

Fatores influenciadores da intenção da continuidade de uso e de recomendação de bancos digitais

Autoria

MATHEUS VIEIRA DE SOUZA - matheus.vieira-souza@unesp.br

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO / UNESP - Universidade Estadual Paulista
"Júlio de Mesquita Filho"

Hermes Moretti Ribeiro da Silva - hermes.silva@unesp.br

Prog de Pós-Grad em Admin/Esc Sup de Agricultura "Luiz de Queiroz" - PPGA/ESALQ / USP - Universidade de São Paulo

Pós-Graduação em Engenharia de Produção / UNESP - FEB

Eduardo Eugênio Spers - edespers@usp.br

Prog de Pós-Grad em Admin/Esc Sup de Agricultura "Luiz de Queiroz" - PPGA/ESALQ / USP - Universidade de São Paulo

Eduardo de Rezende Francisco - eduardo.francisco@fgv.br

Mestrado Profissional em Gestão e Políticas Públicas - MPGPP - FGV/EAESP / FGV/EAESP - Fundação Getulio Vargas -
Escola de Administração de Empresas de São Paulo

Mestrado Profissional em Gestão para a Competitividade - MPGC - FGV/EAESP / FGV/EAESP - Fundação Getulio Vargas - Escola de Administração de Empresas de São Paulo

Agradecimentos

"O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001".

Resumo

Os bancos digitais se tornaram grandes players do mercado bancário. Em um contexto brasileiro, esses bancos tem atraído nos últimos anos uma boa parcela dos consumidores. O motive dessa pesquisa é analisar os diferentes fatores que influenciam a intenção de continuar e de recomendar bancos digitais no Brasil. Após uma extensa revisão de literatura, uma estrutura que descreve a intenção de continuidade de uso e de recomendação foi criada. Dados de uma pesquisa com 416 respostas válidas foram coletadas. O estudo utilizou mínimos quadrados parciais (PLS) – técnica de modelagem de equações estruturais (SEM) para validar empiricamente o modelo criado. Os resultados sugerem que a utilidade percebida, a satisfação e o hábito são fortes antecedentes da intenção de continuar utilizando bancos digitais no Brasil. Além disso, a intenção de continuar foi encontrado como um antecedente da intenção de recomendar. A pesquisa é construída com uma dados coletados em um contexto brasileiro. Os resultados devem ser limitados a essa região. Fazer com que os consumidores continuem envolvidos com o negócio, se torna um fator importante para que esses mesmos consumidores recomendem para outras pessoas o negócio. As implicações gerenciais fornecem insights para os bancos digitais.