



DEPARTAMENTO: INFORMÁTICA E DE MÉTODOS QUANTITATIVOS APLICADOS À ADMINISTRAÇÃO (IMQ)

CURSO: Curso de Mestrado e Doutorado em Administração de Empresas

DISCIPLINA.....: Gestão Estratégica de Ambientes Virtuais de Negócios (3 créditos)

PROFESSOR: EDUARDO H. DINIZ

SEMESTRE: 2º/2006

PROGRAMA

OBJETIVOS DA DISCIPLINA

Muito se tem discutido sobre a importância do ambiente virtual baseado na Internet para a realização de negócios. Entretanto, ao mesmo tempo que praticamente todos os autores que investigam o potencial da Internet como ambiente de negócios avaliam deve continuar crescendo, são também frequentemente abordadas as deficiências dos sites desenvolvidos na Web para suportar a realização de transações on-line, seja pela falta de segurança, pela dificuldade do usuário para realizar a operação através do computador, ou até mesmo pela indisponibilidade dos serviços adequados.

Esta disciplina pretende, de forma exploratória, discutir modelos de gestão dos ambientes de negócio virtuais na Internet a partir de três fatores: a funcionalidade, que analisa perfil dos serviços oferecidos, tendo como foco a oportunidade de negócio; a confiabilidade, que investiga as garantias de segurança oferecidas para realização de transações em sites na Web; e a usabilidade, que analisa a qualidade da interação com usuário disponibilizada nos sites, tendo como foco a percepção do cliente.

CONTEÚDO

- Metodologia de avaliação de serviços on-line
- Auto-atendimento eletrônico
- Benchmarking de serviços baseados na Web
- Funcionalidade na Web: comparação de serviços oferecidos pela Internet e em outros canais; investigação dos critérios utilizados pelas empresas na definição dos serviços a serem disponibilizados on-line
- Confiabilidade na Web: estudo de procedimentos de segurança no estabelecimento de serviços pela Internet; investigação dos requisitos de segurança utilizados em sites de negócio na Web e das expectativas dos usuários destes serviços quanto à questão da segurança
- Usabilidade na Web: taxonomia de requisitos não-funcionais de usabilidade para sistemas Web; investigação da satisfação e facilidade de uso por parte de usuários de sites na Web

METODOLOGIA

A disciplina é baseada na análise de artigos que tratam de temas ligados à gestão de ambientes virtuais, publicados nas principais revistas acadêmicas da área. Essa discussão dos artigos deverá subsidiar uma proposta de um novo artigo que todos os alunos deverão apresentar sobre o tema, de preferência alinhado com seus respectivos projetos de dissertação/tese. Até a metade do curso cada aluno deve apresentar a sua proposta de artigo, para que ele possa receber comentários e sugestões de toda a classe. A versão definitiva do artigo deve ser apresentada ao final da disciplina, já em condições de ser enviado para publicação.



CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO

Nota I – Participação	25%
Nota II – Prova parcial	35%
Nota III – Prova final.....	40%

BIBLIOGRAFIA

- Agarwal, Ritu; Venkatesh, Viswanath. Assessing a Firm's Web Presence: A Heuristic Evaluation Procedure for the Measurement of Usability. *Information Systems Research*, Vol. 13, No. 2, June 2002, pp. 168–186
- Camp L. Jean Trust and Risk in Internet Commerce. MIT PRESS, 2000.
- Gallivan, Michael J.; Keil, Mark. The user–developer communication process: a critical case study. *Information Systems Journal*. vol 13 , pp 37–68 .2003.
- D'Andréa, Edgar Roberto Pacheco et al. Segurança em banco eletrônico. PricewaterhouseCoopers, 2000.
- Dhillon, Gurpreet; James Backhouse. Current directions in IS security research: towards socio-organizational perspectives. *Information Systems J* (2001) 11, 127–153
- Hohmann, Luke. Usability: happier users mean greater profits. *Information Sustems Management*. Fall 2003.
- Laurel, Brenda e Mountford, S. Joy. *The Art of Human-Computer Interface Design* – Edited by Brenda Laurel. Addison-Wesley Publishing Company, 1990
- Nielsen, Jakob. *Designing Web Usability : The Practice of Simplicity*. New Riders Publishing. 2000.
- Norman Donald A. *The Design of Every Day Things*. Basic Books, 2002.
- Palmer, Jonathan W. Web Site Usability, Design, and Performance Metrics. *Information Systems Research*, Vol. 13, No. 2, June 2002, pp. 151–167
- Payne, Christian. On the security of open source software. *Information Systems Journal* (2002) 12, 61–78
- Scheneier, Bruce. *Segurança.com - segredos e mentiras sobre a proteção na vida digital*. Editora Campus, 2001.
- Tapscott, Don. *Economia digital*. Makron Books, 1997.
- Vaughan, Emmett J. *Risk Management; New Baskerville*. John Wiley & Son, 1997

Outras referências serão fomicidas durante o curso.