



IDENTIDADE PROFISSIONAL E O USO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

Elaine Tavares^a

^a Professora Adjunta do Instituto COPPEAD de Administração, Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro, RJ, Brasil

Resumo

Este artigo apresenta uma reflexão teórica sobre a identidade profissional como uma lente conceitual para a compreensão da interação entre os indivíduos e os recursos de tecnologia da informação (TI) nas organizações. A identidade profissional é aqui discutida como conceito relevante para o entendimento da forma pela qual os indivíduos redefinem o uso da tecnologia da informação. A construção social da realidade e a visão do usuário de TI como o agente da utilização da tecnologia são premissas deste ensaio. São debatidas as ideias de que a estrutura da tecnologia é construída na prática e de que as características, habilidades e objetivos pessoais do indivíduo irão influenciar o uso da tecnologia por meio da identidade profissional. Este artigo apresenta ainda dois conceitos de identidade e de identidade profissional, bem como apresenta formas para aferição da identidade.

Palavras-chave: Identidade Profissional, Tecnologia da Informação, Construção Social da Realidade, Estrutura, Agência

1. INTRODUÇÃO

A disseminação do uso de equipamentos e sistemas computadorizados nas organizações tem sido extensa nas últimas décadas, motivada por diversos benefícios percebidos, geralmente relacionados a ganhos de produtividade, de competências e de performance organizacional (TURBAN *et al.*, 2003; DEWETT E JONES, 2001).

O uso extensivo da TI colabora para a mutação das organizações, gerando importantes transformações no trabalho, na sua organização e na sua percepção. A implementação da TI é influenciada por diversos fatores e torna necessário um conjunto de novas competências que permita lidar com sua especificidade (ALMEIDA, 2002).

O impacto da TI sobre o trabalho irá depender da interação entre os indivíduos e a tecnologia. Diversos estudos foram realizados com o objetivo de compreender esta interação. No entanto, a tecnologia muitas vezes foi e ainda é tratada como uma força causal determinística com impactos previsíveis (LIKER *et al.*, 1999). O determinismo tecnológico descreve as tecnologias como artefatos assentados e estáticos, que são disponibilizados aos usuários. Esta ideia de estabilidade da tecnologia é vencida por pesquisas empíricas que mostram que as pessoas redefinem e modificam os significados da

tecnologia, suas propriedades e suas aplicações após esta ter sido desenvolvida (WOLGAR, 1991).

Os elementos da tecnologia estruturam a ação humana somente durante o uso e, neste momento, eles implicam em regras e recursos que constituem a prática social recorrente (ORLIKOWSKI, 2000).

Esta ideia traz em si a premissa, apresentada por Berger e Luckman (1966), de que a realidade é socialmente construída. O que se pretende dizer é que, embora a tecnologia possa ter propriedades materiais e carregar símbolos, sua estrutura só é formada na prática. A estrutura de uso da tecnologia é construída recursivamente a partir da interação humana regular com certas propriedades da tecnologia e configura o conjunto de recursos e normas que moldam esta interação. Os recursos são locativos – recursos materiais envolvidos na produção do poder como matéria prima, meios de produção, e autoritários - que determinam as relações sociais, como a relação entre chefes e subordinados (GIDDENS, 1984, p. 33). Já as normas são produto da cultura humana e se destinam a intervir nas práticas das organizações voltadas para alguma atividade de trabalho. Dentre as normas, têm-se as normas da vida social, que são procedimentos técnicos aplicados na reprodução da prática social, e normas formuladas, como as da burocracia, que são na verdade interpretações codificadas das normas (GIDDENS, 1984, pp. 17-23).

A recursividade da estrutura é discutida na teoria da estruturação de Giddens (1984), que enfatiza que a ação



é condicionada por estruturas culturais existentes e que também estas estruturas são criadas e recriadas através do processo de ação.

Baseada nas ideias de Giddens, Orlikowski (2000) propõe que o uso da tecnologia seja estudado por uma lente prática, focalizada nas estruturas tecnológicas emergentes que ocorrem na prática, ao invés de estruturas fixas enraizadas na tecnologia. Segundo ela, sempre irão coexistir dois aspectos da tecnologia: a tecnologia como um artefato e a tecnologia na prática. A tecnologia é, por um lado, um fenômeno fisicamente organizado no tempo e no espaço. Ela tem propriedades culturais e materiais que transcendem a experiência de configurações individuais. Neste aspecto, a tecnologia pode ser chamada de artefato tecnológico. Ao mesmo tempo, o uso da tecnologia envolve uma ordenação pessoal e uma versão editada do artefato tecnológico, que é experimentado distintamente por diferentes indivíduos, dependendo do momento e da circunstância. Este aspecto é denominado pela autora de tecnologia na prática.

Na realidade, a TI é sempre utilizada por um indivíduo dotado de características, habilidades e objetivos pessoais, definidores sua identidade profissional. Esta identidade profissional pode influenciar o uso da tecnologia. A visão defendida neste artigo é que a assimilação dos recursos de TI é estabelecida nas organizações sob influência da construção e da manutenção das identidades profissionais. Os indivíduos modificam os limites da incorporação da TI no trabalho, quer seja na tentativa de se manterem empregados, quer seja em função da inteligibilidade da própria vida na organização, ou na busca de praticidade e eficiência operacional.

A identidade profissional pode ser aqui entendida como a concepção que o indivíduo tem de si no trabalho. Essa identidade é resultante da identidade pessoal, mas é construída e mantida na medida em que o trabalhador exerce suas funções e atividades na organização e é determinada pela realidade sócio-organizacional específica.

O conceito de identidade será discutido neste artigo segundo a perspectiva sociológica, em que se acredita que a identidade é construída numa constante interação social. A Teoria da Identidade se desenvolveu nesta linha a partir da disseminação do trabalho de George Herbert Mead (1934). De forma simplificada, Mead propunha que a sociedade molda o *self* e que este molda o comportamento social. A identidade é vista como uma parte do *self* composta por significados que as pessoas aplicam aos múltiplos papéis que elas desempenham na sociedade (STRYKER E BURKE, 2000).

Em outras palavras, ao mesmo tempo em que o contexto social molda a identidade, o indivíduo tem papel ativo na formação de seus relacionamentos sociais e das instituições. A identidade só pode ser entendida em termos

do papel ativo que a pessoa desempenha na realidade social (MOTTA, 2004). O indivíduo é então visto como alguém que desempenha um papel (ou vários papéis) em seu ambiente (GUITOT, 1977). Entende-se assim que o usuário de TI é um ator social, alguém que desempenha um papel de agente na adoção, no uso e na adaptação dos recursos de TI.

Partindo das premissas de que a tecnologia é socialmente construída e de que usuário de TI é um agente na adoção, no uso e na adaptação dos recursos disponíveis, este artigo apresenta uma reflexão teórica sobre a identidade profissional como um conceito relevante para a compreensão da interação entre os indivíduos e a tecnologia da informação nas organizações.

A principal motivação para a elaboração desta reflexão é baseada no fato de que as pesquisas desta área ignoram ser a identidade profissional um fator influente na assimilação e na utilização de TI nas organizações. Estas pesquisas normalmente privilegiam as características da própria tecnologia e os fatores contingenciais, gerando uma compreensão ainda limitada sobre a interação entre os indivíduos e as tecnologias da informação.

Jones e Karsten (2008) apontaram a identidade como uma das possibilidades de avanço nas pesquisas na área de sistemas de informação. Os autores apontaram a necessidade de se estudar como tecnologias da informação particulares devem moldar e serem moldadas pelas identidades dos usuários.

A reflexão teórica desenvolvida está sistematizada da seguinte forma: a próxima seção apresenta a tecnologia como socialmente construída - visão que constitui uma premissa deste artigo; a seção 3 discute a ideia do indivíduo como agente no uso da TI e sugere também a Teoria da Estruturação como uma alternativa teórica para pesquisa; a seção 4 apresenta o conceito de identidade profissional e sua relevância para compreensão da assimilação e da utilização de TI nas organizações, ventilando ainda sobre as formas que a identidade pode ser aferida; por fim, a última seção apresenta as conclusões desta reflexão teórica.

2. A CONSTRUÇÃO SOCIAL DA TECNOLOGIA

Historicamente, a tecnologia vem sendo tratada como uma força determinística, de impactos previsíveis. A tecnologia, segundo esta perspectiva, é auto-reguladora, devendo sofrer o mínimo de intervenção humana. O pressuposto presente no determinismo tecnológico é que o trabalhador acrescenta vulnerabilidade à produção, e que, portanto, é melhor que os processos produtivos estejam baseados exclusivamente na tecnologia (LIKER *et al.*, 1999).

Recentemente, houve um reconhecimento da complexidade da tecnologia e de seu relacionamento com o trabalho, que é bi-direcional e dependente de uma série



de fatores contingentes. Percebe-se que a realidade social da implementação da tecnologia é altamente complexa. Tecnologias muito distintas são trazidas para configurações sociais muito diferentes por diversos motivos, podendo gerar uma ampla gama de efeitos (LIKER *et al.*, 1999).

Qualquer tecnologia tem como função melhorar as condições de vida ou de trabalho de um ou de vários indivíduos, através da utilização de instrumentos, mecanismos ou procedimentos que facilitem a ação humana. Porém, perante uma nova tecnologia, várias barreiras de ordem psicológica, social ou moral podem existir antes da sua aceitação (ALMEIDA, 2002). A implementação de uma tecnologia muitas vezes passa por problemas como: (i) degradação da qualidade de vida das pessoas no trabalho, ao reduzir a segurança no emprego, aumentar o estresse e gerar incertezas quanto aos interesses de carreira; (ii) impacto na comunicação informal responsável pela amizade, confiança, auto-respeito e sentimento de pertencimento ao grupo; (iii) redistribuição indesejada de poder; e (iv) perda de emprego ou de significado para a vida no trabalho (RAMOS E BERRY, 2005).

Teóricos da construção social propõem que a interação entre os agentes sociais controla as tecnologias e seus efeitos e que atitudes em relação a tecnologia convergem num sistema social (FULK, 1993). Os construtivistas sociais analisam como interpretações, interesses sociais e conflitos moldam a produção de tecnologia, ao moldar seu significado cultural e as interações sociais entre grupos relevantes (ORLIKOWSKI, 2000).

Weick (1990) se baseou nas ideias do construtivismo social ao apresentar a tecnologia como emergente das relações entre um conjunto heterogêneo de elementos. Ele propôs o conceito de tecnologia como um equívoco, uma vez que elas são interpretadas de formas variadas e talvez até conflitantes. Ele mostrou que tecnologias causam problemas imprevisíveis porque seus processos são, com frequência, pobremente compreendidos e pelo fato delas serem constantemente reprojatadas e reinterpretadas no processo de implementação e acomodação a contextos sociais e organizacionais específicos.

Uma pesquisa da natureza deste artigo parte da premissa de que a tecnologia é socialmente construída, descartando qualquer opção baseada no determinismo tecnológico. Parte-se da crença de que a implementação de uma tecnologia é apenas um dos estágios para a assimilação de um recurso no processo de trabalho. Esse processo de assimilação está muito mais ligado aos indivíduos, pois são eles que irão, de fato, determinar suas ações. Assim, as pessoas têm um papel importante na criação de novas tecnologias e nos seus resultados. Não é a tecnologia que age como um imperativo, mas sim os agentes no ambiente ou nas organizações que influenciam sua utilização. Este

artigo é baseado na crença de que os indivíduos redefinem e modificam, durante a prática, os significados das tecnologias, suas propriedades e suas aplicações, sendo este, portanto, um processo de construção social.

O indivíduo como agente na redefinição do uso da tecnologia da informação e a estruturação da tecnologia na prática são os temas abordados no próximo item.

3. O INDIVÍDUO COMO AGENTE NO USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

À medida que a TI foi sendo difundida nas organizações, um número crescente de pesquisadores buscaram formas alternativas de estudar as interações dos usuários com os recursos de tecnologia da informação (WALSHAM, 1995). Dentre estas novas abordagens de pesquisa na área de TI, estão as articulações feitas a partir das premissas da teoria da estruturação de Giddens.

Em diversos artigos publicados entre o final dos anos 70 e o início dos anos 80, culminando com a publicação de *The Constitution of Society* em 1984, o sociólogo britânico Anthony Giddens desenvolveu a teoria da estruturação, que tem também presentes premissas do construtivismo social.

Giddens teve como questão central de pesquisa a relação entre estrutura e agência, uma questão de grande complexidade na teoria social. Rejeitando as perspectivas dualísticas tradicionais que percebem os fenômenos sociais como determinados por estruturas sociais objetivas ou por agentes autônomos, Giddens propôs que estrutura e agência são mutuamente construídas. O fenômeno social não é produto da estrutura ou da agência, mas de ambos. As estruturas sociais não são independentes da agência, nem a agência independente da estrutura. Os agentes humanos se baseiam nas estruturas sociais em suas ações e, ao mesmo tempo, estas ações produzem e reproduzem as estruturas sociais (JONES E KARSTEN, 2008).

Ele analisou esta dualidade a partir da conceituação da estrutura como uma forma dada ou externa. A estrutura é o que dá forma a vida social, mas não é a forma em si. A estrutura existe somente e por meio da agência humana (GIDDENS, 1989, 256). De forma similar, ele partiu da noção de agência como algo contido no indivíduo. A agência não se refere à intenção do indivíduo fazer algo, mas ao fluxo ou padrão de ação das pessoas. Giddens reformulou a noção de estrutura e de agência, enfatizando que a ação é condicionada por estruturas culturais existentes e que também estas estruturas são criadas e recriadas através do processo de ação (WALSHAM, 2002).

Esta produção e reprodução da estrutura pela ação pode não ocorrer exatamente como o esperado, pois pode se dar em condições desconhecidas e gerar consequências imprevistas. A reprodução de comportamentos aceitáveis



pode assim ter consequências inesperadas, promovendo outros inesperados comportamentos (JONES E KARSTEN, 2008)

A teoria da estruturação naturalmente não privilegiou o estudo das tecnologias. Numa breve discussão, Giddens e Pierson (1998) mostraram que o efeito das tecnologias irá depender de como o agente social se engaja em suas ações. Apesar desta baixa relação num primeiro momento, dada a inserção da tecnologia nas operações diárias das organizações, e especialmente o papel da TI na construção da realidade nas organizações contemporâneas, algumas tentativas vem sendo feitas para estender as ideias de Giddens nas pesquisas desta área (BARRET E WALSHAM, 1999; NICHOLSON E SAHAY, 2001; WALSHAM E SAHAY, 1999; NGWENYAMA, 1998; OLESEN E MYERS, 1999; MAZNEVSKI E CHUDOBA, 2000; WALSHAM, 2002). Estas pesquisas mostram que o uso da teoria da estruturação, em investigações no campo da TI, proporciona aos pesquisadores uma abordagem teórica que ajuda a compreender como a interação dos usuários com a tecnologia da informação acontece, quais são as implicações desta interação e como se pode tentar lidar com suas consequências intencionais e não intencionais (POZZEBON E PINSONNEAULT, 2005), sendo portanto bem adequada ao tipo de estudo que este artigo propõe.

Não se pretende aqui defender a teoria da estruturação como a única ou a melhor abordagem para pesquisas sobre as interações do indivíduo com a TI. O que se revela nesta seção é que a teoria da estruturação é uma alternativa de grande potencial para este tipo de pesquisa, que vem sendo aplicada em pesquisas teóricas e empíricas (POZZEBON E PINSONNEAULT, 2005), e é de grande validade para a abordagem do tema em questão.

Três elementos discutidos na teoria da estruturação podem ser especialmente úteis para pesquisas sobre o uso de tecnologia da informação: a noção de dualidade entre estrutura e agência, a noção tempo/espaço e a capacidade de aprendizado do ator (POZZEBON E PINSONNEAULT, 2005)

Sobre a dualidade entre estrutura e agência, a teoria da estruturação trata a estrutura como incorporada na prática, ou numa série de práticas, de forma recursiva. A ênfase proposta é na construção e na reconstrução da prática social. Nesta linha, a natureza real da tecnologia e suas consequências emerge da ação humana (GIDDENS E PIERSON, 1998). A TI é projetada para prover significado, exercitar poder, legitimar ações e, conseqüentemente, está profundamente envolvida na dualidade da estrutura (WALSHAM, 2002).

A recursividade presente na interação do usuário com a tecnologia consiste em, na prática recorrente, o usuário moldar a estrutura da tecnologia, que molda seu uso (ORLIKOWSKI, 2000). A estrutura da tecnologia não é externa

ou independente da agência humana, mas existe como um conjunto de regras de comportamento e como habilidade de explorar recursos (WALSHAM, 2002) que emerge da interação da pessoa com a tecnologia. Este conceito é então bastante adequado à ideia defendida nesta pesquisa de que o usuário de TI é um ator social - alguém que desempenha um papel de agente na adoção, no uso e da adaptação dos recursos de TI.

Giddens também enfatizou, em sua teoria, a importância da contextualização da institucionalização de padrões de interação no tempo e espaço (POZZEBON E PINSONNEAULT, 2005). Integra o domínio básico de estudo das ciências sociais a ordenação das práticas sociais no tempo e no espaço, uma vez que as propriedades estruturais dos sistemas sociais dependem da regularidade das reproduções sociais (GIDDENS E PIERSON, 1998). Os estudos sobre TI que analisam a relação entre TI e tempo/espaço são raros. Uma exceção está nos trabalhos de Sahay (1997, 1998), que faz uma revisão literária da relação entre tecnologia, tempo/espaço e estrutura social.

Por fim, um outro conceito presente na teoria da estruturação que pode ser útil para pesquisas na área de TI reside na visão do ator social como alguém com capacidade de aprendizado e reflexão. Os atores sociais aprendem padrões de ação e interação que se tornam estandardizados ou, através do tempo, eventualmente se tornam institucionalizados, formando assim as propriedades estruturais da organização. Estas propriedades estruturais tornam possível e restringem a ação humana, sendo reproduzidas pelos atores (POZZEBON E PINSONNEAULT, 2005). Os padrões de ação e interação, bem como as propriedades estruturais decorrentes, estão claramente relacionados com o uso que o indivíduo fará dos recursos da TI.

Na aplicação de conceitos da teoria da estruturação em pesquisas sobre o uso de tecnologia da informação nas organizações, alguns erros ou visões incompletas precisam ser evitados. É comum encontrar, em pesquisas sobre o uso de TI, a visão de que a tecnologia se estabiliza após o desenvolvimento, admitindo um processo de construção social somente durante o desenvolvimento da tecnologia. Nesta perspectiva, após o desenvolvimento e conseqüente estabilização da tecnologia, há pouca divergência sobre o que a tecnologia pode fazer (WOLGAR, 1991). Os modelos de estruturação de tecnologia que pressupõem flexibilidade na forma como estas estruturas são apropriadas evitam este forte determinismo tecnológico. A pressuposição de que a tecnologia possui estruturas específicas estáveis é problemática, pois descreve as tecnologias como artefatos assentados e estáticos, com ordens de estruturas fixas e determinadas que são disponibilizadas aos usuários. Esta ideia da estabilidade da tecnologia é vencida em pesquisas empíricas que mostram que as pessoas modificam as



tecnologias e seus conceitos sobre as tecnologias muito depois de seu planejamento e desenvolvimento (RICE E ROGERS, 1980). Outro problema comum é o entendimento de que tecnologias possuem estruturas enraizadas que representam várias regras sócias e políticas de interesse, pois isto coloca a tecnologia como artefatos tecnológicos. Giddens se mostra contra esta ideia (1989, p. 256):

... uma posição que eu quero evitar, nos termos pelos quais a estrutura aparece como algo externo a ação humana. A estrutura é o que dá forma a vida social, mas não é ela mesma a forma em si – o dar não deve ser entendido aqui como ação, porque a estrutura só existe na e por meio da ação humana.

O conceito de estrutura deve ser entendido como um conjunto de regras e recursos, representados na prática social recorrente (GIDDENS, 1979, 1984). Os elementos da tecnologia são externos a ação humana. Como eles são propriedades da tecnologia, eles não são regras, nem recursos, não podendo então ser vistos como estrutura. Somente quando estes elementos são colocados em uso rotineiramente que podemos dizer que eles estruturam a ação humana e, desta forma, eles implicam em regras e recursos que constituem a prática social recorrente (ORLIKOWSKI, 2000).

As regras, na sua operação, existem nas práticas que guiam. A prática não só abastece a regra, mas dá a ela forma concreta em situações particulares. De fato, o que esta reciprocidade mostra é que a regra reside essencialmente na prática. A regra é o que anima a prática em qualquer tempo. A regra é o que a prática fez dela (POZZEBON E PINSONNEAULT, 2005).

Assim, embora a tecnologia possa ter propriedades materiais e carregar símbolos, ela não possui uma estrutura, pois a estrutura só é formada na prática. Quando o homem interage regularmente com uma tecnologia, ele se envolve com as propriedades materiais e simbólicas da tecnologia. Através da interação repetida, certas propriedades da tecnologia vão entrando num processo de estruturação. A prática social recorrente resultante produz e reproduz uma estrutura particular de uso de uma tecnologia. A estrutura de uso da tecnologia é construída recursivamente com a interação humana regular com certas propriedades da tecnologia e configura então o conjunto de regras e recursos que moldam esta interação (ORLIKOWSKI, 2000).

Esta visão através da prática é mais adequada ao uso da tecnologia, pois não tem suposições sobre estabilidade, previsibilidade e completude relativa da tecnologia. O foco é nas estruturas que emergem à medida que as pessoas interagem recorrentemente com quaisquer propriedades da tecnologia que elas tenham em mãos, seja para construir, aprimorar, modificar ou inventar a tecnologia (ORLIKOWSKI, 2000).

Os modelos de estruturação de tecnologia existentes estudam como as pessoas fazem uso da tecnologia, colocando este uso como uma “apropriação” da estrutura presente nas tecnologias. Esta apropriação ocorre quando as pessoas ativamente escolhem como as estruturas da tecnologia serão usadas. DeSanctis e Poole (1994, p.130) identificaram diferentes tipos de apropriação, como preservação, substituição, combinação, enriquecimento, contraste, imposição, afirmação ou negação das estruturas provenientes da tecnologia.

A noção de apropriação capta bem a importância da ação humana em moldar o uso da tecnologia. Ela, no entanto, molda a agência humana em termos da interação com as estruturas incorporadas na tecnologia. Se focalizarmos as estruturas emergentes, ao invés das incorporadas, uma visão alternativa sobre o uso da tecnologia é possível – uma visão que nos permite observar o que os usuários fazem com a tecnologia, não como uma apropriação, mas como uma atuação – no sentido de transformar em ação. Assim, ao invés de começar com a tecnologia e ver como os atores se apropriam das estruturas incorporadas, esta visão começa com a ação humana e examina como ela representa as estruturas emergentes através da interação com a tecnologia. Concentrar a atenção em como a estrutura é construída e reconstruída na prática social recorrente mostra que, embora o usuário possa utilizar a tecnologia da forma pela qual ela foi concebida, ele pode e faz usos diferenciados, ignorando certas propriedades da tecnologia, trabalhando de forma a contorná-las ou criando novas formas que podem ser até contraditórias com a expectativa do projetor da tecnologia. (ORLIKOWSKI, 2000).

Na verdade, sempre irão coexistir dois aspectos da tecnologia: a tecnologia como um artefato e o uso da tecnologia. A tecnologia é, por um lado, uma entidade identificável e relativamente durável, um fenômeno fisicamente, economicamente, politicamente e socialmente organizado no tempo e no espaço. Ela tem propriedades culturais e materiais que transcendem a experiência de configurações individuais ou particulares. Neste aspecto, a tecnologia pode ser chamada de artefato tecnológico. Ao mesmo tempo, o uso da tecnologia envolve a experiência repetida, uma ordenação pessoal e uma versão editada do artefato tecnológico, que é experimentado diferentemente por diferentes indivíduos, dependendo do tempo e da circunstância. Este aspecto, Orlikowski (2000) chamou de tecnologia-na-prática, para se referir à estrutura específica rotineiramente criada por meio do uso de máquinas, técnicas, aplicações ou dispositivos nas nossas atividades.

Do ponto de vista do usuário, uma tecnologia vem com um conjunto de propriedades elaboradas por quem a projetou. Estas propriedades devem ser examinadas para se identificar as atividades tipicamente associadas à tecnologia. Entretanto, como realmente estas propriedades são usadas



não é inerente à tecnologia ou é um fato pré-determinado; irá depender do que as pessoas vão realmente fazer com elas em circunstâncias particulares. Alguns estudos já mostraram que as pessoas podem, deliberadamente ou inadvertidamente, usar a tecnologia de forma imprevista. Seja por erro (percepção reduzida, falha de compreensão, distração) ou intenção (sabotagem, inércia, inovação), usuários ignoram, alteram ou desviam-se das propriedades da tecnologia. Eles irão adequar ou refazer o artefato para satisfazer necessidades e interesses pessoais (ORLIKOWSKI, 2000).

Quando as pessoas usam a tecnologia, elas têm por base as propriedades do artefato. No entanto, elas também utilizam capacidades, poderes, conhecimentos, premissas e expectativas sobre a tecnologia e seu uso, influenciadas tipicamente por treinamentos, comunicação e por experiências anteriores. O usuário considera ainda o contexto institucional que ele vive e trabalha e as convenções culturais e sociais associadas. Desta forma, o uso da tecnologia é estruturado por estas experiências, conhecimentos, significados, hábitos, relações de poder, normas e artefatos tecnológicos. Esta estruturação gera uma série de regras e recursos na prática que estruturam o uso da tecnologia no futuro. Assim, através do tempo, as pessoas constituem e reconstituem o uso da tecnologia, gerando novas tecnologias-na-prática.

Na ação recorrente, o usuário reconstitui estruturas de duas formas: (i) por meio do reforço, onde o ator gera essencialmente a mesma estrutura sem mudanças notáveis; e (ii) por meio da transformação, onde os atores geram estruturas modificadas, com alterações modestas ou substanciais.

A próxima seção deste artigo discute o papel da identidade profissional na redefinição do uso da tecnologia da informação nas organizações.

4. IDENTIDADE PROFISSIONAL E USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A recursividade presente na formação da estrutura da TI pressupõe que o uso da tecnologia envolve uma ordenação pessoal e uma versão editada do artefato tecnológico, que é experimentado diferentemente por diferentes indivíduos (ORLIKOWSKI, 2000).

O indivíduo que usa a tecnologia é um agente inserido no contexto da organização, mas que possui características, habilidades e objetivos pessoais, definidoras sua identidade profissional. Esta identidade deve influenciar o uso que ele faz da tecnologia.

O conceito de trajetórias do self, desenvolvido por Giddens (2003) para descrever como os indivíduos constroem reflexivamente a narrativa pessoal de suas identidades na sociedade contemporânea, é relevante

para entender como os indivíduos constroem o sentido dos sistemas de informação e como os sistemas estão envolvidos na construção das suas identidades.

Giddens (2003) mostra que a modernidade, ao romper com as práticas e preceitos preestabelecidos, enfatiza o cultivo das potencialidades individuais, oferecendo ao indivíduo uma identidade mutável. O “eu” torna-se, cada vez mais, um projeto reflexivo, pois onde não existe mais a referência da tradição, descortina-se, para o indivíduo, um mundo de diversidade, de escolhas.

Este projeto reflexivo diz respeito, portanto, a um mundo cada vez mais constituído de informação, e não de modos preestabelecidos de conduta, em que o indivíduo sente-se obrigado a viver realizando escolhas contínuas que passam a compor a sua narrativa de identidade, sempre aberta às revisões. A modernidade favorece a apropriação de novas possibilidades de ação ao indivíduo, oferecendo oportunidades de revisão de hábitos e costumes tipicamente tradicionais.

O indivíduo tem o potencial de modificar seus hábitos de uso das tecnologias e desta forma mudar as estruturas que gera na prática social recorrente. Cada ponto que pode ser reproduzido da estrutura é potencialmente modificável.

A tecnologia-na-prática pode e é modificada à medida que a experiência do ator muda em consciência, conhecimento, poder, motivação, tempo, circunstância e tecnologia. Portanto, a tecnologia nunca está estabilizada ou completa, mesmo que a tratemos como fixa por um período. A tecnologia continua a evoluir, a ser modificada, aprimorada, danificada, reconstruída, etc. Tipicamente, estas mudanças não são pré-determinadas ou previsíveis, mas implementadas por pessoas e sofrem influência de fatores competitivos, tecnológicos, políticos, culturais e ambientais (ORLIKOWSKI, 2000).

Quando a tecnologia não ajuda as pessoas a atingirem seus objetivos, elas a ignoram, trabalham em paralelo a ela, a modificam ou modificam seus objetivos. Qualquer tipologia dos tipos de ação e das estruturas emergentes na tecnologia-na-prática é sempre um conjunto em aberto, na medida que os usuários continuarão dando novos usos a tecnologia. Isto, no entanto, ajuda a entender quando, como, onde e por que as pessoas escolhem reforçar, ignorar, subtilizar, modificar ou substituir uma tecnologia.

O indivíduo irá selecionar, de acordo com sua identidade profissional, quais recursos irá utilizar dentre os disponíveis e como estes serão empregados. Como exemplo do uso de recursos de TI condicionado pela identidade, pode-se citar o caso de um sistema que tenha por objetivo a colaboração entre equipes. Um indivíduo que tem sua identidade marcada por características altruístas irá utilizar este sistema de forma diferente de alguém mais individualista.



Faz-se necessário então compreender o que vem a ser o conceito de identidade profissional. Esta identidade pode ser aqui entendida como a concepção que o indivíduo tem de si no trabalho. Ela é resultante da identidade pessoal, mas é construída e mantida na medida que o trabalhador exerce suas funções e atividades na organização e é determinada pela realidade sócio-organizacional específica. A identidade profissional é influenciada, por exemplo: pelas características, qualificações e inclinações pessoais do trabalhador; pela percepção que o indivíduo tem a respeito do limite entre a sua vida pessoal e o trabalho; e pela aspiração que o indivíduo tem de prosperar ou de pelo menos se manter na organização (THIRY-CHERQUES E RODRIGUES, 2005).

A identidade profissional constitui uma das identidades do indivíduo, que é um conceito mais amplo e que possui grande variabilidade em seu significado e em sua fundamentação teórica. Três usos distintos são mais frequentes: (i) a identidade pode ser utilizada para se referir essencialmente à cultura de alguém; (ii) outros aplicam o termo referindo-se a uma identificação comum com uma categoria coletiva ou social, que cria uma cultura comum entre seus participantes; e (iii) finalmente, alguns usam identidade referindo-se a uma parte do *self* composta por significados que as pessoas aplicam aos múltiplos papéis que elas tipicamente desempenham na sociedade (STRYKER E BURKE, 2000).

Este último entendimento, mais adequado a perspectiva adotada neste artigo, se insere na visão de Mead (1934) e se desenvolveu em duas direções fortemente relacionadas. Ambas são representações do interacionismo simbólico estruturalista (STRYKER, 1980), que busca entender e explicar como as estruturas sociais afetam o *self* e como o *self* afeta o comportamento social. Este é o objetivo explícito da primeira direção, representada pela pesquisa de Stryker (1980). A segunda direção, presente nos trabalhos de Burke e associados (E.G., BURKE E REITZES, 1991; BURKE E STETS, 1999), se concentra nas dinâmicas internas do *self* na medida que elas afetam o comportamento social. Estas duas direções são complementares: a primeira negligencia as dinâmicas internas, enquanto a segunda negligencia as formas pelas quais as estruturas sociais externas afetam os processos internos.

Por detrás destas duas direções, está a visão de George Herbert Mead, que iniciou a Teoria da Identidade com a publicação, em 1934, do livro *Mind, Self, and Society*. De forma simplificada, Mead propunha que a sociedade molda o *self*, que molda o comportamento social. A Teoria da Identidade iniciou-se com a conceituação da sociedade e do *self*, tentando organizar estes conceitos para tentar explicar determinados comportamentos.

Uma nova visão, baseada no trabalho de Mead, foi desenvolvida com a preocupação de compatibilizar a

Teoria da Identidade com a sociedade contemporânea. Nela, a sociedade é vista como um mosaico de interações e relacionamentos relativamente estáveis, enraizado em arranjos de grupos, organizações, comunidades e instituições, que se cruza com fronteiras de classes, etnias, sexo, religiões e outras variáveis. Adicionalmente, as pessoas são vistas como vivendo suas vidas em pequenas redes de relacionamento social, por meio de papéis que dão suporte às suas participações nestas redes. As interações e relacionamentos padronizados implicam num argumento do interacionismo simbólico estruturalista: a probabilidade de entrar em redes sociais concretas nas quais as pessoas vivem é influenciada por estruturas sociais amplas nas quais seus relacionamentos estão enraizados. Isto é, estruturas sociais externas às redes sociais agem como fronteiras que afetam a probabilidade da pessoa entrar nesta rede (STRYKER E BURKE, 2000). A conceito de grande semelhança, Pierre Bourdieu (1964, 1996) já tinha denominador de *habitus*.

O comportamento social se torna o comportamento do papel desempenhado. Aceitar a visão de que o *self* reflete a sociedade implica em entender o *self* como multifacetado, feito de partes conflitantes, interdependentes e independentes, que são mutuamente conflitantes e que se reforçam. A Teoria da Identidade adota a visão da pessoa possuir tantas identidades quantos forem os grupos de pessoas que ela interage, quantos forem os papéis que ela desempenha. Na Teoria da Identidade, as regras sociais são expectativas presentes nas posições ocupadas nas relações; identidades são expectativas do papel internalizadas. As escolhas do papel são feitas em função da identidade e as identidades do *self* são organizadas hierarquicamente segundo suas importâncias (STRYKER E BURKE, 2000).

A saliência da identidade é definida como a probabilidade de uma identidade ser invocada mediante uma variedade de situações, ou alternativamente entre pessoas numa determinada situação. Seguindo a psicologia social cognitiva (MARKUS, 1977), pode-se compreender a identidade como esquemas cognitivos, significados e informações armazenados internamente que servem de modelo para interpretação das experiências. Assim, são bases cognitivas para interpretação das situações e aumentam a sensibilidade e a receptividade para certas sugestões de comportamento. A partir deste conceito de *self*, os teóricos que estudam o conceito de identidade criaram a hipótese de que quanto mais alta a saliência de uma identidade em relação a outras identidades incorporadas no *self*, maior a probabilidade das escolhas de comportamento serem feitas de acordo com as expectativas presentes nesta identidade (STRYKER E BURKE, 2000).

A teoria da identidade relaciona a saliência da identidade com comportamentos presos a regras que estão por trás da identidade. Isto requer uma clara compreensão de como as identidades produzem comportamentos que expressam



essas identidades. Burke e Reitzes (1981) propuseram que as identidades, assim como o comportamento, têm significados próprios. Para estes autores, a relação entre a identidade e o comportamento está no significado que eles compartilham.

Implementar estas ideias requer procedimentos de aferição aplicáveis à identidade e ao comportamento. Burke e Tully (1977) encontraram estes procedimentos no trabalho de Osgood, Suci e Tannenbaum (1957), que desenvolveram uma escala de diferencial semântico refletindo suas visões de significado como interno, uma resposta bipolar a um estímulo. Burke e Tully (1977) mostraram que os significados do *self*, como respostas reflexivas aos significados do papel, poderiam ser medidos, com confiabilidade, usando escala de diferencial semântico.

Utilizando esta escala, Burke e Reitzes (1981) descobriram que o significado compartilhado era a ligação entre a identidade e o comportamento: a identidade prevê o comportamento somente quando o significado da identidade corresponde ao significado do comportamento.

O modelo de como o significado da identidade está relacionado ao significado do comportamento é constituído de quatro componentes (BURKE, 1991): o padrão de identidade, ou configuração (culturalmente prescrita) de significados carregada pelo indivíduo que define sua identidade numa determinada situação; a percepção da pessoa sobre o significado presente na situação, combinada com as dimensões de significado do padrão de identidade; os mecanismos de comparação dos significados percebidos das situações com aqueles presentes no padrão de identidade; e o comportamento do indivíduo, que é função das diferenças entre suas percepções e seus padrões.

O comportamento, neste modelo, é organizado para mudar a situação. Faz-se com que os significados percebidos na situação estejam de acordo com o padrão de identidade. Isto é alcançado mudando a situação ou procurando e criando novas situações para este ajuste. Ao ver o comportamento como função do relacionamento entre o que a pessoa percebe numa situação e os significados presentes na sua identidade, podemos entender o comportamento como orientado para um objetivo: o comportamento muda a situação para que os significados presentes na situação sejam similares aos existentes no padrão de identidade. Esta visão coloca o indivíduo como um agente (TSUSHIMA E BURKE, 1999).

As duas direções apresentadas entendem a identidade como ligada a regras e comportamentos através de significados. De acordo com a primeira abordagem, as identidades salientes são esquemas cognitivos que afetam como as pessoas definem uma situação e as tornam mais sensíveis a determinadas sugestões (STRYKER E SERPE, 1994). Este argumento se torna mais forte e preciso quando

complementado pela segunda abordagem, que defende que o laço entre identidade e comportamento existe nos seus significados comuns (BURKE E REITZES, 1981).

O conceito da saliência da identidade implica que as pessoas tendam a definir as situações que se encontram de forma a auto-afirmar sua identidade. As situações, entretanto, envolvem relações com outros: a extensão em que a pessoa poderá verificar sua identidade depende das identidades dos outros, em como os outros respondem as reivindicações de identidade, e se o comportamento que pode alterar a situação para alinhar as percepções com os significados é viável (RILEY E BURKE, 1995). Assim, a identidade pode ou não ser confirmada durante a interação. Se o processo de confirmação da identidade é bem sucedido, a saliência da identidade será reforçada. Se não for bem sucedido, a saliência é diminuída (STRYKER E BURKE, 2000).

Esta teoria normalmente tem foco na identidade nos papéis. Isto implica numa dualidade: o papel é externo, ligado à posição na estrutura social. Já a identidade é interna, constituída por significados internos e expectativas associadas ao papel. Nesta perspectiva, a estrutura social é formada por posições interconectadas e regras associadas, ligadas por atividades, recursos e significados, controlados mutuamente ou sequencialmente. Cada regra ou conjunto de regras está enraizado em uma ou mais variedades de grupos que provêm o contexto e o significado para os significados e as expectativas associadas às regras. As estruturas ou conexões das regras formam o primeiro nível do impacto da estrutura social na identidade (STRYKER E BURKE, 2000).

Ao buscar aferir uma identidade profissional, o observador pode, na situação, ver o outro como alguém que desempenha um papel (ou vários papéis) ou como uma pessoa dotada de características pessoais distintas que explicam a ação. Guiot (1977) mostra que a construção da identidade do outro pelo observador é caracterizada pelas perspectivas inferenciais pessoal e performática. Enquanto ver o outro como performático delimita a atribuição de qualidades a partir da observação do comportamento como um papel específico, ver o outro como pessoa envolve a atribuição do comportamento observado a causas psicológicas que têm como origem a personalidade do outro.

O modelo proposto por Guiot é baseado na seguinte hipótese: é assumido que o observador pode iniciar sua construção da identidade do outro seguindo qualquer uma das duas perspectivas, formando uma filiação inicial. Esta filiação inicial se constitui numa dicotomização dos primeiros estágios do processo de construção de identidade, feita de acordo com a ênfase utilizada ao observador fazer suas inferências.

Quando o comportamento é visto sob a ótica do papel atribuído ao outro, o observador está vendo o outro como



performático. A identidade do outro, ao ser construída pelo observador, é essencialmente derivada da cena em que se passam as ações, uma vez que estas ações parecem fazer parte dos relacionamentos presentes no papel. Ver o outro como performático pressupõe que o papel do outro tenha sido reconhecido ou construído. Basicamente, o observador pode identificar o papel do outro fazendo uma localização de sua posição ou pode observar algum comportamento e daí inferir o papel do outro ao ver de qual papel aquele comportamento deve fazer parte. No último caso, ao tentar discernir o papel do outro, o observador atribui motivos para a sequência de ações e vê também a consistência na direção desta sequência. Identificar o papel do outro é necessário, mas não é suficiente para ver o outro como performático. O papel do outro deve não só ser reconhecido ou construído, mas deve também invocar atributos do papel que possam ser usados para classificar o outro em categorias de identidade (GUIOT, 1977).

Ao julgar uma performance específica do outro, o observador observa suas ações comparando-as com expectativas atribuídas a ele. É esperado que ele execute determinadas ações de determinadas formas. O observador pode ser representado como alguém que infere sobre se a performance do outro é apropriada, própria e convincente. Além disto, o observador deve ver o outro como alguém inserido no seu papel ou dominado por ele (GOFFMAN, 1961).

Ao longo do segundo trajeto de inferência, o observador deve estar vendo o outro como pessoa, isto é, como uma entidade caracterizada por uma única configuração de atributos pessoais. O que caracteriza a atividade de inferência do observador, quando ele vê o outro como pessoa, é a atribuição do comportamento observado a causas psicológicas internas do outro. No entanto, quando o comportamento do outro parece poder ser atribuído a forças externas, a construção da identidade pelo observador é bloqueada. Se, entretanto, o observador ver o outro como um agente, ele deve atribuir a este certas características pessoais que permitam inferir sobre disposições (GUIOT, 1977).

5. CONCLUSÕES

Este artigo apresentou uma reflexão teórica sobre a identidade profissional como conceito relevante para o entendimento da forma pela qual os indivíduos redefinem o uso da tecnologia da informação nas organizações. Foi mostrado que pesquisas sobre a interação entre os indivíduos e os recursos de TI nas organizações podem ser realizadas através da lente conceitual da identidade profissional.

Com o avanço das pesquisas sobre esta interação por meio da perspectiva proposta, contribuições para compreensão do papel do indivíduo como agente na adoção, no uso e da

adaptação dos recursos de TI podem ser esperadas. Deve-se ressaltar o papel do indivíduo não mais como um usuário passivo, mas como um agente da utilização da tecnologia.

Foi evidenciada a ideia de que a utilização da tecnologia é baseada no artefato tecnológico, mas é influenciada por capacidades, poderes, conhecimentos, premissas e expectativas do indivíduo, bem como pelo contexto institucional no qual ele está inserido. Nesta visão, as características, habilidades e objetivos pessoais, componentes da identidade profissional, influenciam o uso da tecnologia.

A noção de que a tecnologia, apesar de ter propriedades materiais e simbólicas, só tem sua estrutura formada na prática, é fundamentada na construção social da realidade e é também uma das premissas para o tipo de pesquisa que este artigo propõe. Uma vez que a teoria da estruturação, de Giddens, enfatiza que as estruturas são criadas e recriadas através do processo de ação, apresentamos esta teoria como uma possibilidade para pesquisas nesta área. A teoria da estruturação estuda a interação do indivíduo com a sociedade e pode ser um arcabouço teórico útil para compreender como este indivíduo irá se relacionar com o ambiente organizacional e como isto irá influenciar o uso da tecnologia. Isto pode ser particularmente válido num ambiente onde as identidades são mais mutáveis e devem influenciar e serem influenciadas pela adoção das tecnologias.

Este artigo discutiu então o conceito de identidade profissional, que pode ser entendida, resumidamente, como a concepção que o indivíduo tem de si no trabalho. Essa identidade é resultante da identidade pessoal, mas é construída e mantida na medida que o trabalhador exerce suas funções e atividades na organização e é determinada pela realidade sócio-organizacional específica.

A identidade profissional é, na verdade, uma das identidades que compõem o *self* do indivíduo. A pessoa possui tantas identidades quantos forem os papéis que ela desempenha. A identidade é vista como uma parte do *self* composta por significados que as pessoas aplicam aos múltiplos papéis que elas desempenham na sociedade. A identidade profissional é, portanto, a parte do *self* composta por significados que o indivíduo aplica no trabalho.

As identidades são bases cognitivas para interpretação das situações e aumentam a sensibilidade e a receptividade para certas sugestões de comportamento. Neste sentido, a identidade profissional é um elemento-chave para o indivíduo interpretar a situação e ter determinados comportamentos na interação com a TI.

Sendo assim, a identidade profissional precisa poder ser aferida. Ao buscar aferir uma identidade profissional, o observador pode, na situação, ver o outro como alguém



que desempenha um papel ou como uma pessoa dotada de características pessoais distintas que explicam a ação. Enquanto ver o outro como performático delimita a atribuição de qualidades a partir da observação do comportamento como um papel específico, ver o outro como pessoa envolve a atribuição do comportamento observado a causas psicológicas que têm como origem a personalidade do outro.

Em resumo, este artigo apresentou uma alternativa de pesquisa, complementar às já existentes, para a compreensão da adoção, uso e adaptação dos recursos de TI nas organizações. A visão aqui defendida é a de que a assimilação dos recursos de TI pode ser influenciada nas organizações pela construção e manutenção das identidades profissionais. A compreensão da interação entre os indivíduos e a tecnologia da informação nas organizações talvez possa ser enriquecida pela inclusão do conceito de identidade profissional em pesquisas na área.

6. REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, F. **Organizações, pessoas e novas tecnologias**. Coimbra: Editora Quarteto, 2002.
- BARRET, M; WALSHAM, G. Electronic Trading and Work Transformation. In: London Insurance Market. **Information Systems Research**, v. 10, n.1, pp.1-21, 1999.
- BERGER, P.; LUCKMAN, T. **The Social Construction of Reality**. Garden City : Doubleday, 1966.
- BOURDIEU, P. **Les Héritiers: Les Étudiants et la Culture**. Paris: Minuit, 1964.
- _____. **Razões Práticas: sobre a Teoria da Ação**. São Paulo: Papyrus, 1996.
- BURKE, P. Identity Process and Social Stress. **American Sociological Review**, v. 56, n. 5, pp. 836-849, 1991.
- BURKE, P.; TULLY, J. C. The Measurement of Role Identity. **Social Forces**, v. 55, n. 4, pp. 881-897, 1977.
- BURKE, P.; REITZES, D. The Link Between Identity and Role Performance. **Social Psychology Quarterly**, v. 44, n. 2, pp. 83-92, 1981.
- _____. An Identity Theory Approach to Commitment. **Social Psychology Quarterly**, v. 54, n. 3, pp. 239-251, 1991.
- BURKE, P; STETS, J. Trust and Commitment Through Self-Verification. **Social Psychology Quarterly**, v. 62, n. 4, pp. 347-366, 1999.
- DESANCTIS, G.; POOLE, M. Capturing the complexity in advanced technology use: adaptative structuration theory. **Organization Science**, vol. 5, n.2, pp. 121-147, 1994.
- DEWETT, T; JONES, G. The role of information technology in the organization: a review, model, and assessment. **Journal of Management**, v. 27, pp. 313-346, 2001.
- FULK, J. Social Construction of Communication Technology. **The Academy of Management Journal**, v. 36, n. 5, pp. 921-950, 1993.
- GIDDENS, A. **Central Problems in Social Theory: Action, Structure and Contradiction in Social Analysis**. Los Angeles: University of California Press, 1979.
- _____. **The Construction of Society: Outline of the Theory of Structuration**. Los Angeles: University of California Press, 1984.
- _____. A reply to my critics. In: **Social theory of modern societies: Anthony Giddens and his critics**; Held & Thompson (eds.), pp. 249-305. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.
- _____. **Modernidade e identidade (P. Dentzien, Trad.)**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.
- GIDDENS, A.; PIERSON, C. **Conversations with Anthony Giddens: making sense of modernity**. Cambridge: Polity Press, 1998.
- GOFFMAN, E. **Encounters: Two Studies in Social Interaction**. Indianapolis: Bobbs-Merrill, 1961.
- GUIOT, J. Attribution and Identity Construction. **American Sociological Review**, v. 42, n.5, pp. 692-704, 1977.
- JONES, M. R.; KARSTEN, H. Giddens's Structuration Theory and Information Systems Research. **MIS Quarterly**, v. 32, n. 1, pp. 127-157, 2008.
- LIKER, J. K.; HADDAD, C. J.; KARLIN, J. Perspectives on Technology and Work Organization. **Annual Review of Sociology**, v. 25, pp. 575-596, 1999.
- MARKUS, H. Self-Schemata and Processin Information about the Self. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 35, n. 2, pp. 63-78, 1977.
- MAZNEVSKI, M; CHUDOBA, K. Bridging space over time: Global virtual team dynamics and effectiveness. **Organization Science**, v. 11, n. 5, pp.473-492, 2000.
- MEAD, G. **Mind, Self, and Society**. Chicago: University of Chicago Press, 1934.
- MOTTA, P. R. O gestor e a expressão de si-mesmo: A identidade individual na empresa. **Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão**, v. 3, n. 3, pp.32-46, 2004.
- NGWENYAMA, O. Groupware, social action and organizational emergence: on the process dynamics of computer mediated distributed work. **Accounting, Management and Information Technology**, v. 8, n. 4, pp. 127-146, 1998.
- NICHOLSON, B; SAHAY, S. Some political and cultural issues in the globalization of software development: case experince from Britain and India. **Information and Organization**, v. 11, n. 1, pp.25-43, 2001.



OLESEN, K; MYERS, M. Trying to improve communication and collaboration with information technology: an action research project which failed. **Information Technology and People**, v. 12, n. 4, pp.317-332, 1999.

ORLIKOWSKI, W. Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations. **Organization Science**, v. 11, n. 4, pp. 404-428, 2000.

OSGOOD, C.; SUCI, G.; TANNENBAUM, P. **The Measurement of Meaning**. Urbana : University of Illinois Press, 1957.

POZZEBON, M.; A. PINSONNEAULT. Challenges in Conducting Empirical Work Using Structuration Theory: Learning from IT Research. **Organization Studies**, v. 26, n. 9, pp. 1353-1376, 2005.

RAMOS, I.; BERRY, D.M. Social Construction of Information Technology Supporting Work. **Journal of Cases on Information Technology**, vol. 7, n. 3, pp. 5-15, 2005.

RICE, R. E., ROGERS, E. M. Reinvention in the innovation process. **Knowledge**, v. 1, n. 4, pp. 499-514, 1980.

RILEY, A.; BURKE, P. Identities and Self-Verification in the Small Group. **Social Psychology Quarterly**, vol. 58, pp. 61-73, 1995.

SAHAY, S. Implementation on Information Technology: A Time-Space Perspective. **Organization Studies**, v. 18, n. 2; pp. 229-260, 1997.

_____. Implementation of GIS Technology in India: Some Issues of Time and Space. **Accounting, Management and Information Technology**, v.8, n.2-3, pp. 147-188, 1998.

STRYKER, S. **Symbolic Interactionism: A Social Structure Version**. Menlo Park, CA: Benjamin Cummings, 1980.

STRYKER, S.; BURKE, P. The Past, Present, and Future of an Identity Theory. **Social Psychology Quarterly**, v. 63, n. 4, pp. 284-297, dec. 2000.

STRYKER, S.; SERPE, R. Identity Salience and Psychological Centrality: Equivalent, Overlapping, or Complementary Concepts. **Social Psychology Quarterly**, v. 57, n. 1, pp. 16-35, 1994

THIRY-CHERQUES, H. R.; RODRIGUES, E. T., Fronteiras do trabalho digital: exclusão, identidades e tecnologia da informação. In: ENAMPAD 2006, 23 a 27 de setembro de 2006, Salvador/ BA, Brasil.

TSUSHIMA, T.; BURKE, P. Levels, Agency, and Control in Parent Identity. **Social Psychology Quarterly**, v. 62, n. 2, pp. 173-189, 1999.

TURBAN, E., McLEAN, E. R. e WETHERBE, J. **Information technology for management**. New York: John Wiley & Sons, 2003.

WALSHAM, G. The emergence of interpretativism in IS research. **Information System Research**, v. 6, n. 4, pp.376-395, 1995.

_____. Cross-cultural Software Production and Use: A Structural Analysis. **MIS Quarterly**, v. 26, n. 4, pp. 359-380, 2002.

WALSHAM, G; SAHAY, S. GIT for district-level administration in India: Problems and Opportunities. **MIS Quarterly**, v. 23, n. 1, pp.39-65, 1999.

WEICK, K. Technology as equivoque: Sense making in new technologies. In: P.S. Goodman & L.S. Sproul (eds.), **Technology and organizations**, San Francisco: Jossey-Bass. 1990, pp. 1-44.

WOLGAR, S. The turn to technology in social studies of science. **Science, Technology & Human Values**, v. 16, n. 1, pp. 20-50, 1991.



PROFESSIONAL IDENTITY AND THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGY IN ORGANIZATIONS BRASIL

Resumo

This article presents a theoretical essay about the professional identity as a conceptual lens to be applied in the understanding of the interaction between individual and information technology (IT) in organizations. The professional identity is discussed as a relevant concept for the studies regarding how individuals redefine the use of IT. The social construction of reality and the role of the user as an agent of the use of IT are assumptions of this essay. It argues that the structure of technology is constructed in practice, when individual characteristics, abilities and objective will influence the use of IT. The concepts of identity and professional identity, and the way they can be measured, are also presented.

Palavras-chave: Professional Identity, Information Technology, Social Construction of Reality, Structure, Agency
