

## **FATORES DE RISCO ASSOCIADOS AO DESEMPENHO E A PRIVACIDADE QUE AFETAM A ADOÇÃO DO *MOBILE BANKING* NO MERCADO DE JOVENS**

Daniele Marinho do Carmo<sup>1</sup>, Monique Wagner de Souza<sup>2</sup>, Rafael Tezza<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Administração Empresarial – ESAG - bolsista PROBIC/UDESC

<sup>2</sup> Acadêmico do Curso de Mestrado Acadêmico em Administração - ESAG

<sup>3</sup> Orientador, Departamento de Administração Empresarial – ESAG -  
[rafaeltezza@yahoo.com.br](mailto:rafaeltezza@yahoo.com.br)

Palavras-chave: Mobile Banking. Risco. Adoção.

Os investimentos do setor bancário em tecnologia vêm acompanhando o crescimento da utilização do m-banking. Gustavo Fosse, diretor setorial de tecnologia bancária da FEBRABAN (Federação Brasileira dos Bancos), afirma que “a consolidação do uso dos canais digitais é resultado de um investimento muito grande da indústria para garantir um ambiente seguro e oferecer interfaces cada vez mais amigáveis” (FEBRABAN, 2015). Dados da Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária de 2014, mostram que o uso do mobile banking, no Brasil, vem aumentando consideravelmente. Em 2014 a participação do mobile banking no montante de transações realizadas era de 11% (FEBRABAN, 2014) e já no primeiro semestre de 2015 aumentou para 21% do total de operações bancárias realizadas, subindo para o segundo lugar na preferência do consumidor (FEBRABAN, 2015). Sendo assim, o objetivo do presente estudo foi investigar a relação existente entre os fatores de risco percebido, associados ao desempenho e a privacidade, e a adoção do *m-banking* por parte dos usuários jovens. Para atingir tal objetivo, a abordagem metodológica utilizada foi quantitativa. Trata-se de uma pesquisa exploratória cuja investigação, por meio de questionário estruturado, utilizou a técnica de levantamento de dados. O universo estudado foram os jovens entre 18 e 35 anos de idade e a amostra foi não probabilística, por conveniência, uma vez que o link do questionário foi enviado para os e-mails das coordenações de graduação e pós-graduação de diferentes áreas, disponíveis nos sites, de universidades públicas e particulares, de diferentes estados brasileiros e também foi divulgado por meio da rede social *Facebook*.

Para o questionário estruturado, foi desenvolvido um conjunto de itens para avaliar a percepção do risco com base na literatura levantada (entre elas Yang (2009), Koenig-Lewis; Moll (2010), Akturan; Tezcan (2012); Deb ;Lomo-David (2014), Gelenske; Farias; Mortimer et al. (2015); Santos Júnior (2015)), a qual visou o entendimento das estruturas, indicadores e domínios envolvidos na aceitação e adoção do m-banking. As questões foram divididas em três partes: hábitos bancários, percepção do risco associado ao desempenho e a privacidade e características demográficas. As opções de respostas da segunda parte – as questões que envolvem percepção de risco associado ao desempenho e a privacidade – do questionário foram estruturadas em uma escala *likert* variando de 1 como “discordo totalmente” a 5 como “concordo totalmente”. Após a elaboração do questionário, foram realizados pré-testes e correções, visando garantir o

entendimento do instrumento de coleta de dados. A coleta dos dados foi realizada durante o mês de Maio de 2016. O questionário foi elaborado na plataforma online, *Google Docs*.

Após a coleta de dados, foi realizada, em um primeiro momento, uma análise descritiva dos dados, avaliando dados faltantes (*missing data*) para eliminar da amostra. Em um segundo momento foi verificado a dimensionalidade do constructo por meio de uma análise fatorial exploratória. Essa análise identifica padrões de correlação ou de covariância entre as variáveis estudadas (25 itens do questionário). Nessa análise a diminuição no número de componentes/fatores maximiza o poder de explicação do conjunto de todas as variáveis, possibilitando identificar subgrupos dentro das questões que avaliam o constructo desejado (risco percebido). Por meio da realização desta análise fatorial exploratória dos dados, identificaram-se duas componentes para o modelo, sendo uma referente ao risco percebido no desempenho e outro na privacidade. As duas componentes identificadas explicam 74% da variância total do modelo.