Mestrado em Gestão

Universidade do Minho
Escola de Economia, Gestão e Ciência Política

A aceitação de *chatbots* de IA no setor bancário: Um olhar sob o impacto da preocupação com a privacidade.

Autor: Bruna Viana

O objetivo principal da pesquisa é estudar a aceitação dos *chatbots* providos de inteligência artificial no setor bancário. No entanto, à medida que se aprofunda a investigação urge a necessidade de responder a questões mais especificas relacionadas com o objetivo principal e, por sua vez com o presente estudo: 1. Que fatores determinam a aceitação dos clientes em relação a *chatbots* no setor bancário?; 2. De que forma a preocupação com a privacidade influencia a aceitação dos *chatbots* de IA no setor bancário?; 3. O impacto dos elementos funcionais, sociais elacionais e de preocupação com a privacidade na aceitação do *chatbot* é maior para os já utilizaram essa tecnologia em comparação com os que nunca utilizaram?
A estratégia de investigação para responder aos objetivos e questões de investigação será a do inquérito com base num questionário desenhado a partir de escalas testadas na literatura composta por variáveis quantitativas discretas, nominais e ordinais através de escala de *Likert* tendo por base uma metodologia quantitativa.

Palavras-chave
Chatbots; Inteligência Artificial; Setor Bancário; Clientes.