**Resultado da Pesquisa realizada com os alunos da FACOL**

**Estudo de Caso – Site FACOL**

Diante da pesquisa realizada com os alunos da FACOL, com o intuito de medir a qualidade dos serviços prestados pelo site da instituição, é notória e perceptível a pouca satisfação dos alunos pelos serviços por ela prestados. Foram levantadas questões de diversos âmbitos, na qual se puderam constatar de forma concreta os pontos positivos e negativos do site, bem como a real situação do mesmo em relação às necessidades dos alunos em sua utilização.

Com base nos dados coletados, na primeira questão foram levantados 5 pontos, onde em relação ao primeiro ponto, Facilidade de utilização do site 15% disseram ser Muito bom, 53% Bom, 23% Regular e 9% Ruim. Na opinião dos entrevistados a opção Muito Ruim não foi marcada. No segundo ponto a questão levantada foi a Apresentação da Tela, onde 68% acharam Bom, 23% Regular e 9% Muito Ruim. Organização das informações foi o terceiro ponto, que teve 32% Bom, 59% Regular e 9% Ruim. O quarto ponto foi sobre Mensagem do sistema, onde 9% Muito Bom, 23% Bom, 36% Regular, 23% Ruim e 9% Muito Ruim. O último ponto, Intuitividade das informações, 15% Muito Bom, 14% Bom, 53% Regular, 9% Ruim e 9% Muito Ruim.

Em continuação ao estudo dos dados, também se fez necessário saber os pontos positivos e negativos do site em relação a algumas questões como Organização, Ver notas, Mensagem de aviso, Facilidade, Desorganização, Demora das notas, Histórico resumido, Erro no sistema e Desatualização.

Com os dados coletados foi possível notar, diante da opinião dos alunos, que o site da FACOL necessita de uma correção, uma melhora no sentido de que ele traga ajuda ao aluno e não mais trabalho. É notável que além da uma grande maioria não responder a essa questão, o restante ainda se mostra insatisfeito, sendo que o ponto positivo que se destaca e atende ao aluno são as Mensagens de aviso. É fato que mesmo os pontos positivos do site ainda não sejam tão bons e prestem um serviço eficiente aos usuários.

Já em relação aos pontos negativos, muitos acham que são todos, há muita desorganização e pouca atenção a recursos necessários como Demora das notas, Histórico resumido e Erro no sistema, esses necessários para o bom andamento do aluno em seu curso. O gráfico abaixo demonstra essa real situação.

O gráfico abaixo é referente às questões 3, 4, 5 e 6, levantadas no questionário, onde a 3ª Você indicaria este tipo serviço para outras pessoas?, a 4ª Você precisou utilizar a AJUDA do sistema?, 5ª Se você respondeu sim na questão 4, a AJUDA do sistema ajudou na sua dúvida? e 6ª Os sistema apresentou algum tipo de falha?

Com base nos dados do gráfico acima, a maioria dos os alunos não indicaria os serviços prestados para outras pessoas. Já em relação à utilização de ajuda, a maioria dos entrevistados já necessitou, porém a mais da metade o sistema não atendeu a solicitação de ajuda ou mesmo não conseguiu resolver e encontrar solução a dúvida do aluno. Outro fato é que para um pouco mais da metade o sistema já apresentou alguma falha durante sua utilização.

Em relação a tudo que foi visto é necessário uma avaliação em todo o site, para que todos os pontos negativos sejam melhor desenvolvidos e os positivos melhorados, como relatam os alunos em Críticas e sugestões, dando opinião para Elaboração de outro sistema, como também, Diminuir os anúncios e Melhorar apresentação do sistema.