

# Usuários ativos e frequentes do Portal de Periódicos da CAPES da Universidade Federal do Maranhão

**Suênia Oliveira Mendes**

Universidade Federal do Maranhão - UFMA, Brasil

**Fabrizio Ziviani**

Universidade FUMEC - FUMEC, Brasil

## CASE REPORTS

### Resumo

A pesquisa objetivou identificar o perfil dos usuários assíduos do Portal de Periódicos da Capes na Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Tratou-se de uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa baseada no estudo de caso. Participaram da pesquisa 44 usuários assíduos do Portal de Periódicos da Capes da UFMA. Os resultados mostraram elevado acesso dos docentes e discentes de pós-graduação stricto sensu das áreas da Saúde, Biológicas e de Ciências Exatas e Tecnológicas. As maiores dificuldades no uso do Portal de Periódicos da Capes foram referentes à identificação do texto completo, os recursos oferecidos e o acesso remoto. Conclui-se que o planejamento do Portal de Periódicos da Capes deve pautar-se no entendimento das demandas e necessidades de pesquisa dos usuários permitindo o sucesso nos projetos de serviços informacionais.

### Palavras-chave

*Sistemas de informação ; Tecnologia de comunicação e informação ; Estudo de usuários ; Usuários assíduos ; Portal de Periódicos da Capes ; Universidade Federal do Maranhão ; Brasil*

## Active and frequent users of Portal de Periodicos da CAPES from Universidade Federal do Maranhão

### Abstract

The research aimed to identify the frequent user's profile of the Journal Portal Capes at the Universidade Federal do Maranhão (UFMA). It is a descriptive field research with a quantitative approach. The research counted with 44 Portal de Periódicos da Capes of UFMA frequent users. The data collection instrument was a questionnaire with open and closed ended questions. The results indicate that the major difficulties faced in using the Portal de Periódicos da Capes refer to the identification of the full text, of the resources offered by Portal de Periódicos da Capes and remote access which reinforces the improvement of the training given. Information systems such as Portal de Periódicos da Capes aim to minimize the informational search efforts, thus conclude that the planning should be based on the profile of their clientele, that means understand the needs and demands of research permitting successful of the projects in informational services.

### Keywords

*Information systems ; Information and communication technology ; User studies ; Frequent users ; Portal de Periódicos da Capes ; Universidade Federal do Maranhão ; Brazil*

## Introdução

A informação é a própria essência da atividade científica, na proporção em que a pesquisa cria conhecimento sobre novos fenômenos que se desenvolvem no universo.

A informação científica e sua comunicação fomentam comportamentos que oportunizam a criação de sistemas de recuperação. No Brasil seu expoente é o Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) que conforme Kuramoto (2006, p. 91) disponibiliza “[as] principais e mais importantes revistas utilizadas pelos pesquisadores brasileiros [...]”. Portanto, o país não pode prescindir desse Portal, sem o qual o desenvolvimento científico e tecnológico ficará debilitado.”

O Portal de Periódicos da Capes foi lançado em novembro de 2000, disponibilizando informação científica socializada pelas Instituições participantes (CAPES, 2013a).

O Portal surgiu com a função de gerar, armazenar e disseminar os conhecimentos advindos de pesquisas, imprimindo qualidade e confiança científica àquilo que é disponibilizado para as Instituições parceiras. Pois, como destacado por Araújo Júnior (2007), o processo de busca e recuperação da informação localiza itens armazenados com a finalidade de permitir o acesso ao objeto de uma solicitação.

A interlocução tecnologia X informação e sua interação com os sistemas científicos não acontecem isolados, elas decorrem de ações advindas de agentes humanos para seu desenvolvimento. E com o Portal de Periódicos da Capes os agentes envolvidos para a presente pesquisa foram os usuários assíduos.

Em 2012, o Portal disponibilizou 33.756 periódicos científicos, mais de 130 bases referenciais e 10 de patentes, além de livros eletrônicos, teses e dissertações que cobrem todas as áreas do conhecimento (CAPES, 2013a).

O estudo objetivou identificar o perfil dos usuários assíduos do Portal de Periódicos da Capes na Universidade Federal do Maranhão (UFMA). A identificação do perfil deu-se por meio dos aspectos de área do conhecimento, vinculação institucional, treinamentos e dificuldades dos usuários.

De acordo com Saracevic (2000), nenhuma investigação cobre todos os elementos do estágio de conhecimento de uma biblioteca digital. Portanto, não existe uma “avaliação da biblioteca digital” e sim uma investigação de alguns elementos de sua constituição.

Desta forma, o tema escolhido colabora no entendimento de quem são, onde estão e quais são as dificuldades enfrentadas pelos usuários que conhecem o caminho da informação confiável e de alta qualidade do Portal de Periódicos da Capes, pois pouco se conhece sobre os usuários frequentes e muito se deve descobrir a fim de atender a demandas específicas.

## 1 Procedimentos metodológicos

A pesquisa foi descritiva com abordagem quantitativa baseada em estudo de caso. A pesquisa descritiva “[...] expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno [...] [sem] compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação [...]” (VERGARA, 2006, p. 47).

A abordagem quantitativa dos dados é obtida procurando-se mensurar os dados por meio de técnicas estatísticas (OLIVEIRA, 1999).

O local da investigação foi a Universidade Federal do Maranhão. A escolha justifica-se porque a UFMA, ainda, não possuía o conhecimento das características dos usuários assíduos do Portal de Periódicos da Capes, além de ser a Instituição no estado do Maranhão com maior número de acesso (Quadro 1).

Quadro 1 – Dados de acesso do Portal de Periódicos da Capes

Região	Quantidade de acesso (2000-2012)	Unidade Federativa			
		Mais acessa	Menos acessa		
Sudeste	333.038.439	São Paulo	Espírito Santo		
Sul	110.358.082	Rio Grande do Sul	Santa Catarina		
Nordeste	51.538.058	Bahia	Piauí		
Centro-Oeste	39.070.028	Distrito Federal	Mato Grosso		
Norte	10.350.413	Pará	Amapá		
Dados do estado do Maranhão					
Instituições que acessam	Universidade Federal do Maranhão (UFMA)	Universidade estadual do Maranhão (UEMA)	Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Maranhão (IFMA)	Universidade CEUMA (UNICEUMA)	Fundação de Amparo à Pesquisa e Desenvolvimento Científico do Maranhão (FAPEMA)
Posição de acesso no estado	1 <sup>a</sup>	2 <sup>a</sup>	3 <sup>a</sup>	4 <sup>a</sup>	5 <sup>a</sup>
Acessa desde	2000-atual	2009-atual	2000-atual	2008-atual	2010-atual

Fonte: (GEOAPES, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012a).

O Quadro 1 mostra que, dentre as regiões brasileira, o Nordeste ocupa o terceiro lugar na quantidade de acesso apesar de ser a região com maior quantidade de Unidades Federativas, o Maranhão é o oitavo estado que mais acessa regionalmente e o 21º nacionalmente. Das Instituições relacionadas pelos dados do GEOAPES (CAPES, 2012a) a Universidade Federal do Maranhão é a que mais acessa no estado do Maranhão.

Para o estudo da população, criou-se a categoria de usuários assíduos cujo critério de inclusão foi o número igual ou superior à mediana de acesso durante o período de acompanhamento (abril e maio de 2012). Esse cálculo resultou em uma mediana de 132 acessos, correspondendo a um total de 45 usuários assíduos.

O censo (45) para essa categoria não foi possível em decorrência de um dos pesquisadores estar inserido nesse quantitativo, o que ocasionou uma amostragem de aproximadamente 98%, totalizando 44 usuários assíduos.

A escolha por usuários do acesso remoto fez-se pelo fato de a UFMA possuir em suas instalações físicas para conexão com a Internet faixas de Internet Protocol (IP) dinâmicas, pois esse endereço IP é dado a um computador quando se conecta à rede, mudando sempre que há uma nova conexão.

O instrumento aplicado para coleta dos dados foi questionário com perguntas fechadas. Como contribuição ao estudo foi acrescentado uma questão aberta.

O questionário foi pré-testado com usuários cuja seleção incluiu os quatro primeiros que se encontravam abaixo da mediana de acesso remoto ao Portal de Periódicos da Capes da UFMA.

A análise dos dados foi feita de forma quantitativa por meio da aplicação de estatística descritiva. Os dados foram mostrados por meio dos valores absolutos, relativos e do teste do Qui-Quadrado agrupados em tabelas e quadro possibilitando a identificação dos aspectos investigados.

## 2 Resultados: usuários assíduos da Universidade Federal do Maranhão

O Portal de Periódicos da Capes foi concebido em princípio para otimizar os gastos com os periódicos comprados pelo Governo e equiparar a produção científica distribuída para as Instituições de Educação Superior (IES) do Brasil. Para tanto, a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) aumentou a velocidade da rede para tornar viável a assinatura de revistas eletrônicas e seu acesso (CORREA et al., 2008).

Löbler et al. (2011) coloca que a democratização de acesso e de conectividade é o passo inicial para que as pessoas tenham igualdade digital. Nesse contexto, o Portal de Periódicos da Capes oportuniza o acesso à informação científica virtual para a comunidade acadêmica das Instituições conveniadas e para aqueles que nelas queiram utilizá-la.

Os recursos oferecidos pelo Portal têm em vista a atualização da comunidade científica; a dinamização do processo de ensino e da pesquisa no Brasil; o aumento da quantidade, da qualidade, da visibilidade e da competitividade internacional da ciência; e a promoção da internacionalização da comunidade acadêmica brasileira (CENDON; RIBEIRO, 2008).

A oferta de informação com as Tecnologias de Informação e Comunicação aumentou e oportunizou novas fontes de informação com novas formas de busca e recuperação, dessa forma, é preciso entender que “Usuário é todo indivíduo que busca por uma informação ou serviço em uma unidade ou sistema de informação, em qualquer meio que ele possa ter disponibilidade” (PINHO; BARBOSA, 2011, p. 51, grifo nosso). Os autores, ainda corroboram, dizendo que os usuários reais são os que interrogam com o sistema.

Usuários assíduos, termo usado neste trabalho, refere-se a todos os indivíduos vinculados à UFMA que utilizam o Portal de Periódicos da Capes com frequência igual ou superior à mediana de 132 acesso.

Os usuários pesquisados são aqueles com consciência de necessidade informacional e prática no uso do Portal de Periódicos da Capes para supri-la, pois como mencionado por Nascimento e Weschenfelder (2002, p. 322), “[...] entende-se por necessidade de informação, a carência de informação que o indivíduo deve suprir para realizar uma pesquisa, para sua educação e atualização pessoal, ou para uma tomada de decisão em seu desempenho profissional”.

A investigação identificou que os usuários assíduos do Portal de Periódicos da Capes da UFMA caracterizam-se com 40,9% de discentes de pós-graduação stricto sensu, 34,1% de docentes e 25% discentes de graduação. Dos 44 respondentes, 59,1% são da área da saúde; 50% já participaram de alguma capacitação para acessar o Portal; e 61,4% dos usuários tiveram dificuldades no uso do Portal.

A Tabela 1 mostra os dados referentes à vinculação, gênero e área do conhecimento existente entre os respondentes e a Universidade Federal do Maranhão.

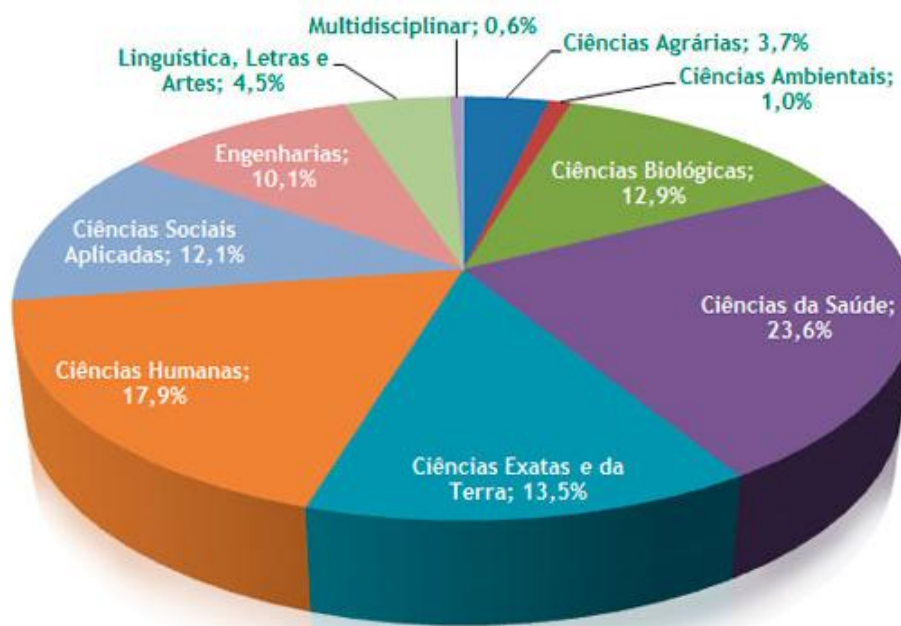
**Tabela 1 : Vínculo Institucional, gênero e área do conhecimento dos usuários assíduos do Portal de Periódicos da Capes da Universidade Federal do Maranhão.**

Variável	Respostas	N	%
Vínculo com a UFMA	Discente de graduação	11	25,0%
	Discente de pós-graduação	18	40,9%
	Docente	15	34,1%
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0%</b>
Gênero	Feminino	25	56,82%
	Masculino	19	43,18%
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0%</b>
Área do conhecimento de sua vinculação com a UFMA	Agrárias	2	4,5%
	Biológicas	5	11,4%
	Engenharias	1	2,3%
	Exatas e da Terra	5	11,4%
	Humanas	1	2,3%
	Saúde	26	59,1%
	Sociais Aplicadas	2	4,5%
	Outros	2	4,5%
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

A grande quantidade de usuários assíduos de discentes de pós-graduação e docentes explica-se, possivelmente, pelo fenômeno de avaliação dos programas de pós-graduação. A metodologia de avaliação dos programas reformulou-se a partir de 1997. Os critérios trienais são constantemente reavaliados pela Capes por meio de suas comissões de área e um dos pontos de relevância é a quantidade de publicações em revistas científicas de reconhecimento nacional ou internacional, o que possibilita melhor busca, recuperação e leitura de materiais científicos (PRODUÇÃO..., 2007).

A pesquisa mostrou (Tabela 1) que 56,82% são mulheres. A área com maior índice de pesquisa foi a da Saúde (59,1%), seguida pela de Exatas e da Terra (11,4%) com índice igual ao das Ciências Biológicas.



**Gráfico 1 : Divisão do conteúdo do Portal de Periódicos da Capes por área do Conhecimento**

Fonte: Capes (2012b)

Uma das justificativas para o grande número de usuários assíduos da Saúde é o fato do Portal disponibilizar um quantitativo elevado de materiais dessa área segundo os dados de representatividade do conteúdo do Portal de 2012 (Gráfico 1). Observa-se que a Ciência da Saúde está em primeiro lugar (23,6%), seguida pelas áreas de Ciências Humanas (17,9%); Exatas e da Terra (13,5%); Biológicas (12,9%); Ciências Sociais Aplicadas (12,1%), Engenharias (10,1%); Linguística, Letras e Artes (4,5%); Agrárias (3,7%); Ambientais (1%); e Multidisciplinares (0,6%) (CAPES, 2012b).

Os achados da Tabela 1 reforçam os dados da produção científica mundial de acordo com os quais a área de Medicina é a que mais produz com 27,9%; seguida da Física, com 13,9%. A produção do Brasil contribui positivamente com essas áreas, sendo as mesmas – Medicina (24,6%) e Física (17,1%) – as maiores produtoras no ranking científico brasileiro por área de conhecimento (FAPESP, 2011).

Comparando-se a Tabela 1 com o ranking Ibero-Americano Scimago Institutions Rankins (SIR) de 2011, observa-se congruência. As informações do ranking apresentam o perfil das atividades científicas – publicações e citações – Ibero-Americanas. Nesse ranking o Brasil está entre os países que possuem destaque, pois está entre os 6% que igualam ou superam a média mundial, conseguindo publicar metade de sua produção em periódicos de prestígio. Os outros países que compõem os 6% são: Espanha, Portugal, Argentina, Peru e Uruguai (SCIMAGO INSTITUTIONS RANKINS, 2010).

Verifica-se que a UFMA segue a tendência mundial e com o Portal não só o Maranhão, mas todo o Brasil teve benefícios na obtenção de informações científicas internacionais de alto nível.

Abre-se um parêntese para falar do SciELO Citation Index (SciELO CI), que em janeiro de 2014, começou a integrar à plataforma do Web of Science (WoS). A representação é um avanço no reconhecimento da ciência brasileira. “O SciELO CI compartilha as mesmas funções, recursos e navegabilidade da Interface do WoS juntamente com as demais bases de dados que integram a plataforma WoS.” (PACKER, 2014, p. 1)

Examinando as áreas do conhecimento (Tabela 1) e associando-as com a participação em capacitações, tem-se que 57,69% dos vinculados são da área da Saúde; e que 57,69% receberam treinamentos e outros 42,1% não. As Ciências Biológicas e Exatas e da Terra tiveram cada uma 80% dos pesquisados capacitados e 20% não. As áreas que menos participaram de instruções sobre o uso do Portal foram Agrárias, Engenharias, Humanas, Sociais Aplicadas e outros.

Na Tabela 2, verifica-se que dos discentes de graduação, 36,4% tiveram capacitação, enquanto o de pós-graduação stricto-sensu foi de 72,2%. Com o valor-p de 0,049, pode-se afirmar que os discentes de pós-graduação tiveram mais capacitações que os de graduação e os docentes.

**Tabela 2 : Contingência e Teste Qui-Quadrado para a vinculação com a universidade do maranhão e a capacitação para acessar o portal.**

Vinculação	Capacitação				Total	Valor-p
	Não		Sim			
Discente de graduação	7	63,6%	4	36,4%	11	
Discente de pós-graduação	5	27,8%	13	72,2%	18	0,049
Docente	10	66,7%	5	33,3%	15	
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>50,0%</b>	<b>22</b>	<b>50,0%</b>	<b>44</b>	

Fonte: Dados da pesquisa.

Sobre os da pesquisa de vinculação institucional (Tabela 1) e dos usuários que receberam capacitação (Tabela 3), tem-se que 72,22% dos alunos de pós-graduação receberam treinamentos, seguidos dos alunos de graduação com 36,36% e por último os docentes com 33,33%.

Os docentes quando conscientizados da importância científica do Portal de Periódicos da Capes tornam-se multiplicadores e auxiliam seu uso, pois os docentes são orientadores de práticas investigativas.

**Tabela 3 : Dados de participação em capacitação e de dificuldades no uso do Portal de Periódicos da Capes da Universidade Federal do Maranhão**

Variáveis	Respostas	N	%
Participação em capacitação para acessar o Portal de Periódicos da Capes	Não	22	50,0%
	Sim	22	50,0%
	Total	44	100,0%
Usuários que declararam sentir dificuldade no uso do Portal	Não	17	38,6%
	Sim	27	61,4%
	Total	44	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 3 mostra que metade da população estudada (50%) participou de capacitação e a outra não (50%); enquanto 27 (61,4%) dos respondentes declararam apresentar dificuldades na utilização dos recursos oferecidos pelo Portal.

Dos indivíduos que realizaram capacitação 59,1% tiveram dificuldade e dos que não realizaram capacitação 63,6% tiveram dificuldade, sendo que o valor de  $p=0,757$  não foi significativo (Tabela 4).

**Tabela 4 - Contingência e Teste Qui-Quadrado para a capacitação e a dificuldade no uso do Portal**

Capacitação	Dificuldade		Total	Valor-p
	Não	Sim		
Não	8 36,4%	14 63,6%	22	0,757
Sim	9 40,9%	13 59,1%	22	
Total	17 38,6%	27 61,4%	44	

Fonte: Dados da pesquisa

As capacitações ministradas são atividades que possuem grande relevância no aspecto do marketing informacional a fim de satisfazer as necessidades e anseios dos consumidores (ANGELO; ZIVIANI, 2011).

O marketing surge “[...] para trabalhar toda variedade de informação que envolve a criação, divulgação e entrega de valor para o público alvo, bem como a administração do relacionamento que beneficia tanto a organização como seu cliente.” (ANGELO; ZIVIANI, 2011, p. 1).

Identificar os contratempos no uso do Portal de Periódicos da Capes vai ao encontro das ideias de Araújo Júnior (2007) que diz ser preciso monitorar sistematicamente as necessidades dos usuários de sistemas de informação a fim de minimizar as restrições que envolvem esse processo.

Dessa forma, o presente trabalho perguntou aos seus respondentes: “Qual a sua maior dificuldade no uso do Portal?” que foi representada na Tabela 3 pela variável “Quantidade de usuários que declararam sentir dificuldade no uso do Portal”, sendo contabilizadas as respostas “Sim” para aqueles que mencionaram algum tipo de dificuldade e “Não” para os usuários que não relataram dificuldades.

As dificuldades apontadas pelos usuários assíduos da UFMA foram categorizadas para melhor explanação, como mostrado na Tabela 5.

Tabela 5 – Dificuldades encontradas pelos usuários da UFMA no uso do Portal de Periódicos da Capes

Dificuldades	N	%
Encontrar os arquivos mais recentes	1	3,7%
Visualizar pesquisas já salvas	1	3,7%
Acesso remoto	5	18,5%
Identificar materiais em texto completo	11	40,8%
Recursos	8	29,6%
Identificar o fator de impacto	1	3,7%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa

Verificam-se várias dificuldades (Tabela 5) e as que apresentaram maiores índices foram: identificar materiais em texto completo (40,8%), utilizar os recursos oferecidos pelo Portal (29,6%) e acesso remoto (18,5%).

Convém ressaltar que o acesso remoto não é de responsabilidade do Portal, mas da Instituição parceira, neste trabalho, a UFMA. Atualmente, a UFMA possui seu acesso remoto disponibilizado por meio de proxy, como já mencionado na metodologia deste estudo, mas o Núcleo de Tecnologia da Informação – setor responsável por estipular o tipo de conexão remota na Instituição – ainda está se adequando às exigências da Comunidade Acadêmica Federada (CAFe). Além disso, a Instituição migrou recentemente para o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), outra alternativa que em breve disponibilizará acesso às bases de dados científicas da UFMA.

Explica-se que o Núcleo Integrado de Bibliotecas (NIB) da UFMA desenvolve constantemente atividades de capacitação de usuários quer seja em parceria com os Departamentos dos Cursos, como é o exemplo do trabalho desenvolvido com a Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, quando ministrou-se 4h de capacitação junto às disciplinas “Seminários”; quer por solicitação dos discentes, quando foram ministradas 8h de capacitações em pesquisa científica quer por parceria com alguns cursos de graduação, como: Biblioteconomia, Química, Odontologia, Administração, Educação Física e Biologia, dentre outros.

O NIB, em 2010, promoveu o “Treinamento Nordeste do Portal de Periódicos da Capes” ministrado pela Coordenação da Capes, juntamente com o Evento “Periódicos Capes na Construção do Conhecimento Científico”. No Evento, os usuários foram capacitados para utilizar os recursos oferecidos pelo Portal, além de discutirem o uso das tecnologias para promover a construção científica.

Em 2012, teve o treinamento coordenado pela Capes na UFMA com 607 inscritos e 550 pessoas presentes que conforme informações da Capes foi o maior número de inscritos e maior número de pessoas capacitadas durante o ano de 2012 (CAPES, 2013b).

Os dados das Tabelas 3, 4 e 5 podem ser interpretados pelo comportamento informacional na concepção de tentar esclarecer e caracterizar as ações existentes entre as fontes e canais de informação que as pessoas escolhem para ter êxito na informação desejada.

Variáveis motivacionais podem justificar a atitude em direção ao uso do Portal e suas dificuldades, pois a utilidade percebida e a percepção da facilidade de uso em Sistemas de Informação são características onde a cognição dos usuários influencia diretamente a intenção de uso (DAVIS, 1993).

Por isso, a facilidade de uso do Portal deve ser trabalhada baseada na percepção das dificuldades encontradas pelos usuários o que significará um maior uso, pois a cognição levará à utilização daquilo que é mais fácil e mais seguro.

As informações sobre as atividades desenvolvidas pelo NIB demonstram que dificuldades existem (Tabela 5), mas esforços são feitos para minimizar as interferências no uso do Portal.



Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996), mencionam que os fatores que influenciam na busca informacional são as Fontes de Informação e o Conhecimento da Informação. O primeiro retrata onde são procuradas e as fontes mais comuns são: pares, bibliotecas, livros, artigos e a própria experiência.

No aspecto do Conhecimento da Informação deve ser considerado a familiaridade ou o sucesso nas pesquisas anteriores, confiabilidade e utilidade da informação, apresentação, oportunidade, custo, qualidade e acessibilidade.

Em relação aos achados apresentados na Tabela 5, o trabalho de Cunha (2009, p. 101) pode colaborar, pois a autora fez uma pergunta similar aos seus pesquisados, a saber: “Existem barreiras, problemas que o impedem de encontrar a informação que necessita no Portal Capes?”.

A síntese das respostas de Cunha (2009, p. 101) é: “Para os não usuários, o idioma é mais uma barreira. Para os usuários, a intensidade de uso pode ser diminuída pela interface complicada, pelo idioma e pela disponibilidade de apenas o resumo dos artigos em algumas bases.”

Quando se verifica a opção “Recursos” da Tabela 5 e a “Dificuldade da interface complicada” da pesquisa de Cunha (2009); e “Identificar materiais em texto completo” (Tabela 5) e a “Disponibilidade de apenas resumo” da pesquisa de Cunha (2009) identifica-se que as dificuldades continuam as mesmas apesar das mudanças efetivadas no SI e interface do Portal.

Reafirmando os dados da Tabela 5 apresentam-se alguns comentários sobre as dificuldades sentidos pelos usuários participantes desta pesquisa:

“Acesso a textos completos de algumas bases de dados” (Usuário A).

“Nem todas as revistas têm os artigos disponíveis na íntegra no momento da pesquisa” (Usuário B).

A relação capacitação e dificuldades no uso do Portal de Periódicos da Capes é o reflexo do (re)conhecimento daquilo que o usuário deseja encontrar em um sistema de recuperação da informação e que a falta do (re)conhecimento das fontes mais adequadas às necessidades dos pesquisadores acarreta ao profissional da informação um maior comprometimento na divulgação e argumentação comprovatória de melhor seleção da fonte desenvolvendo assim o marketing informacional.

O Quadro 5 relata que para os usuários é importante “identificar materiais em texto completo” (40,8%), além de saber utilizar os “Recursos” (29,6%) oferecidos pelas fontes de informação (Portal de Periódicos da Capes). Esses aspectos descrevem a realidade enfrentada pelos usuários assíduos reforçando a falta de (re)conhecimento dos pesquisadores pela completude do que está disponível para usufruto informacional científico.

Bolzan et al. (2013, p. 5) enfatiza que as TICs devem ser reinventadas e aprimoradas a fim de atender as necessidades de interação com as habilidades a serem desenvolvidas pelos pesquisadores, pois se “[...] pode afirmar que quanto maior o grau de escolaridade, maior será o nível de inclusão digital.” Interpretando-se a frase acima no contexto investigado nesta pesquisa, reforça-se que os usuários assíduos são pessoas conhecedoras dos recursos oferecidos pelas TICs, pois em sua maioria são alunos de pós-graduação stricto – sensu e docentes.

As habilidades específicas do usuário influenciam diretamente no comportamento de utilização dos sistemas de informação (SI). Se estes possuem ou não determinadas habilidades, o uso dos SI pode ser diferente (COVI, 1999).

Bolzan et al. (2013) ratifica esta pesquisa no que se refere ao idioma identificando que quem tem conhecimento de língua estrangeira possui maior conhecimento sobre as TICs, corroborando com a denominação do termo usuários assíduos, pois os mesmos em sua maioria foram discentes de pós-graduação stricto – sensu e docentes, o que permite inferir um maior conhecimento de idiomas e maior facilidade com as bases de dados oferecidas pelo Portal de Periódicos da Capes, pois escolhe-se um idioma estrangeiro na seleção de um Programa de Pós-Graduação stricto-sensu.

Fidel e Green (2004) apontaram os 10 principais fatores que afetam a seleção de fontes de informações, a saber: fontes que eu conheço (acessibilidade), pode fornecer dados que atendam às necessidades do projeto (qualidade), economiza tempo (acessibilidade), é mais provável que tenha as informações necessárias (qualidade), é fisicamente

próxima (acessibilidade), tem o formato certo (acessibilidade), pode dar o nível certo de detalhes (acessibilidade), é acessível (acessibilidade), está disponível (acessibilidade) e é confiável (qualidade).

O estudo de Fidel e Green (2004) concluiu que o comportamento de busca é influenciado pela acessibilidade e este é o fator que mais influencia a seleção de fontes de informação e que a escolha destas acontece pela familiaridade, pois considerou como fonte relevante, altamente acessível, aquela que pode dar informações de forma rápida.

### 3 Considerações finais

O alto índice de acesso dos docentes e discentes de pós-graduação stricto – sensu ao Portal de Periódicos da Capes evidenciam que o Portal atende ao seu interesse primeiro que é o de apoiar a pesquisa brasileira na disponibilização de materiais informacionais. Ou seja, exercendo sua função social de agente transformador da realidade científica brasileira.

As áreas da Saúde, Biológicas e de Ciências Exatas e Tecnológicas reforçam que a Universidade Federal do Maranhão está em consonância com a comunicação científica mundial sendo estas áreas as maiores produtoras. Esse fato permite inferir que os pesquisadores das Ciências da Saúde, Biológicas e de Ciências Exatas e Tecnológicas são os que mais utilizam os recursos informacionais.

Sobre a participação dos usuários em treinamentos e suas dificuldades no uso do Portal de Periódicos da Capes, percebe-se que apesar da mudança da plataforma os contratempos de uso continuam os mesmos. Exemplos mostrados pelos resultados que apontam como maiores obstáculos à identificação do texto completo, da falta de conhecimento amplo dos recursos oferecidos e o acesso remoto.

As informações sobre as dificuldades dos usuários é um fator que exige maior investigação. Uma reflexão, acerca dessas respostas, é que os usuários precisam de maior orientação para aperfeiçoar o uso dos recursos oferecidos pelo Portal, além da mudança de disponibilização do acesso remoto pela UFMA.

Este estudo identificou os usuários assíduos e deve-se analisar indiretamente nos achados a acessibilidade que tem o sentido de melhorar os sistemas e serviços de informação globalmente e particular, isto é, deve atender às demandas gerais e específicas dos usuários do Portal.

Os resultados relatados fornecem uma série de questionamentos que exigem uma investigação mais aprofundada para o constante aperfeiçoamento do projeto, tais como: Qual a rotina de busca do pesquisador? Como o usuário escolhe sua fonte de informação? Qual o nível de detalhe informacional é necessário em uma base de dados?

Com o intuito de compreender o contexto de cada pesquisador, suas necessidades, os fatores específicos que motivam a escolha de uma fonte sobre a outra para dirimir, com sucesso, as dificuldades enfrentadas na busca e recuperação dos materiais científicos, isto é, entender a complexidade do processo macro da pesquisa informacional ultrapassando os limites do estudo, como a pequena quantidade da população investigada (usuários assíduos) e de apenas um local de estudo (UFMA).

Identificar quem são os usuários e suas dificuldades traz a reflexão sobre o comportamento informacional e a necessidade a qual deseja-se suprir, pois a informação por si só não basta é preciso se inserir em um contexto interativo de significações para que seja transformada em ação (comportamento).

Conclui-se que os sistemas de informação como o Portal de Periódicos da Capes visam minimizar os esforços da busca informacional e seu planejamento deve ser pautado nas necessidades de pesquisa de sua clientela que devem ser identificadas e implementadas permitindo o sucesso em seus projetos de serviços de informação.

## Referências

ALBAGLI, S.; MACIEL, M. L. Informação e conhecimento na inovação e no desenvolvimento local. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 3, p. 9 – 18, 2004.

ANGELO, E. S.; ZIVIANI, F. Marketing informacional em unidades de informação. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 4, 2011. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/ago11/Art\\_05.htm](http://www.dgz.org.br/ago11/Art_05.htm)>. Acesso em: 27 jun. 2013.

ARAÚJO JÚNIOR, R. H. Processo de busca e recuperação da informação. In: \_\_\_\_\_. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2007. Cap. 3.

BOLZAN, L. M. *et al.* Variáveis de perfil que impactam na utilização efetiva de tecnologias digitais. **Qualit@s Revista Eletrônica**, [S.l.], v. 14, n. 1, p. 1 – 9, 2013. Disponível em: <<http://revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/viewFile/1732/917>>. Acesso em: 22 maio 2013.

CAPES. GEOCAPES. **Estatísticas de uso**. 2001. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?mn=69&smn=77>>. Acesso em: 22 out. 2012.

CAPES. GEOCAPES. **Estatísticas de uso**. 2002. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?mn=69&smn=77>>. Acesso em: 22 out. 2012.

CAPES. GEOCAPES. **Estatísticas de uso**. 2003. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?mn=69&smn=77>>. Acesso em: 22 out. 2012.

CAPES. GEOCAPES. **Estatísticas de uso**. 2004. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?mn=69&smn=77>>. Acesso em: 22 out. 2012.

CAPES. GEOCAPES. **Estatísticas de uso**. 2005. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?mn=69&smn=77>>. Acesso em: 22 out. 2012.

CAPES. GEOCAPES. **Estatísticas de uso**. 2006. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?mn=69&smn=77>>. Acesso em: 22 out. 2012.

CAPES. GEOCAPES. **Estatísticas de uso**. 2007. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?mn=69&smn=77>>. Acesso em: 22 out. 2012.

CAPES. GEOCAPES. **Estatísticas de uso**. 2008. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?mn=69&smn=77>>. Acesso em: 22 out. 2012.

CAPES. GEOCAPES. **Estatísticas de uso**. 2009. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?mn=69&smn=77>>. Acesso em: 22 out. 2012.

CAPES. GEOCAPES. **Estatísticas de uso**. 2010. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?mn=69&smn=77>>. Acesso em: 22 out. 2012.

CAPES. GEOCAPES. **Estatísticas de uso**. 2011. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?mn=69&smn=77>>. Acesso em: 22 out. 2012.

CAPES. GEOCAPES. **Estatísticas de uso**. 2012a. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?mn=69&smn=77>>. Acesso em: 22 out. 2012.

CAPES. Ministério da Educação. **O que é o Portal Periódicos Capes**. 2013a. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br/>>. Acesso em: 01 mar. 2005.

CAPES. **Missão e objetivos**: o Portal de Periódicos da Capes. 2012b. Disponível em: <[http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?option=com\\_pcontent&view=pcontent&alias=missao-objetivos&mn=69&smn=74](http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?option=com_pcontent&view=pcontent&alias=missao-objetivos&mn=69&smn=74)>. Acesso em: 24 set. 2012.

CAPES. **Treinamento UFMA** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por [suenia@ufma.br](mailto:suenia@ufma.br) em 25 jul. 2013b.

CENDON, B. V.; RIBEIRO, N. A. Análise da literatura acadêmica sobre o Portal Periódico Capes. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.18, n.2, p. 157-178, maio/ago. 2008.

CENDON, B. V.; RIBEIRO, N. A. Estudo das variáveis utilizadas nas pesquisas sobre o uso do portal de periódicos da Capes. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.21, n.3, p. 101-118, set./dez. 2011.

CORREA, C. H. W. *et al.* Portal de Periódicos da Capes: um misto de solução financeira e inovação. **Revista Brasileira de Inovação**, Rio de Janeiro, RJ, v. 7, n. 1, p.127-145, jan./ jun. 2008.

COVI, L. M. **Material mastery**: situating digital library use in university research practices. *Information Processing and Management*. New Brunswick: Pergamon, p.293-316, 1999.

CUNHA, A. A. **Uso de bibliotecas digitais de periódicos**: um estudo comparativo no Portal de Periódicos Capes entre áreas do conhecimento. 2009. 207f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

DAVIS, F. D. User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavior impacts. **Int. J. Man-Machine Studies**, [S.l.], v. 38, p. 475 – 487, 1993. p. 13

FAPESP. Análise da produção científica a partir de publicações em periódicos especializados. In: CAPES. **Indicadores de ciência, tecnologia e inovação em São Paulo 2010**. São Paulo, SP: FAPESP, 2011. v. 1. Cap. 4.

FIDEL. R.; GREEN, M. The many faces of accessibility: engineers' perception of information sources. **Information Processing & Management**, [S.l.], v. 40, n. 3, p. 563 – 581, 2004. Disponível em:<<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0306457303000037>>. Acesso em: 11 abr. 2013.

KURAMOTO, H. Informação científica: proposta de um novo modelo para o Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 35, n. 2, p. 91-102, 2006.

LECKIE, G. J.; PETTIGREW, K. E.; SYLVAIN, C. Modeling the information seeking of professional: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. **Library Quarterly**, v. 66, n. 2, p. 161 - 193, 1996.

LÖBLER, M. L. *et al.* **Inclusão digital**: mapeamento de publicações sobre o tema, na área de Administração. **Revista Novas Tecnologias na Educação**, Porto Alegre, v. 8, n. 2, p. 1 - 11, 2011. Disponível em:<<http://seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/36117/23320>>. Acesso em: 11 maio 2013.

NASCIMENTO, M. J.; WESCHENFELDER, S. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 12, n. 1, p. 321-343, 2002. Disponível em:<<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/161/155>>. Acesso em: 22 abr. 2013.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de metodologia científica**. 2. ed. São Paulo, SP: Pioneira, 1999.

PARCKER, A. L. **Scielo citation index no Web of Science**. 2014. Disponível em Disponível em:<[http://blog.scielo.org/blog/2014/02/28/scielo-citation-index-no-web-of-science/#.UxEu-YU6\\_V0](http://blog.scielo.org/blog/2014/02/28/scielo-citation-index-no-web-of-science/#.UxEu-YU6_V0)> Acesso em: 2 mar. 2014.

PINHO, F. A.; BARBOSA, A. M. S. Os usuários da informação jurídica. **Biblios: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información**, [S.l.], v. 44, p. 50 - 61, 2011. Disponível em:<<http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/44/64>>. Acesso em: 18 maio 2013.

PRODUÇÃO científica, pós-graduação e a Ramb. **Revista da Associação Médica Brasileira**, São Paulo, SP, v. 53, n. 6, p. 471 – 472, 2007. Disponível em:<[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-42302007000600001&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-42302007000600001&script=sci_arttext)>. Acesso em: 8 fev. 2013.

SARACEVIC, T. Digital library evaluation: toward an evolution of concepts. **Library Trends**, [S.l.], v. 49, n. 2, p. 350 – 369, 2000.

SCIMAGO INSTITUTIONS RANKINGS. **Ranking Ibero-Americano SIR 2011**. [S.l.]: SCOPUS, 2010.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. 2. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2006.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science**, [S.l.], v. 3, n. 2, p.49 - 55, 2000. Disponível em:<<http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>>. Acesso em: 11 ago. 2013.

YANG, K. Information retrieval on the web. **Annual Review of Information Science and Technology**, [S.l.], v. 39, n. 1, p. 33 - 80, 2005. Disponível em:<<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/aris.1440390109/full>>. Acesso em: 12 ago. 2013.

## Dados dos autores

### Suênia Oliveira Mendes

Bibliotecária da Universidade Federal do Maranhão. Professora do Instituto Florence de Ensino Superior. Mestre em Administração pela Faculdade de Estudos Administrativos de Minas Gerais. Especialista em Gestão de Arquivos e Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Maranhão, Brasil.

[suenia.mendes@ufma.br](mailto:suenia.mendes@ufma.br)

### Fabrizio Ziviani

Professor da Universidade FUMEC. Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais. Mestre em Administração Pública pela Escola de Governo da Fundação João Pinheiro e graduado em Administração. Brasil.

[contato@fabrizioziviani.com.br](mailto:contato@fabrizioziviani.com.br)

Recebido – Received : 2014-03-22

Aceitado – Accepted : 2014-09-30



*This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 United States License.*



*This journal is published by the University Library System of the University of Pittsburgh as part of its D-Scribe Digital Publishing Program and is cosponsored by the University of Pittsburgh Press.*