

Aluno: Luiz Eduardo Barros Coelho

Matrícula: 20191014040039

Turma: TADS 1M

Matéria: Interface Humano-Computador

Professora: Silvia Aparecida de Oliveira de Alencar Matos

Um estudo empírico dos determinantes da adoção de Internet Banking entre não usuários brasileiros (Hernandez e Mazzon, 2008)

Responda às seguintes questões, de acordo com a leitura do texto:

1) Como você faria a referência bibliográfica para este texto?

R: HERNANDES, J & MAZZON J. **Um Estudo Emírico dos Determinantes da Adoção de Internet Banking entre Não Usuários Brasileiros**, RAC, Curitiba, Edição Especial 2008, p. 09-39.

2) Qual é o problema que o artigo trabalha?

R: Encontrar os fatores determinantes para adoção do IB entre Não Usuários Brasileiros.

3) Qual o objetivo central do artigo?

R: Propor e testar um modelo que permita identificar os fatores que influenciam a adoção do IB no Brasil entre não usuários de IB.

4) Qual o caminho metodológico utilizado no artigo?

R: “Foram entrevistadas para este estudo apenas pessoas que possuíam pelo menos uma conta corrente bancária e nunca haviam utilizado o Internet Banking até o momento da entrevista. Os respondentes foram selecionados por conveniência e abordados nas proximidades de agências bancárias em diversos pontos de uma grande capital brasileira. Os dados foram coletados por meio de levantamento, utilizando um questionário estruturado e as entrevistas foram feitas de forma pessoal e individual. (...)”

5) Olhando para o título do artigo, o que deve conter na fundamentação teórica? Você identifica esses pontos no texto? Em que páginas?

R: Estudo empírico, Determinantes, Internet Banking, Determinantes, Não usuários.

6) No subitem Adoção de Internet Banking, os autores revelam a importância de se avaliar um produto pelo viés daqueles que não são usuários da tecnologia. Em que trecho você identifica isso? Em que página ele se encontra?

R: "(...) A vantagem de se investigar aqueles que já adotaram a nova tecnologia é poder determinar os fatores que determinaram o comportamento em si e não apenas a intenção de comportamento. Entretanto a desvantagem é que as percepções deste grupo de indivíduos revelam uma decisão tomada no passado, percepções estas que podem estar mascaradas pela passagem do tempo e pela experiência adquirida na utilização da tecnologia. A vantagem de se investigar usuários potenciais é que suas percepções não são influenciadas nem pelo tempo nem pela experiência. Entretanto, segundo Fishbein, Hennessy, Yzer e Douglas (2003), a falta de habilidades ou restrições ambientais podem impedir que a intenção se transforme em comportamento, ou seja, a intenção em determinadas condições pode não prever adequadamente um comportamento. Entretanto, a despeito da sua desvantagem, do ponto de vista prático, investigar usuários potenciais de uma nova tecnologia é mais interessante, uma vez que é a este grupo que se pretende influenciar. Portanto, seguindo diversos estudos sobre a adoção do IB (por exemplo, Lee et al., 2005; Shih & Fang, 2004; Suh & Han, 2002, 2003; Tan & Teo, 2000), a variável dependente do modelo é a intenção de usar o Internet Banking no futuro. (...)"; página 20 e 21.

7) Qual o público efetivamente entrevistado na pesquisa?

R: Pessoas que possuíam pelo menos uma conta corrente bancária e nunca tinham utilizado Internet Banking até o momento da entrevista.

8) Qual o resultado apresentado pelo artigo?

R: "Compõem a amostra deste estudo 292 indivíduos que nunca haviam utilizado Internet Banking no momento da coleta de dados. Destes 292 indivíduos, 144 (49%) nunca haviam usado a Internet e 148 (51%) já usavam a Internet, embora nunca tivessem usado o IB. A maioria (61%) dos entrevistados era do sexo feminino e 45% dos entrevistados eram casados. Em relação à faixa etária, 6% tinham até 20 anos de idade, 49% tinham entre 21 e 40 anos e 45% tinha mais de 40 anos de idade. Em relação ao grau de escolaridade, 40% tinham algum curso superior, completo ou incompleto; 35% dos respondentes recebiam mais do que R\$ 1.500,00 por mês. Quando perguntados em que bancos faziam a maior parte do seu movimento financeiro, 20% dos respondentes mencionaram o Itaú e 19% o Bradesco; Banco do Brasil e Banespa/Santander foram mencionados por 13% dos respondentes cada um; ainda, 12% citaram o Banco Real, 11% mencionaram o Unibanco e 9% o HSBC, enquanto outros bancos foram mencionados por 3% dos respondentes. Em média, os respondentes tinham conta corrente em seus bancos principais há 8 anos. "

9) Na discussão dos resultados, os pesquisadores revelam uma surpresa na pesquisa. Surpresa essa que reforça a ideia da importância da avaliação com não-usuários. Qual é?

R: "(...) Uma das maiores surpresas entre os resultados é o sinal trocado do constructo testagem. Teoricamente, quanto maior a possibilidade de se

experimentalizar uma nova tecnologia, maior a probabilidade de que ela venha a ser adotada. Entretanto os resultados mostram exatamente o contrário, isto é, quanto maiores os esforços dos bancos em proporcionar acesso dos seus correntistas ao IB, menor intenção eles demonstram em adotá-lo. (...)”

10) Neste estudo, podemos afirmar que pesquisar com usuários pertencentes ao público do projeto não é uma estratégia importante?

R: Não, pois, como é dito no estudo "(...) A vantagem de se investigar aqueles que já adotaram a nova tecnologia é poder determinar os fatores que determinaram o comportamento em si e não apenas a intenção de comportamento (...)”