

Resumo

Este trabalho tem por objetivo geral analisar o comércio eletrônico (CE) em pequenas e médias empresas (PMEs) da Região Metropolitana do Recife (RMR), observando-se as molduras tecnológicas (interpretações, crenças, imagens ou símbolos compartilhados e usados pelas pessoas na sua interação com a tecnologia) que constituem barreiras e obstáculos à adoção e utilização do CE por parte destas empresas. A análise da literatura demonstrou a predominância do determinismo tecnológico como algo que modela a sociedade, mas não é reciprocamente modelado por ela. A teoria da estruturação, arcabouço teórico do presente trabalho, visualiza as tecnologias de informação e comunicação nas organizações como construções sociais, cujos processos de configuração, funcionalidade e operabilidade refletem os interesses, os valores, os recursos e as habilidades das pessoas que as constroem. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva. É exploratória porque aborda um problema específico que foi pouco estudado pela literatura corrente, necessitando de estudos iniciais para estruturar o conhecimento; e constitui-se em uma pesquisa descritiva porque o autor observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos sem manipulá-los. A coleta de dados compreendeu o uso de entrevistas pessoais com questões abertas, ou seja, entrevistas semi-estruturadas abordando seis domínios: natureza do CE; estratégia; fatores ativadores; fatores inibidores; barreiras e obstáculos; ações da empresa. Utilizou-se uma abordagem qualitativa, analisando-se os dados de forma interpretativa por meio do método de análise de conteúdo. Entre outros resultados encontrados, há evidência que a influência das molduras tecnológicas que constituem barreiras e obstáculos quanto ao posicionamento das PMEs da RMR diante do CE tem ocasionado muito pouca atividade significativa de desenvolvimento ou inovação tecnológica, particularmente no CE. Na maioria destas PMEs, além de se evitar investimentos ou riscos substanciais com tecnologias sem imediato e garantido retorno; parece haver uma natural tendência a atrasar a adoção e uso de novas práticas tecnológicas até que elas estejam efetivamente comprovadas como inevitáveis ou indispensáveis – tal fato, de possível constatação nas pequenas empresas, predominantemente. Nas médias empresas, constatou-se que o CE era percebido como algo inevitável, ainda que em muitos casos, os benefícios para estas empresas se mostrassem pouco definidos e mensuráveis.

Abstract

The main purpose of this research is to analyse the electronic commerce on small and medium sized enterprises from Região Metropolitana do Recife (RMR), observing technological frames (interpretations, beliefs, images or symbols shared and used by people while interacting with technology) that represent barriers and obstacles towards adoption and use of electronic commerce by these enterprises. A literature analysis has demonstrated the predominance of technological determinism as something that patterns society, but is not mutually patterned. The structuration theory, framework of this research, considers the information and communication technologies used by enterprises as social constructions which its configurational, functional and transactional processes reflect interest, values, resources and skills of those who build it. Therefore it is an exploratorial and descriptive research. It is exploratorial once it approaches a specific matter that has not yet been widely studied, needing initial researches in order to structure knowledge. It constitutes a descriptive research once the author observes, registers, analyses and connects facts or phenomena without manipulations. Datum assessment was done due to use of open questioned interviews, in other words, semi-structured interviews considering six elements: nature of e-commerce; strategy; encouragement forces; inhibition forces; barriers and obstacles; enterprises' actions. A qualitative approach has been chosen and datum analysis has happened in an interpretative way by the use of content analysis method. Among other research findings, there is evidence that the influence of the technological frames which represent barriers and obstacles to the small and medium sized enterprises from RMR, has caused little significant development or innovational technology activities, specially towards e-commerce. Most of these small and medium sized enterprises, not only avoid investment or substantial risks with technologies that do not bring immediate and guaranteed financial returns, but seem to have a natural trend to delay adoption and use of technological activities until these activities are proved as inevitable or indispensable. This fact has prevailed among the small enterprises. On medium sized enterprises, e-commerce has been noticed as something inevitable, although in many cases, the benefits are not quite clear and measurable.