

Experiência do usuário em Sistema de Avaliação de Desempenho Profissional da UFRJ: adaptação de instrumento avaliativo

AUTOR: RENATO MIGUEL DE MORAES

ORIENTADORA: PROF^a. DR^a. LUCÍ MARY ARAÚJO HILDENBRAND

COORIENTADORA: PROF^a. DR^a. LIGIA GOMES ELLIOT

<https://inscricao.cesgranrio.com.br/storage.ashx?file=mestrado/dissertacoes2020/Dissertacao%20Renato%20Miguel%20T2020%20VERSAO%20Final.pdf>

Resumo

Este estudo objetivou adaptar um instrumento de avaliação (Ux Tips - Versão 2) e validá-lo para julgar a Experiência do Usuário (UX) do Sistema de Avaliação de Desempenho da Universidade Federal do Rio de Janeiro - AVADES. Foram adotadas duas abordagens avaliativas. A primeira, de cunho metodológico, tratou das questões relacionadas ao desenvolvimento e à validação de versão adaptada do instrumento; e, a segunda, centrada em especialistas, sustentou as validações de conteúdo e técnica realizadas por profissionais de Tecnologia de Informação e Comunicação e das áreas de Avaliação, Educação, Ciências Sociais e Letras. Procedeu-se a adaptação do instrumento, após estudarem-se os Fatores associados, as suas partes constituintes e forma de uso. Dos 13 fatores originais, 10 deles foram considerados pertinentes ao novo contexto avaliativo. Estudados por fator, os itens foram apreciados quanto aos atributos da pertinência, adequação redacional e suficiência. Para abordar a disponibilidade e a latência dos serviços prestados pelo Sistema AVADES, construíram-se dois novos itens. Outras adaptações incidiram sobre a apresentação, as instruções gerais, os blocos do instrumento e a forma de uso. Os resultados das validações indicaram o atendimento dos fatores e dos itens aos critérios considerados em cada etapa. As observações e sugestões, julgadas pertinentes, foram agregadas à versão do instrumento em adaptação, que, ao final, nomeado Instrumento de Avaliação da Experiência do Usuário do Sistema AVADES - (Adaptação do UX-Tips Versão 2), constou de 30 itens e de recomendações para a sua utilização. Produto secundário da dissertação foi a construção da planilha para cálculo do resultado percentual por Fator que, associando os itens pertinentes aos fatores, instrumentaliza os avaliadores a identificar os julgamentos favoráveis ou desfavoráveis aos itens. As principais recomendações do estudo incluem a realização de pré-teste da versão adaptada do instrumento, para conhecer sua eficiência e eficácia, e a sua incorporação ao Sistema AVADES, em formato digital, para acompanhar a qualidade percebida dos serviços prestados pela aplicação e apoiar as tomadas de decisões por parte da Autarquia.

Palavras-chave: Instrumentos de avaliação. Tecnologia da Informação e da Comunicação. Avaliação do desempenho. Informatização. Experiência do usuário.

Data da defesa: 28/09/2022