

Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Informática

Graduação em Engenharia da Computação
Proposta Inicial de Trabalho de Graduação

Tecnologia Persuasiva - Uma análise dos sistemas de créditos e recompensas

Aluno:

José Luciano de Mendonça Melo - jimm@cin.ufpe.br

Orientador:

Alex Sandro Gomes - asg@cin.ufpe.br

Recife
Setembro de 2016

1 Sumário:

1 Sumário:	2
2 Contexto	3
3 Objetivo	4
4 Cronograma:	5
5 Referências Bibliográficas	6
6 Possíveis Avaliadores	7
7 Assinaturas	8

2 Contexto

Nas últimas décadas, com o advento do cartão de crédito e os cartões por aproximação (tecnologia RFID, magnéticas e afins), varejistas encontraram uma forma de garantir que seus clientes permanecerão comprando em seus estabelecimentos. Os programas de fidelidade são iniciativas de marketing que visam bonificar os usuários frequentes com brindes e vantagens, numa determinada faixa de tempo.

Associado a informações bancárias, este sistema carrega uma série de requisitos, como segurança e privacidade.

Segundo Dowling & Uncles (1997, p. 76), a avaliação dos programas de fidelidade se baseiam em cinco itens:

- Valor financeiro das recompensas;
- Gama de recompensas ofertadas;
- Valor aspiracional dos objetos;
- Probabilidade de obter as recompensas;
- Facilidade de uso do sistema.

Este estudo realizado há mais de duas décadas possibilita enxergar os aspectos do negócio, sendo este relacionado a marketing e vendas. Porém, é necessária uma revisita a tal ecossistema para identificar suas possibilidades, desafios e requisitos, através de estudos e teorias recentes em sistemas de informação, usabilidade e engenharia de software.

Segundo Fogg[1], quando nós falamos em Tecnologia Persuasiva (TP), nos referimos à tecnologia que tenta mudar as atitudes ou comportamentos de seus usuários finais sem coerção ou força bruta. As características da TP encontram-se em diversos tipos de tecnologia, como por exemplo saúde, jogos e mídias sociais.

Estes conceitos de TP são (e continuam sendo) amplamente estudados e abordados na prática para construir sistemas de informações mais robustos capazes de lidar com o ser humano sem coagi-lo. Os sistemas de crédito e sistemas de recompensas são ferramentas tecnológicas (desde seus métodos a seus objetivos) que possui o ser humano como peça essencial, incluindo seu comportamento, anseios e desejos.

3 Objetivo

Este trabalho tem como objetivo analisar os sistemas de informação de créditos e recompensas, amplamente usados pelo público, sob o ponto de vista da Tecnologia Persuasiva e seus conceitos. Quando necessário, serão utilizados outros conceitos de design e avaliação como suporte.

Para isso, serão utilizadas as técnicas de quatro pesquisadores da área publicadas em seus artigos:

1. Attitude and Attitude Change - por Robert B. Cialdini
2. Persuasive Technology - Chapter 5 - Computers as Persuasive Social Actors - por J.B Fogg
3. A Systematic Framework For Designing and Evaluating Persuasive Systems - por Oinas-Kukkonen e Harjumaa

Assim como uma análise comparativa precisa ser feita, ao final do estudo serão propostas melhorias e indicação de possíveis falhas no objeto de estudo: os sistemas de crédito e recompensas.

O resultado esperado é uma combinação dos métodos propostos pelos pesquisadores acima listados, no contexto dos sistemas de crédito e recompensas, afim de elencar suas características positivas e negativas e conseqüentemente indicar como tais sistemas podem ser acrescidos sob o ponto de vista de solução para humanos.

4 Cronograma:

Cronograma							
	29/08 - 03/09	05/09 - 10/09	12/09 - 17/09	19/09 - 24/09	26/09 - 01/10	03/10 - 08/10	10/10 - 15/10
Estudo bibliográfico							
Aplicação dos métodos de Robert Cialdini							
Aplicação dos métodos de J. B. Fogg							
Aplicação dos métodos de Oienas-Kukkonen e Harjumaa							
Exploração de possíveis melhorias com o uso de métodos de design							
Escrita final do Trabalho de Graduação (Compilação dos resultados)							
Apresentação Final							

Tabela 1 - Cronograma de Atividades

A tabela 1 acima representa o cronograma de atividades que serão realizadas durante o desenvolvimento do trabalho de graduação proposto neste documento. Cada semana foi representada como uma coluna, sendo outubro a data final para apresentação. As linhas representam as atividades fundamentais do projeto para que ele seja concluído com sucesso. As células verdes indicam em qual período (semana) as atividades serão realizadas.

5 Referências Bibliográficas

[1] Fogg, B.J: Persuasive Technology - using computers to change what we think and do. Morgan Kaufmann Publishers, San Francisco (2003).

6 Possíveis Avaliadores

Os possíveis avaliadores são:

- Kiev Santos Gama

7 Assinaturas

O aluno e orientador assinam abaixo, comprometendo-se com o desenvolvimento do trabalho exposto neste documento.

José Luciano de Mendonça Melo

Alex Sandro Gomes