



# XXV Congresso de Iniciação Científica da Unicamp

18 a 20 Outubro Campinas | Brasil

25  
anos

2017



## Computação em nuvem e o mercado de vídeos online: um estudo na Netflix

Gustavo H. S. M. de Moraes, Ana Paula A. A. Fujimura\*.

### Resumo

Cada vez mais as empresas buscam maneiras de aprimorar seus serviços para conseguirem competir diante de novos mercados. Uma maneira utilizada para melhorar a qualidade e a segurança dos serviços é a chamada computação em nuvem, que está sendo adotada por empresas de TI. Esta pesquisa teve como objetivo apresentar um modelo para avaliar a Satisfação, Lealdade e Intenção de Uso de serviços de computação em nuvem no mercado de vídeos online, por meio de um estudo com consumidores da empresa Netflix. A metodologia utilizada foi quantitativa e os dados foram analisados por meio de modelos de equações estruturais. A pesquisa fornece informações relevantes sobre o comportamento dos indivíduos nesse mercado, evidenciando fatores que levam à Satisfação, Lealdade e Intenção de Uso, contribuindo com os pesquisadores da área.

**Palavras-chave:** Computação em nuvem, Satisfação, Netflix.

### Introdução

Com o advento da Internet, novas tecnologias surgem para aprimorar e desenvolver cada vez mais determinados serviços para as empresas e consumidores. Uma dessas tecnologias refere-se à computação em nuvem, que são grandes *pools* de fácil uso e acesso através de recursos virtualizados (Vaquero et al., 2009).

A Netflix é um exemplo de empresa que utiliza a computação em nuvem em seus serviços, visando melhorar a qualidade por meio da eliminação de barreiras proporcionadas pelos altos investimentos na criação de infraestrutura de TI própria (Vecchiola, Chu, & Buyya, 2009).

Nesse contexto, esta pesquisa teve como objetivo desenvolver e validar um modelo para avaliar a Satisfação, Lealdade e Intenção de Uso de serviços de computação em nuvem no mercado de vídeos *online*, por meio de um estudo com consumidores da empresa Netflix.

A questão de pesquisa que representa esse objetivo é: Quais são os fatores que influenciam na Satisfação, Lealdade e Intenção de Uso de um serviço de computação em nuvem no mercado de vídeos *online*?

### Resultados e Discussão

Os fatores que influenciam na Satisfação do usuário são, em ordem de maior para menor intensidade: Preço, Motivações Hedônicas e Compatibilidade. Assim, se o usuário entender que o preço do serviço é justo, que ele se diverte utilizando e que essa utilização é compatível com suas atividades, ele ficará satisfeito.

Em relação à Lealdade, os fatores que influenciam são, em primeiro lugar a Vantagem Relativa, seguida da Satisfação e da Compatibilidade. Dessa forma, o cliente da Netflix será leal caso entenda que a Netflix é a melhor opção disponível, se ele estiver satisfeito e se o serviço disponibilizado se ajustar à sua rotina. A hipótese relacionada ao Preço não foi confirmada, o que significa que o preço não é um fator de relevância direta para lealdade do usuário, mas sim à sua satisfação.

A Intenção de Uso é influenciada, em ordem de maior para menor intensidade, pelos fatores: Hábito, Lealdade, Motivações Hedônicas e Preço. Isso indica que quanto mais acostumado o usuário estiver à utilizar os serviços da Netflix, quanto mais leal ele for à empresa, quanto mais ele se divertir e quanto mais

adequado ele considerar o preço, maior a sua intenção de utilizar. As influências de Expectativa de Esforço, Influência Social e Satisfação não foram validadas no modelo. Esses resultados podem significar que o fato do usuário já utilizar a Netflix demonstra que ele não tem nenhuma expectativa de esforço nessa utilização e que a influência dos outros não é significativa.

O Uso, por sua vez, é influenciado diretamente pela Intenção de Uso e pelo Hábito, assim como nos principais modelos de adoção tecnológica.

### Conclusões

O estudo apresentou um modelo robusto e com alto valor explicativo para o mercado de computação em nuvem, com um estudo na empresa Netflix. A pesquisa fornece informações relevantes sobre o comportamento dos indivíduos nesse mercado, evidenciando fatores que levam à Satisfação, Lealdade, Intenção de Uso e Uso, contribuindo com os pesquisadores e gestores da área.

Do ponto de vista prático, os resultados auxiliam os profissionais no entendimento do comportamento dos usuários no mercado de computação em nuvem, fornecendo informações para tomada de decisões e escolhas tecnológicas, ampliando os conhecimentos científicos e tecnológicos. Gestores podem utilizar as informações para alinhar os resultados com as estratégias de oferecimento de serviços e benefícios para os usuários.

Do ponto de vista acadêmico, o estudo apresenta um modelo que utiliza abordagens que têm sido estudadas individualmente, integrando as pesquisas de adoção tecnológica com as pesquisas de Satisfação e Lealdade.

### Agradecimentos

Pesquisa SAE-UNICAMP

Vaquero, L. M., Merino-Rodero, L., Caceres, J., & Lindner, M. (2009). A Break in the clouds: Towards a cloud definition. *ACM SIGCOMM Computer Communication Review*, v. 39, n. 1, pp. 50-55, 2009.

Vecchiola, C., Chu, X., Buyya, R. (2009). Aneka: A Software Platform for .NET-based Cloud Computing. In: W. Gentsch, L. Grandinetti, G. Joubert (Eds.). *High Speed and Large Scale Scientific Computing*. Amsterdam, Netherlands: IOS Press. pp. 267 – 295.