



Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Informática

Graduação em Ciência da Computação

**Avaliação da satisfação e emoções de usuários na
utilização de sistemas de informação. Estudo de caso:
SIGA**

Proposta de Trabalho de Graduação

Aluno: Bruno Henrique Lima Vieira de Melo
Orientadora: Carina Frota Alves

Recife, 2018

Sumário

Contexto	3
Objetivo	4
Cronograma	4
Referências Bibliográficas	5
Possíveis Avaliadores	5
Assinaturas	6

Contexto

Nas instituições Universitárias existem atividades que possuem um grande volume de dados, como a gestão acadêmica. Dessa forma, para ajudar no auxílio da gestão dessa grande quantidade de dados, são utilizados sistemas de informação, que são sistemas que coletam e transformam os dados em informação para os usuários. [1]

É essencial e importante ter informações de qualidade, com isso, as organizações necessitam de sistemas de informação de qualidade e fáceis de serem usados. Essa necessidade de informação qualificada e de boa usabilidade torna a interface com o usuário parte fundamental dos sistemas de informação. Por ser a parte visível da aplicação, é preciso que ela seja amigável, ou seja, de fácil utilização e que atenda as expectativas e necessidades de seus usuários.

A experiência emocional do usuário se tornou um tópico muito importante nas pesquisas de interação do homem com a tecnologia e vem ganhando espaço na área de TI. A primeira vista, as emoções das pessoas podem parecer pouco relevantes para designar a qualidade de um sistema, no entanto, o conhecimento das emoções pode favorecer uma classe crescente de aplicações em que os valores são importantes. [2]

Os psicólogos distinguem as emoções de duas maneiras, emoções como respostas específicas e níveis de humor, que refletem sentimentos mais gerais, sendo bons ou ruins. Os humores são temporários, enquanto as emoções fazem parte da resposta cognitiva e persistem como memórias de respostas a eventos, objetos e pessoas. Na utilização de sistemas de informação, a maioria das mudanças de estados emocionais ocorre devido a um ou mais fatores, e dependendo de uma ampla quantidade de variáveis, podem ser positivas (prazer, alegria) ou negativas (medo, repugnância, raiva). [3]

A avaliação das emoções e satisfação dos usuários durante a interação com os sistemas de informação é uma das etapas mais importantes atualmente para entender e garantir que os objetivos e expectativas dos usuários, são satisfeitas. Esta análise pode ajudar a fornecer melhorias, interfaces mais flexíveis e até mesmo novas *features*.

À medida que a complexidade do ambiente organizacional aumenta, e a utilização do sistema de informação torna-se muito utilizado, a necessidade de sua avaliação se torna ainda mais importante. As avaliações devem sempre ser feitas em cima de parâmetros que mostrem de forma mais completa as necessidades do usuário, tornando mais evidente as fontes que determinam o sucesso do sistema, geralmente baseado na satisfação do usuário.

Objetivo

Neste trabalho de graduação será realizada uma avaliação da satisfação e principalmente das emoções de usuários na utilização de sistemas de informação. O estudo de caso será voltado para avaliar o Sistema de Informação e Gestão Acadêmica (SIG@) da instituição UFPE.

Será realizada uma pesquisa survey com alunos, professores e funcionários sobre os sentimentos/emoções e a sua satisfação geral durante a utilização do sistema SIG@ para realizar as suas atividades acadêmicas, tais como: realizar matrícula, inserir notas e faltas, cadastrar disciplinas do semestre, inserir o plano de ensino, etc. Essa avaliação tem como objetivo verificar o estado emocional e a atual satisfação dos usuários em relação ao sistema e analisar se ele atende às necessidades e expectativas dos usuários. Em particular, o estudo visa entender quais são as emoções e sentimentos mais comumente sentidos pelos usuários durante a utilização do sistema SIG@. De acordo com os resultados, serão destacadas as principais falhas e serão levantadas possíveis melhorias para futuras evoluções do sistema.

Cronograma

A seguir é apresentado o cronograma previsto para o desenvolvimento desse trabalho de graduação.

Atividade	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Elaboração da proposta inicial					
Revisão da literatura					
Aplicação de questionários					
Coleta e análise dos resultados					
Elaboração do relatório escrito					
Preparar apresentação e defesa					

Referências Bibliográficas

[1] Fundamentos de Sistemas de Informação. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_informa%C3%A7%C3%A3o . Acesso em: 23/08/2018

[2] JOKINEN, Jussi. User Psychology of Emotional User Experience. Disponível em https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/46020/978-951-39-6225-8_vaitos06062015.pdf. Acesso em 23/08/2018

[3] SUTCLIFFE, Alistair. Emotional Requirements Engineering. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/221222317_Emotional_requirements_engineering. Acesso em 24/08/2018

Possíveis Avaliadores

Possível avaliador para o trabalho de graduação:

- Prof Carla Taciana Lima

Assinaturas

O aluno e o orientador assinam abaixo, comprometendo-se com o desenvolvimento do projeto descrito neste documento.

Carina Frota Alves
(Orientador)

Bruno Henrique Lima Vieira de Melo
(Aluno)