gerações *Baby Boomers*, X, Y e Z? Tal questionamento será respondido alinhado com os objetivos específicos deste trabalho.

## 1.1 OBJETIVOS

### 1.1.1 Objetivo geral

O presente estudo tem como objetivo principal: Analisar a evolução no uso dos sistemas de informação e resistência à mudança pelas gerações *Baby Boomers*, X, Y e Z.

Para tanto, se fez necessário, a resolução dos objetivos específicos definidos a seguir.

### 1.1.2 Objetivos específicos

- ❖ Verificar a evolução dos sistemas de informação disponíveis em cada geração.
- ❖ Analisar o desenvolvimento da Tecnologia da Informação e adaptação das gerações no uso ao longo do tempo.
- ❖ Identificar o comportamento das diferentes gerações e suas contribuições para utilização dos sistemas de informação.

## 1.2 JUSTIFICATIVA

A presente pesquisa surgiu com o intuito de analisar o comportamento das gerações em relação ao uso dos sistemas de informação e a sua evolução ao longo dos anos. Além disso, identificar se as gerações que cresceram com avanço da tecnologia conseguiram se adaptar com essas grandes mudanças e também se a geração atual sente alguma dificuldade no uso de novas tecnologias.

Dentro dessa perspectiva, este estudo é importante por tentar verificar o comportamento do consumidor mediante a evolução da tecnologia percebendo a sua dificuldade. Dessa forma, pode-se explorar essa pesquisa em determinada

ocasião profissional onde possa lidar com as gerações no trabalho e possivelmente com clientes e fornecedores, analisando como eles utilizam os sistemas de informações e para que o administrador da empresa possa desenvolver treinamentos necessários para os colaboradores internos. Assim, irá gerar uma melhoria contínua nas execuções das atividades da empresa.

Na área administrativa das empresas a pesquisa pode auxiliar nas decisões de seleções internas e externas, onde possa selecionar o perfil do colaborador para um determinado setor que exija mais conhecimento em manuseio de tecnologia. Empresas que oferecem produtos online para compras, eles podem escolher o determinado produto a comercializar no site de acordo com o perfil do consumidor final ou construir um site com manuseio que facilite as compras online. Por estes motivos, percebe-se que é um tema oportuno e importante para academia e empresas da região.

Além disso, a sociedade poderá usufruir deste trabalho para entender o comportamento das gerações e como ocorreu sua adaptação na evolução da tecnologia. Isto possibilitará uma maior informação sobre como surgiu os primeiros sistemas de informação, como por exemplo, o computador, a televisão e o rádio, gerando uma compreensão mais fundamentada sobre os nomes e os porquês das gerações *Baby Boomers*, X, Y e Z existirem. Assim, a coletividade estará apta a entender os perfis de seus familiares e amigos em relação à tecnologia, desde crianças até idosos.

## 2 METODOLOGIA DA PESQUISA

Neste capítulo, será descrito o método da pesquisa e suas devidas classificações. Para tanto, serão apontados à caracterização da pesquisa, para apontar suas classificações, abordagem, meios e objetivos. No universo amostragem e amostra, explicitando a quantidade de indivíduos pesquisados.

Ademais, também foi descrito sobre o instrumento da coleta de dados utilizado e suas perspectivas de análises. Assim, deu credibilidade nas informações existentes no estudo pesquisado.

### 2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa é um procedimento racional e sistemático que tem por objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. Dentro dessa perspectiva, esta pesquisa pode ser classificada como aplicada e quanto a sua natureza é caracterizada como pesquisa de campo. Seu principal objetivo é observar os fatos como eles ocorrem no ambiente natural, sem que haja o isolamento ou controle das variáveis (GIL, 2010). Assim, serão gerados conhecimentos para aplicações de práticas que venham a solucionar problemas específicos como as adaptações do uso das tecnologias de informação nas gerações estudadas.

Quanto à abordagem do problema de pesquisa, este estudo é classificado como quantitativo, por mensurar e descrever as informações coletadas por meio de números, gráficos e tabela (MARCONI; LAKATOS, 2010). Assim podemos medir os hábitos e atitudes das gerações.

Ainda, a pesquisa é classificada como de caráter exploratório, pois existem poucas áreas de estudos científicos que se propuseram a investigar e analisar o comportamento das Gerações *Baby Boomers*, X, Y e Z, em relação com o avanço da tecnologia. Além disso, o presente estudo mostra como as pessoas convivem com as inovações utilizadas na sua vida e no trabalho objetivando proporcionar maior familiaridade com o problema.

Quanto aos meios, classifica-se como bibliográfica mediante revisão da literatura publicada em estudos científicos, tais como: livros, jornais, revistas,

websites, entre outras fontes existentes. Desse modo, houve também a necessidade de utilizar fontes internacionais como *journals* confiáveis e de forte impacto na área. Assim, garantindo maior seriedade e robustez nos resultados deste trabalho.

Quanto aos objetivos pode ser definida como descritiva, pois estuda e descreve características de uma determinada população. Neste caso, serão as gerações (GIL, 2010). Além disso, o estudo vai descrever a análise dos dados coletados por meio de um questionário aplicado e a amostra pré-definida, com intuito de mostrar as adaptações do ser humano no uso das tecnologias.

O método científico utilizado é o indutivo, por se basear no conhecimento de experiência das gerações, observações do comportamento da realidade concreta e que são analisadas a partir de constatações particulares. Segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 68) o método indutivo é: “um processo mental por intermédio do qual, partindo de dados particulares, suficientemente constatados, infere-se uma verdade geral ou universal, não contida nas partes examinadas”.

## 2.2 UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA

O Universo da pesquisa consiste em indivíduos nascidos após a Segunda Guerra Mundial, pois eles presenciaram a chegada do computador na década de 40 e seus descendentes com a evolução das tecnologias de informação nascidos até o ano 2002. Pode-se definir universo ou população da pesquisa sendo um conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelos menos uma característica em comum (MARCONI; LAKATOS, 2010). Foi considerada, para efeito dos procedimentos metodológicos exigidos por esta investigação científica, a delimitação de 200 (duzentos) indivíduos para representar, no caso, a amostra.

A amostragem escolhida foi probabilística, pois é submetida a tratamento estatístico que permite compensar erros amostrais e os pesquisados escolhidos aleatoriamente analisados, ou seja, que cada membro da população tenha a mesma probabilidade de ser escolhido (MARCONI; LAKATOS, 2010). O critério para utilização desse tipo de amostragem é a obtenção mais eficaz e precisa das informações, tanto para aplicação, quanto nas respostas.



A amostra é uma pequena seleção ou um subconjunto do universo escolhido ou objetivo extraídos da coleção inteira (KOKOSKA, 2013). Neste estudo, a amostra definida foi de duzentos (200) respondentes. Para tanto, foi estipulado previamente que a aplicação do instrumento de pesquisa seria dividida em quantidades iguais por geração. Sendo assim, cada uma das quatro gerações obteve cinquenta (50) entrevistados.

### 2.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para o instrumento de coleta de dados foram utilizadas duas escalas validadas e adaptadas para esta pesquisa. Uma das escalas utilizadas foi a de Resistência à Mudança Organizacional (RAM) desenvolvida pelo autor Bartolotti em 2010, esta com indicadores de aceitação, indiferença e resistência, adaptado do questionário do autor. Em primeiro lugar, podemos entender que a resistência à mudança refere-se o comportamento do indivíduo ou de um grupo de pessoas, e a sua reação a uma determinada situação nova, seja ela dentro ou fora de uma organização. Sendo assim, a escala de resistência à mudança utilizada nesse estudo, serviu para medir as forças de resistência na aceitação ou indiferença na implantação de um novo sistema de informação (BARTOLOTTI, 2010).

Com essa escala pôde-se medir o nível de resistência das gerações com o uso das tecnologias. No Quadro 1, apresentam-se os construtos e as afirmações utilizadas no questionário aplicado neste estudo:

**QUADRO 1:** Escala Likert sobre a Resistência à mudança.

Construto	Afirmações sobre a resistência à tecnologia	DT	DP	I	CP	CT
Aceitação	1. Sou capaz de me adaptar às mudanças tecnológicas quando elas ocorrem.	1	2	3	4	5
	2. Coopero ativamente para realizar a mudança quando ela acontece.	1	2	3	4	5
	3. Fico mais propenso a aceitar uma mudança tecnológica quando recebo informações sobre ela.	1	2	3	4	5
	4. Acredito que as mudanças tecnológicas são um modo de adquirir mais praticidade no meu cotidiano.	1	2	3	4	5
Indiferença	5. Quando mudanças tecnológicas acontecem, procuro fazer somente o que é necessário.	1	2	3	4	5
	6. Prefiro ficar indiferente às mudanças tecnológicas.	1	2	3	4	5
	7. Prefiro fazer as mesmas coisas no meu cotidiano, ao invés de tentar coisas diferentes.	1	2	3	4	5
	8. Se mudanças tecnológicas acontecem, não me sinto comprometido.	1	2	3	4	5
Resistência	9. Sinto que a mudança tecnológica é uma ameaça.	1	2	3	4	5
	10. Sinto que mudanças tecnológicas na minha rotina prejudicam meu cotidiano.	1	2	3	4	5
	11. Se a mudança tecnológica implica em fazer algo que não gosto, realizo as tarefas lentamente.	1	2	3	4	5
	12. Não estou interessado em realizar atividades que resultarão em mudanças tecnológicas.	1	2	3	4	5

**FONTE:** Adaptado de Bortolotti (2010).

Os construtos utilizados na escala buscaram verificar os comportamentos de resistência à mudança. Segundo o autor Bortolotti (2010) cita três (3) níveis de comportamentos e cada nível verifica indicadores, que foi utilizado neste estudo que são eles:

- **Aceitação:** Verifica se as pessoas demonstram a aceitação por meio do comportamento, tem sentimentos favoráveis à mudança e têm concepções, crenças a favor de mudanças;
- **Indiferença:** Verifica se possuem apatia com relação à mudança, fazem somente o que é necessário, o que é ordenado, mas sem reclamar, não são contra, mas também não são a favor das mudanças o que possui um grande efeito negativo nas mudanças;

- **Resistência:** Verifica o apoio de ações contra as mudanças e, envolvem-se com manifestações abertas procurando formas de impedi-la.

A segunda escala utilizada foi a de Usabilidade do Sistema (SUS) criado por John Brooke em 1986, no laboratório da *Digital Equipment Corporation*, no Reino Unido. A escala SUS avalia a utilização de um produto, como as pessoas se sentem em utiliza-lo, verificando se houve uma facilidade de aprendizagem, eficiência e satisfação em seu manuseio (SORDI; MEIRELES 2010).

Segundo Brooke (1986), o SUS é um questionário composto por 10 itens desenvolvido para medir:

- **A eficácia:** Verifica a capacidade dos usuários de completar tarefas usando os sistemas e a qualidade da saída dessas tarefas;
- **A eficiência:** Verifica o nível de recurso consumido na realização de tarefas;
- **A satisfação:** Verifica as reações subjetivas dos usuários ao uso do sistema.

No questionário foi utilizado 6 itens da escala SUS e adaptado para medir a utilização das tecnologias, com indicadores utilizados como a facilidade de aprendizagem e satisfação. No Quadro 2, apresenta os construtos e afirmações utilizadas no questionário:

**QUADRO 2:** Escala Likert sobre Usabilidade das Tecnologias.

Construto	Afirmações sobre a usabilidade	DT	DP	I	CP	CT
Facilidade de aprendizagem	1. Eu achei a tecnologia fácil de usar.	1	2	3	4	5
	2. Eu acredito que precisaria de instruções (suporte) para utilizar a tecnologia.	1	2	3	4	5
	3. Eu imaginaria que a maioria das pessoas aprenderia a usar a tecnologia rapidamente.	1	2	3	4	5
	4. Eu precisei aprender uma série de coisas antes que eu pudesse continuar a utilizar as tecnologias.	1	2	3	4	5
Satisfação	5. Eu gostaria de utilizar as tecnologias frequentemente.	1	2	3	4	5
	6. Eu me senti muito confiante usando as tecnologias.	1	2	3	4	5

**FONTE:** Adaptado de Brooke (1986).

Ambas as escalas compreendem cinco (5) categorias de resposta, segundo a Escala de Likert (discordo totalmente, discordo parcialmente, nem concordo/nem discordo, concordo parcialmente e concordo totalmente). Tal escala, pode medir o nível do comportamento dos entrevistados e auxiliar diretamente na construção do instrumento de coleta de dados.

Além disso, foram utilizadas também perguntas sobre características pessoais, atributos socioeconômicos e afirmativas que expressavam as atitudes das gerações diante da realidade tecnológica com questões fechadas e abertas relacionadas. O objetivo foi avaliar a maneira com que as Gerações *Baby Boomers*, X, Y e Z, se adaptam em relação à evolução da tecnologia de informação. Vale ressaltar que, a identidade dos respondentes foi preservada.

O instrumento de coleta de dados, por sua vez, foi digitalizado na plataforma Google Docs. A plataforma facilitou a aplicação do questionário estruturado aplicado neste estudo. Ainda, o link da pesquisa foi publicado nas mídias sociais, especificamente no *WhatsApp*, *Facebook*, *LinkedIn* e no correio eletrônico observando o público-alvo desse estudo.

## 2.4 PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS

Considerando que o objetivo deste estudo é analisar a evolução do uso dos sistemas de informação pelas gerações, em quanto o seu desenvolvimento e contribuição da tecnologia da informação. As observações e a aplicação dos questionários foram realizadas simultaneamente e para minimizar os efeitos das observações foi utilizado o registro por meio de notas.

A apuração dos dados quantitativos foi eletrônica, e analisados utilizando-se estatística descritiva (frequência, média e percentual) sendo os resultados apresentados por meio de tabelas, onde possa demonstrar os resultados com mais eficiência no entendimento. Os resultados quantitativos foram correlacionados com as observações realizadas. Na tabulação dos dados foi utilizado o Microsoft Excel 2007, onde foi gerado os gráficos apresentados na análise com as respostas dos pesquisados.

### **3 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SUA EVOLUÇÃO**

A importância da informação se dá em função do controle que a mesma exerce sobre atividades, comunicação, tomada de decisões corretas, seja relacionada ao âmbito empresarial ou pessoal. Provedo de dados armazenados e quando necessários buscados, a informação é a transformação dos mesmos em algo útil.

De acordo com Penedo (2015), podemos definir a Tecnologia da Informação (TI) como um conjunto de atividades e soluções providas por recursos computacionais visando à permissão da obtenção, do armazenamento, do acesso, do gerenciamento e do uso de informação ou até mesmo como uma área de conhecimento responsável por criar, administrar e manter a gestão da informação através de dispositivos e equipamentos para acesso, operação e armazenamento dos dados, de maneira que gerem informações para a tomada de decisão.

Diante desta definição, Sousa (2010) diz que desde que a tecnologia da informação foi introduzida no mundo, por volta do final dos anos 1950, tudo se transformou e isso é indiscutível. As empresas, por exemplo, passaram a se utilizar dessas tecnologias para inovar no mercado, produzir a baixo custo e de forma mais eficaz, com isso, modificaram o mundo com novidades impressionantes. A tecnologia da informação está fazendo com que as fronteiras entre o trabalho e o lar se tornem cada vez mais difusas.

O Quadro 3 apresentado abaixo foi criado por Pacheco e Tait (2000), com base em dois autores, Reinhard (1996) e Brito (1997):

**QUADRO 3:** Histórico da utilização da TI.

Década	Características	
	Reinhard (1996)	Brito (1997)
<b>1960</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas se iniciam no uso de TI;</li> <li>• Poucas opções tecnológicas (software e equipamentos);</li> <li>• Processos de construção de aplicativos trabalhosos com pouco suporte de ferramentas;</li> <li>• Necessidade de metodologias para atender demanda de forma rápida;</li> <li>• Automação de rotinas manuais;</li> <li>• Escassez de mão-de-obra técnica;</li> <li>• Desenvolvimento com caráter artesanal.</li> </ul>	
<b>1970</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento do impacto dos sistemas nas empresas;</li> <li>• Analistas passam a considerar: conceitos de desenvolvimento organizacional, processo decisório, adoção de inovações, aprendizagem, interface humano-computador, relacionamento entre profissionais de TI e usuário;</li> <li>• Estímulo à construção de sistemas de apoio à decisão.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TI como recurso organizacional estratégico;</li> <li>• Era do processamento de dados;</li> <li>• Recursos de informática como instrumento de apoio aos negócios.</li> </ul>
<b>1980</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mudanças no ambiente externo das empresas;</li> <li>• Terceirização, sistemas interorganizacionais;</li> <li>• Arquitetura de sistemas;</li> <li>• Desenvolvimento de sistemas considerando-se aspectos econômicos, legais, políticos e culturais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Execução dos negócios passa a depender cada vez mais da aplicação da TI.</li> </ul>
<b>1990</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TI como centro da estratégia empresarial;</li> <li>• Conhecimentos como fonte de geração de valor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TI assume caráter mais estratégico;</li> <li>• TI proporciona a transformação dos negócios.</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Pacheco e Tait (2000).

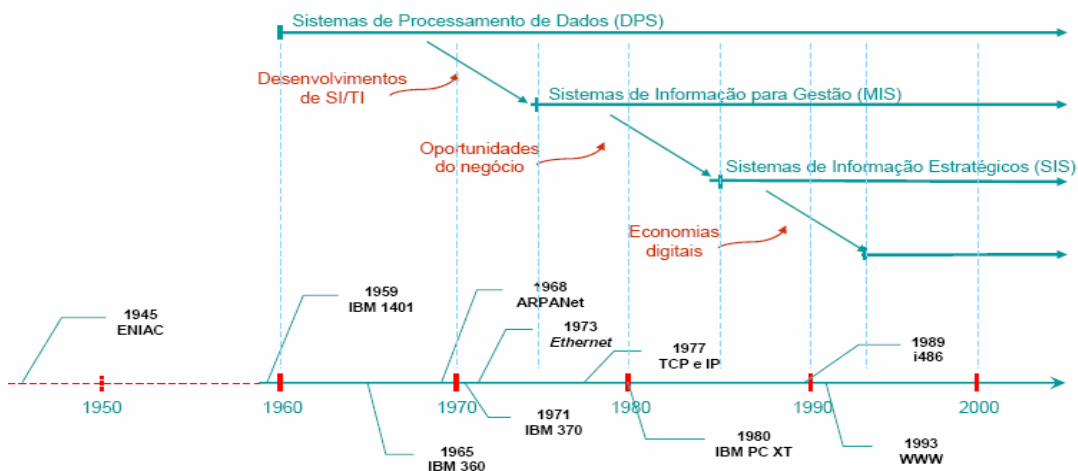
O Quadro 1 apresenta a utilização da Tecnologia da Informação que vai desde o ano de 1960 até 1990, em duas visões diferentes. Reinhard (1996) aborda a

utilização da TI correspondente a situação nas empresas, enquanto que Brito (1997) traça um paralelo entre TI e sua relação com os negócios.

De acordo com Meirelles (1994, apud SOUSA, 2010), uma evolução sem precedentes vem causando um gigantesco e dinâmico aumento na aplicabilidade e desempenho/custo das tecnologias da informação, o que tem oportunidades estratégicas crescentes para muitas organizações.

O autor Veiga (2007) faz uma análise histórica dos sistemas de informação, mostrando sua evolução no decorrer dos tempos, como apresenta na (Figura 1):

**FIGURA 1:** Análise Histórica dos Sistemas de Informação.



**Fonte:** Veiga (2007).

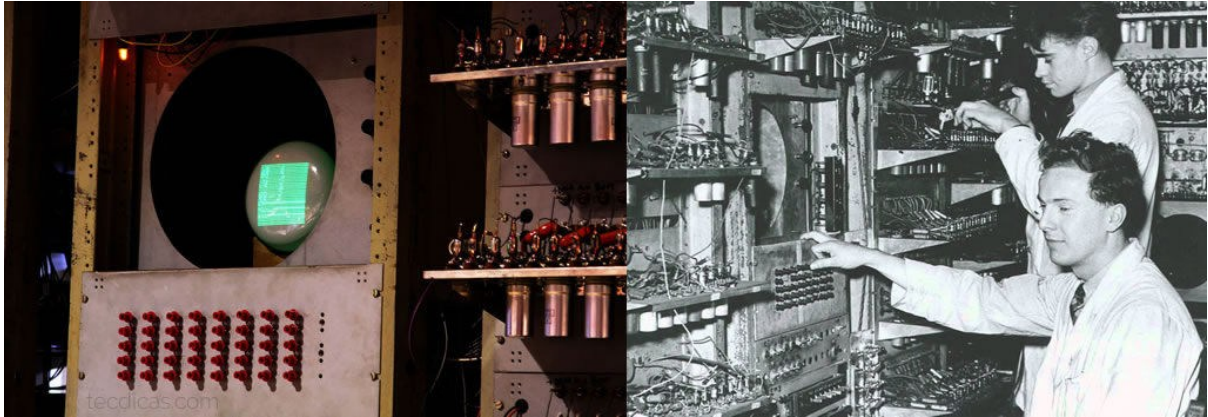
O autor Veiga (2007) mostra que na década de 60 surgiu o desenvolvimento de sistema de informação com o Sistema de Processamento de Dados (DPS), na década de 70 começaram as oportunidades de negócio e criaram o Sistema de Informação para Gestão (MIS) e chegando por volta dos anos de 1990 o Sistema de Informação Estratégico (SIS).

### 3.1 A EVOLUÇÃO DA TECNOLOGIA NA VIDA DAS PESSOAS

O primeiro computador surgiu na Segunda Guerra Mundial, foi criado pelo engenheiro alemão Konrad Zuse na década de 30 e foi chamado de Z1, com a funcionalidade de formular estratégias, depois da guerra foi criado para atender o

mercado industrial utilizados em grandes empresas, pois eram enormes e de recursos financeiros muito altos (MESSINA, 2017). Na Figura 2, mostra o computador desenvolvido para as industriais:

**FIGURA 2:** Computador Manchester Baby de 1948.



Fonte: Messina (2017).

O computador pessoal surgiu na década de 70 pela empresa Apple Computer, pelos empresários Steven Wozniak, Steven Jobs e Ron Wayne, eles criaram o projeto Lisa que foi o primeiro PC a possuir um mouse e interface gráfica, isso aconteceu no ano de 1983 (PEREIRA; CHIRIU; PEDROSA; LACERDA; FRANCO; LUIZ E SILVEIRA, 2006). Desde então os computadores foram evoluindo, diminuiu o seu tamanho e seus recursos ficaram mais avançados e está no cotidiano das pessoas, que utiliza para o trabalho, entretenimento, pesquisas acadêmicas e lazer.

O surgimento da televisão veio por meio de várias descobertas de cientistas desde século XIX, o primeiro foi o sueco Jakob Berzelius com a descoberta da fotossensibilidade, passando alguns anos o alemão Paul Nipkow precisamente em 1884 ele foi o fundador da técnica da TV, e assim outros cientistas desenvolveu a célula fotoelétrica. O cientista Constantin Perskyi em um congresso em Paris em 1900 demonstrou um equipamento que funcionava com base de fotocondutoras de selênio que transmitia imagens à distância, com isso surgiu a palavra Televisão, e aos se passar dos anos foram aperfeiçoando essa tecnologia e o primeiro programa a ser transmitido aconteceu na Inglaterra em 1930 e a TV em cores no Brasil foi em 1962 (ABREU; SILVA, 2011). Nos dias atuais com a



tecnologia digital podemos até interagir com a TV, obter acesso à internet e navegar nos sites como se fosse um computador.

O rádio surgiu depois do desenvolvimento da telegrafia e da radiocomunicação, o cientista brasileiro Landell de Moura entre os anos de 1893 e 1894, foi o pioneiro na transmissão da voz humana sem fio no Brasil, existem outros cientistas pelo mundo que também são considerados inventores do rádio (FERREIRA, 2013). De acordo com Martins (1999, p.47) “A publicidade chega ao rádio, entre capítulos das novelas, as notícias ou no decorrer dos programas, agraciando os ouvidos”. Hoje podemos sintonizar o rádio em várias emissoras, em aparelhos celulares, e com o uso da internet temos a *webrádio*, o rádio é bastante utilizados para propagandas comerciais, para serem divulgadas nas ruas das cidades e as pessoas das gerações anteriores ainda costumam escutar as notícias pelo rádio.

O telefone surgiu com a necessidade de transmitir informações desde tempo mais remotos da antiguidade. No ano 1837 um monge da abadia Citeaux criou um sistema que transmitia palavras com a utilização de tubos. Já na França inventaram o telégrafo elétrico por Samuel Morse que ajudou no futuro a invenção do telefone, depois que o mundo já estava usufruindo dessa tecnologia, o escocês Alexander Graham Bell em 1876 criou o telefone, que chegou ao Brasil no ano de 1877 pelo rei Dom Pedro II (NETO, 2017). Os telefones fixos hoje são mais usados em empresas, com a chegada da tecnologia dos celulares, foi deixado um pouco de lado nas residências, com isso podemos observar que a tecnologia das comunicações obteve grande evolução.

O telefone móvel (celular) pode-se definir como um dispositivo de tecnologia de comunicação, que possui um conjunto de funções de telefone, computador, câmera digital para fotos e vídeos, processador de texto, GPS, entre outras; Móvel porque funciona por redes sem fio digitais, pode empregar diversas redes e entre outras funcionalidades (LEMOS, 2007). Nos dias atuais o celular ou chamado agora de *Smartphone* pela sua tecnologia, esta presente no cotidiano das pessoas que utiliza ele para diversas funcionalidades principalmente as gerações X e Y.

A origem da internet começou por volta de 1964, na Guerra Fria com os países dos Estados Unidos e União Soviética, o Pentágono solicitou à Rand

Corporation que criasse uma rede de comunicação que fosse a prova de bombardeio nuclear, logo os cientistas começaram a estudar a proposta, mas foi por volta de 1973 com Vinton Cerf, que criou a internet com as condições que o Pentágono propôs (MATTOS, 2010). Desde então veio evoluindo com várias descobertas de aplicações como e-mail e entre outros. No Quadro 4 mostra como a internet foi a tecnologia descoberta que atingiu um índice de usuários com mais velocidade que a demais tecnologias:

**QUADRO 4:** O sucesso meteórico da Internet.

<b>Quanto tempo levou para atingir 50 milhões de usuários</b>	
Automóvel	55 anos
Eletricidade	46 anos
Telefone	35 anos
Forno de microondas	30 anos
Televisão	26 anos
Rádio	22 anos
Microcomputador	16 anos
Telefone celular	13 anos
Internet	4 anos

**FONTE:** Veja, São Paulo, 29 jul. 1998, p.36.

A cultura da internet é chamada por *Cyberculture*, para o autor Levy (1999, p.17) define *Cyberculture* como: um “conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço”. Esse termo descreve as culturas e relacionamento que as pessoas possuem virtualmente, trocando informações e arquivos.

### 3.2 A POPULARIZAÇÃO E O IMPACTO DO USO DA INTERNET NA SOCIEDADE

Com essa velocidade que a internet entrou no cotidiano das pessoas, surgiram alguns impactos no comportamento cultural. Segundo o autor Mattos (2010) cita algumas aplicações que surgiu junto com a internet que a sociedade utiliza:

- Colaboração internacional (como projetos elaborados em vários países ao mesmo tempo pela indústria automobilística);
- Correio eletrônico (e-mail);
- Educação à distância e treinamento (universidade virtual);
- Distribuição de software, tanto pago como gratuito (freeware, GNU);
- Música em MP3;
- Pesquisa científica, por meio de *newsgroups* (painéis de discussão);
- Consulta a bibliotecas e download de livros (como no Projeto Gutenberg – <http://gutenberg.net>);
- Serviços de atendimento ao consumidor (SAC);
- Comércio eletrônico (compras e vendas pela internet);
- Movimentos políticos e de cidadania (geralmente via e-mail);
- Notícias diárias de jornais, como o Edupage – [www.educase.edu/pub](http://www.educase.edu/pub);
- Rádio e TV;
- Chat (bate-papo);
- Lazer, jogos e divertimentos.

Essas são algumas mudanças que ocorreu, pois, o serviço de internet sempre vem evoluindo cada vez mais e as pessoas tendo que se adapta aos novos recursos. Como se pode perceber a internet mudou a maneira das atividades das empresas e transformou a sociedade. Uma pesquisa feita pelo e-commerce.org com a porcentagem da população que usa internet em alguns países no ano de 2003 mostrada no (Quadro 5):

**QUADRO 5:** Penetração da Internet em alguns países.

<b>País</b>	<b>% da população que usa a internet (2003)</b>
Suécia	68,5
Estados Unidos	60,1
Noruega	59,1
Austrália	53,8
Coréia do Sul	53,0
Suíça	52,7
Inglaterra	50,8
Alemanha	50,2
Japão	44,1
Portugal	43,7
Taiwan	28,7
França	28,4
Brasil	8,0
Argentina	5,3
China	3,5
México	3,4
Rússia	1,2
Índia	0,7
Irã	0,6
Síria	0,3
Uganda	0,2
Nigéria	0,1
Chade e Etiópia	0,0

**FONTE:** e-commerce.org.br (2017).

Dados estatísticos levantados pela União Internacional das Telecomunicações (UIT) órgão vinculado à Organização das Nações Unidas (ONU), em 2015 mostra que no mundo tinha 3,2 bilhões de pessoas conectadas à internet, segundo a pesquisa em 2000 era apenas 6,5% de internautas da população mundial no ano da pesquisa já estava em 43% e existia 4 bilhões de pessoas desconectadas da internet (UIT, 2015). Os dados mostram o grande avanço da internet e que a sociedade está cada vez mais se conectando principalmente nos países desenvolvidos.

Com a internet facilitou e modificou alguns comportamentos no cotidiano das pessoas. Segundo Mattos (2010, p.70) fala que: “a internet está mudando a forma como as pessoas se relacionam, a maneira de as empresas funcionarem, o jeito de enxergar o mundo globalizado”. Nos dias de hoje podemos fazer diversas atividades que levaria horas para poder executá-las, com uso da internet existem sistemas online que facilitam nossas vidas, vejamos alguns exemplos:

- **Agência bancária:** Com essa modernização a sociedade usufrui muito da tecnologia, principalmente a geração mais recente, nas agências bancárias, o cliente não precisa se deslocar até o banco para fazer uma transição simples, como por exemplo, fazer transferência, pagamentos bancários, consulta da conta e entre outros;
- **Compras online:** A facilidade de poder fazer compras em casa ou onde a pessoa esteja, pelo computador, *tablet* ou *smartphone*, isso economizou tempo no cotidiano das pessoas, que não podiam ir a uma loja física comprar seus produtos;
- **Educação à distância:** Nos dias atuais as Faculdades ou Instituições educacionais, proporcionam às pessoas cursos superiores ou de qualificação nas plataformas online, e além de oferecer pesquisas nas bibliotecas online, com isso a sociedade está se atualizando e aperfeiçoando profissionalmente a baixo custo;
- **Redes sociais:** Uma ferramenta de comunicação e interação com a sociedade que está conectada com o mundo globalizado, as redes sociais estão presentes no profissionalismo e também no entretenimento das pessoas;
- **Jornais:** O noticiário em alta velocidade que podemos adquirir informações ao redor do mundo, sem precisar comprar o jornal tradicional, economizando tempo, dinheiro e preservando o meio ambiente com a fabricação do papel.

## 4 O ESTUDO DAS GERAÇÕES

Uma geração pode ser identificável como um grupo de pessoas que vivenciaram os mesmos anos de nascimento, os acontecimentos sociais que marcaram seus comportamentos e que foram significativos para seu desenvolvimento na sociedade (KUPPERSCHMIDT, 2000). De acordo com alguns autores as gerações podem ser caracterizadas como fenômeno social, pois eles são produtos de eventos históricos que gerou grande influência nos valores, visão e princípios (CHIUZI; PEIXOTO; FUSARI, 2011).

Portanto, esse tópico vai estudar os perfis das Gerações *Baby Boomers*, X, Y e Z, para que possa compreender como uma geração diferencia seus comportamentos, com isso precisa perceber como cada uma delas forma um grupo de indivíduos com valores, crenças, costumes e prioridades.

### 4.1 GERAÇÃO *BABY BOOMERS*

A palavra *Baby Boomers* surgiu nos Estados Unidos depois de uma explosão demográfica com aumento do índice de natalidade. Segundo alguns estudos a Geração *Baby Boomers* surgiu após a segunda guerra mundial com as pessoas nascidas entre os anos 1940 a 1960 (SERRANO, 2010). Os *Boomers* vivenciaram um mundo de prosperidade econômica, pois nesse período pós-guerra a onde surgiu os grandes avanços tecnológicos, como a criação dos computadores (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Entre a década de 60 e 80, foi quando essas pessoas começaram a ingressar no mercado de trabalho e obteve que se adaptar com o desenvolvimento da tecnologia, que possibilitava novas oportunidades e carreiras no trabalho com a chegada do computador (BALASSIANO, 2009). Para este autor, ainda houve aqueles mais resistentes com essa novidade tecnológica, que foi um grande desafio a ser superado ao usar o computador.

Essa geração possui algumas características como à procura por oportunidades de inserção econômica em diversas áreas do trabalho social. Dedicaram seus esforços acadêmicos em carreiras que prometiam facilidades na

busca de posições dentro de uma organização empresarial, sempre valorizam *status* e a ascensão profissional dentro da empresa (COIMBRA; SCHIKMANN, 2001).

A autora Castro (2011) publicou algumas das principais características que se pode determinar na Geração *Baby Boomers* que são:

1. Possui renda mais consolidada;
2. Tem um padrão de vida mais estável;
3. Sofre pouca influência da marca no momento da compra;
4. Valoriza a experiência;
5. Apresenta maior preferência por produtos de alta qualidade;
6. Prefere qualidade a quantidade;
7. Não se influencia facilmente por outras pessoas;
8. Não vê o preço como obstáculo para perseguir um desejo;
9. É firme e maduro nas decisões.

Alguns acontecimentos importantes ocorreram no período dos *Boomers*, como eles surgiram na época da globalização, ela foi marcada por fatos como: a ida do homem à lua, o capitalismo e o consumismo, o Rock and Roll, o movimento Hippie, a contestação política e social, os movimentos pela paz, a guerra do Vietnã, a ideologia libertária e o feminismo promovendo conquistas trabalhistas, entre muitos outros movimentos que mudaram a sociedade (CASTRO, 2011). Além disso, os *Baby Boomers* conquistaram várias causas sociais e foram grandes agentes de transformações, nas quais pode-se citar: a quebra de barreiras políticas com o papel da mulher; jovens que saíram de casa para morar sozinhos; conscientizando a paz, o amor e o sexo livre. Assim, essa geração foi marcada por várias reivindicações que catalisou uma série de mudanças, nas quais se vive até hoje (OLIVEIRA, 2013).

Com esses grandes acontecimentos influenciaram a essa geração no seu comportamento no trabalho, eles adquiriram grande senso de justiça, transigência ou autoritarismo e a lealdade à sua empresa, a sua carreira profissional e aos relacionamentos no ambiente de trabalho (WEINGARTEN, 2011). Eles dedicam-se o seu posicionamento no cargo da empresa e alcance dos seus objetivos, apresentando dificuldades em equilibrar a vida profissional e pessoal.

## 4.2 GERAÇÃO X

A Geração X surgiu na década de 60 a 80 sendo considerados os filhos da Geração *Baby Boomers*, eles tinham um pensamento meio oposto dos seus antecessores que lutaram pela liberdade de expressão, esses jovens tinham características de buscar a valorização do sexo oposto e exigir os seus direitos (OLIVEIRA, 2013). Essas pessoas são conservadoras, autoconfiantes com isso acreditam na sua autoestima, bastantes criativos, cumprem sempre com seus objetivos sem respeitar os prazos determinados e possuem aversão a supervisão (LOMBARDIA, 2008).

Essa geração foi preparada para conviver com a ausência dos pais, pois eles dedicaram à vida profissional e com isso gerava muitos divórcios na Geração *Baby Boomers*. Com isso a Geração X cresceu com o comportamento familiar ao contrário de seus pais, dedicaram mais na relação pessoal do que profissional, gerando uma flexibilidade entre essas relações (ROBBINS; JUDGE E SOBRAL, 2010). Para estes autores (2010, p.141) a Geração X possuíam os seguintes comportamentos: “estilo de vida equilibrado, trabalho em equipe, rejeição às normas, lealdade aos relacionamentos”.

Algumas das características dessa geração foi o controle de natalidade, as famílias escolheram por decidir uma formação familiar menor, eram pessoas mais controladoras na questão de consumismo, visando sempre à economia, não eram tão dedicados nas organizações como a Geração *Baby Boomers* e eles são mais independentes (GLASS, 2007). Eles tinham uma facilidade de mudanças rápidas, com isso a tradição da geração anterior poderia perder seus costumes passados para nova geração e também na questão profissional eles valorizam o reconhecimento pelo o mérito e não pelo tempo de casa, gostam de executar suas atividades individualmente e gostam de arranjos mais informais no trabalho (SULLIVAN et al., 2009).

A Geração X vivenciaram grandes acontecimentos do sistema de informação que foi o lançamento da TV em cores, o computador pessoal e a internet. Seu ingresso no mercado de trabalho foi entre as décadas de 80 a 2000 e com isso já utilizava o computador e a internet como ferramenta de trabalho (VESCOVI, 2012). Além disso, essa geração dava preferência por organizações que garantiam



um desenvolvimento de habilidades, produtividade e equilíbrio na vida pessoal e profissional (CENNAMO; GARNER, 2008). Assim, pode-se dizer que eram pessoas individualistas, que não dependiam da opinião dos outros.

#### 4.3 GERAÇÃO Y

Já a Geração Y considerada filha da anterior (Geração X) e neta da *Baby Boomers*, também referida por alguns autores como *Millenials* (geração da mudança do milênio), nasce entre os anos de 1980 e 2000, em um cenário mundial de transformação devido o processo de globalização. Para as pessoas nascidas nessa geração a tecnologia e comunicação sempre fizeram parte de suas vidas e experiências, diferentemente das antecessoras (onde houve um processo de adaptação e aceitação). Na Era da Informação, esse contexto de desenvolvimento dos sistemas e tecnologia já era uma realidade.

Serrano (2010, *apud* Naconeczny; Santos e Baggio) destaca que a Geração Y é uma geração relativamente nova, sem ainda uma conceituação clara das suas características, a não ser pelo fato de terem nascido em um mundo que estava se transformando em uma grande rede global; onde a Internet, emails, redes de relacionamento, recursos digitais, influenciaram a geração a usarem da oportunidade de fazer milhares de amigos ao redor do mundo, sem ao menos terem saído da frente de seus computadores.

De acordo com Vescovi (2012) define algumas características da Geração Y: “Rapidez e facilidade de se adaptarem às mudanças, agilidade na resolução de problemas e presteza na apresentação de respostas; capacidade de análise e reação em situações de risco foram alguns dos comportamentos identificados nesta Geração”. Esses indivíduos são ansiosos, ou seja, impacientes querem adquirir os produtos ou benefícios o mais rápido possível, desrespeitando hierarquias nas organizações (ROBBINS; JUDGE E SOBRAL, 2010).

Algumas características dos indivíduos da Geração Y citadas no (Quadro 6):

**QUADRO 6:** Características da Geração Y.

<b>CARACTERÍSTICAS DA GERAÇÃO Y</b>	
1	Geração multitarefas.
2	Buscadores de inovação e tecnologia.
3	Compartilham sua vida, dados, fotos e hábitos através da tecnologia.
4	Geração sempre presente em redes de relacionamento.
5	Preferem digitar a escrever, e-mail a carta.
6	Optam por computadores a livros.
7	Buscam informações quanto mais fáceis e imediatas.
8	Sempre conectados, caso contrário sentem abstinência.

**Fonte:** Saviel (2009), adaptado pelo autor.

#### 4.4 GERAÇÃO Z

A Geração Z é a nascida dos anos 1990 em diante e é reconhecida por ser gerada no advento da internet e da alta tecnologia trazida pela pós-modernidade. O mundo desta geração é tecnológico e virtual, pois é regada a muita informação, pois tudo que acontece é noticiado em tempo real por meio da internet e da tecnologia de alta qualidade, tornando muitas vezes esse volume imenso de informações obsoleto em pouco tempo (CIRIACO, 2009).

A geração é conhecida como Z, por causa do verbo zapear que é utilizado para mostrar o ato de mudar o canal na televisão através de um controle remoto (CEREITA E FROEMMING, 2011). Isso caracteriza o ato que eles têm de conciliar fazer varias atividades ao mesmo tempo e sendo mais adaptável que a Geração X.

Essa Geração Z não liga para hierarquia, nem para qualificações, e não acham que a vida é só a carreira. A vida, na verdade, só faz sentido se fazem o que gostam. Eles são como personagem principal, empreendedores e autodidatas, pois quase 80% deles produzem e compartilham conteúdos. Toda essa perspectiva alentadora já tem trazido mudanças profundas no mercado de trabalho, nos modelos de negócio e de gestão (ANAUTE, 2017).

Pode-se dizer que a diferença da Geração Z diante as outras gerações é a facilidade de utilizar as tecnologias e se adaptar às mudanças tecnológicas por mais difíceis que elas sejam. Entretanto, essa geração também é conhecida como Silenciosa, por ser definida como a que tende ao egocentrismo, pois se preocupa somente consigo mesma. (INFOMONEY, 2010).

## 5 AS GERAÇÕES NOS DIAS ATUAIS

Neste tópico mostra as características das gerações nos dias atuais, como eles estão se adaptando com os novos surgimentos tecnológicos, qual estilo de vida, sua faixa etária, informações sociodemográficas e atualmente estudar as gerações tem despertado o mercado de trabalho e nas organizações de negócios. Antes de detalha essas informações, o resumo das principais características das gerações *Baby Boomers*, X,Y e Z apresentada no (Quadro 7):

**QUADRO 7:** Principais características das gerações.

<b>GERAÇÕES</b>	<b>Baby Boomers</b>	<b>Geração X</b>	<b>Geração Y</b>	<b>Geração Z</b>
Nascidos	1945 a 1964	1965 a 1980	1980 a 2000	A partir de 2000
Mercado de trabalho	1965 a 1985	1985 a 2000	A partir de 2000	-
Contexto sócio econômico	Urbanização;  Movimentos direitos (civis, feministas e ditadura);  Entrada de novas tecnologias.	Globalização;  Jornada de trabalho excessiva de seus pais;  Lançamento da TV a cabo; Utilização de computadores como ferramenta de trabalho;  Socialização da internet.	Excesso de informação;  Tecnologias já haviam sido absorvidas, passando a integrar o cotidiano das pessoas;  Redes sociais; Jogos eletrônicos.	O mundo digital na vida das pessoas.
Características	Rejeição ao autoritarismo;  Realização pessoal; Sucesso material;  Fins justificam os meios (Pragmáticos); Ambição.	São autossuficientes (ausência dos pais). Independentes;  Equilíbrio entre vida pessoal e o trabalho;  Valorizam a flexibilidade, a satisfação no ambiente de trabalho e o conhecimento	Prosperar rapidamente;  Oportunidades e aprendizado constantes;  Rapidez e facilidade de adaptarem-se às mudanças;  Agilidade na resolução de problemas e apresentação de	São dinâmicos e inovadores;  Preocupados com o meio ambiente;  Facilidade em diversas tarefas ao mesmo tempo;  Críticos e mudam de opinião diversas vezes;

		técnico.	respostas; Capacidade de análise e reação em situações de risco.	Serão profissionais mais exigentes.
--	--	----------	--	---

**FONTE:** Vescovi (2012), adaptado pelo autor.

Segundo um estudo feito pela TNS Brasil (2016) com cerca de 60 mil pesquisados ao redor de 50 países, verificaram um levantamento dos hábitos das gerações *Baby Boomers*, X e Y, em relação aos meios de sistemas de informações utilizadas. Em relação a diferença de quantas horas as gerações ficam conectadas e meios utilizados para adquirir informações estão apresentadas no (Quadro 8):

**QUADRO 8:** Diferença de gerações: dados do estudo da TNS Brasil.

Dispositivo/atividade	Baby Boomers	Geração X	Geração Y
<b>Tempo gasto diariamente (horas)</b>			
Celular	1.5	2.4	3.2
TV	2.3	1.3	1.3
Rádio	0.5	0.2	0.2
Jornais e revistas	0.3	0.1	0.1
Assistindo a vídeos e TV online	1.2	1.6	1.9
Mídias sociais	1.2	1.6	2.4

**FONTE:** TNS Brasil (2016).

Esta pesquisa feita TNS só confirma a realidade da geração Y, que estão conectados 3,2 horas por dia em seus celulares e outra maior parte em mídias sociais. Fazendo uma comparação com as gerações anteriores quanto mais jovens mais estarão conectados com mundo virtual.

## 5.1 OS *BABY BOOMERS* NA ERA DA TECNOLOGIA

A Era atual é denominada como 'Era da Tecnologia', onde os sistemas de informação estão em constante processo evolutivo, como o sistema telecomunicação com imagens digitais, vídeos chamadas nos *Smartphones* e pagamentos bancários online. A Geração *Baby Boomers* atualmente possui hábitos diferenciados do passado, contudo também diferentes da Geração X, no que tange aspectos como a preocupação com a alimentação, com a estética e com as atividades físicas (BARBIERI, 2015).

A Geração *Baby Boomers* nos dias atuais estão na faixa etária entre 57 a 77 anos e eles priorizam a qualidade de vida, explorando as experiências passadas

como referência para o futuro, eles não deixam se influenciar pela geração atual, não vê o preço como obstáculo e sim o desejo de compra, é firme e maduro nas decisões, possui renda mais estável, tem um padrão de vida segura, e sofre pouca influência da marca no momento da compra e são pessoas impacientes para produtos e serviços que não cumprem o prometido (BARBIERI, 2015).

De acordo com alguns autores, citam que atualmente essa geração ocupam cargos importantes na vida profissional, pela sua característica de alto controle e comando no estilo de liderança, atingiram altos níveis de hierarquia nas organizações e comandam grandes equipes de trabalho (WEINGARTEN, 2011; SOUZA, 2010).

Podemos dividir em três perfis atuais: Os da faixa etária entre 50 a 60 anos são considerados jovens de espírito, com o corpo e pensamentos amadurecidos. Eles gostam de viagens, amigos, aproveitarem o tempo perdido com a segurança que a idade traz. Alguns preferem experimentar o novo e entendem que há muito a explorar e outros prezam por bons serviços e agilidade, são mais exigentes e possui mais critérios para escolher o que fazer, onde e com o que gastar (VECCHI, 2015). São pessoas que respeitam as tradições familiares e valorizam posições hierárquicas dentro das organizações, bons relacionamentos interpessoais no trabalho, transpor trocas mútuas e valores de reciprocidade (CHIUZI, 2012).

## 5.2 A CONVIVÊNCIA DA GERAÇÃO X NO MUNDO TECNOLÓGICO

A Geração X é um grupo que acompanhou os avanços tecnológicos, as mudanças de comportamento, diferentes momentos políticos, tudo isso e vários outros fatores influenciam nesta alteração (HELABS, 2017). Estes movimentos e teve que passar por adaptações frequentes para não perder seu lugar para as gerações mais recentes e antenadas e ainda manter sua essência e tradições.

Essa geração nos dias atuais são pessoas mais cautelosas, se limitam com a Era da tecnologia, usam só as comunicações essenciais para o trabalho como e-mail, algumas redes sociais, sites de busca como Google, ainda dão preferências a ler jornais, ver propagandas na rádio e televisão (HELABS, 2017).

Atualmente estão na faixa etária de 37 a 57 anos, no mercado de trabalho gostam de desafios, variedades de funções, novas oportunidades, querem trabalhar com liberdade, flexibilidade e sempre necessitam de *feedback* para melhorar seus pontos fracos. São céticos e gostam do ambiente de trabalho mais informal e com hierarquia menos rigorosa, ou seja, um trabalho com atividades menos burocráticas (COMAZZETTO; PERRONE; VASCONCELLOS E GONÇALVES, 2016).

### 5.3 A GERAÇÃO Y E SEUS HÁBITOS ATUAIS

Atualmente estão na faixa etária 28 a 37 anos, indivíduos que nasceram na evolução da tecnologia, eles compartilham o mesmo ambiente de trabalho das gerações anteriores, gerando conflitos e aumentando o índice de rotatividade nas empresas, ao mesmo tempo são essenciais suas contribuições nas atividades que utilizam as tecnologias, já que possuem mais habilidades no manuseio das ferramentas tecnológicas (FLINK; FERREIRA; HONORATO; ARAUJO E PROENÇA, 2012).

Esses jovens possuem um diferencial em relação à Geração X, eles têm uma capacidade de aprendizado com mais rapidez, menos preconceito com a diversidade um tema que esta sendo discutido atualmente, possui um pensamento mais globalizado e sempre esta contínua mudança de inovação (OLIVEIRA, 2015). São impacientes, estressados, ansiosos e ambiciosos, pois receberam toda influência da internet.

Segundo uma pesquisa feita pelo Business Insider (2016) lista 7 hábitos negativos da Geração Y:

1. Poucas horas de sono: Mudança na escala do sono, com horários diferentes e horas irregulares. Além disso, costumam usar notebooks ou *smartphones* durante um bom tempo antes de se deitar, o que afeta a qualidade do sono;
2. Falta de alimentação regular: A falta de rotina e horários muitos alternados podem afetar a regularidade da alimentação. Fica muito tempo sem comer ou beber pode levar a baixos índices de açúcar, causando ansiedade, tontura, tremedeira e até perda de atenção;

3. Café: Apesar de ter alguns efeitos positivos, o consumo em excesso pode deixar a pessoa mais nervosa e irritada. Também pode causar desidratação, que leva à ansiedade;
4. Passar muito tempo sentado: De acordo com o estudo, os riscos de ansiedade aumentam naquelas pessoas que levam uma vida mais sedentária. Mas o ponto mais interessante foi que quanto mais tempo do dia se passa sentado, maior a probabilidade de sofrer com ansiedade;
5. Celular: De acordo com uma pesquisa feita por pesquisadores de Universidades americanas e de Cingapura, o Facebook pode causar inveja até depressão nas pessoas, já que podem levá-las a comparar sua vida com a dos outros;
6. Sem desligar: A tecnologia tão presente na vida dos *millennials* torna mais difícil se “desligar” do trabalho, mesmo depois da jornada de trabalho. Essa invasão da vida profissional na pessoal causa irritação e ansiedade. “Os *millennials* não acreditam que produtividade deve ser medida por número de horas trabalhadas no escritório, mas sim pelo trabalho feito. Eles enxergam o trabalho como uma ‘coisa’ e não um ‘lugar’”, explica a pesquisa da BDA.
7. Serviços de streaming: A Universidade de Toledo, nos EUA, analisou os hábitos de mais de 400 pessoas, das quais 70% assistiram à TV no mínimo 2 horas. O resultado? Esses voluntários se sentiam muito mais ansiosos e depressivos do que aqueles que passaram menos tempo diante da TV. A sensação de relaxamento que esse comportamento provoca é de curto prazo.

Portanto, através da história essa geração demonstra buscar seu sucesso pessoal, bem como o profissional sem medo de se arriscar e sair de sua zona de conforto e serem assertivos independentes da opinião alheia, inovadores e que possuem preocupação com as classes em vulnerabilidade social, consciência com o meio ambiente; com uma percepção de direitos a liberdade de expressão e sua democracia; além de cada dia estar mais vaidosos, bem direcionados às tendências e novidades do mercado e da moda.

#### 5.4 GERAÇÃO Z OS ADOLESCENTES DA INFORMATIZAÇÃO

A Geração Z são os nossos adolescentes dos dias atuais, estão na faixa etária de 17 anos, jovens que nasceram dentro do mundo tecnológico. Vivem conectados 24 horas por dia, essa geração afirma que é impossível viver sem o celular, computador e internet. Segundo o autor Tapscoott (2010, p. 53):

Eles querem estar conectados com amigos e parentes o tempo todo, e usam a tecnologia – de telefones a redes sociais – para fazer isso. Então quando a tevê está ligada, eles não ficam sentados assistindo a ela, como seus pais faziam. A tevê é uma música de fundo para eles, que a ouvem enquanto procuram informações ou conversam com amigos on-line ou por meio de mensagens de texto. Seus telefones celulares não são apenas aparelhos de comunicação úteis, são uma conexão vital com os amigos.

Essa geração utiliza mais ainda o recurso da internet para seu processo de consumo, ou seja, suas compras. Segundo o autor Tapscoott (2010) cita algumas diretrizes que a Geração Z leva em conta no processo das compras: A liberdade de escolher dentre opções oferecidas; a possibilidade de customizar/personalizar o produto, tornando-o exclusivo; a investigação sobre o produto anteriormente à compra; a preocupação com a credibilidade e integridade da empresa vendedora; a possibilidade de efetuar sugestões e colaborar para a melhoria dos bens e serviços oferecidos; o entretenimento e a diversão atrelados ao produto; a rapidez no atendimento à sua necessidade e na resposta a eventuais consultas: a modernidade dos produtos oferecidos, que agrega status ao usuário, entre seu grupo social. Com isso, mostra a grande influência de informação no poder de compra que os indivíduos que vivem conectados na internet.

A personalidade dessa geração tem características muito fortes desde criança, pois elas têm o poder de opinar e decidirem no que vestem, toma decisões com rapidez, porque sua mente já esta acostumada a jogar videogames e isso requer que eles tenham uma capacidade de tomada de decisão. Portanto tem o poder de adquirir informações com mais rapidez que as gerações anteriores (KULLOK, 2017).



## 6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste tópico serão analisados os resultados dos 200 questionados que são as gerações *Baby Boomers*, X, Y e Z, verificando o comportamento das gerações em relação às utilizações do sistema da informação. Analisando seu perfil, sua resistência com a mudança tecnológica e sua usabilidade com o sistema da informação. Para que possa alcançar o objetivo da pesquisa que é analisar a evolução do uso dos sistemas de informação pelas gerações *Baby Boomers*, X, Y e Z.

### 6.1 PERFIL DOS RESPONDENTES DAS GERAÇÕES

Nos quadros abaixo demonstra o perfil apresentado pelos respondentes das gerações *Baby Boomers*, X, Y e Z, com as seguintes variáveis abordadas em gênero, faixa etária, nível de escolaridade, estado civil e renda mensal. O perfil da Geração *Baby Boomer* apresentada no (Quadro 9):

**QUADRO 9:** Perfil da Geração *Baby Boomers*.

<b>GERAÇÃO BABY BOOMERS (NASCIDOS ENTRE 1940 A 1959)</b>		
<b>GÊNERO</b>	Feminino	46%
	Masculino	54%
<b>ESTADO CIVIL</b>	Casado	80%
	Divorciado	4%
	Viúvo	16%
<b>NÍVEL DE ESCOLARIDADE</b>	Sem instrução	2%
	1º grau completo ou ensino fundamental completo	28%
	2º grau completo ou ensino médio completo	60%
	3º grau completo ou ensino superior completo	10%
<b>RENDA MENSAL</b>	Até R\$ 937,00	4%
	Entre R\$ 937,00 até R\$ 1.874,00	44%
	Entre R\$ 1.874,00 até R\$ 3.748,00	44%
	Entre R\$ 3.748,00 até R\$ 4.685,00	4%
	Acima de R\$ 4.685,00	4%

**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

De acordo com os dados podemos analisar que houve um equilíbrio sobre gênero (54%) dos pesquisados foram do sexo masculino e (46%) do sexo feminino, nascidos entre década de 40 a 60, atualmente estão na faixa etária de 58 a 77 anos, considerados como pessoas “da terceira idade ou aposentados”. Pessoas que presenciaram o nascimento do computador, a TV em cores e já utilizavam rádio e telefones fixos.

Essa geração enquanto o seu estado civil apresentou em sua maioria (80%) está casada e uma minoria esta viúva e divorciada. Com isso, pode-se inferir que a maioria são pessoas com a vida independentes e estabilizadas, a autora Castro (2011) menciona alguns perfis dessa geração e duas delas são possuem uma renda mais consolidada e tem um padrão de vida mais estável. Enquanto essa porcentagem de viúvos pode-se está relacionada à faixa etária de idade como alguns dos entrevistados são pessoas da terceira idade e os divorciados foram relacionamentos que de alguma maneira não deram certos.

Sua instrução escolar a maioria com (60%) possui o ensino médio completo e os demais requisitos obteve porcentagem inferiores a trinta. Considerando as dificuldades que existiam em sua época para estudar, o índice de ensino médio foi alto, em relação ao superior que foi baixo, embora que as empresas na época não exigiam um curso superior como na atualidade. Essa geração tem uma característica pela busca de estabilidade, ou seja, só queriam um emprego estável.

Em relação à renda mensal houve uma porcentagem igual de (44%) nos valores de R\$ 937,00 até R\$ 1.874,00 e de R\$ 1.874,00 até R\$ 3.748,00. Provavelmente esta relacionada ao grau de instrução dessa geração e apresentando um padrão de vida confortável, e com uma pequena minoria que possui a renda acima de R\$ 4.685,00, com isso indica que essa minoria são os indivíduos que possui um grau de instrução maior que é o ensino superior.

O resultado do perfil da Geração X analisada no (Quadro 10):

**QUADRO 10:** Perfil da Geração X.

<b>GERAÇÃO X (NASCIDOS ENTRE 1960 A 1979)</b>		
<b>GÊNERO</b>	Feminino	56%
	Masculino	44%
<b>ESTADO CIVIL</b>	Solteiro	8%
	Casado	76%
	Divorciado	16%
<b>NÍVEL DE ESCOLARIDADE</b>	1º grau completo ou ensino fundamental completo	6%
	2º grau completo ou ensino médio completo	54%
	3º grau completo ou ensino superior completo	24%
	Pós-graduação completa	16%
<b>RENDA MENSAL</b>	Até R\$ 937,00	6%
	Entre R\$ 937,00 até R\$ 1.874,00	26%
	Entre R\$ 1.874,00 até R\$ 3.748,00	32%
	Entre R\$ 3.748,00 até R\$ 4.685,00	8%
	Acima de R\$ 4.685,00	28%

**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

A Geração X nascida nas décadas de 60 a 80, atualmente estão na faixa etária de 38 a 57 anos. A pesquisa apresentou que (56%) dos pesquisados foram do sexo feminino e (44%) do sexo masculino, indivíduos que presenciaram surgimento do computador pessoal e a grande inovação que foi a internet. No estado civil continua com um índice alto de indivíduos casados com (76%), pode-se observar que essa geração ainda praticam os costumes culturas e religiosos da geração anterior, mas de acordo com teoria citada no estudo eles possuem uma mentalidade de forma famílias pequenas e se dedicarem mais ao trabalho.

Quanto ao grau de instrução escolar houve um acréscimo em relação à geração anterior no quesito ao ensino superior e pós-graduação completa. Com isso é possível observar que ao passar dos anos a exigência de uma qualificação ou graduação no mundo profissional foi ganhando um espaço mais relevante. Podemos observar que o índice de instrução de ensino fundamental houve uma queda para (6%) em relação à Geração *Baby Boomers* que era (28%).

Em relação à renda mensal também houve um aumento para (28%) das pessoas que possuem uma renda acima de R 4.685,00. Possivelmente pela

requisição de uma qualificação houve essa regressão em valores e essa geração tem como características se dedicarem mais a vida profissional. E uma boa parte dos indivíduos possui uma renda entre R\$ 937,00 até R\$ 1.874,00 e uma renda entre R\$ 1.874,00 até R\$ 3.748,00.

Dados do perfil dos entrevistados da Geração Y apresentada no (Quadro 11):

**QUADRO 11:** Perfil da Geração Y.

<b>GERAÇÃO Y (NASCIDOS ENTRE 1980 A 1989)</b>		
<b>GÊNERO</b>	Feminino	52%
	Masculino	48%
<b>ESTADO CIVIL</b>	Solteiro	42%
	Casado	56%
	Divorciado	2%
<b>NÍVEL DE ESCOLARIDADE</b>	2º grau completo ou ensino médio completo	46%
	3º grau completo ou ensino superior completo	34%
	Pós-graduação completa	20%
<b>RENDA MENSAL</b>	Até R\$ 937,00	4%
	Entre R\$ 937,00 até R\$ 1.874,00	30%
	Entre R\$ 1.874,00 até R\$ 3.748,00	38%
	Entre R\$ 3.748,00 até R\$ 4.685,00	10%
	Acima de R\$ 4.685,00	18%

**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

Na Geração Y, considerados os filhos da Geração X, verifica-se que atualmente estão na faixa etária entre 28 a 37 anos, pessoas que nasceram na evolução da tecnologia. Nessa geração a pesquisa em relação ao gênero apresentou equilíbrio com o sexo feminino (52%) e o masculino (48%). Quanto ao estado civil apresentou um índice elevado em relação aos solteiros com uma porcentagem de (42%) e uma diminuição dos casados em relação à geração anterior a X. Com isso, apresenta que essa geração são pessoas mais independentes e que gostam de liberdade.

A cada geração que passa o grau de instrução escolar aumenta, nessa geração houve um acréscimo no ensino superior de (34%) e pós-graduado de (20%). Com isso é possível observar que as pessoas cada vez mais estão se

qualificando para obter um grau de hierarquia profissional e qualidade de vida melhor. Em relação à renda consideravelmente cresceu e recebem entre R\$ 1.874,00 até R\$ 3.748,00 e uma parte de (18%) recebem acima de R\$ 4.685,00.

No Quadro 12, analisou-se o perfil da Geração Z, que são os nossos jovens da atualidade:

**QUADRO 12:** Perfil da Geração Z.

<b>GERAÇÃO Z (NASCIDOS ENTRE 1990 ATÉ OS DIAS ATUAIS)</b>		
<b>GÊNERO</b>	Feminino	74%
	Masculino	26%
<b>ESTADO CIVIL</b>	Solteiro	94%
	Casado	6%
<b>NÍVEL DE ESCOLARIDADE</b>	1º grau completo ou ensino médio completo	6%
	2º grau completo ou ensino médio completo	36%
	3º grau completo ou ensino superior completo	58%
<b>RENDA MENSAL</b>	Até R\$ 937,00	14%
	Entre R\$ 937,00 até R\$ 1.874,00	30%
	Entre R\$ 1.874,00 até R\$ 3.748,00	24%
	Entre R\$ 3.748,00 até R\$ 4.685,00	14%
	Acima de R\$ 4.685,00	18%

**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

A Geração Z, como é geração mais atual, logo considerável os jovens e adolescentes da geração, de acordo com os dados atualmente estão na faixa abaixo dos 27 anos, jovens que nasceram na Era da tecnologia, onde o mundo vive em volta da internet. De acordo com os dados os pesquisados a grande maioria com (74%) foram do sexo feminino e (26%) do sexo masculino.

O que concerne ao estado civil, à maioria deles é solteiro (94%). Talvez, isto seja explicado devido à pouca idade que apresentam. Assim, o número de pessoas casadas que fazem parte dessa geração apresentou um percentual mínimo (6%). Quanto ao nível de escolaridade, como já observamos nas gerações anteriores em questão de qualificação que vêm crescendo seu índice, essa geração também ocorreu um aumento de (58%) dos respondentes possuem o ensino superior. Com isso enfatiza mais ainda que a cada geração que surgirem mais

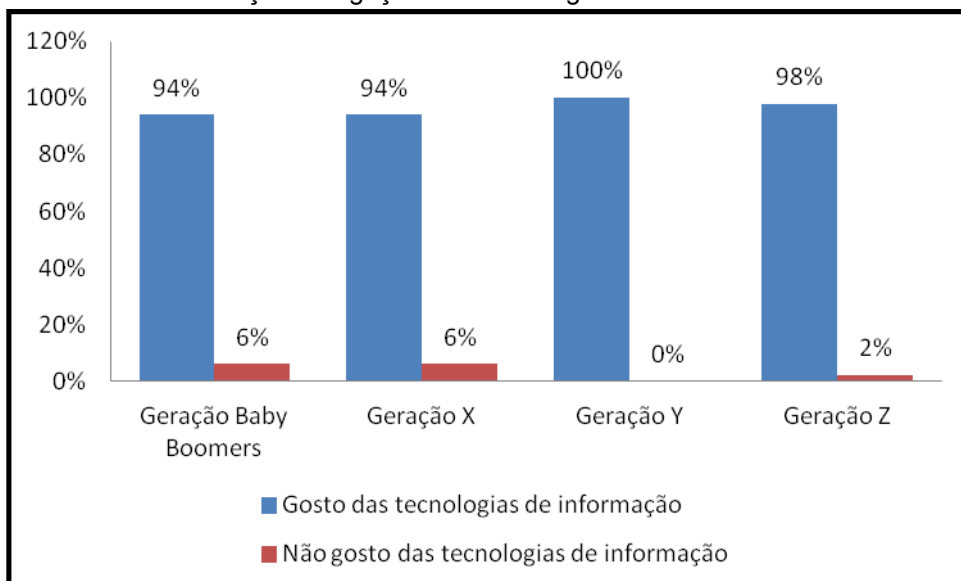
estará com nível escolar mais alto. Dentro dessa perspectiva, pode-se observar que o mundo profissional esta cada vez mais exigente e a concorrência mais elevada e com isso as pessoas estão em busca de mais qualificações.

A renda mensal de acordo com os dados foi bastante equilibrada. Trinta por cento (30%) dos pesquisados possuem uma renda mensal entre R\$ 937,00 até R\$ 1.874,00. Enquanto que (24%) dos respondentes possuem entre R\$ 1.874,00 até R\$ 3.748,00, (14%) possuem entre R\$ 3.748,00 até R\$ 4.685,00 e (18%) acima de R\$ 4.685,00. Possivelmente por eles são jovens estão no começo da sua carreira profissional, outros ainda está terminando sua graduação, alguns dependentes de seus familiares, o resultado da pesquisa obteve valores diversificados.

## 6.2 EVOLUÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA VIDA DAS DIFERENTES GERAÇÕES

Nos gráficos e quadros abaixo, apresenta dados como as gerações *Baby Boomers*, X, Y e Z, como eles reagiram com essas tecnologias, se sentiram dificuldades em manusear os equipamentos, com que frequência às gerações utilizam essa modernidade e como eles usufruam delas. No gráfico 1, mostra se as gerações gostam ou não das tecnologias:

**GRÁFICO 1:** Afirmação e negação das tecnologias.

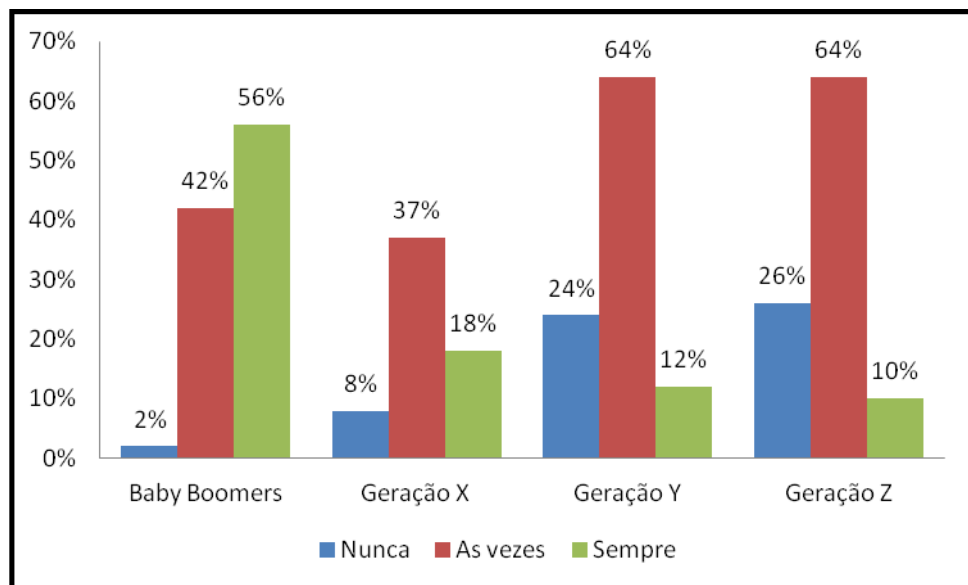


**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

Ao analisar o resultado da questão referente se as gerações gostam ou não das tecnologias, verificou-se que o resultado ficou equilibrado e apresentou o índice elevado para todas as gerações cerca de (90% a 100%), afirmaram que gostam de utilizar as tecnologia, consideravelmente a tecnologia esta presente na vida das pessoas. E que uma pequena minoria não gosta de tecnologias como (6%) da Geração *Baby Boomers*, possivelmente esta em relação às pessoas com a faixa etária mais elevada, que são pessoas mais tradicionais que ainda se resguarda para a utilização da modernidade.

Em relação às dificuldades que as gerações sentem em manusear os equipamentos tecnológicos verificou-se o seguinte resultado apresentado no (Gráfico 2):

**GRÁFICO 2:** Frequência de dificuldade no manuseio.



**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

De acordo com os dados apresentados no (Gráfico.2), verificou-se que a Geração *Baby Boomers* obteve um índice maior no requisito “sempre” com (56%) e demais gerações com um baixo índice, como os *Boomers* vivenciaram o nascimento do computador e outros equipamentos, mas não usufruíram dessa tecnologia, pois eram equipamentos que só as grandes industriais da época possuíam. Com isso, a geração não tinha acesso e nem condições financeiras, com se passar dos anos essa facilidade de acesso foi crescendo e consideravelmente as demais gerações não sentem muitas dificuldades em seu manuseio dos equipamentos tecnológicos.

No requisito “às vezes” as gerações Y e Z, obtiveram ambas (64%) dos pesquisados que afirmaram que às vezes sentem dificuldades em manusear os equipamentos. Possivelmente como eles são as gerações mais jovens e nasceram na evolução e na Era tecnológica, com grandes facilidades de acesso das demais gerações em que apresentou um índice maior de “sempre” sentem dificuldades. Enquanto que as gerações Y e Z apresentaram um índice maior no requisito “nunca” com (26%) da Z e (24%) da Y, provavelmente pessoas mais habituadas com o sistema de informação.

Existem vários equipamentos de tecnologia de informação, de acordo com os dados, os que são mais utilizados com frequência na atualidade pelas gerações apresentada no (Quadro 13):

**QUADRO 13:** Tecnologia de informação mais utilizada pelas gerações.

<b>AS GERAÇÕES</b>				
<b>Tecnologias de informação</b>	<b>Baby Boomers</b>	<b>Geração X</b>	<b>Geração Y</b>	<b>Geração Z</b>
<b>Telefone Fixo</b>	0%	0%	0%	0%
<b>Televisão</b>	72%	14%	2%	0%
<b>Rádio</b>	0%	0%	0%	0%
<b>Computador</b>	0%	16%	14%	8%
<b>Celular</b>	20%	26%	10%	30%
<b>Smartphone</b>	8%	42%	74%	62%
<b>Tablet</b>	0%	0%	0%	0%
<b>Outros</b>	0%	2%	0%	0%

**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

Verificou-se que o telefone fixo, rádio e o *tablet* em todas as gerações eles não utilizam. Possivelmente com a correria do dia a dia as pessoas não ficam mais em casa e sim no trabalho e com a modernidade do telefone móvel, as pessoas não adquirem mais os telefones fixos, em relação ao rádio as pessoas preferem escuta música ou noticiários estando conectadas na internet e o *tablet* por ter as mesmas funções de um *smartphone* foi trocado. No equipamento televisão a Geração *Baby Boomers*, apresentou o maior índice com (72%), consideravelmente são pessoas que possuem mais horas de lazer, pessoas aposentadas que gostam de ficar descansando assistindo filmes, novelas e noticiários e as demais gerações apresentou um índice baixo.

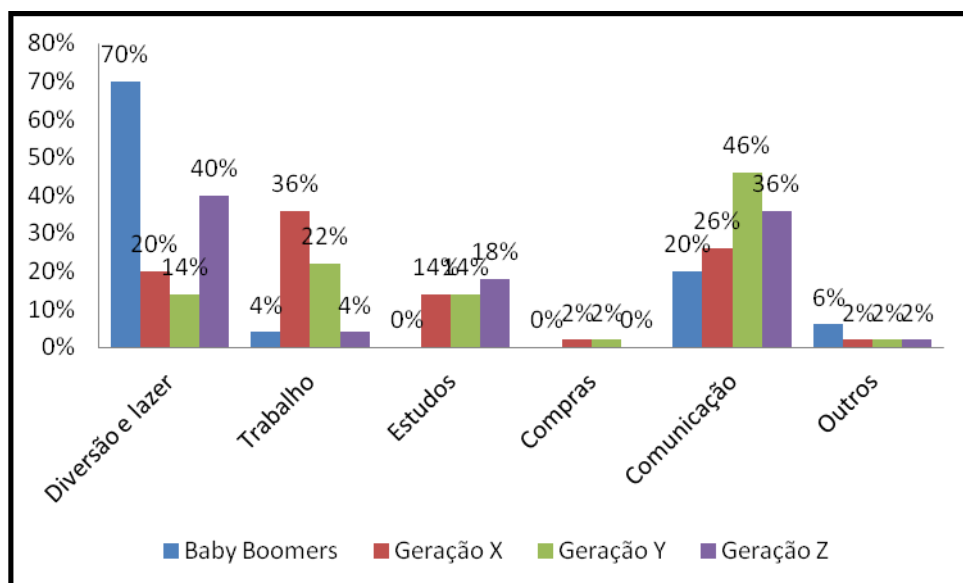


O computador equipamento muito utilizado nas empresas na atualidade, apresentou que a Geração X e Y, são a mais que utilizam esse equipamento. Com isso pode-se observar que são pessoas que utilizam nos seus trabalhos ou estudantes que fazem pesquisas acadêmicas. O celular ou telefone móvel, aparelhos mais simples que não possuem acesso a aplicativos, apresentou uma diversidade nos resultados com Geração Z com (30%), (26%) a Y, (20%) os *Boomers* e (10%) a Y, isso mostra que esse meio de comunicação ainda é bastante utilizado.

O *Smartphone* aparelho com alta tecnologia de informação, com vários aplicativos de entretenimento e acesso a internet, apresentou alto índice em três gerações a X, Y e Z. Como são pessoas que vivenciaram essa evolução de obter um minicomputador em mãos e precisam se comunicar e de trabalhar, esse equipamento foi o resultado desta questão que as gerações utilizam com mais frequência. Com esse resultado embasa com o autor Tapscoolt (2010) mencionado no referencial teórico quando ele fala que a Geração Z “querem estar conectados com amigos e parentes o tempo todo”, pelo *Smartphone*.

As tecnologias de informação são utilizadas no cotidiano das pessoas em diversas atividades, essa questão foi pesquisada nas gerações como mostra o (Gráfico 3):

**GRÁFICO 3:** Utilização das tecnologias de informação.



**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

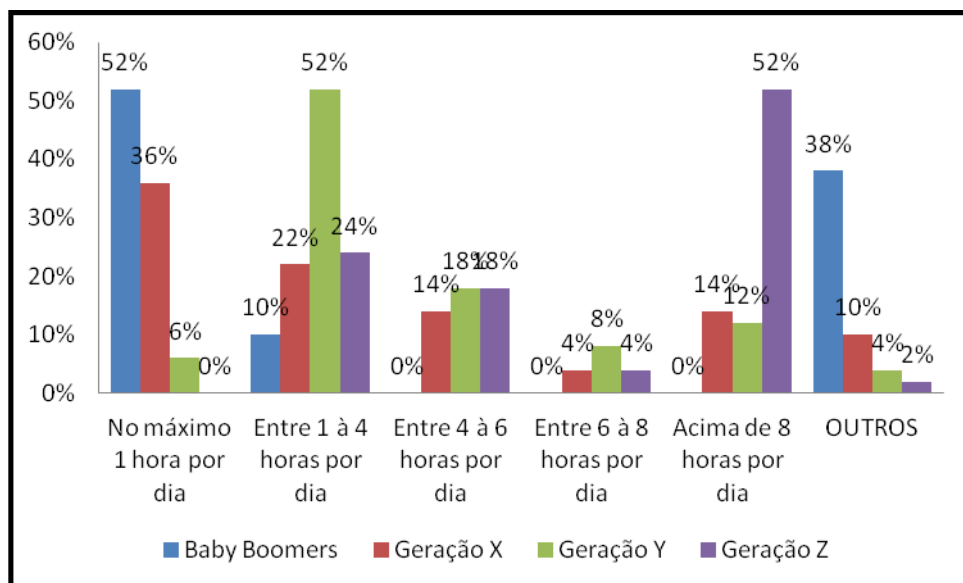
Verificou-se que no requisito diversão e lazer a Geração *Baby Boomers* apresentou o maior índice com (70%). De acordo com esses dados só confirmar o resultado da questão anterior do quadro 13 que os *Boomers* utilizam as tecnologias para seu lazer. A Geração Z foi o segundo índice maior com (40%), possivelmente como eles são jovens ainda não trabalham, eles utilizam também para sua diversão e lazer.

No requisito trabalho a Geração X resultou com maior índice com (40%), em seguida a Geração Y com (22%). Consideravelmente de acordo com suas faixas etárias são pessoas que estão com sua estabilidade profissional, eles utilizam mais as tecnologias de informação para o trabalho. A utilização nos estudos apresentou um índice baixo para todas as gerações, mesmo a Geração Z que são estudantes.

O requisito compras foi a mais baixa para todas as gerações só uma minoria de (2%) dos pesquisados da Geração X e Y fazem compras pela internet. Com isso, pode-se observar que as pessoas ainda possuem receio em fazer compras online, medo de serem enganados. Na comunicação apresentou um equilíbrio nos resultados das Gerações, mostrando que a comunicação é o mais utilizado entre as elas.

Nos dias atuais a maioria das pessoas está conectada nas redes sociais, por isso se fez o questionamento de quantas horas diárias as gerações ficam conectadas e o resultado está apresentado no (Gráfico 4):

**GRÁFICO 4:** Horas diárias de uso das redes sociais.



**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

Diante dos dados apresentados, no Gráfico 4 acima, verificou-se sobre o uso das redes sociais. Pôde-se observar que todas as gerações utilizam as redes sociais, o que apresenta uma consonância com dados estatístico já mencionado no estudo uma pesquisa feita pela UIT (2015) que no mundo tinha 3,2 bilhões de pessoas conectadas. Na Geração *Baby Boomers* a maioria com (52%) ficam conectadas no máximo 1 hora por dia e com (38%) não possui redes sociais, como é uma geração que o utiliza mais televisão para obter informações, com isso o índice apresentou elevado nesses dois requisitos.

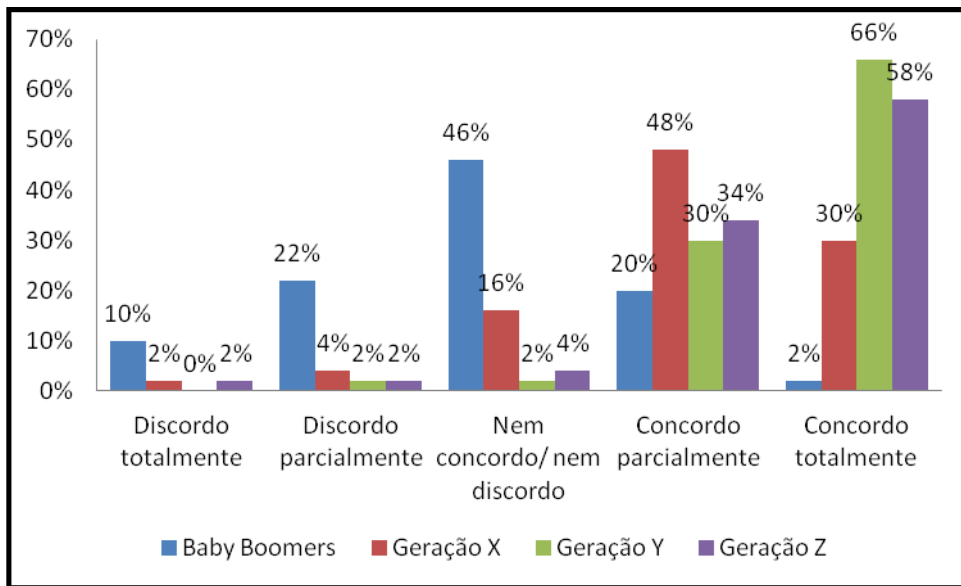
No requisito de entre 1 a 4 horas por dia a Geração Y apresentou o maior índice com (52%). Pôde-se analisar que essa geração utiliza para sua comunicação no trabalho ou pessoal, como no Gráfico 3 apresentou um índice elevado nesse requisito de comunicação. Entre 4 á 6 horas por dia a Geração Y e Z apresentou um empate, ambas com (18%) e acima de 8 horas por dia a Geração Z com (52%) e só uma pequena minoria não utilizam. Como essa geração nasceu e cresceu utilizando as redes sociais para entretenimento e comunicação, obteve esse índice elevado em comparação com as outras gerações que obtiveram um índice baixo.

### 6.3 A RESISTÊNCIA À MUDANÇA TECNOLÓGICA

Os gráficos abaixo apresentam questões que verificou aceitação, indiferença e resistência das gerações *Baby Boomers*, X, Y e Z, em relação à utilização dos sistemas de informações. Medindo por meio de comportamento, se eles possuem interesse ou são contra as mudanças tecnológicas.

#### 6.3.1 Nível de aceitação

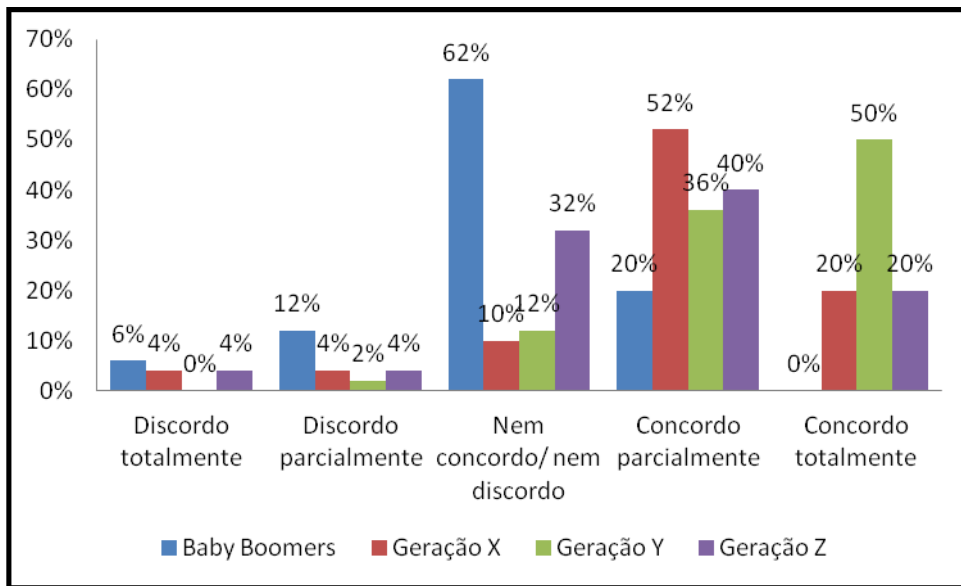
Em relação à capacidade de adaptações as mudanças tecnológicas apresentou-se o seguinte resultado como mostra o (Gráfico 5):

**GRÁFICO 5:** Adaptação as mudanças tecnológicas.

**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

De acordo com os dados sobre a capacidade de adaptação, verificaram-se índices baixos para todas as gerações nos requisitos discordo totalmente e parcialmente. Com isso pode-se dizer que as gerações se sentem capazes quando acontecem mudanças tecnológicas no seu cotidiano. Os dados apresentam (46%) dos pesquisados da Geração *Baby Boomers* ficaram indiferentes e obtiveram índices altos nas demais gerações nos requisitos de concordo parcialmente e totalmente, principalmente nas gerações mais jovens, isso só confirma que as gerações não se intimidam com as modernidades.

Analisou-se aos pesquisados se eles cooperam ativamente para que as mudanças aconteçam como mostra no (Gráfico 6):

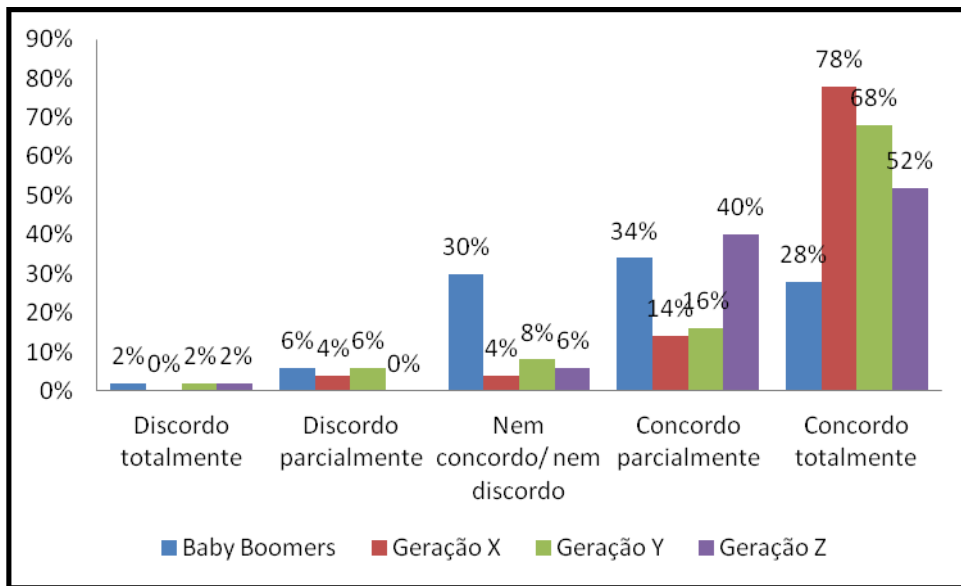
**GRÁFICO 6:** Cooperação para realização das mudanças.

**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

De acordo com a afirmação, pode-se verificar que a maioria dos pesquisados da Geração *Baby Boomers*, escolheram o requisito nem concorda e nem discorda, ou seja, eles preferem ficar indiferentes. No requisito concordo parcialmente houve resultados mais diversificados pelas gerações, com isso verificou-se que a maioria dos pesquisados está propensa a cooperar com as mudanças tecnológicas quando elas acontecem, já que essas mudanças eles serão beneficiados, principalmente a Geração Y com (50%) eles concordam totalmente.

Como a Geração Y, são pessoas atualmente adultas e estão no mundo profissional e que cada ano que passa vem evoluindo as tecnologias e as empresas também adquirem essas modernidades, em melhora da praticidade das atividades do trabalho. Pode-se dizer que essa geração coopera em busca dessa praticidade no cotidiano da vida profissional e pessoal.

Em relação que as gerações ficam mais propensas a aceitarem as mudanças tecnológicas quando recebem algum tipo de informações sobre elas, verificou-se o seguinte resultado apresentado no (Gráfico 7):

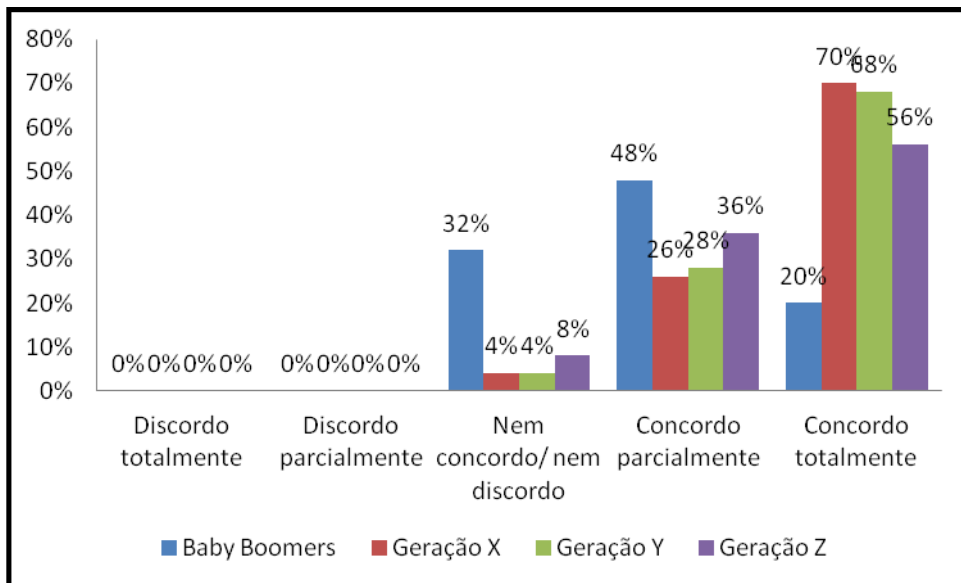
**GRÁFICO 7:** Propenso a aceitar uma mudança tecnológica.

**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

Diante dos dados pode-se verificar que no requisito concordo totalmente a maioria de todas as gerações obteve um índice elevado. Isso comprova que todas as gerações independentemente de sua faixa etária, posição de classe social e de nível escolar, elas quando recebem uma informação sobre alguma mudança tecnológica ficam mais propensas a sua aceitação. As pessoas para que elas possam utilizar algum tipo de equipamento primeiramente buscam informações sobre elas.

No requisito discordo totalmente os dados mostram uma pequena porcentagem dos pesquisados das gerações *Boomers*, Y e Z com (2%) ambas. Com isso pode-se observar que são pessoas com mais facilidade de aceitação em relação às mudanças tecnológicas, que não precisam de informação.

No Gráfico 8, verificou-se que os pesquisados acreditam que as mudanças tecnológicas são um modo de adquirir mais praticidade no cotidiano:

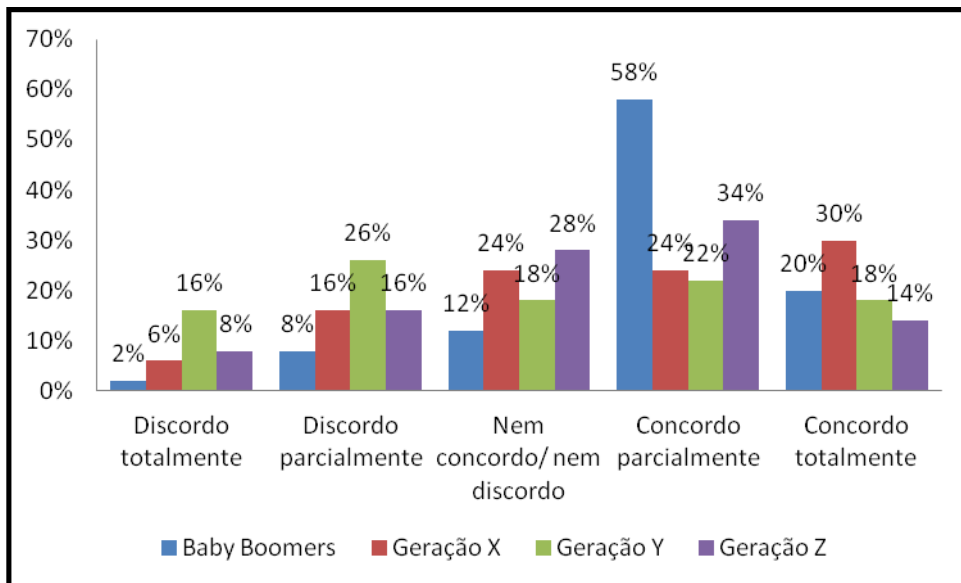
**GRÁFICO 8:** As tecnologias são um modo de praticidade no cotidiano.

**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

Diante dos dados do Gráfico 8, analisou-se que nos requisitos discordo totalmente e parcialmente obteve resultados zerados, para todas as gerações e nos requisitos concordo parcialmente e totalmente com altos índices. Com isso pode-se analisar que todas as gerações acreditam que as mudanças tecnológicas são um modo de adquirir mais praticidade no cotidiano, melhorando assim nas execuções das atividades e na velocidade das informações.

### 6.3.2 Nível de indiferença

Em relação à indiferença no comportamento das gerações, quando acontecem mudanças tecnológicas, elas procuram fazer somente o que é necessário, verificou-se o seguinte resultado como mostra o (Gráfico 9):

**GRÁFICO 9:** As gerações intimidadas com as mudanças tecnológicas.

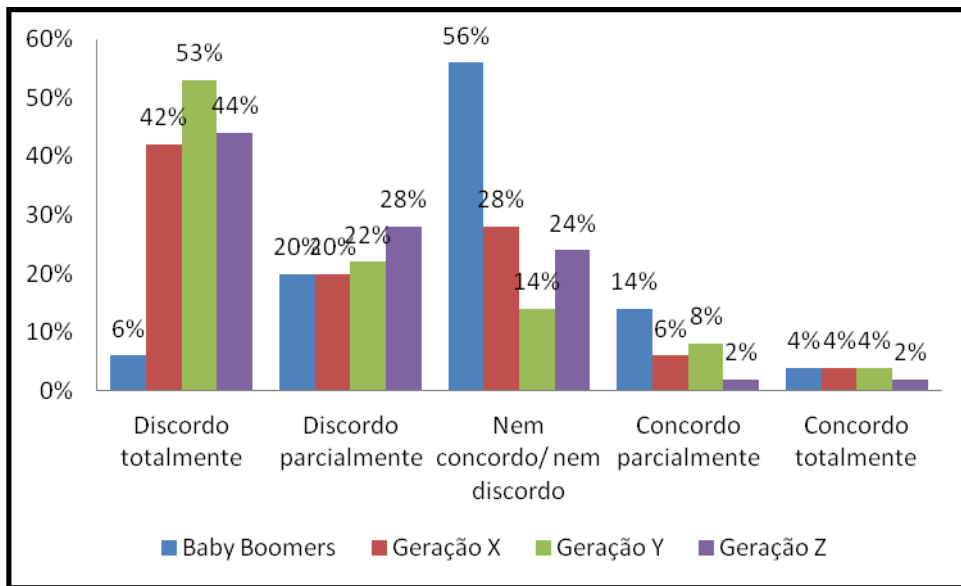
**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

Diante dos dados, observou-se que em todos os requisitos houve uma diversidade de opiniões, no requisito concordo parcialmente onde apresentou um índice mais alto com (58%) foi a Geração *Baby Boomers*. Pode-se observar que os *Boomers*, como eles possuem uma idade mais avançadas, a mente mais fechada para entradas de novidades, preferem fazer somente o que é necessário, não procurar se envolver quando acontecem às mudanças e na Geração Z obteve (34%) como eles são jovens a maioria estudante prefere também fica indiferente com as mudanças.

No requisito discordo totalmente e parcialmente obteve resultados menores porem parecidos. Essa minoria são pessoas que não procura fazer somente o que é necessário, elas estão sempre em busca de inovação. Os resultados também apresentou uma diversidade de opiniões que preferem ficar indiferentes (nem concordo/nem discordo), ou seja, são pessoas que ficam irrelevantes com as mudanças.

No Gráfico 10, apresenta que as gerações preferem fica indiferente às mudanças tecnológicas:



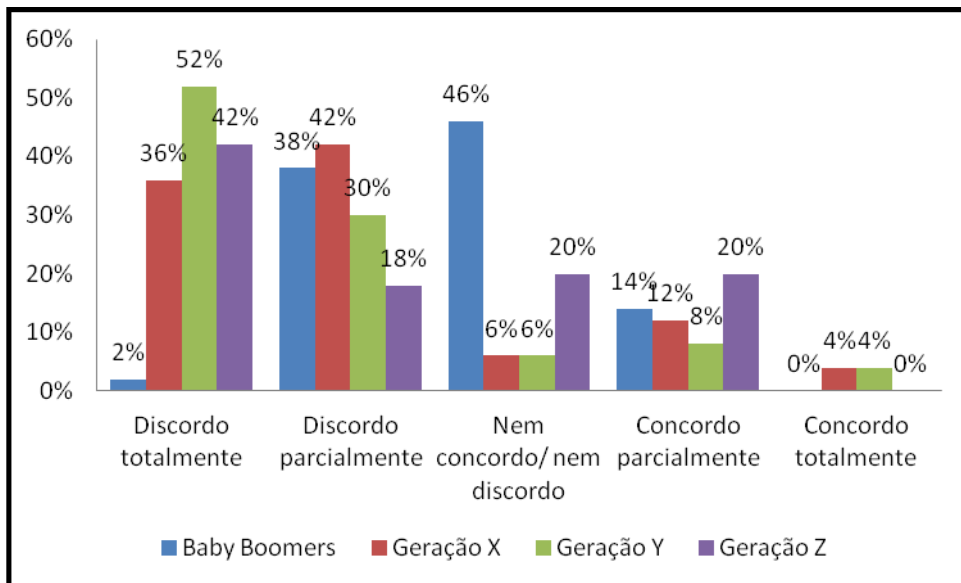
**GRÁFICO 10:** Indiferença pelas gerações em relação às mudanças tecnológicas.

**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

Diante dos dados pode-se fazer uma comparação com o Gráfico 9 que obteve um maior índice na Geração *Baby Boomers* que eles preferem fazer só o necessário, no Gráfico 10 resultou que os *Boomers* a sua minoria com (6%) no requisito eles discordam totalmente em fica indiferente com as mudanças tecnológicas e as demais gerações apresentou alto índices. Com isso pode-se observar que o resultado está dando ênfase com a questão anterior que só uma minoria dos *Boomers* possui uma personalidade que não preferem ficar indiferentes com a situação e sim em busca de novidades tecnológicas, assim como as demais gerações.

No requisito concordo parcialmente e totalmente, apresentou os menores índices em todas as gerações e no requisito nem concordo/nem discordo os *Boomers* com (56%) e as demais abaixo de (30%). Com isso observa-se que a maioria dos pesquisados não preferem ficar indiferentes e outra parte mostra um comportamento que não é nem favor e nem contra as novidades tecnológicas.

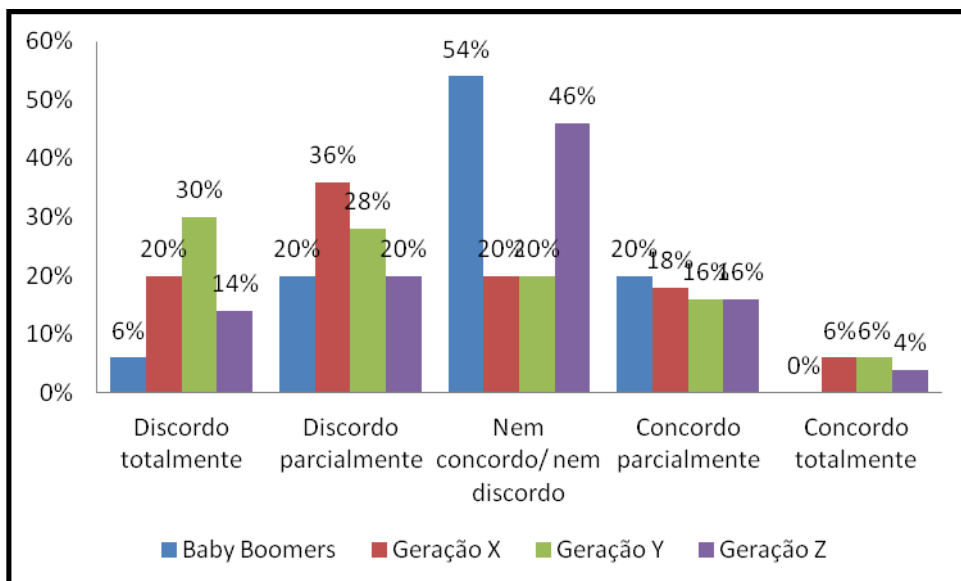
Em relação que as gerações preferem fazer as mesmas coisas no cotidiano, ao invés de tentar coisas diferentes, resultou nos seguintes dados apresentados no (Gráfico 11):

**GRÁFICO 11:** As gerações não gostam de novas experiências.

**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

De acordo com os dados os requisitos discordo totalmente e discordo parcialmente resultaram altos índices e no requisito nem concordo/nem discordo com (46%) os *boomers*. Com isso mostra que maioria dos pesquisados estão aberto às novas experiências tecnológicas e cerca da metade dos pesquisados da Geração *Baby Boomers* preferem ficar indiferentes.

Com relação a quando acontecem mudanças tecnológicas, não me sinto comprometido, obtive os seguintes resultados apresentados no (Gráfico 12):

**GRÁFICO 12:** O comprometimento das gerações em relação às mudanças.

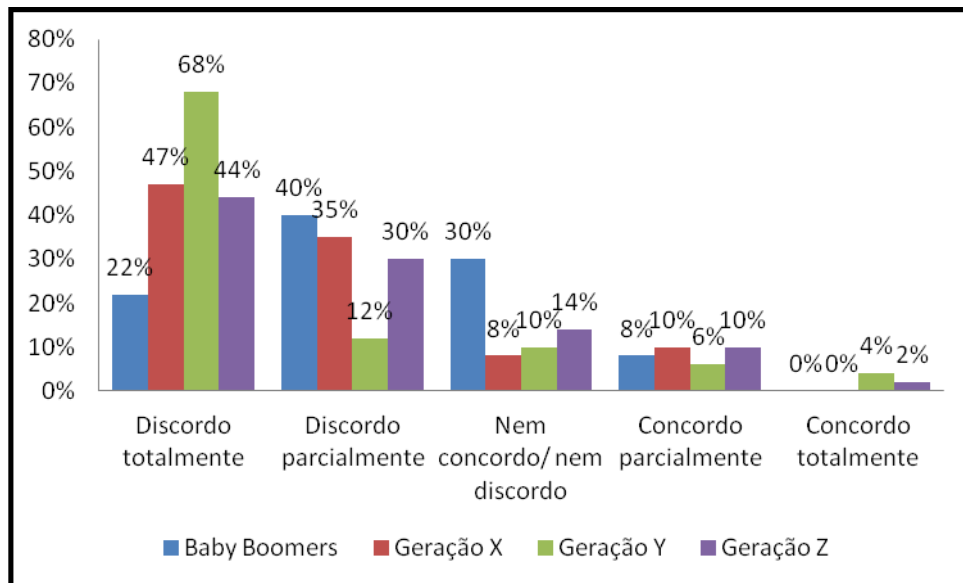
**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

Pode-se observar que houve resultados diversificados, mas no requisito nem concordo/nem discordo resultou índices maiores para as gerações *Boomers* e *Y*. Com isso mostra que essas gerações dependendo da mudança tecnológica que podem ser no trabalho ou no cotidiano pessoal elas podem sim se sentir comprometidas.

No requisito discordo totalmente e parcialmente obteve resultados parecidos em cerca de (30%) dos pesquisados de todas as gerações discordam. Com isso pode-se observar que essas pessoas têm medo de desafios e se sente comprometidas às mudanças, ou seja, medo de não aprender a utilizar as novas tecnologias. E com os índices abaixo de (20%) de ambas as gerações ficaram com os requisitos concordo parcialmente e totalmente. Com isso pode-se observar que uma pequena parte dos pesquisados não estão intimados com às mudanças tecnológicas.

### **6.3.3 Nível de resistência**

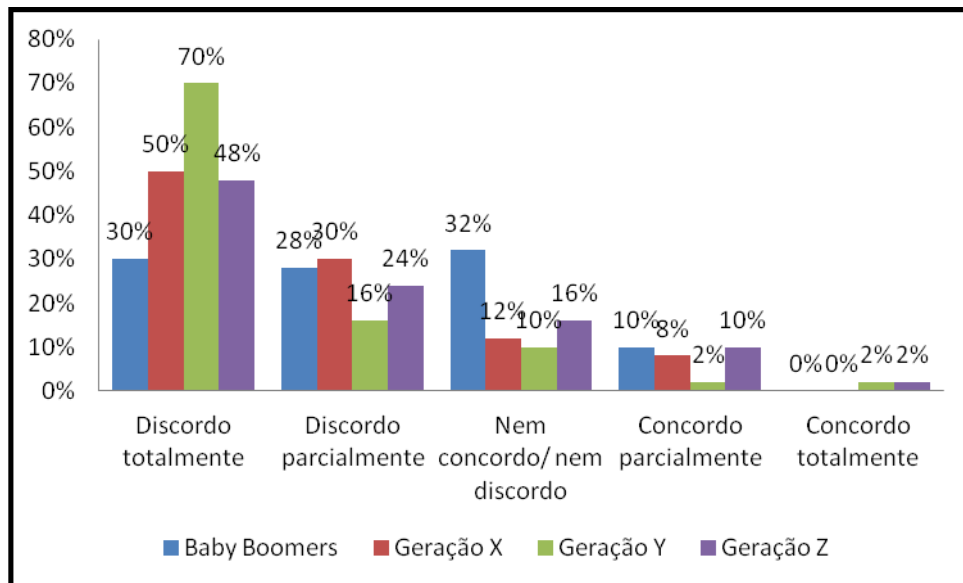
No que se refere à resistência, como que as gerações sentem que a mudança tecnológica é uma ameaça. Analisaram-se os seguintes dados no (Gráfico 13):

**GRÁFICO 13:** Sentimento de ameaça com á mudança tecnológica.

**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

De acordo com os dados do Gráfico 13, no requisito discordo totalmente obteve altos índices em três gerações a Y com (68%), (47%) a X, (44%) a Z e um pequeno índice de (22%) para os *Boomers*, mas no requisito discordo parcialmente os *Boomers* ficaram com o índice mais alto. Com isso pode-se observar que mesmo com faixa etárias diferentes e dificuldades em seu manuseio, as gerações não sentem que às mudanças tecnológicas são uma ameaça, já que elas utilizam no seu cotidiano.

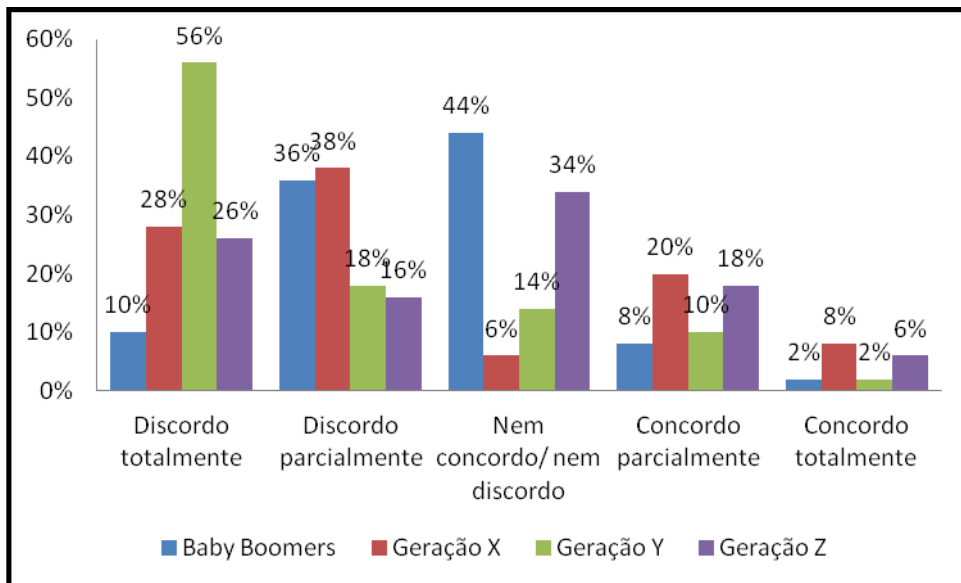
No que se diz a respeito no sentimento que às mudanças tecnológicas prejudicam no cotidiano das gerações, resultou nos seguintes dados no (Gráfico 14):

**GRÁFICO 14:** Sentimento que às mudanças tecnológicas prejudicam no cotidiano.

**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

Diante dos dados pode-se observar que nos requisitos de discordo totalmente e parcialmente, a maioria dos pesquisados principalmente a Geração Y discordam totalmente que as mudanças tecnológicas prejudicam no seu cotidiano, já que as tecnologias foram arquitetadas para solucionar e ajudar nas atividades do dia a dia. Com isso comprova mais ainda com os dados obtidos no Gráfico 8 que as gerações concordam que as tecnologias são um modo de praticidade no cotidiano.

Sobre rejeição quando ocorre uma mudança tecnológica, as gerações implicam em fazer algo que elas não gostam, elas executam as tarefas lentamente. Verificou-se os seguintes dados apresentados no (Gráfico 15):

**GRÁFICO 15:** Rejeição á mudança tecnológica nas atividades.

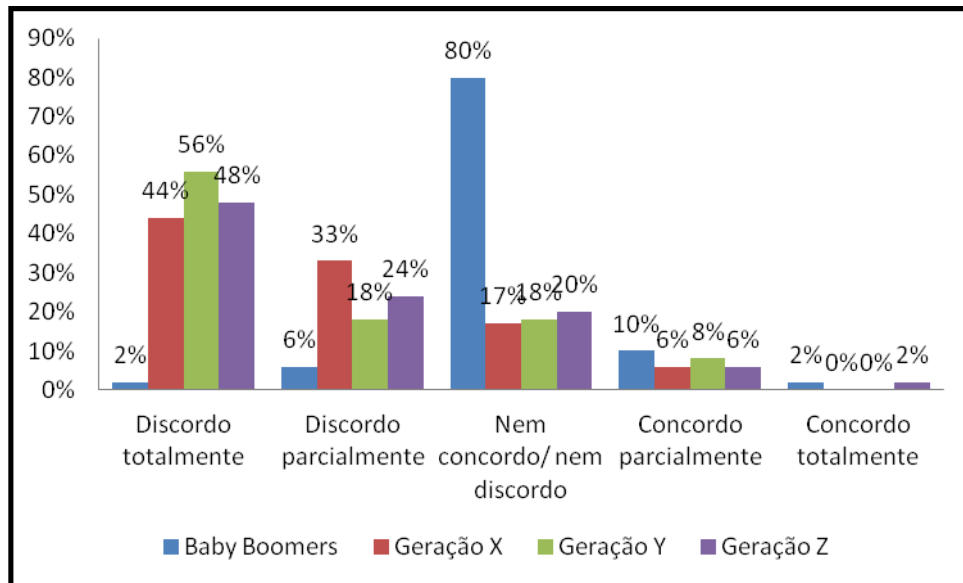
**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

Diante dos dados obtidos, verificou-se uma diversidade nas opiniões das gerações, no requisito discordo totalmente a Geração Y com (56%), ou seja, não importa a mudança tecnológica no cotidiano, pós-iram realizar as atividades normalmente. No requisito discordo parcialmente as gerações X com (38%) e os *Boomers* com (36%), com isso pode-se observar que dependendo da mudança eles implicam em realiza-las, ou seja, caso a mudança eles não gostem ou já estão acostumados com atual.

No requisito nem concordo/nem discordo as gerações *Baby Boomers* com (44%) e a Z com (34%). Mostram que consideravelmente preferiram ficar indiferentes, com isso pode-se dizer que mesmo que eles não gostem, mas realiza as tarefas normalmente e nos requisitos concordo parcialmente e totalmente obteve baixos índices. Logo uma pequena minoria concorda se não gosta realiza lentamente as atividades, ou seja, são as pessoas que possuem um resguardo para entrada de novas experiências.

No Gráfico 16, apresenta os dados das gerações se eles possuem falta de interesse em realizar atividades que resultarão em mudanças tecnológicas:

**GRÁFICO 16:** Falta de interesse em realizar atividades que resultam em mudanças tecnológicas.



**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

De acordo com dados no requisito nem concordo/nem discordo a Geração *Baby Boomers* obteve um índice maior do que as demais gerações com (80%) dos pesquisados. Com esse resultado pode-se comparar com o Gráfico 11 que resultou, que os *Boomers* ficaram indiferentes para experimentar novas tecnologias, no Gráfico 16 observa-se que eles não estão interessados em realizar atividades que resultarão mudanças só fez da mais ênfase nessa nova questão.

As Gerações X, Y e Z, a maioria dos pesquisados afirmaram que discordam totalmente. Consideravelmente essas gerações gostam e utilizam os sistemas de informações e estão interessados a ajudar na melhoria das mudanças tecnológicas. Os demais requisitos obtiveram índices baixos, ou seja, só uma pequena minoria não tem interesse.

#### 6.4 USABILIDADE DA TECNOLOGIA

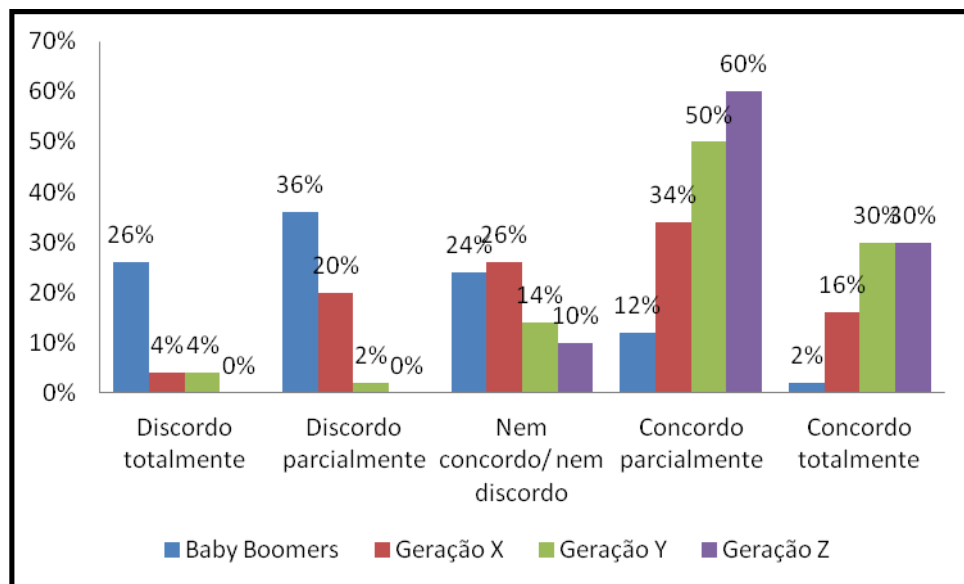
Os gráficos abaixo apresentam questões que verificou a facilidade de aprendizagem e satisfação das Gerações *Baby Boomers*, X, Y e Z, em relação à utilização dos sistemas de informações. Os resultados mediram como as gerações

se comportam na sua utilização, se existem dificuldades e se eles sentem confiantes no manuseio das tecnologias.

#### 6.4.1 Facilidade de aprendizagem das gerações

Em relação à facilidade do manuseio das tecnologias, pesquisou se as gerações acharam fácil na sua usabilidade. Obtiveram-se os seguintes dados apresentados no (Gráfico 17):

**GRÁFICO 17:** Facilidade no manuseio das tecnologias.



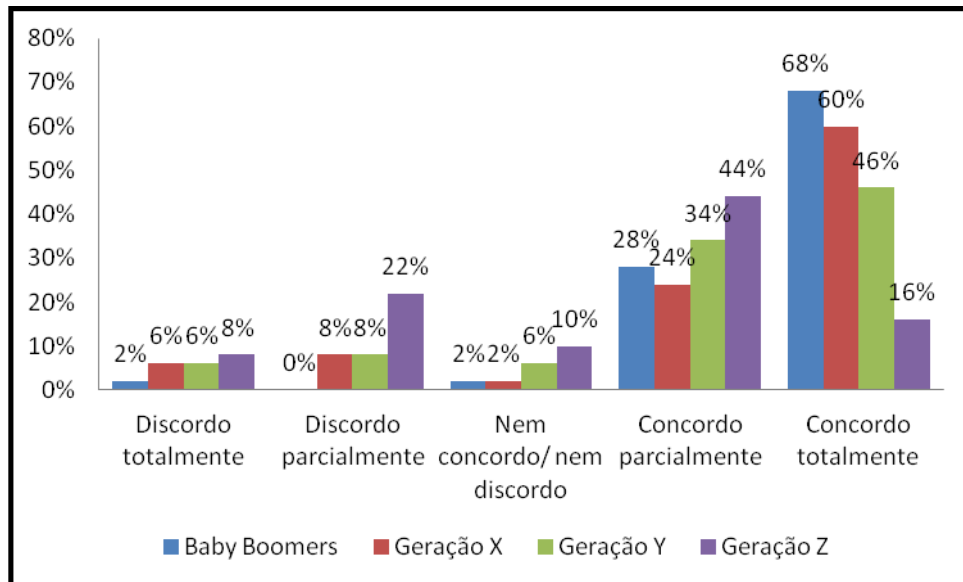
**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

Diante dos dados as Gerações Z, Y e X resultaram com os maiores índices no requisito concordam parcialmente que a tecnologia é fácil de usar. Consideravelmente como eles já nasceram utilizando as tecnologias e dependendo do equipamento a maioria não sentem dificuldade, no que esta dando embasamento ao autor Oliveira (2015) já citado no estudo que esses jovens da Geração Y possuem uma capacidade de aprendizado com mais rapidez. Já no requisito discordo parcialmente e totalmente a Geração *Baby Boomers* obtiverem os índices maiores, pode-se observar como eles nasceram primeiros das demais gerações e não tinham interesses ou não possuía condições financeiras para requisição dos sistemas de informações, eles sentem mais dificuldades em usar as tecnologias.



No que se refere a uma instrução para poder manusear algum equipamento tecnológico, pesquisou se as gerações precisariam dessas instruções para utilizar as tecnologias. Resultou nos seguintes dados apresentados no (Gráfico 18):

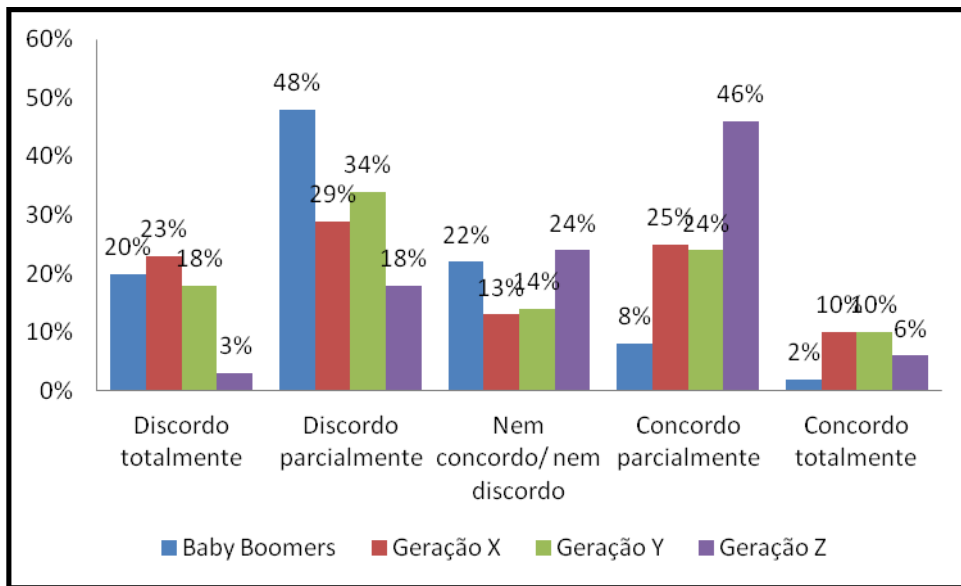
**GRÁFICO 18:** As gerações precisam de instruções para o manuseio dos equipamentos.



**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

Nos requisitos concordo parcialmente e totalmente resultaram os índices maiores com todas as gerações principalmente os *Boomers* e X. Consideravelmente ambas as gerações precisam de um suporte para o manuseio das tecnologias, só uma minoria optou por discorda que não precisaria de instruções.

No Gráfico 19 demonstra o resultado da opinião de cada pessoa pesquisada em relação com as outras pessoas que aprenderiam a usar as tecnologias rapidamente:

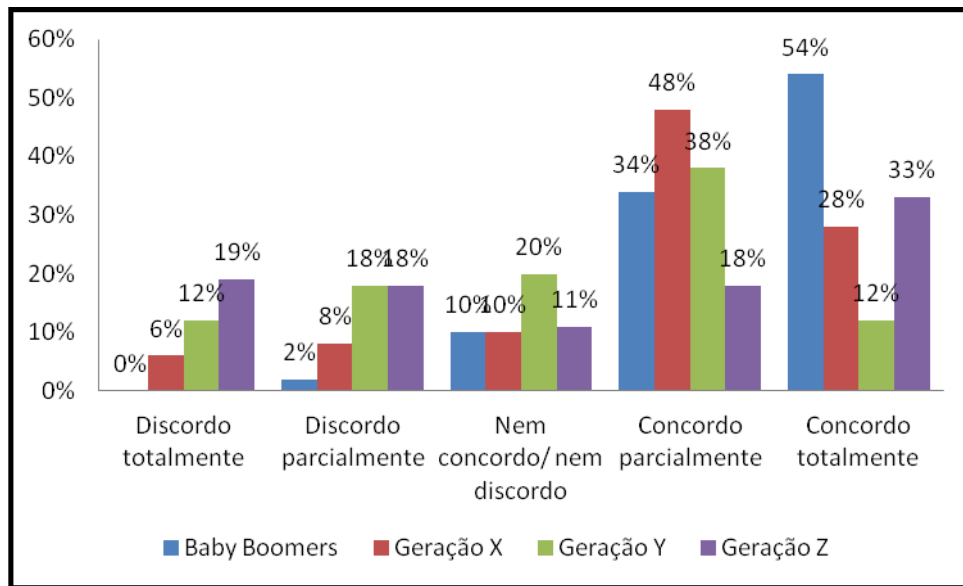
**GRÁFICO 19:** Opinião em relação à aprendizagem rapidamente.

**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

Nesta questão obteve opiniões bastante diversificadas, no requisito discordo parcialmente os *Baby Boomers* com (48%), (34%) a Y, (29%) a X e (18%) a Z. Com isso pode-se observar que eles não acham que a maioria das pessoas aprenderia com facilidade o manuseio das tecnologias. A Geração *Baby Boomers* apresentou o maior índice nesse requisito, como eles possuem dificuldades em manusear, eles imaginam que as outras gerações também possuam dificuldades.

No requisito concordo parcialmente a Geração Z com (46%) dos pesquisados acham que as pessoas aprenderiam com facilidades. Pois como eles já nasceram dentro da Era tecnológica, eles imaginam que as outras gerações possam aprender com facilidades, como eles têm em manusear os equipamentos.

Com relação a aprendizagem, pesquisou se as gerações precisou aprender uma série de coisas antes para poder continuar a utilizar as tecnologias e obteve os seguintes dados apresentados no (Gráfico 20):

**GRÁFICO 20:** Necessidade de aprendizagem para continuar a utilização.

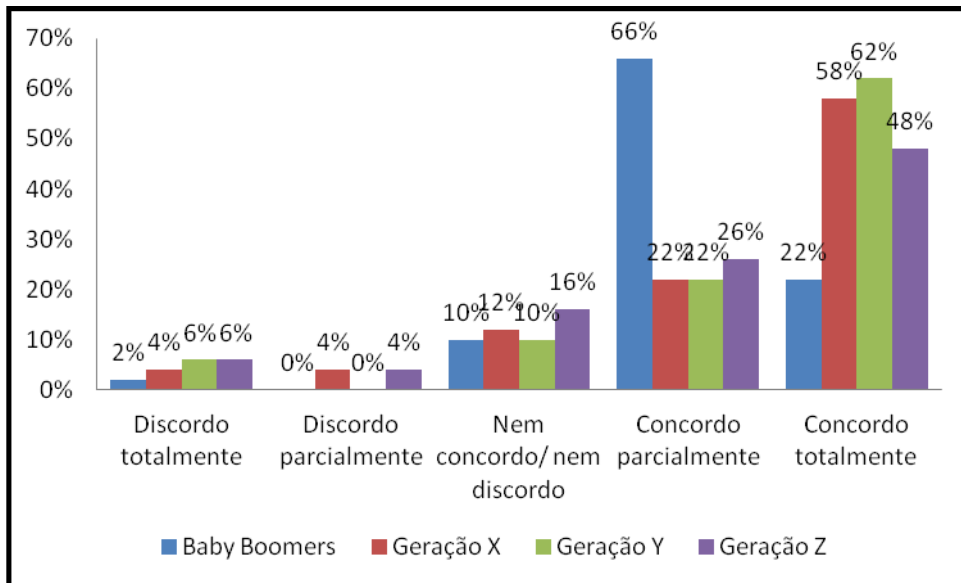
**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

Nos resultados obtidos verificou-se um índice elevado para a Geração *Baby Boomers* no requisito concordo totalmente. Provavelmente como já foi comprovado nas questões anteriores que essa geração possui essa dificuldade em manusear os equipamentos, com isso esse índice de (54%) dos pesquisados obteve essa necessidade.

No requisito concordo parcialmente as gerações X com (48%) e (38%) e (34%) os *Boomers*, mesmo essas gerações achando fácil a usabilidade de alguns equipamentos como foram questionados no Gráfico 17, eles precisaram de outras orientações para seu uso. Nos demais requisitos verificou-se um baixo índice.

#### 6.4.2 Satisfação no uso das tecnologias pelas gerações

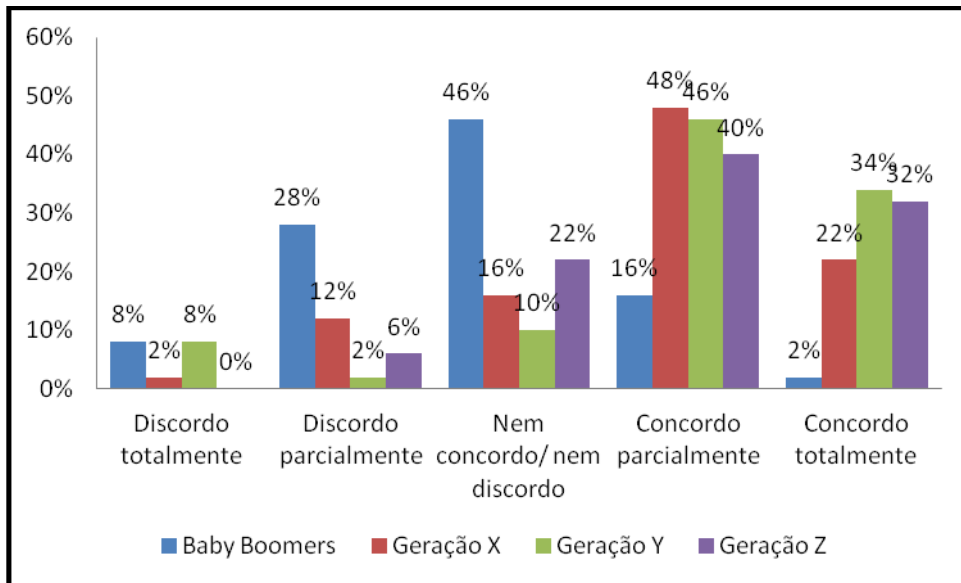
Quanto à satisfação ao uso das tecnologias de informação, verificou-se se as gerações gostariam de utilizar as tecnologias frequentemente. Os dados da análise esta apresentada no (Gráfico 21):

**GRÁFICO 21:** Satisfação em utilizar as tecnologias frequentemente.

**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

De acordo com dados a Geração *Baby Boomers* se destacou das demais gerações, no requisito concordo parcialmente. Consideravelmente eles com todo receio e dificuldades, essa geração gosta de tecnologia pela sua praticidade e com isso preferem utilizar frequentemente. No requisito concordo totalmente as gerações X, Y e Z, resultaram com elevados índices, mostrando que as tecnologias são essenciais nas atividades do cotidiano.

Sobre o quesito confiança, as gerações em manusear os equipamentos tecnológicos verificaram os seguintes resultados no (Gráfico 22):

**GRÁFICO 22:** Confiança no manuseio das tecnologias.

**FONTE:** Dados da pesquisa (2018).

Diante dos resultados pode-se observar, com (28%) dos pesquisados da Geração *Baby Boomers* discordam parcialmente, mostrando que eles não sentem confiança em manusear alguns equipamentos tecnológicos. Os *Boomers* resultaram com (46%), no requisito nem concordo/nem discordo, provavelmente como eles têm interesse de manusear frequentemente preferiram ficar indiferentes nesse requisito.

Nos requisitos concordo parcialmente e totalmente as Gerações X, Y e Z, obtiveram maiores índices. Consideravelmente como eles já utilizam os sistemas de informações no seu cotidiano e não possuem medo de novas experiências tecnológicas se sentem muito confiantes no uso desses equipamentos.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando que o presente estudo buscou analisar a evolução no uso dos sistemas de informação e resistência à mudança pelas gerações, *Baby boomers*, X, Y e Z. Que foi respondida a partir da premissa dos objetivos propostos que foram atendidos, que era: verificar a evolução dos sistemas de informação disponíveis em cada geração, analisar o desenvolvimento da Tecnologia da Informação e adaptação das gerações no uso ao longo do tempo, e identificar o comportamento das diferentes gerações e suas contribuições para utilização dos sistemas de informação.

Verificou-se a evolução dos sistemas de informação disponíveis a cada geração e foram analisadas seu desenvolvimento ao longo do tempo, onde se observou as diferenças apresentadas pelas gerações quanto ao uso das tecnologias e sistemas de informação disponíveis. A Geração *Baby Boomers* apresentou comportamento diferente das outras, embora eles presenciaram segundo a teoria o nascimento do computador, a TV em cores e já existia o rádio e o telefone. Os *Boomers* indicaram na pesquisa que em sua maioria não indicou fazer uso de *smartphones*, ou de redes sociais, mas sim de televisão, celulares e o rádio que foi esquecido por todas as gerações e sentem dificuldades no manuseio dos equipamentos tecnológicos, mas gostariam de usar frequentemente pela sua praticidade das informações, o que indica sua participação na transição e evolução das tecnologias ao longo do tempo.

A geração X, filha dos *Baby Boomers*, apresenta um equilíbrio e ao mesmo tempo um divisor entre as características apresentadas pelas gerações. Assemelha-se a Geração *Baby Boomers*, como se suas raízes fossem provenientes de lá, no entanto sua adaptação e aceitação das tecnologias e sistemas se assemelham as gerações Y e Z que já nasceram no desenrolar da globalização e das constantes mudanças e evoluções da nova Era. Apresentaram na pesquisa que utilizam mais *smartphones* e computador, mas para trabalho, diferentes da Y e Z que indicou diversão e comunicação. Pela faixa etária de idade a maioria está no mundo profissional e consideravelmente são os pais das gerações Y e Z, logo essa utilização das tecnologias se diferencia das outras gerações.

A Geração Y, indivíduos que nasceram na evolução da internet e já tinham facilidade acesso aos sistemas de informações, apresentou na pesquisa que a maioria utiliza *smartphones* e o que telefone fixo já era tecnologia do passado. Essa geração busca está em uma posição profissional mais elevada, por isso o interesse de nível escolar foi maior do que apresentou as gerações anteriores e sempre está se qualificando, e uma das suas características segundo a teoria citada na pesquisa é que eles possuem uma rapidez e facilidade de aprendizagem.

A Geração Z os jovens da atualidade, indivíduos com personalidades fortes que lutam pela liberdade de expressão e as diferenças sexuais. Jovens que nasceram na Era da tecnologia, semelhantes com a Geração Y em seus comportamentos, mas utilizam os sistemas de informações para estarem conectados nas redes sociais para sua diversão e se comunicarem entre si. Eles não sentem dificuldades em se adaptar as novas experiências tecnológicas e nem ficam intimidados na usabilidade delas. As gerações Y e Z apresentaram maior familiaridade com a nova era da tecnologia uma vez que disseram fazer uso de equipamentos tecnológicos, fazendo uso de suas facilidades e suas contribuições durante seu cotidiano.

À luz do exposto, pode-se concluir que as quatro gerações que foram analisadas, a primeira apresentou que é resistente às mudanças, mas com curiosidade em experimentá-las; a segunda uma geração de superação e esforço; e as duas últimas, até então semelhantes pelos dados apresentados na pesquisa, gerações multitarefas, habituadas e afáveis a tecnologias, sem receios de novas experiências e em busca de novidades e das facilidades que os avanços podem proporcionar. Assim vimos nesse estudo a evolução dos sistemas de informação durante as gerações, desde *Boomers* com o computador até a atual a Z com os *Smartphones*, e como eles reagiram na usabilidade dos equipamentos tecnológicos de informação.

Vale ressaltar que, a pesquisa apresentou algumas limitações de ordem amostral, o perfil da amostra da Geração Z apresentou maior número do gênero feminino do que masculino, podendo o sexo masculino possuir comportamento e opiniões diferentes. Pois a aplicação do questionário não foi selecionada de modo aleatório, porém por conveniência.

Além disso, o perfil da amostra também apresentou que a maioria possui o estado civil solteiro, pessoas que possam ter menos responsabilidades e que pode usufruir mais tempo dos sistemas de informações. Cabe ainda citar que como os pesquisados são de varias faixas etárias, podem ter uma má interpretação na marcação das afirmações. Isto pode ser considerada uma limitação deste estudo.

Ainda, indica-se o desenvolvimento de futuras pesquisas dentro do contexto organizacional, em que se possa analisar o comportamento das gerações no trabalho, medindo o nível da relação entre a tecnologia e seus usuários para verificar quem possui mais habilidade e menos resistência a mudança no desenvolvimento das atividades atribuídas. Outra possibilidade seria analisar gênero por gênero de cada geração, assim investigaria mais a fundo as características das gerações para entender o porquê de suas atitudes e posturas mediante as tecnologias e sistemas. Por fim, podem ser desenvolvidas pesquisas sobre as características das gerações e os perfis de liderança existentes nas organizações.



## REFERÊNCIAS

ABREU, K. C. K.; SILVA, R. S. **História e Tecnologia da Televisão**. Disponível em: < <http://www.bocc.ubi.pt/pag/abreu-silva-historia-e-tecnologias-da-televisao.pdf> > . Acessado em 20 de setembro 2017.

ANAUATE, C. **Geração Z em Debate**. Disponível em: < <https://www.edelman.com.br/white-paper/geracao-z-em-debate/>>. Acessado em 05 de outubro de 2017.

BALASSIANO, M. Relatório do projeto de pesquisa: jogos eletrônicos e o mercado de trabalho. FAERJ, Rio de Janeiro, 2009.

BARBIERI, Luis Fernando. **Entenda os clientes da geração Baby Boomer**. Disponível em:< <http://revistagestaoenegocios.uol.com.br/reportagens/entenda-os-clientes-da-geracao-baby-boomer/2559/>>. Acessado em: 10 de outubro de 2017.

BORTOLOTTI, S. L. V. **Resistência à mudança organizacional**: medida de avaliação por meio da teoria da resposta ao item. Tese de doutorado – Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina, 2010.

BROOKE, J. **SUS - A quick and dirty usability scale**. Disponível em: < <http://www.usabilitynet.org/trump/documents/Suschapt.doc> >. Acessado em: 14 de dezembro de 2017.

BUSSINES INSIDER. **7 hábitos que deixam a geração Y mais ansiosa e improdutiva**. Disponível em: <<http://epocanegocios.globo.com/Vida/noticia/2016/09/7-habitos-que-deixam-geracao-y-mais-ansiosa-e-improdutiva.html> >. Acessado em 08 de novembro de 2017.

CASTRO, Caroline Lemes. **Relatório Técnico: Geração Baby Boomer**. Disponível em: < <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAevDsAJ/relatorio-tecnico-sobre-geracao-baby-boomer> >. Acessado em: 10 de outubro de 2017.

CENNAMO, Lucy.; GARDNER, Dianne. **Generational differences in work values, outcomes and person - organization values fit**. Journal of Managerial Psychology, Bingley, v. 23, n. 8, p. 891-906, 2008.

CERETTA, S. B.; FROEMMING, L. M. Geração Z: compreendendo os hábitos de consumo da geração emergente. **RAUnP - Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar**, v. 3, n. 2, art. 2, p. 15-24, 2011. Disponível em: < <http://www.spell.org.br/documentos/ver/1395/geracao-z--compreendendo-os-habitos-de-consumo-da-geracao-emergente> >. Acessado em 08 de novembro de 2017.

CIRIACO, D. **O que é a geração z?** Disponível em: < <https://www.tecmundo.com.br/curiosidade/2391-o-que-e-a-geracao-z-.htm> >. Acessado em 12 de outubro de 2017.

COIMBRA, R. G. C., & SCHIKMANN, R. (2001). **A geração net. Campinas: Anais Anpad.**

COMAZZETTO, L. R., PERRONE, C. M., VASCONCELOS, S. J. L., GONÇALVES, J. **A Geração Y no Mercado de Trabalho: um Estudo Comparativo entre Gerações.** Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-98932016000100145](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932016000100145)>. Acessado em 08 de novembro de 2017.

CHIUZI, Rafael. O legado dos Babys Boomers. Disponível em: < <http://www.focoemgeracoes.com.br/index.php/2012/07/31/o-legado-dos-baby-boomers/>>. Acessado em: 01 de outubro 2017.

E-COMMERCE.ORG. Penetração da Internet em alguns países. Disponível em: < <https://www.e-commerce.org.br/> >. Acessado em: 25 de setembro de 2017.

FERREIRA, A. P. A invenção do rádio: um importante instrumento no contexto da disseminação da informação e do entretenimento. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v.3, n.1, mar. 2003. Disponível em: < <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/viewFile/1967/1237> >. Acessado em 20 de setembro 2017.

FLINK, R., FERREIRA, C. N., HONORATO, G. M., ARAUJO, J. R., E PROENÇA, T. S. (2012). **Porque e como atrair e reter os profissionais da Geração Y nas empresas. In IX Congresso Virtual Brasileiro de Administração.** Disponível em: < [http://www.convibra.com.br/upload/paper/2012/34/2012\\_34\\_5195.pdf](http://www.convibra.com.br/upload/paper/2012/34/2012_34_5195.pdf) >. Acessado em 08 de novembro de 2017.

GIL, Antonio. Como elaborar projetos de pesquisa. 5º Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GLASS, Amy. **Understanding generational differences for competitive success.** Jenkintown (PENN): BRODY Professional Development, 2007.

HELABS. Ser digital na medida certa para atingir a geração X. Disponível em: < <https://helabs.com/blog/ser-digital-na-medida-certa-para-atingir-a-geracao-x/> >. Acessado em 15 de outubro de 2017.

IBGE - **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.** Disponível em:<[http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/04/150429\\_divulgacao\\_pnad\\_ibge\\_lgb](http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/04/150429_divulgacao_pnad_ibge_lgb)> Acessado em 20 de setembro 2017.

INFOMONEY. Quem são, como vivem e o que pensam os jovens da Geração Z? Disponível em: < <http://www.infomoney.com.br/onde-investir/noticia/1859637/quem-sao-como-vivem-que-pensam-jovens-geracao> >. Acessado em 12 de outubro de 2017.

KOKOSKA, Stephen. Introdução a estatística. São Paulo: LTC, 2005.

KULLOK, Eline. Descubra porque entender a geração Z pode aumentar 100% de suas chances de sucesso. Disponível em: <<http://empreendedorismoconsciente.com/geracao/>>. Acessado em 08 de novembro de 2017.

LEMOS, A. Ciberespaço e tecnologias móveis: processos de territorialização e desterritorialização na cibercultura. In: COMPÓS - Encontro Anual, 2006, Bauru-SP. **Anais eletrônicos**. Bauru: Associação dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação, 2006.

LEVY, P. *Cibercultura*. São Paulo: Edição brasileira (1999). Ed. 34 Ltda.

LOMBARDIA, P. G. **Quem é a geração Y?** HSM Management, n.70, p. 1-7. Set./out. 2008.

MARCONI, M; LAKATOS, Eva. Fundamentos de metodologia científica. 7º Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, Fábio. Senhores ouvintes, no ar... a cidade e o rádio. Belo Horizonte: C/Arte, 1999. 140p.

MATTOS, A. C. M. Sistemas de informação: uma visão executiva. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

MESSINA, A. P. A História da Informática. Disponível em: <<https://www.tecdicas.com/33/a-historia-da-informatica>>. Acessado em 20 de setembro de 2017.

NACONECZNY, Santos e Baggio. Análise do comportamento da Geração Y no ambiente de trabalho na Cooperativa Castrolândia na cidade de Castro, Paraná. Disponível em:< [http://www.agr.feis.unesp.br/pdf/geracao\\_y.pdf](http://www.agr.feis.unesp.br/pdf/geracao_y.pdf) >. Acessado em 10 de outubro de 2017.

NETO, P. A. História das comunicações e das telecomunicações. Disponível em:<[http://www2.ee.ufpe.br/codec/Historia%20das%20comunicaes%20e%20das%20telecomunicaes\\_UPE.pdf](http://www2.ee.ufpe.br/codec/Historia%20das%20comunicaes%20e%20das%20telecomunicaes_UPE.pdf) >. Acessado em 20 de setembro 2017.

OLIVEIRA, S. Geração Y: 'O que os jovens mais precisam nesse momento é de mentores'. Disponível em: <<http://epocanegocios.globo.com/Carreira/noticia/2015/05/geracao-y-o-que-os-jovens-mais-precisam-nesse-momento-e-de-mentores.html> >. Acessado em 8 de novembro 2017.

PACHECO, Roberto C. S.; TAIT, T. F. C. Tecnologia de Informação: Evoluções e Aplicações. Teoria e Evidência Econômica, Passo Fundo, v. 8, n. 14, maio, 2000.

PENEDO, S. **Tecnologia da Informação – Breve História e Perspectivas**. Disponível em: < <http://agapedobrasil.com.br/blog/2015/04/28/tecnologia-da-informacao-breve-historia-e-perspectivas/> >. Acessado em 20 de setembro de 2017.

PEREIRA, A. M.; CHIRIU, B. S.; PEDROSA, C. F. O.; LACERDA, C. H. C.; FRANCO, G.; LUIZ, S.; SILVEIRA, V. J. A. A história da Apple Computer. **Revista Pretexto**, v. 7, n. 1, p. 11-24, 2006. Disponível em: < <http://www.spell.org.br/documentos/ver/27042/a-historia-da-apple-computer> >. Acessado em 20 de setembro 2017.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SAVIEL, J. **A geração Y e os profissionais multitarefas – Limites e Riscos**. 30 Dez 2009. Disponível em: < <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/a-geracao-y-e-os-profissionais-multitarefa-limites-e-riscos/37233/> >. Acessado em 30 de outubro 2017.

SERRANO, Daniel Portillo. **Geração Baby Boomers**. 27 Jun 2010. Disponível em: < [http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Geracao\\_Baby\\_Boomer.htm](http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Geracao_Baby_Boomer.htm) >. Acessado em: 15 de outubro de 2017.

SOUZA, R.L. **Carreiras Contemporâneas e Novas Gerações Produtivas**. São Paulo: Atlas, 2010.

SORDI, José Osvaldo, MEIRELES, Manuel. **Administração de Sistemas de informação: uma abordagem interativa**. São Paulo: Saraiva, 2010.

SULLIVAN, Sherry E. *et al.* Using the kaleidoscope career model to examine generational differences in work attitudes. *Career Development International* Bingley, v. 14, n. 3, p. 284-302, 2009.

TAPSCOTT, Don. **A hora da geração digital: como os jovens que cresceram usando a internet estão mudando tudo, das empresas aos governos**. Rio de Janeiro: Agir Negócios, 2010.

TNS, Brasil. **Como a diferença de gerações muda os hábitos no mundo online**. Disponível em: < <https://exame.abril.com.br/marketing/como-a-diferenca-de-geracoes-muda-os-habitos-no-mundo-online/> >. Acessado em 08 de novembro de 2017.

UIT. **Mundo tem 3,2 bilhões de pessoas conectadas à internet**. Disponível em: < <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2015/05/mundo-tem-32-bilhoes-de-pessoas-conectadas-internet-diz-uit.html> >. Acessado 30 de setembro de 2017.

VECCHI, Ana. **Entenda os clientes da geração Baby Boomer**. Disponível em: < <http://revistagestaoenegocios.uol.com.br/reportagens/entenda-os-clientes-da-geracao-baby-boomer/2559/> >. Acessado em: 10 de outubro de 2017.

VEIGA, F. J. A., **Evolução dos Sistemas de Informação**. Universidade de Coimbra. Disponível em: < [https://student.dei.uc.pt/~fveiga/GSI/Evolucao\\_Sist\\_Inf.pdf](https://student.dei.uc.pt/~fveiga/GSI/Evolucao_Sist_Inf.pdf)>. Acessado em 05 de outubro de 2017.

VESCOVI, R. A., **Os comportamentos de cooperação e competição entre as gerações nos ambientes de trabalho**. FUCAPE. Disponível em: < [http://www.fucape.br/\\_public/producao\\_cientifica/8/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Renata%20Agostini%20Vescovi.pdf](http://www.fucape.br/_public/producao_cientifica/8/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Renata%20Agostini%20Vescovi.pdf)>. Acessado em 15 de outubro de 2017.

WEINGARTEN, R. M. Four generations, one workplace: a gen x-y staff nurse's view of team building in the emergency department. Elsevier, v.35, p. 27-30, 2011.

**APÊNDICES****INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS  
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

Prezado(a) questionado, este instrumento de coleta de dados, da pesquisa sobre **A UTILIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO AO LONGO DO TEMPO: Uma Análise das Gerações Baby Boomers, X, Y e Z**. Um estudo com discente do Curso de Administração tem como objetivo central “Analisar a evolução do uso dos sistemas de informação pelas gerações *Baby boomers*, X, Y e Z.”. Os resultados desta pesquisa serão apresentados no trabalho de conclusão do Curso de Bacharelado em Administração do IFPB e também poderão ser apresentados em eventos de cunho acadêmico e/ou publicados em periódicos científicos, sempre resguardando a identidade dos respondentes.

**PERFIL DO ENTREVISTADO****1. Gênero**

Feminino  Masculino

**2. Qual é a sua geração?**

- Nascido entre 1940 e 1959 (Baby Boomers)  
 Nascido entre 1960 e 1979 (Geração X)  
 Nascido entre 1980 e 1989 (Geração Y)  
 Nascido entre 1990 até os dias atuais (Geração Z)

**3. Estado Civil**

- Solteiro (a)  
 Casado (a)  
 Divorciado (a)  
 Viúvo (a)

**4. Escolaridade**

- Sem instrução  
 1º grau completo ou ensino fundamental completo  
 2º grau completo ou ensino médio completo  
 3º grau ou ensino superior completo  
 Pós-graduação completa

**5. Renda Familiar**

- Até R\$ 937,00  
 De R\$ 937,01 até R\$ 1.874,00  
 De R\$ 1.874,01 até R\$ 3.748,00  
 De R\$ 3.748,01 até R\$ 4.685,00  
 Acima de R\$ 4.685,00

**ANÁLISE DO USO TECNOLÓGICO**

**6. Você gosta de tecnologia?**

Sim                       Não

**7. Com que frequência você sente dificuldade em manusear equipamentos tecnológicos?**

Nunca                       Às vezes                       Sempre

**8. Qual destas tecnologias de informação você utiliza com mais frequência na atualidade?**

- Telefone Fixo
- Televisão
- Rádio
- Computador
- Celular
- Smartphones
- Tablet
- Outro. Qual? \_\_\_\_\_

**9. Na maioria das vezes, você utiliza as tecnologias da informação para:**

- Diversão e lazer
- Trabalho
- Estudos
- Compras
- Comunicação
- Outro. Qual? \_\_\_\_\_

**10. Quantas horas diárias (em média) você fica conectado(a) nas redes sociais on-line?**

- No máximo 1 hora por dia
- Entre 1 à 4 horas por dia
- Entre 4 à 6 horas por dia
- Entre 6 à 8 horas por dia
- Acima de 8 horas por dia
- Outro. Especifique: \_\_\_\_\_

**11. Nesta questão existem uma série de afirmações relacionada à resistência a mudança no uso da tecnologia pelas gerações, solicito que seja apontado o quanto você DISCORDA ou CONCORDA de cada umas das questões. Na**

escala, 1 indica discordância total, 5 indica concordância total, e os demais valores indicam níveis intermediários de concordância, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Nível do Uso das Tecnologias
1 – Discordo totalmente (DT)
2 – Discordo parcialmente (DP)
3 – Nem concordo/nem discordo (I)
4 – Concordo parcialmente (CP)
5 – Concordo totalmente (CT)

Construto	Afirmações sobre o uso da tecnologia	DT	DP	I	CP	CT
Aceitação	1. Sou capaz de me adaptar às mudanças tecnológicas quando elas ocorrem.	1	2	3	4	5
	2. Coopero ativamente para realizar a mudança quando ela acontece.	1	2	3	4	5
	3. Fico mais propenso a aceitar uma mudança tecnológica quando recebo informações sobre ela.	1	2	3	4	5
	4. Acredito que as mudanças tecnológicas são um modo de adquirir mais praticidade no meu cotidiano.	1	2	3	4	5
Indiferença	5. Quando mudanças tecnológicas acontecem, procuro fazer somente o que é necessário.	1	2	3	4	5
	6. Prefiro ficar indiferente às mudanças tecnológicas.	1	2	3	4	5
	7. Prefiro fazer as mesmas coisas no meu cotidiano, ao invés de tentar coisas diferentes.	1	2	3	4	5
	8. Se mudanças tecnológicas acontecem, não me sinto comprometido.	1	2	3	4	5
Resistência	9. Sinto que a mudança tecnológica é uma ameaça.	1	2	3	4	5
	10. Sinto que mudanças tecnológicas na minha rotina prejudicam meu cotidiano.	1	2	3	4	5
	11. Se a mudança tecnológica implica em fazer algo que não gosto, realizo as tarefas lentamente.	1	2	3	4	5
	12. Não estou interessado em realizar atividades que resultarão em mudanças tecnológicas.	1	2	3	4	5

**12. Nesta questão existem uma série de afirmações relacionada à usabilidade da tecnologia pelas gerações, solicito que seja apontado o quanto você DISCORDA ou CONCORDA de cada umas das questões. Na escala, 1 indica discordância total, 5 indica concordância total, e os demais valores indicam**



níveis intermediários de concordância, conforme demonstrado no quadro abaixo:

<b>Nível do Uso das Tecnologias</b>
1 – Discordo totalmente (DT)
2 – Discordo parcialmente (DP)
3 – Nem concordo/nem discordo (I)
4 – Concordo parcialmente (CP)
5 – Concordo totalmente (CT)

<b>Construto</b>	<b>Afirmações sobre a usabilidade</b>	<b>DT</b>	<b>DP</b>	<b>I</b>	<b>CP</b>	<b>CT</b>
Facilidade de aprendizagem	1. Eu achei a tecnologia fácil de usar.	1	2	3	4	5
	2. Eu acredito que precisaria de instruções (suporte) para utilizar a tecnologia.	1	2	3	4	5
	3. Eu imaginaria que a maioria das pessoas aprenderia a usar a tecnologia rapidamente.	1	2	3	4	5
	4. Eu precisei aprender uma série de coisas antes que eu pudesse continuar a utilizar as tecnologias.	1	2	3	4	5
Satisfação	5. Eu gostaria de utilizar as tecnologias frequentemente.	1	2	3	4	5
	6. Eu me senti muito confiante usando as tecnologias.	1	2	3	4	5