Título: **MALTU -** Modelo de Avaliação da Linguagem Textual do Usuário a partir de Postagens em Sistemas Sociais.

Data: **25/02/2015** Horário: **14h** Local: **Sala de Seminários Bloco 952**

Resumo: A área de Interação Humano Computador (IHC) tem sugerido muitas formas para avaliar sistemas a fim de melhorar sua usabilidade e a eXperiência do Usuário (UX). O surgimento da web 2.0 permitiu o desenvolvimento de aplicações marcadas pela colaboração, comunicação e interatividade
entre seus usuários de uma forma e em uma escala nunca antes observadas. Sistemas Sociais (SS) (e.g., Twitter, Facebook, MySpace, LinkedIn, etc.) são exemplos dessas aplicações e possuem características como: frequente troca de mensagens, espontaneidade e expressão de sentimentos. As oportunidades e os desafios trazidos por estes tipos de aplicações exigem que os métodos tradicionais de avaliação sejam repensados, considerando essas novas características. Por exemplo, as postagens dos usuários em SS revelam suas opiniões sobre diversos assuntos, inclusive, sobre o que eles pensam do sistema. Esta tese procura testar a hipótese de que as postagens dos usuários em SS fornecem dados relevantes para avaliação da usabilidade e da UX em SS. Durante as pesquisas realizadas na literatura, não foi identificado nenhum modelo de avaliação que tenham direcionado seu foco na coleta e análise

das postagens dos usuários a fim de avaliar o próprio sistema em uso. Sendo assim, esta tese propõe o MALTU - Modelo de Avaliação da Linguagem Textual do Usuário. A fim de fornecer bases para o desenvolvimento do modelo proposto, foram realizados estudos de como os usuários expressam suas opiniões sobre o sistema em língua natural. Foram extraídas postagens de usuários de quatro SS de contextos distintos. Tais postagens foram classificadas por especialistas de IHC, estudadas e processadas utilizando técnicas de Processamento da Linguagem Natural (PLN) e mineração de dados e, analisadas a fim da obtenção de um modelo genérico. Para verificação e validação do MALTU, duas avaliações foram realizadas, uma em um SS de entretenimento e outra em um SS educativo. Os resultados mostram que é possível avaliar um sistema a partir das postagens dos usuários em SS. Tais avaliações são auxiliadas por padrões de extração relacionados ao uso, aos tipos de postagens e às dimensões de IHC utilizadas na avaliação do sistema.

Banca:

- Miguel Franklin de Castro (UFC - Orientador)
- Maria Elizabeth Sucupira Furtado (UNIFOR - Coorientador)
- Vládia Célia Monteiro Pinheiro (UNIFOR)
- Jaime Hernán Sánchez Ilabaca (Universidad de Chile)
- Andreia Liborio Sampaio (UFC-Quixadá)
- Rossana Maria de Castro Andrade (UFC)