



AVALIAÇÃO DE USABILIDADE MEDIANTE OS USUÁRIOS DO SISTEMA SAP ERP NA EMPRESA GOIÁS ALIMENTOS S/A

Eduardo J. Magalhães¹, Tainara A. Souza², Gabriel C. Araujo³, Tales A. Silva⁴

Eduardo.magalhaes@ueg.br, tainara28alves@gmail.com, gabriel-1215@live.com, talles668@gmail.com

^{1 2 3 4}Universidade Estadual de Goiás – Câmpus Goianésia – Sistemas de Informação -
Goianésia – GO

RESUMO – A pesquisa desenvolvida, em síntese, consistiu em realizar uma avaliação na empresa Goiás Alimentos S/A sobre a percepção dos usuários do sistema SAP ERP, de acordo com as normas de usabilidade, por meio da aplicação de um questionário com questões fechadas. Ao contrário do que era esperado os usuários classificaram como algumas características do sistema como críticos. Espera-se que o resultado sirva como parâmetro permitindo avaliar e orientar a avaliação de sistemas, tendo em vista a satisfação do usuário.

Palavras-Chave – SAP ERP, usabilidade, sistema, planejamento de recursos.

ABSTRACT – The research developed, in summary, consisted in evaluating the perception of the users of the SAP ERP system in the company Goiás Alimentos S / A, according to the norms of usability, through the application of a questionnaire with closed questions. Contrary to what was expected users rated as some features of the system as critical. It is expected that the result serves as a parameter allowing to evaluate and guide the evaluation of systems, in view of user satisfaction.

KEYWORDS – SAP ERP, usability, system, resource planning.

INTRODUÇÃO

Os sistemas ERP - *Enterprise Resource Planning* (Planejamento dos Recursos da Empresa) tem como objetivo facilitar o fluxo da informação em uma organização, otimizando a tomada de decisões dentro da empresa. Ao coletar informações e organizar, esses sistemas contribuem oferecendo indicadores que ajudam na gestão, contudo, outro fator importante nesse processo está relacionado com o usuário, ator que se comunica com a máquina, percebendo e sendo beneficiado ou não pelo grau de facilidade da interação com a interface.

Portanto, em síntese, o problema em estudo consiste em realizar uma avaliação na empresa mencionada sobre a percepção dos usuários do sistema SAP ERP, de acordo com as normas de usabilidade, por meio da aplicação de questionários com questões fechadas, objetivando consolidar um estudo abordando a satisfação do usuário com a

25 a 27 de outubro de 2018

interface do sistema.

I. METODOLOGIA

A natureza da pesquisa é do tipo aplicada e visa realizar a avaliação de um sistema específico. A sua abordagem será quantitativa. Do ponto de vista dos objetivos, a pesquisa é exploratória e descritiva. Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa classifica-se como bibliográfica, utilizando-se de material publicado sobre o assunto em papel e na Internet.

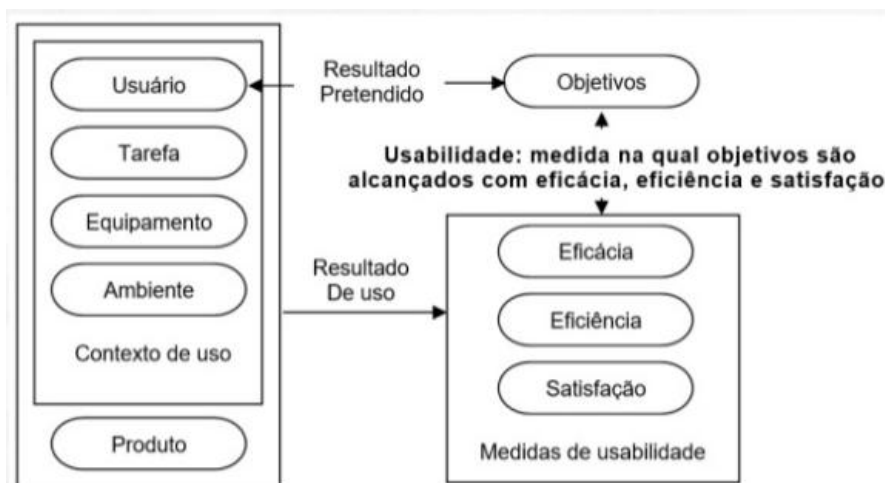
DISCUSSÕES

Ao abordar o conceito de usabilidade, é importante ressaltar que o estudo permite avaliar a qualidade de um sistema comparando com fatores que os projetistas definem como sendo prioritários ao sistema. Nielsen (1993); Preece *et. al.* (2002) elencam alguns fatores típicos envolvidos no conceito de usabilidade, como, facilidade de aprendizagem, facilidade de uso, eficiência de uso e produtividade, satisfação do usuário, flexibilidade, utilidade e segurança de uso.

De acordo com Levi e Conrad (2002) apud Bohmerwald (2005), “o teste de usabilidade é o processo pelo qual as características de interação homem-computador de um sistema são medidas, e as fraquezas são identificadas para correção”. Colaborando com as citações anteriores a NBR 9241 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1997) define usabilidade como a medida pela qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos como efetividade, eficiência e satisfação em um contexto de uso específico.

A figura abaixo mostra o ciclo para especificação e medição da usabilidade de produtos.

Fig. 1 – Especificação e medição de usabilidade de produtos



Fonte: (GATTO, 2017)

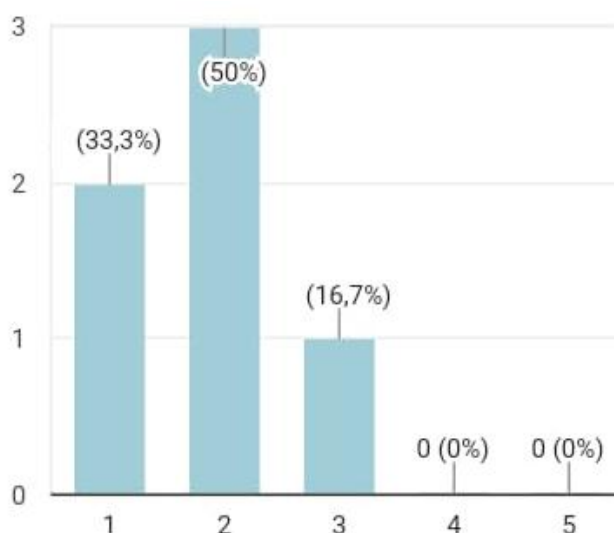
25 a 27 de outubro de 2018

Com efeito, a avaliação de questionários é uma técnica *Prospectiva* que envolve a opinião do usuário e serve para avaliar a interação entre ele e a interface é o que define Padilha (2004). Na elaboração do *questionário*, Etapa I, foi necessário realizar uma revisão bibliográfica e coleta de recomendações, incluindo o estado da arte no que se refere a questionários de satisfação de usuários. Na Etapa II foi feita a avaliação do questionário e a aplicação de um *teste*, seguindo com a sua aplicação para usuários, coleta e avaliação dos dados na Etapa III.

De forma sucinta o questionário aplicado constava de 11 (onze) perguntas, tendo sido aplicado para 12 (doze) usuários. Ressalta-se que a empresa em questão possui 25 licenças do sistema, contudo, atualmente, apenas 12 (doze) usuários, cada um em um departamento diferente tem acesso. Como não foi possível aplicar em um departamento específico, selecionou-se os seguintes departamentos: Comercial, Compras, Fiscal, Contábil, Financeiro, Recursos Humanos, Almoxarifado, Elétrica, Núcleo de Tecnologia da Informação, Planejamento e Controle da Produção e Diretoria algumas transações comuns, como exemplo, a transação MM03 – Exibição de Materiais em Compras/Almoxarifado/Contabilidade com XK03 – Exibição de Fornecedores em Comercial/Compras para elaboração e aplicação do questionário.

Após a aplicação do questionário e a realização da coleta dos dados, na fase de análise um dado relevante foi observado na questão que tratava da complexidade do sistema, tendo sido considerado por 83% dos usuários como um sistema complexo ou extremamente complexo, como pode ser observado na figura abaixo.

Fig. 2 – Resultado percentual sobre a complexidade do sistema



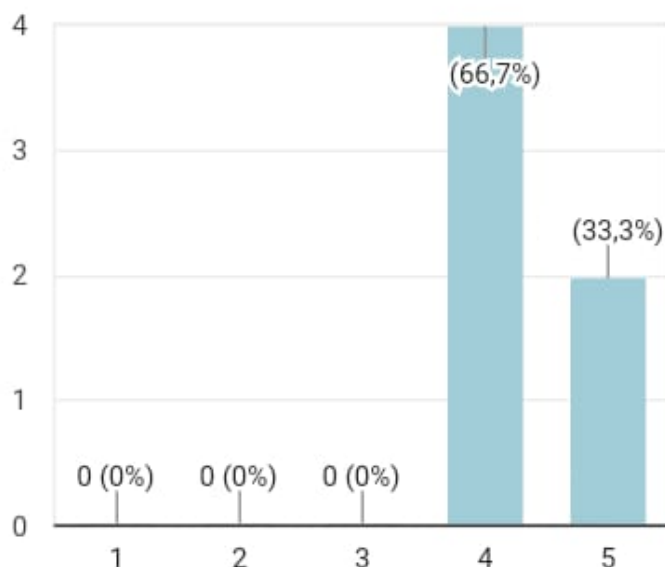
Fonte: Próprio Autor

Quando observado a satisfação do usuário em relação a interface do sistema,

25 a 27 de outubro de 2018

observou-se que 33% dos usuários que responderam o questionário se sentem extremamente satisfeitos, sendo seguido por 66% como satisfeitos.

Fig. 3 – Resultado percentual sobre a satisfação do usuário com a interface do sistema



Fonte: Próprio Autor

Observa-se neste caso que, segundo os usuários, o sistema é complexo, isso é compreensível pois trata-se de um sistema que envolve todos os departamentos da empresa, de outro modo é considerável a satisfação dos usuários com a sua interface.

Além disso, outra questão importante está relacionada com a rapidez do aprendizado para uso do sistema, nesse caso, 66% dos usuários consideraram ser difícil o aprendizado, não havendo nenhuma resposta que tratasse a questão como extremamente difícil. A clareza dos recursos de navegação (menus, ícones, links e botões), foi respondido por 83% como fáceis de encontrar, sendo que, 16% responderam que os mesmos recursos são difíceis de encontrar.

II. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho propôs um estudo sobre o a usabilidade do sistema SAP ERP na empresa Goiás Alimentos S/A. Foram aplicados questionários que deram uma compreensão melhor acerca de algumas funcionalidades ou características do sistema.

Pôde-se constatar que exceto a complexidade do sistema, as demais questões que estavam relacionadas a facilidade de uso, clareza dos recursos, facilidade de encontrar a informação, interface e organização das informações na tela foram muito bem avaliadas pelos usuários.

25 a 27 de outubro de 2018

A pesquisa mostrou-se promissora e trouxe informações que deram maior compreensão a percepção da usabilidade do sistema SAP ERP, sendo que, este resultado pode servir como parâmetro permitindo avaliar e orientar a avaliação de sistemas, tendo em vista a satisfação do usuário em outros sistemas.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9241: Guia de Especificações e medidas de usabilidade: Referências**. Rio de Janeiro, p. 24. 2002.

BOHMERWALD, P. **Uma proposta metodológica para avaliação de bibliotecas digitais: usabilidade e comportamento de busca por informação na Biblioteca Digital da PUC-Minas**. Scielo. 2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1106/1229>>. Acesso em: 18 set. 2018.

GATTO, E. C. **Qualidade de Software**. Cornélio Procópio, 2017. Material Didático (Departamento de Computação (DACOM)) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

NIELSEN, J. (1993) *Usability Engineering*. Academic Press.

PADILHA, A. V. **Usabilidade na Web: uma Proposta de Questionário para Avaliação do Grau de Satisfação de Usuários do Comércio Eletrônico**. 2004. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação) – Universidade Federal de Santa Catarina, 2004. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/86705/209421.pdf?sequence>>. Acesso em: 10 out. 2018.

PREECE, J.; Rogers, Y.; Sharp, E. (2002) *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*. New York, NY: Jhon Wiley & Sons. 2002.