

PROPOSTA DE UM INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE TI – TECNOLOGIAS DE ACESSO REMOTO

CASTELLI, Tiago Machado (autor)
LONGARAY, André Andrade (orientador)
MUNHOZ, Paulo (co-orientador)
tiagorip@gmail.com

Evento: Congresso de Iniciação Científica
Área do conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas

Palavras-chave: Tecnologia da informação; acesso remoto; avaliação da satisfação.

1 INTRODUÇÃO

A tecnologia de informação (TI) é crucial para o setor bancário, observando-se, como tendência atual, o acesso remoto bancário (*Internet Banking* e/ou *Mobile Banking*). Assim, avaliar a satisfação de clientes em relação a este acesso pode beneficiar tanto as organizações deste setor, como também a sociedade usuária do mesmo. Diante deste contexto, objetivou-se, com o estudo, elaborar um instrumento de avaliação da satisfação de usuários de TI no segmento de agências bancárias quanto ao acesso remoto bancário.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Pode-se dizer que TI é a coleção de sistemas de computação que uma organização utiliza (TURBAN et al., 2010). E, verifica-se em meio às evoluções da TI no ramo empresarial, o destaque atual dado ao fator humano na TI. Esta moderna tipologia concentra-se na abordagem em conjunto das pessoas, informação e TI (DAVENPORT et. al, 2004). E, através da mesma, pode-se estudar a satisfação no que se refere aos clientes, sendo esta conceituada como consequência da comparação do que o cliente tem como expectativa e o que a organização o oferece de benefícios (LEEFLANG e WITTING, 2000).

3 MATERIAIS E MÉTODOS (ou PROCEDIMENTO METODOLÓGICO)

Seguindo a classificação de Roesch (2013), este trabalho se configura como uma pesquisa diagnóstico com método *survey*, de abordagem quali-quantitativa, utilizando-se de um questionário como instrumento de intervenção. Este instrumento foi composto de dezesseis questões (quatro referentes à caracterização da amostra e doze separadas em categorias, sendo fechadas e com alternativas na escala *likert*). Foi obtida uma amostra de 672 indivíduos, possibilitando o emprego da análise fatorial no que tange à validação do mesmo e análise dos dados.

4 RESULTADOS e DISCUSSÃO

A partir da técnica de análise fatorial, foram encontrados dois fatores, a Satisfação com o acesso remoto bancário e a Individualidade das tecnologias (*Internet Banking* e *Mobile Banking*). Apresentados os fatores obtidos, procedeu-se uma análise descritiva dos mesmos, verificando-se que o usuário do acesso remoto bancário mostra-se mais satisfeito em relação, especificamente, ao fator de serviços de *Internet Banking* e *Mobile Banking* do que ao fator de serviço de acesso remoto em geral, visto que a média encontrada para os construtos, respectivamente, foi de 4,27 e 3,95. Ao analisar esta satisfação específica com as tecnologias, e não ao

serviço em geral, foi possível destacar que os serviços bancários realizados pelo computador apresentam uma importância relativamente maior em comparação à utilização de celulares para o mesmo fim. Comprovam esta assertiva as médias superiores obtidas pelas questões relacionadas à percepção de benefícios referentes ao *Internet Banking* (4,24) em comparação às médias referentes ao *Mobile Banking* (4,04). Observou-se que a satisfação do cliente bancário com o acesso remoto bancário em geral também é positiva, a ponto de que uma média de 4,20 entre os respondentes recomendaram o uso do *Internet Banking* e/ou *Mobile Banking* para clientes que ainda não os utilizavam. Verificou-se uma preferência entre os respondentes de, em uma situação em que o mesmo serviço bancário pode ser realizado tanto em uma agência física como pelo acesso remoto, optar pela realização por meio do acesso remoto (média 4,19). Destaca-se ainda que a percepção de que a realização de operações bancárias pelo acesso remoto supera as expectativas, possui uma média de 3,57, a menor obtida na análise, permitindo induzir que apesar de eficaz, o acesso remoto bancário pode aperfeiçoar-se.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo atendeu ao objetivo estabelecido de elaborar um instrumento de avaliação da satisfação de usuários de TI quanto ao acesso remoto bancário. Tem-se como principal contribuição a construção de um questionário válido para tal finalidade, surgindo como sugestão a sua aplicação para respondentes de diferentes regiões, a fim de se obter uma amostra diversificada de grande representatividade. A validação e análise dos dados decorreram a partir da técnica de análise fatorial, com a verificação de dois fatores responsáveis pela satisfação dos clientes bancários com o acesso remoto bancário, que se relacionam com as categorias de questões apresentadas no instrumento. Os fatores obtidos foram: Satisfação com o acesso remoto bancário e Individualidade das tecnologias (*Internet Banking* e *Mobile Banking*). Pôde-se inferir que a satisfação avaliada se dá principalmente pelo uso do *Internet Banking*, e que os aspectos específicos desta tecnologia e da tecnologia de *Mobile Banking* apresentam-se mais importantes que o serviço remoto em geral.

REFERÊNCIAS

Davenport, T. H., Marchand, D. A., & Dickson, T. (2004). Dominando a gestão da informação. Porto Alegre: Bookman

Leeflang, P. S. H., & Wittink, D. R. (2000). Building models for marketing decisions: Past, present and future. *International Journal of Research in Marketing*, 17(2-3). Disponível em: <<http://som.eldoc.ub.rug.nl/FILES/reports/themeF/2000/00F20/00F20.pdf>> Acesso em: 20/08/2014.

Roesch, S.M.A. (2013). Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração (3a ed.). São Paulo: Atlas S.A.

Turban, E., Leidner, D., McLean, E., & Wetherbe, J. (2010). Tecnologia da informação para gestão: Transformando os negócios na economia digital (6a ed.). Porto Alegre: Bookman.