

Portal Aluno da Universidade Federal do Rio de Janeiro: um estudo avaliativo na perspectiva de graduandos

AUTOR: RICARDO STORINO

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

https://inscricao.cesgranrio.com.br/storage.ashx?file=mestrado/dissertacoes2017/13%20de%20Dezembro%202017_Dissertacao%20Ricardo%20Storino_Turma%202016_Final.pdf

Resumo

Esse estudo teve como objetivo avaliar a qualidade da informação e serviços oferecidos pelo Portal Aluno da Universidade Federal do Rio de Janeiro, bem como a usabilidade do sistema, considerando a opinião de graduandos da instituição. Para avaliar a qualidade da informação foram utilizados nove dos 16 critérios de avaliação constantes no *framework* de Eppler, e para usabilidade, as cinco categorias de Nielsen. Avaliaram-se também os serviços oferecidos pelo portal. A abordagem adotada foi a centrada nos consumidores. O instrumento de coleta de dados foi um questionário com 37 questões fechadas, abordando os três aspectos focalizados. As questões referentes à qualidade da informação e à usabilidade utilizaram cinco níveis de julgamento, do tipo Likert: discordo totalmente, discordo parcialmente, neutro, concordo parcialmente e concordo totalmente. O terceiro aspecto, qualidade dos serviços, considerou cinco níveis de julgamento: péssimo, ruim, regular, bom e ótimo. Ao final do questionário, três questões abertas solicitaram pontos fortes e fracos do portal, bem como sugestões de melhoria. As 37 questões quantitativas, submetidas à análise fatorial, foram agrupadas em cinco fatores: qualidade da informação no portal, aprendizado e memorização no uso do portal, suporte no uso do portal, serviço de emissão de documentos do portal e serviços acadêmicos do portal. As questões qualitativas foram categorizadas a partir das análises textual e temática. A conclusão do estudo enfatiza julgamento favorável aos fatores aprendizado e memorização no uso do portal, e serviços de emissão de documentos. Os fatores qualidade da informação, suporte ao uso e serviços acadêmicos do portal foram julgados predominantemente com conceito regular para bom, acrescido de sugestões de aprimoramento. As recomendações incluíram desde melhorias no Portal Aluno até sugestões de novos estudos envolvendo tecnologias móveis.

Palavras-chave: Qualidade da informação. Usabilidade. Portal acadêmico.

Data da defesa: 13/12/2017