

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO GERADA POR SISTEMA DE INFORMAÇÃO: ESTUDO COM EMPREGO DE MODELAGEM DE EQUAÇÕES ESTRUTURAIS

Autor: ANDRE LUIS FARIA DUARTE

Banca examinadora: Pres. Orientador: Prof. Dr. Paulo Roberto da Costa Vieira,
Coorientador: Prof. Dr. Antonio Carlos Magalhães da Silva, Prof. Dr. Antonio Augusto
Gonçalves, Prof^a Dr^a Elaine Maria Tavares Rodrigues (UFRJ)

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo verificar se as dimensões “qualidade do sistema”, “qualidade da informação”, “qualidade do serviço” e “utilidade percebida” do sistema de informações acadêmicas exercem impacto positivo sobre a satisfação do usuário. A pesquisa foi realizada em uma instituição de ensino superior do município de Duque de Caxias, que é reconhecida pela grande relevância econômica e social em toda a região da baixada fluminense. Para tanto, foi conduzida pesquisa de *survey*, utilizando questionário estruturado com cinco opções de resposta do tipo Likert. Os dados foram tratados com utilização da técnica de modelagem de equações estruturais, tendo como base um modelo de avaliação de sistemas de informação. Como resultado, as hipóteses do estudo não foram confirmadas, já que, apesar das estimativas dos parâmetros dos caminhos de cada construto em relação à satisfação do usuário terem apresentado significância estatística, o modelo completo não apresentou ajustamento global aceitável. Dentre os possíveis motivos para que isso tenha ocorrido, destacam-se o fato da amostra utilizada não ser aleatória; a distribuição não normal dos dados coletados; a mensuração do construto “Satisfação do Usuário” por meio de um único indicador; e a natureza dos indicadores dos construtos do modelo ser formativa e não reflexiva.

Palavras-Chave: Sistema de Informação; Sistema de Informação Acadêmico; Modelagem de Equações Estruturais.