

**Aluno:** Layla Couto

### **Resumo do texto**

Inúmeros estudos com intuito de oferecer um conjunto de medidas que permite avaliar de maneira confiável a efetividade do processo de implementação dos próprios sistemas de informação, porém medir o sucesso da implementação é uma tarefa complexa pois o sistema de informação apresenta dimensões organizacionais, humanas e tecnológicas.

Em 1990 foi publicado um trabalho que considera que o sucesso da implementação é traduzido na mudança e em melhorias proporcionadas pelo sistema que pode ser mantido através da aceitação, do uso, do desempenho e da satisfação. Assim essas quatro medidas de sucesso foram relacionados em uma hierarquia que enfatiza determinada variável de acordo com os objetivos do sistema estudado e da pesquisa a ser realizada.

Entre os pesquisadores o retorno financeiro que um sistema proporciona é uma medida insuficiente do seu sucesso da implementação, mas pode ser apurado através de diferentes métodos, tais como a relação custo/benefício, o valor presente líquido e a taxa de retorno sobre investimento.

Assim os benefícios provenientes dos da implementação de sistemas de informações não são totalmente quantificáveis e a grande risco de variação de prazos e custos em virtude da evolução tecnológica. Isso faz com que o retorno financeiro proporcionado pelo sistema não seja aceita os pesquisadores com uma medida suficiente do sucesso.

A qualidade técnica é outro aspecto a ser considerado na avaliação do sucesso do sistema de informações. A qualidade técnica é necessária, mas não o suficiente para o sucesso da implementação. O sucesso de um sistema de informação e de sua implementação deve levar em conta as dimensões humanas, organizacional e tecnológica, e isso deve refletir nas medidas empregadas para avaliar o sucesso.

Da mesma forma que o sucesso pode ser interpretado de diferentes formas os problemas relacionados a implementação também são diversos e podem ser classificados de acordo com as diferentes abordagens dadas a implementação. A partir dos quatro domínios inter-relacionados criados em 1987 pode-se saber que os problemas no sistema de informação são pertinentes a: domínio técnico, domínio de dados, domínio do usuário e domínio organizacional, e assim as ações para as falhas no sistema de informações podem ser agrupadas em: características do sistema de informação, características do

ambiente do sistema de informação, característica do processo de implementação e características do ambiente de desenvolvimento.

De certa forma a falha de um sistema de informação está relacionada a problemas que afetam as três dimensões de um sistema e seus diversos componentes além disso não apresenta desempenho esperado não opera como especificado ou não pode ser utilizado como pretendido.

O conceito de efetiva idade passou a ser empregado para designar quando um sistema de informação alcança os objetivos para os quais foi implementado. Na organização o que busca-se avaliar é o quanto sistema proporciona para a empresa que implementa a melhoria do desempenho nacional e o valor agregado os seus produtos e serviços.

O modelo, que consolidaram diversos estudos, de 1992 foi de grande contribuição para avaliação da efetividade de sistemas de informações. O modelo permitiu que as medidas de sucesso do sistema de informação fossem agrupadas em categorias consistentes e de fácil utilização: qualidade do sistema, qualidade da informação, uso da informação, satisfação do usuário, impacto individual e impacto organizacional. Além disso, o modelo proporcionou a identificação dos diferentes grupos interessados no sistema de informação e representou também uma base consistente para continuidade das pesquisas sobre implementação de sistema de informação.