

Da intenção à ação: explorando a influência do uso dos canais digitais na capacidade financeira digital

TAIANE KEILA MATHEIS

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM)

ELIETE DOS REIS LEHNHART

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM)

KELMARA MENDES VIEIRA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM)

Introdução

A digitalização do setor financeiro está ampliando o acesso aos serviços financeiros, promovendo a inclusão financeira e contribuindo para o avanço dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. No entanto, a adoção de tecnologias financeiras digitais requer a intenção comportamental dos usuários (Candra et al., 2024) e a capacidade financeira digital (Vieira et al., 2024), que envolve habilidades e conhecimentos necessários para operar em um ambiente digital.

Problema de Pesquisa e Objetivo

Desse modo, o problema de pesquisa reside na necessidade de compreender como a intenção comportamental de uso dos canais digitais influencia a capacidade financeira digital dos indivíduos, especialmente em um contexto onde a digitalização financeira é crescente. O objetivo deste estudo é avaliar essa influência, buscando identificar se a utilização dos canais digitais contribui para o aprimoramento das habilidades financeiras dos usuários, promovendo uma maior inclusão e segurança nas transações financeiras digitais.

Fundamentação Teórica

A Teoria Unificada de Aceitação e Uso de Tecnologia (UTAUT) é um modelo relevante para compreender a adoção de tecnologias digitais (Venkatesh et al., 2003), especialmente no contexto financeiro. Composta por quatro construtos principais: condições facilitadoras, expectativa de desempenho, expectativa de esforço e influência social, a UTAUT analisa como esses fatores impactam a intenção comportamental de uso de canais digitais financeiros. Além disso, o estudo propõe que essa intenção influencia positivamente a capacidade financeira digital dos usuários.

Metodologia

Este estudo quantitativo e descritivo, aprovado pelo Comitê de Ética, investigou a intenção comportamental de uso de canais digitais financeiros entre 674 usuários, selecionados por conveniência. A coleta de dados foi realizada online em 2024, utilizando um questionário estruturado em três blocos: aspectos demográficos, UTAUT e capacidade financeira digital. A análise dos dados incluiu estatísticas descritivas e modelagem de equações estruturais, validando os construtos por meio da Análise Fatorial Confirmatória e avaliando a validade com índices de ajuste apropriados.

Análise dos Resultados

Os resultados indicam que, no contexto do modelo UTAUT, apenas a expectativa de desempenho e as condições facilitadoras influenciam positivamente a intenção comportamental de uso de canais digitais financeiros, enquanto a influência social e a expectativa de esforço não apresentaram significância. A análise também revela que a intenção comportamental de uso impacta positivamente a capacidade financeira digital, sugerindo que o engajamento com a tecnologia é crucial para o desenvolvimento de habilidades financeiras em um ambiente digital.

Conclusão

O estudo destaca a importância da intenção comportamental de uso dos canais digitais na capacidade financeira digital, evidenciando que apenas a expectativa de desempenho e as condições facilitadoras influenciam positivamente essa intenção. Também revela que, embora a expectativa de esforço e a influência social não tenham mostrado significância, a intenção comportamental é um precursor essencial para o desenvolvimento de habilidades financeiras em um ambiente digital. Esses achados são cruciais para promover a inclusão financeira e a educação digital.

Contribuição / Impacto

As contribuições são significativas, pois ampliam a compreensão sobre os determinantes da adoção de tecnologias financeiras digitais, especialmente no contexto do modelo UTAUT. Ao evidenciar a relação entre a intenção comportamental e a capacidade financeira digital, a pesquisa fornece insights valiosos para futuras investigações sobre as barreiras enfrentadas pelos usuários. Além disso, os achados podem informar políticas e práticas que promovam uma adoção mais inclusiva e eficaz de serviços financeiros digitais, contribuindo para a redução da desigualdade no acesso a esses serviços.

Referências Bibliográficas

- Candra, S., Frederica, E., Putri, H. A., & Loang, O. K. (2024). The UTAUT approach to Indonesia's behavioral intention to use mobile health apps. *Journal of Science and Technology Policy Management*. (ahead-of-print).
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.
- Vieira, K. M., Matheis, T. K., & dos Reis Lehnhart, E. (2024). Digital financial capability scale. *Journal of Risk and Financial Management*, 17(9), 404.