

BEM-ESTAR PERCEBIDO SOBRE FUNCIONALIDADES E DESIGN DE APARELHOS CELULARES

Prof. Rodrigo Rodrigues de Souza / rodrigo.souza@projecao.br
Psicólogo, Mestre em Psicologia e Doutorando em Ciências da Informação

RESUMO

O objetivo principal deste estudo é mensurar o bem-estar percebido pelo uso e posse de aparelhos celulares. A pesquisa se baseou no método quantitativo descritivo. Foram coletados dados de 210 alunos de cursos de graduação de uma instituição de ensino superior particular do Distrito Federal. O instrumento de pesquisa foi baseado em uma escala de bem-estar subjetivo traduzido e validado na população brasileira por Albuquerque e Tróccoli (2004). Este instrumento é composto por três dimensões: afeto positivo, afeto negativo e satisfação. A versão para avaliação desta pesquisa utilizou 5 itens de afeto positivo e 5 itens de afeto negativo. Outros 3 itens sobre satisfação quanto ao Design foram elaborados pelo autor, bem como outras 3 questões sobre satisfação quanto as funcionalidades do celular. Os resultados não apresentaram diferenças significativas nas análises de variância. Apenas algumas correlações positivas entre as variáveis se fizeram presente. Sugere-se que seja realizada uma nova pesquisa para construção e validação de um instrumento com itens mais específicos para avaliação do bem-estar percebido sobre o uso e posse de aparelhos celulares.

Palavras-chaves: Bem-estar. Funcionalidades. Design. Celulares.

1- INTRODUÇÃO

Este trabalho teve como objetivo principal, mensurar o bem-estar percebido pelo uso e posse de aparelho celular. A idéia foi utilizar como modelo, uma escala de bem-estar subjetivo traduzida e validada na literatura brasileira e adaptá-la para mensurar três componentes básicos do bem-estar subjetivo: afeto positivo, afeto negativo e satisfação. Para atingir este objetivo foi realizada uma pesquisa de campo com estudantes de graduação de uma instituição de ensino superior do Distrito Federal.

A revisão de literatura será apresentada em duas partes. Primeiramente, um pouco das bases teóricas sobre o bem-estar e o modelo que foi adotado na pesquisa. Posteriormente, será apresentada literatura contextualizando o desenvolvimento da indústria e do consumo de celulares no Brasil e as relações que os aparelhos tem com a emoção. Por fim, serão

ABSTRACT

The main objective of this study is to measure the perceived well-being for the use and possession of cell phones. The research was based on quantitative descriptive method. Data were collected from 210 undergraduate students from a private institution of Distrito Federal (Brazil). The survey instrument was based on a scale of subjective well-being translated and validated in Brazilian population by Albuquerque and Troccoli (2004). This instrument consists of three dimensions: positive affect, negative affect and satisfaction. The evaluation version of this research used five items of positive affect and five negative affect items. Other three items about satisfaction with the design were developed by the author as well as three other questions about satisfaction with the functionality of the phone. The results showed no significant differences in the analysis of variance. Only a few positive correlations between variables were made there. It is suggested that a new search is performed for the construction and validation of an instrument with more specific items to assess perceived well-being over the possession an use of cell phones.

Keywords: Well-being. Features. Design. Phones.

apresentados o método de pesquisa, bem como a análise e conclusão da pesquisa.

A justificativa para realização desta pesquisa se baseia no fato da importância que vem ganhando a venda de aparelhos celulares no Brasil e no Mundo. Segundo a consultoria Accenture, que entrevistou 8 mil consumidores em 8 países emergentes industrializados em 2010, o Brasil foi o maior consumidor do aparelho neste ano, seguido de Índia, Rússia, China, Estados Unidos, Japão e Alemanha. Compreender o sentimento do consumidor sobre o uso e posse de um aparelho celular é de extrema relevância para um planejamento de industrial que objetiva melhorar as vendas e a qualidade do produto.

2- REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Bem-estar

De acordo com Albuquerque e Tróccoli (2004), o campo do bem-estar refere-se ao estudo científico da felicidade. Duas grandes correntes podem ser destacadas na área: a do bem-estar subjetivo e a do bem-estar psicológico. Este trabalho tomara como base, os estudos sobre o bem estar subjetivo.

A tradição de estudos do bem-estar subjetivo adota uma concepção de felicidade baseada na visão hedônica. Segundo Ryan e Deci (2001), a idéia hedônica de felicidade é de que o bem-estar compreende a experiência de prazer versus desprazer, a qual decorre de julgamentos sobre os elementos positivos e negativos da vida.

Segundo Pereira e Costa (2007), no Brasil o referencial do bem-estar subjetivo vem sendo utilizado desde 1993, com maior impulso a partir de 2000.

O estudo do bem-estar subjetivo busca compreender a avaliação que as pessoas fazem de suas vidas. Segundo Albuquerque e Tróccoli (2004) e Diener et al, (1999), o bem-estar subjetivo é conceituado a partir de 3 três dimensões: o afeto positivo, afeto negativo e a satisfação com a vida, e seria a ocorrência de freqüentes afetos positivos, rara experiência emocional negativa e a satisfação com a vida como um todo.

O afeto positivo pode ser concebido como um sentimento transitório, como um contentamento hedônico puro e experimentado em um determinado momento como um estado de alerta, de entusiasmo e de atividade. Já o afeto negativo consiste num sentimento transitório que inclui emoções desagradáveis como ansiedade, depressão, agitação, aborrecimento, pessimismo e outros sintomas psicológicos aflitivos e angustiantes” (DIENER, 1995). A satisfação com a vida consiste num julgamento cognitivo da própria vida e inclui as circunstâncias da vida da pessoa e os padrões escolhidos por ela. (EMMONS, 1986)

2.2 Aparelhos celulares e emoção

Segundo Moura e Mantovani (2005), o telefone celular tem sido amplamente utilizado por pessoas de diferentes países, classes, faixas etárias e gêneros. Os jovens são mais aficionados pelo seu uso.

Os telefones celulares chegaram Brasil nos anos 90, principalmente pelo processo de privatização que passaram as empresas de telecomunicações no país. A telefonia celular tornou-se bastante popular, principalmente como instrumento de trabalho para todas as classes, principalmente pela criação do sistema pré-pago. (DANTAS, 2002)

Segundo Silva (2009), pesquisas sobre telefones celulares são bastante recentes, sendo mais desenvolvidas nos Estados Unidos e Europa. A autora estudou as relações entre identidades sociais, moda e telefones celulares a partir da percepção de camadas médias e populares. A conclusão foi que os celulares tornaram-se rígidos pela lógica da moda e, passaram a

ser parte importante da apresentação e inserção dos indivíduos em suas redes sociais

Um dos trabalhos pioneiros de pesquisa sobre o uso de celular é de Nascimento (2004). A autora realizou uma análise sociológica dos telefones celulares, comparando dois grupos distintos de adolescentes: estudantes de classe média alta e jovens de camadas populares. A autora conclui que para ambos os grupos, o telefone celular atua claramente como mecanismo de diferenciação social. Os grupos valorizam aspectos simbólicos, pois ter um aparelho celular é requisito para integrar grupos.

Eu sua dissertação de mestrado, Junior (2005) buscou estudar como a introdução de novos atributos, geralmente considerados complexos, afeta a adoção de aparelhos celulares. Sua pesquisa foi realizada com 303 estudantes universitários na cidade de Curitiba, com idade entre 17 e 25 anos. Entre seus resultados, o autor constatou que quanto maior o número de produtos inovadores possuídos pela amostra pesquisada, menor é a adoção celulares com funções básica. Características pessoais não tiveram relações com a adoção, independentemente da dificuldade da decisão. Por fim, o autor constatou que quanto maior a complexidade de um celular, maior é a adoção avançada para o grupo que apresentou maior dificuldade da decisão.

Meyer (2007) também em uma dissertação de mestrado realizou uma pesquisa de campo que teve como objetivo analisar a relação entre estudantes de Blumenau e o aparelho celular. O resultado do estudo indica que há um desacoplamento entre o desenvolvimento técnico dos produtos e o bem-estar do cidadão. A pesquisa de Meyer, assim como este trabalho, buscou investigar a relação entre produto e bem-estar. O autor verificou que, se por um lado o aspecto técnico dos produtos tem aumentado significativamente, por outro, a satisfação com os produtos, manifestada através de índices como a redução do tempo de permanência, tem reduzido gradativamente. Este estudo concluiu também, que relação entre sujeito e meio material afeta diretamente o bem-estar dos indivíduos.

Silva (2007) também comenta sobre dimensões do bem-estar na relação ser humano e aparelhos celulares. Para a autora existem casos, de relação afetiva entre pessoas e seus aparelhos, bem como uma dependência afetiva de indivíduos aos seus aparelhos. Essa relação é explicitada, por exemplo, por meio da humanização dos aparelhos, aos quais é conferida a capacidade de incitar sentimentos como amor, ódio, vergonha e ciúme.

3- MÉTODO

3.1 Classificação da Pesquisa

Utilizando a taxonomia de Gil (1999) para classificação de pesquisa, este estudo pode ser considerado como: Pesquisa básica (quanto a natureza), pois os conhecimentos deste estudo são contribuições

para o desenvolvimento da ciência e pesquisa quantitativa (quanto a abordagem), descritiva (quanto aos objetivos) e Levantamento (quanto aos procedimentos técnicos), pois faz tratamento estatístico de dados coletados descrevendo opiniões de uma dada amostra.

3.2 Amostra

Foram coletados dados de alunos de cursos de graduação de uma instituição de ensino superior particulares do Distrito Federal. Sobre os dados sociais, foram coletados apenas a idade e gênero para caracterização do perfil da amostra. 230 questionários foram distribuídos. 20 questionários foram considerados inválidos, por terem sido preenchidos incorretamente. Portanto a amostra foi de 210 pessoas. A idade média foi 27.39 anos com desvio padrão 5.89 anos. A idade mínima foi 18 anos e a máxima 55 anos. 35.3% da amostra são do sexo masculino e 64.7% do sexo feminino.

3.3 Instrumento de pesquisa

Para coleta de dados foi estruturado um questionário quantitativo. Este instrumento (em apêndice) foi organizado em uma única folha de resposta que continha o tema da pesquisa no cabeçalho, instruções aos sujeitos de pesquisa, questões sobre os dados pessoais e motivação para compra, questões sobre tempo médio (em meses) de uso, troca e valor (financeiro) do celular e questões que mensuravam a percepção de bem-estar sobre o uso e posse do celular. Estas últimas questões foram baseadas em um instrumento de bem-estar subjetivo traduzido e validado na população brasileira por Albuquerque e Tróccoli (2004). O instrumento destes autores é baseado em três dimensões: afeto positivo, afeto negativo e satisfação. A versão para avaliação desta pesquisa utilizou 5 itens de afeto positivo e 5 itens de afeto negativo. Outros 3 itens sobre satisfação quanto ao Design foram elaborados pelo autor, bem como outras 3 questões sobre satisfação quanto as funcionalidades do celular. As respostas das questões de bem-estar foram baseadas em uma escala de concordância de 5 pontos, onde 1 = Discordo totalmente; 2 = Discordo; 3 = não sei; 4 = Concordo e 5 = Concordo totalmente.

3.4 Procedimentos de coleta e análise

- Coleta

Os dados foram coletados na própria instituições de ensino entre os dias 23 e 31 de maio de 2011, através de um caderno de respostas. Os formulários foram entregue aleatoriamente de forma individual a estudantes que se deslocavam pela instituição. O tempo médio de resposta foi de 2 minutos.

- Análise

Para análise dos dados foi utilizado o software estatístico Statistic Package for Social Science (SPSS). Foram realizadas análises descritivas, cruzamentos de tabelas, comparações entre médias e correlações.

4- ANÁLISE DOS DADOS

Com relação a motivação para compra, 83% dos entrevistados compraram seu último celular pelas funcionalidades do aparelho. Outros 17% foram movidos pelo design. Realizando cruzamento de tabelas, destes 17%, a maioria são mulheres, totalizando 74%. O que comprova que dentre os que preferem o design em detrimento das funcionalidades, as mulheres são maioria. Lipovestsky (1989) comenta sobre a importância das características técnico-funcionais, mas acredita que produtos ganham atenção dos consumidores à medida que, destacam-se em suas propriedades estéticas e simbólicas. Sobre este dado, pode-se ressaltar que as indústrias devem dar mais atenção sobre desenvolvimento de produtos com design avançado, exclusivos para o público feminino.

Sobre a troca do aparelho celular, o tempo médio foi de 18 meses, com desvio padrão de 10.98. Para esse resultado, não houve diferenças significativas entre homens e mulheres. Já sobre o tempo de posse do atual aparelho, a média foi de 11.96 meses, mas com desvio padrão 12.57. Para este resultado, também não houve diferenças significativas entre os gêneros.

Ming (2006), afirma que o tempo médio de vida dos celulares no Brasil varia entre 18 e 24 meses e que as estas vendas, tem a função de substituir o aparelho já existente. Lipovestsky (1989) também comenta sobre a ciclo de vida de produtos industriais e afirma que empresas que não desenvolvem novos modelos, perdem força no mercado e enfraquece sua marca, pois vivemos em uma sociedade onde o novo é superior ao antigo.

Sobre o valor paga pelo celular, a média foi de 417 reais, com desvio padrão de 264. O valor mínimo foi de 50 reais e o máximo de 1300 reais. Para estes dados também não houve diferenças significativas entre os gêneros.

Para avaliação do bem-estar percebido sobre a posse do celular, foram calculadas as médias de afeto negativo, afeto positivo, satisfação quanto as funcionalidades e quanto ao design do celular. A comparação entre médias dos gêneros, não apresentou resultado significativos. A Tabela 1 a seguir, apresenta os resultados sobre a percepção de bem-estar sobre o uso e posse do aparelho celular.

Tabela 1- resultados de afetos e satisfações quanto a posse do celular

Variável	Média	Desvio Padrão
Afetos Positivos	3.41	0.82
Afetos Negativos	1.86	0.62
Satisfação (funcionalidades)	3.79	0.93
Satisfação (design)	3.84	0.84

Os resultados da Tabela 1 demonstram que as médias dos afetos positivos não ultrapassaram completamente o ponto médio que é 3, no qual não se tem uma opinião sobre o estilo do celular. A média 3.41, não chega próximo a 4 que na escala representa uma concordância sobre sentimentos de afetos positivo. Por outro lado, a média de afetos negativos, que foi de 1.86, demonstra que a amostra tem uma opinião próxima a discordância com relação a sentimentos negativos com a posse de seu celular.

Com relação a satisfação a amostra apresenta uma maior percepção de satisfação quanto ao design do celular em detrimento das funcionalidades. Sobretudo a diferença não é significativa quando realizada a comparação pareada entre as médias.

Para avaliar melhor os itens dos fatores de bem-estar foram mensuradas as médias dos itens dos fatores. Os itens que tiveram médias mais extremas podem ser conferidos na Tabela 2 a seguir.

Tabela 2- Itens de bem-estar com médias extremas

Variável	Média	Desvio Padrão
Afetos Positivos		
Animada(maior média)	3.49	1.12
Dinamica (menor média)	3.33	1.17
Afetos Negativos		
Preocupada (maior média)	2.36	1.15
Desanimada (menor média)	1.61	0.88
Satisfação (funcionalidades)		
Facilidade de uso (maior média)	4.00	0.99
Recursos (menor média)	3.64	1.17
Satisfação (design)		
Cor (maior média)	3.98	1.04
Beleza (menor média)	3.67	1.18

A última análise realizada foi a de correlações (Pearson) entre os dados pessoais e de compra do celular com os dados de bem-estar percebido e entre as dimensões de bem-estar. A matriz gerada no SPSS, com nível de significância de 0.01 apresentou algumas correlações positivas. São elas: idade e tempo médio de troca do aparelho celular ($r = ,306$); tempo médio de uso e tempo médio de troca do aparelho celular ($r = ,491$); tempo de uso e afeto negativo ($r = ,203$); valor pago pelo aparelho e afeto positivo ($r = ,281$); valor pago pelo celular e satisfação com o design ($r = ,348$) e valor pago pelo celular e satisfação com as funcionalidades ($r = ,353$).

Analisando os dados podemos identificar que as correlações parecem seguir uma lógica. Os

resultados mais expressivos constatarem que quanto mais velha a pessoa, maior o tempo médio de troca do aparelho. As pessoas parecem ter sido sinceras ao responderem que quanto maior o tempo médio de troca, maior é o tempo médio de uso. Um outro dado interessante é que quanto mais tempo se passa com o celular, maior é a percepção de afeto negativo.

As relações entre valor pago pelo celular mostraram, que quanto mais se gasta com o aparelho, maior é a percepção de afeto positivo, de satisfação com o design e satisfação com as funcionalidades.

A matriz entre as dimensões de bem-estar, também com nível de significância de 0.01, apresentaram algumas correlações positivas. São elas: afeto positivo e satisfação com o design ($r = ,217$); afeto positivo e satisfação com as funcionalidades ($r = ,300$) e por fim entre satisfação com o design e satisfação com as funcionalidades ($r = ,694$).

As relações entre as dimensões de bem estar apresentaram resultados coerentes. Para a amostra, quanto maior a percepção de afeto positivo, maior a satisfação com o design e com as funcionalidades e quanto maior a satisfação quanto ao design, maior a satisfação quanto as funcionalidades.

5- CONCLUSÃO

As principais conclusões que podem ser definidas é que os donos dos aparelhos não apresentaram médias altas de bem-estar com relação a seus celulares. As correlações demonstram que o valor pago determina e muito o bem-estar percebido e que o tempo de uso do celular é um fator importante nesta dimensão.

Este último dado chama atenção para uma discussão importante sobre uso de novas tecnologias: a obsolescência. Zacar (2010) estudou relação entre design e obsolescência de telefones celulares, com enfoque nos diversos fatores que têm influenciado a aquisição, substituição e descarte desse artefato. Pesquisas desta natureza são de extrema importância para compreensão do comportamento do consumidor, do usuário e para as indústrias, como fonte de informação para desenvolvimento de novos produtos.

Felizmente os objetivos desta pesquisa foram alcançados. Esta coleta de dados serviu como motivação e base para realizações de novas pesquisas sobre avaliação das emoções, afetos e satisfação quanto ao uso de aparelhos celulares. Apesar de ser limitada quanto a adequação do instrumento, este trabalho deixa uma sugestão para que se realize novas pesquisas para construção e validação de itens mais adequados para avaliação do bem-estar percebido quanto ao uso não só do celular, mas de outros produtos comerciais.

Pesquisas de natureza aplicada também pode ser uma opção para desenvolvimento e avaliação de produtos específicos. Outros cálculos estatísticos podem complementar as análises como regressões por exemplo.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, A. S.; TRÓCCOLI, B. T. Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 20, p. 153-16. 2004.
- DANTAS, M.. **A lógica do capital-informação: a fragmentação dos monopólios e a monopolização dos fragmentos num mundo de comunicações globais**. 2 edição. Rio de Janeiro: Contraponto, 2002.
- DIENER, E. A value based index for measuring national quality of life. **Social Indicators Research**, 36, 107-127. 1995.
- _____, et al. Subjective wellbeing: Three decades of progress. **Psychological Bulletin**, v. 125, p. 276-302. 1999.
- EMMONS, R. A. Personal strivings: An approach to personality and subjective well-being. **Journal of Personality and Social Psychology**, 51, 1058-1068. 1986.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.
- JUNIOR, Adoção de inovação em produtos de alta tecnologia pelos jovens: o caso do telefone celular. Dissertação de Mestrado em Administração. Universidade Federal do Paraná. 2005.
- LIDA, I.; MÜHLENBERG, P. **O bom e o bonito em design**. Paraná, P&D, 2006.
- LIPOVESTSKY, G. **O império do efêmero: a moda e seu destino nas sociedades modernas**. São Paulo: companhia das letras, 1989.
- MEYER, G. C. A relação entre o incremento técnico do aparelho celular e a satisfação dos jovens estudantes de Blumenau. Dissertação de Mestrado em Desenvolvimento Regional. Universidade Regional de Blumenau. 2007.
- MING, L. Viva a alta rotatividade. **Revista Veja**. ano 41, ed. 1505, n. 180, abr. 2006.
- MOURA, M. A.; MANTOVANI, C. M. Fluxos informacionais e agregação just-in-time: interações sociais mediadas pelo celular. **Textos de la CiberSociedad**, n 6., 2005. Disponível em: www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=74>. Acesso em: 2 jun. 2011.
- NASCIMENTO, F. S. Os Últimos Serão dos Primeiros: uma análise sociológica do uso do telefone celular. Dissertação de Mestrado em Sociologia. Universidade Federal do Ceará. 2004.
- PEREIRA, C. A. A; COSTA L. S. M. Bem-estar subjetivo: aspectos conceituais. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, v. 59, n.1, 2007.
- RYAN, R. M.; DECI, E. L. On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. **Annual Review of Psychology**, v. 52, p. 141-166. 2001.
- SILVA, S. R. O consumo no contexto da experiência urbana: reflexão sobre os telefones celulares. **Revista de Ciências Humanas**. Volume 43, Número 1, p. 285-302, Abril de 2009..
- SILVA, S. R. Eu não vivo sem celular: sociabilidade, consumo, corporalidade e novas práticas nas culturas urbanas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, XXX, 2007, Santos. Anais... Disponível em: www.adtevento.com.br/intercom/2007/resumos/R1736-1.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2011
- ZACAR, C. R. H. Design e flexibilidade: estratégias para o gerenciamento da obsolescência de telefones celulares. Dissertação (Mestrado em Design), Programa de Pós - graduação em Design, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2010.

APÊNDICE – INSTRUMENTO DE PESQUISA

Prezado aluno,

Este formulário de perguntas faz parte da pesquisa: **BEM-ESTAR PERCEBIDO SOBRE FUNCIONALIDADES E DESIGN DE APARELHOS CELULARES**. Com fins acadêmicos, este levantamento de dados servirá tão somente à pesquisa. Solicito a sua colaboração para responder a este questionário. Sua participação é voluntária e será garantido que os respondentes não serão identificados. **Por favor, responda com sinceridade e seriedade.**

Rodrigo Rodrigues de Souza, pesquisador da Universidade de Brasília – UNB.

Dados Pessoais

Idade: _____ anos.

Sexo: () masculino () feminino

Sobre a compra do seu celular

1- Assinale somente uma alternativa. Você comprou seu último celular movido pela suas:

() Funcionalidades

() Design

2- Em média, de quanto em quanto tempo você troca de celular: _____ em meses.

3- A quanto tempo esta com seu celular: _____ em meses.

4- Em média, qual foi o valor pago pelo seu celular: _____ em reais.

Sentimentos quanto a posse do seu aparelho celular

Utilize os números da escala de concordância para responder as próximas questões.

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo	Não sei	Concordo	Concordo totalmente

5- O estilo do seu celular lhe faz se sentir uma pessoa:

() dinâmica (A.P)

() preocupada (A.N)

() produtiva (A.P)

() agradável (A.P)

() animada (A.P)

() alegre (A.P)

() angustiada (A.N)

() entediada (A.N)

() envergonhada (A.N)

() desanimada (A.N)

6- Utilizando a mesma escala, responda:

() Estou satisfeito com a beleza do meu celular (S.D)

() Estou satisfeito com relação a facilidade de uso do meu celular (S.F)

() Estou satisfeito com a cor do meu celular (S.D)

() Estou satisfeito com relação as funções do meu celular (S.F)

() Estou satisfeito com relação ao tamanho do meu celular (S.D)

() Estou satisfeito com relação aos recursos do meu celular (S.F)

(A.P) Itens de afeto positivo; (A.N) Itens de afeto negativo.

(S.D) Itens de satisfação com o Design; (S.F) Itens de satisfação com as funções.