

1.2 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

Percepção da qualidade dos chatbots

Os resultados satisfatórios de aceitabilidade da tecnologia pelos usuários e a baixa adesão no contexto das IES sugere que a questão não está apenas na disponibilidade das ferramentas, mas na forma como seu potencial de uso é avaliado. Em particular, parece haver uma lacuna na análise da qualidade do serviço oferecido por essas soluções sob o olhar da gestão universitária.

Métricas tradicionais

As métricas tradicionais de mensuração da qualidade de serviços, como aquelas aplicadas em contextos físicos (ex.: SERVQUAL), podem não captar a intangibilidade das interações com chatbots nem considerar as especificidades das IES, caracterizada por fluxos complexos, alta diversidade de públicos e forte dependência de normativos institucionais.

QUESTÃO

Como avaliar e aprimorar a qualidade do serviço de atendimento prestado por chatbots aplicados em IES?