



# REGENERATIVIDADE DOS ESTUDOS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

## RENEWAL OF INFORMATION USERS' SATISFACTION STUDIES

**Luciana Ferreira da Costa** [lucianna.costa@yahoo.com.br](mailto:lucianna.costa@yahoo.com.br)  
Departamento de Ciência da Informação da UFPB

**Francisca Arruda Ramalho** [arfrancisca@hotmail.com.br](mailto:arfrancisca@hotmail.com.br)  
Departamento de Ciência da Informação da UFPB

### Resumo

Discute a definição de satisfação relacionada às necessidades humanas, privilegiando a ótica informacional diante da sua importância, na atualidade. Apresenta a evolução dos estudos de satisfação relacionados ao uso da informação nas perspectivas dos Estudos de Usuários da Ciência da Informação e de Usabilidade da Ciência da Computação, propondo os Estudos Híbridos de Uso da Informação. Apresenta um recorte dos resultados finais da pesquisa, desenvolvida junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, que objetivou analisar a Satisfação Subjetiva dos usuários do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Conclui com a identificação da boa Satisfação Subjetiva dos usuários do Portal de Periódicos da CAPES, conforme os parâmetros de análise utilizados e em face da média geral obtida, o que implica no desempenho dos mesmos de maneira positiva, contribuindo para qualificação do Portal no nível de boa usabilidade.

### Palavras-chave

Portal de Periódicos da CAPES; Usabilidade; Estudos de Usuários; Usuários da informação.



## 1 APRESENTANDO A INSATISFAÇÃO ABSOLUTA

*Poeminha de Insatisfação Absoluta:*  
O que me dói  
É quando está tudo acabado  
Pronto pronto  
Não há nada acabado  
Pronto pronto...

Millôr Fernandes

Desde o fenômeno da “explosão informacional” e a conseqüente “ansiedade da informação” (SARACEVIC, 1996; WURMAN, 1991), em face da oferta de estoques de informação cada vez maiores e mais especializados, além de cada vez mais similares, eficientes e velozes produtos/sistemas de informações oferecidos, tornou-se imprescindível o estudo da satisfação dos usuários da informação.

Atentando à relação inexorável entre o consumo de informação, conhecimento e tecnologia na sociedade contemporânea, principalmente quando das exigências de aprendizagem *versus* trabalho e convívio social, decorrente da globalização de mercados e competitividade das organizações, mais do que nunca se torna real a velha máxima de Sêneca: “Ninguém permanece satisfeito com o que tem”, pois, já pelo adágio popular: “conhecer é poder”. Daí o termo *satisfação* significar ao mesmo tempo “Contentamento, alegria, deleite, aprazimento”, “Pagamento, recompensa, retribuição” e “Explicação, justificativa, justificação” (FERREIRA, 2004), isto porque ela está estritamente relacionada às ações e aos resultados das ações humanas.

O homem é um ser insaciável por natureza, constante insatisfeito. Como um ciclo, o processo de satisfação individual desencadeia novas necessidades e novos processos individuais de busca pela continuidade de satisfação. E se, *a priori*, compreendermos a satisfação como uma sensação de prazer diante do desempenho de uma pessoa quando do uso de algo ou quando de uma realização, a satisfação, portanto, torna-se tão importante quanto o próprio desempenho dessa pessoa. Em paráfrase, quando da interação entre usuários e unidades/produtos/sistemas de informação e quando do efetivo uso da informação, a satisfação dos usuários é tão importante quanto as suas próprias ações de efetividade do uso da informação.

A questão da satisfação humana aplicada às possíveis e diversas práticas informacionais – de geração, armazenamento, busca, recuperação, acesso, uso,

transferência e disseminação da informação, ou seja, o próprio comportamento ou processo de busca e uso da informação, conforme tratam Araújo (1998) e Marteleto (1992) – assim, têm relevância cada vez maior, na atualidade.

Dessa forma, discorrendo sobre a regeneratividade dos estudos de satisfação dos usuários da informação, apresentamos um recorte dos resultados da pesquisa vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) que foi concluída em novembro do ano de 2008 (COSTA, 2008). Sobre esse recorte, trazemos aqui a análise da Satisfação Subjetiva dos usuários do Portal de Informação da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) quando da utilização desse portal enquanto um sistema de informação interativo, sob perspectiva dos Estudos Híbridos de Uso da Informação, tal como denominamos.

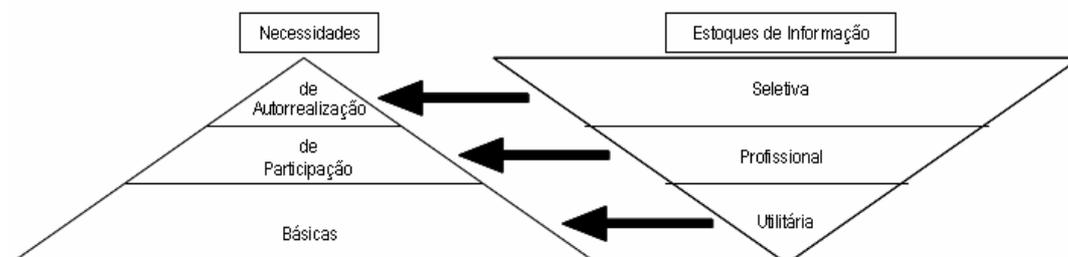
## **2 DAS NECESSIDADES À SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA INFORMAÇÃO**

O que move os homens? As suas necessidades os movem.

Abraham Harold Maslow, grande teórico da Psicologia, idealizou uma das mais importantes teorias de motivação, reconhecida pela denominação que leva o seu nome: Teoria de Maslow. Esta teoria foi publicada, originalmente, no seu livro *Motivation and Personality*. Nessa obra, Maslow analisa o comportamento motivacional como consequência das necessidades humanas. Para ele, as necessidades dos seres humanos estão sujeitas a uma hierarquia, o que implica dizer que quando o ser humano concretiza uma necessidade surge outra em seu lugar, fazendo com que o homem busque formas de satisfazê-la. Em resumo, a Teoria de Maslow versa sobre a organização ou o arranjo da motivação e a ação humana em níveis das suas necessidades, numa sequência de relevância e de influência que pode ser representada em forma de pirâmide. (MASLOW, 1954).

Grande pesquisador brasileiro da Ciência da Informação, Barreto (2002), baseado na pirâmide das necessidades e comportamentos humanos da Teoria de Maslow, adaptou-a para analisar a demanda e a oferta de informação, relacionando, respectivamente, as necessidades humanas aos estoques de informação existentes. Tal relação dar-se-ia numa situação inversamente proporcional entre necessidades e estoques de informação para satisfação das necessidades dos indivíduos, conforme pode ser visualizado na Figura 1 apresentada em sequência.

Dessa forma, os indivíduos sociais são movidos pelas suas necessidades e buscam informação para sua sobrevivência, continuidade, envolvimento, evolução e autorrealização.



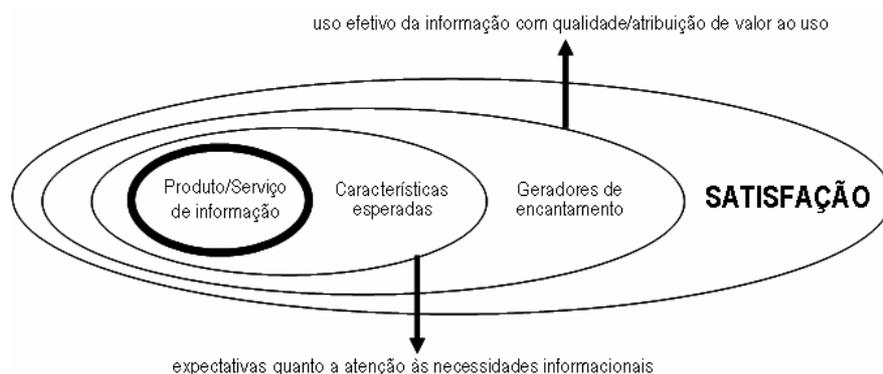
**Figura 1** - Relação entre necessidades e estoques de informação  
Fonte: Adaptado de Barreto (2002)

Segundo Figueiredo (1979), enquanto uma perspectiva conceitual importante, dois tipos de necessidades de informação devem ser consideradas: a) a necessidade de informação em função do conhecimento (que resulta do desejo de saber); e b) a necessidade de informação em função da ação (que resulta de necessidades materiais exigidas para a realização das atividades humanas, profissionais e pessoais). Por essa perspectiva, quando tratamos do uso da informação devemos atentar que produtos/sistemas/unidades de informação emitem/disponibilizam a matéria informação para que esta deva ser trabalhada a fim de obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação a partir de sua função.

O objetivo final de um produto/sistema/unidade de informação deve ser compreendido e analisado, enquanto fontes ou canais de informação utilizados, em termos dos usos da informação e dos efeitos (funções concretizadas) resultantes desses usos na modificação do estado do conhecimento e nas ações dos usuários. Dessa maneira, o papel mais importante do produto/sistema/unidade consiste na forma como a informação possibilita/transforma a realização desse objetivo, ao satisfazer seus usuários. (LE COADIC, 1996).

Em face dessa compreensão, a definição de satisfação quanto ao uso da informação em atenção às necessidades dos indivíduos também pode ser explicada a partir do modelo de satisfação de Oliver (1996), denominado de Modelo de Atributos de Produtos/Serviços e representado, pictoricamente, por elipses circunscritas. Pautando-nos nesse modelo, o produto ou serviço de informação seria, enquanto elipse central, composto por atributos que gerariam insatisfação caso não existissem (considerados “atributos mantenedores”, permitindo a continuidade do processo de uso da informação).

A próxima elipse, considerada elipse de expectativas, contém as características esperadas para o atendimento das necessidades informacionais. A elipse seguinte é formada por atributos que geram encantamento, que, através da subjetividade do usuário, contribuem para que este último atribua valor/qualidade ao uso efetivado da informação. Finalmente, a última elipse pode ser considerada enquanto concretização da satisfação, conforme podemos observar na Figura 2.



**Figura 2** – Modelo de Atributos de Produtos/Serviços aplicado à satisfação no uso da informação  
Fonte: Adaptado de Oliver (1996)

Guiadas por Anderson e Mittal (1999), advertimos, entretanto, que nem sempre a informação possibilita ou transforma a realização das ações dos usuários, e mais, nem sempre a informação satisfaz seus usuários. Nesse sentido, este pensamento se aproxima da compreensão da necessidade de existência dos atributos mantenedores, conforme trata Oliver (1996), para que a informação possa possibilitar/transformar a realização das ações dos usuários e, quiçá, em um segundo momento, gerar satisfação. Caso não existam os atributos mantenedores, haverá insatisfação.

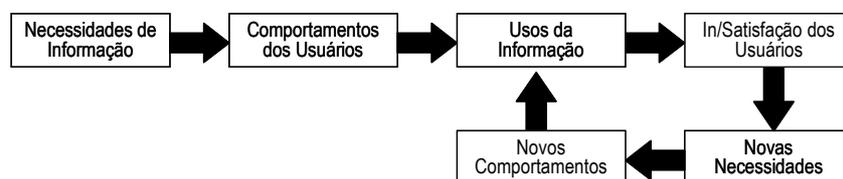
Segundo Beber, Ribeiro e Fogliatto (2004), a insatisfação deve ser reconhecida enquanto uma condição distinta da satisfação quando do uso de produtos e serviços. Para os autores, satisfação e insatisfação não são extremos de um mesmo *continuum*, pois estão vinculadas à qualidade e atenção às necessidades através de caracterizações e valorações das mais diversas e, por vezes, distintas. A razão da satisfação pode não coincidir aos parâmetros da insatisfação.

Dessa maneira, quanto à insatisfação, para Maslow (1954), quando a qualidade e a atenção às necessidades não se realizam, sobrevém a frustração do indivíduo, que poderá assumir várias atitudes: comportamento ilógico ou sem normalidade, agressividade por não poder dar vazão à insatisfação contida, nervosismo, insônia,

distúrbios circulatórios/digestivos, falta de interesse pelas tarefas ou objetivos, passividade, baixa auto-estima, má vontade, pessimismo, resistência às modificações, insegurança, não colaboração, etc. Com efeito, nesses casos, o ciclo motivacional não se completa como desejado.

Entretanto, quando a necessidade humana não é satisfeita, acontecendo as atitudes descritas, não implica dizer que o indivíduo persistirá sempre frustrado, pois, segundo Maslow, a necessidade será transferida ou compensada de algum modo. Daí, reconhecermos o ciclo motivacional como contínuo.

Em se tratando das necessidades de informação à satisfação dos usuários, se “necessidades e usos são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira complexa que determinará o comportamento do usuário e suas práticas” (LE COADIC, 1996, p. 39), a satisfação ou insatisfação proveniente dos usos da informação suscitam novas necessidades informacionais, bem como novos comportamentos dos usuários, frente à alteração de seu estado de conhecimento e ação social, como representado na Figura 3. Temos, assim, um ciclo motivacional contínuo de necessidades e usos da informação que persegue a própria existência humana.



**Figura 3** – Ciclo das necessidades e usos da informação  
Fonte: Adaptado de Le Coadic (1996)

### 3 INVESTIGANDO A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Influenciadas pela Teoria de Maslow, outras teorias surgiram durante a segunda metade do século XX propondo estudos de satisfação baseados em métodos científicos avaliatórios. Essas propostas se voltaram aos mais diversos campos do conhecimento e aplicações sociais de produtos e serviços oferecidos às pessoas, como a Administração, a Saúde, a Indústria, a Educação, a Cultura, a Comunicação e Informação, etc, compreendendo essas pessoas em referência enquanto usuários, clientes, pacientes ou consumidores. Para Esperidião e Trad (2006), quatro teorias se destacam originadas,

predominantemente, da Psicologia Social e do Marketing, além de uma recorrendo à combinação de modelos, conforme a descrição apresentada no quadro que segue:

TEORIAS	AUTORES	DESCRIÇÃO
<b>Teoria da Atitude</b>	Linder-Pelz	Considera a satisfação uma atitude de avaliação positiva ou negativa feita pelos indivíduos sobre um determinado produto/serviço ou um dos aspectos que o compõem.
<b>Teoria da Discrepância</b>	Sitzia e Wood; Fox e Storms; Carr-Hill	É considerada a teoria mais utilizada nas pesquisas de satisfação. A partir das discrepâncias ou diferenças entre as expectativas e a percepção das experiências dos indivíduos é que os níveis de satisfação são identificados.
<b>Teoria da Realização ou Confirmação da Expectativa</b>	Fitzpatrick e Hopkins	Propõe-se a compreender a demonstração da satisfação dos indivíduos quando estes recebem aquilo que esperavam dos serviços ou mais do que esperavam, permitindo conhecer o quanto um serviço foi melhor diante da expectativa inicial.
<b>Teoria da Equidade</b>	Souza; Williams	Introduzindo elementos de comparação social, postula que os indivíduos avaliam produtos/serviços segundo critérios de equidade, ou seja, em termos de “ganhos” ou “perdas” na comparação com outros indivíduos.
<b>Teoria dos Quatro Estágios</b>	Swan	Teoria de “Modelos Combinados”, composta por quatro constructos básicos: 1- a percepção do desempenho do serviço; 2- a confirmação da expectativa; 3- a satisfação geral; e 4- a intenção de visitar ou evitar o serviço no futuro.

**Quadro 1** – Teorias produzidas acerca da Satisfação a partir de Maslow  
Fonte: Adaptado de Esperidião e Trad (2006)

Conforme Esperidião e Trad (2006, p. 1268), “Os estudos de satisfação de usuários ganharam destaque na literatura principalmente na década de 1970, nos Estados Unidos e na Inglaterra, inseridos no paradigma do consumismo e da cultura de qualidade”. Mesmo assim, as autoras consideram que, segundo a literatura científica, existe “pouco arsenal teórico e metodológico” disponível para esses estudos.

No âmbito da Ciência da Informação, os estudos de satisfação de usuários são considerados uma especificidade dos Estudos de Usuários, área de pesquisa originada da Biblioteconomia e Documentação. Em sua gênese, os Estudos de Usuários remontam à década de 1940, a partir do trabalho de Bernal e Urquhart, apresentado na Conferência de Informação Científica da *Royal Society*, bem como de outros trabalhos que vieram contribuir para gerar preocupação para estudos orientados às necessidades dos usuários. Esses estudos vêm consistindo em um método de investigação objetiva que compreende a investigação das necessidades de informação, os processos de busca e usos da informação, bem como sua qualificação/satisfação. (WILSON, 1981; FERREIRA, 2002; CHOO, 2003).

Sanz Casado (1994), inspirado na metodologia científica, define Estudos de Usuários como sendo o conjunto de estudos científicos que analisam, qualitativa e

quantitativamente, os hábitos de informação dos usuários. Nessa perspectiva, Guinchat e Menou (1994) consideram os usuários como o elemento fundamental de todo e qualquer sistema de informação.

Segundo Ferreira (2002), apesar dos Estudos de Usuários remontarem à década de 1940, historicamente os mesmos privilegiaram os estudos de satisfação de usuários a partir da década de 1970, quando estes apareceram preocupados, mais propriamente, com o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação.

Dessa forma, esses estudos seguiram a tendência das publicações das teorias de satisfação. Satisfazer o usuário, nessa primeira perspectiva da área, corresponderia a servi-lo, atender à demanda do mesmo quanto às necessidades de informação. Na literatura especializada brasileira sobre a área, os primeiros Estudos de Usuários datam desta década.

Pela evolução dos Estudos de Usuários, a partir do limiar do século XX, houve uma reconfiguração dos seus fenômenos informacionais investigados (objetos, contextos, usuários, sistemas, atitudes, necessidades, etc.), em decorrência dos novos produtos e serviços informacionais suscitados diante da popularização/democratização do uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC's), principalmente a *Internet*. Nesse sentido, conforme as palavras de Costa (2008, p. 52), nessa primeira década do século XXI:

Os estudos estão voltados tanto para o **comportamento informacional**, quanto para a **avaliação de satisfação e desempenho**, enfatizando a relação entre usuários e sistemas de informação interativos, no contexto social das TIC's.

Convergentes aos Estudos de Usuários, nesse último contexto social tecnológico, os Estudos de Usabilidade surgem justamente no final do século XX no âmbito da Ciência da Computação/Engenharia de *Software*, também preocupados com a satisfação e o desempenho dos usuários agora nos cenários de uso de produtos e sistemas interativos baseados em computador, ou seja, pautados nas TIC's. Tais cenários são amplamente reconhecidos como o campo da Interação Homem-Computador, o campo da busca pela harmonia na ação exercida, mutuamente, entre dois fenômenos: um humano e outro artificial. (BARANAUSKAS; ROCHA, 2000).

Seguindo essa compreensão, a usabilidade se torna um conceito muito relevante, isto porque está diretamente ligada aos conceitos de qualidade de sistemas e produtos

tecnológicos utilizados nas mais diversas atividades humanas. Pela definição internacional, a usabilidade é compreendida enquanto “a capacidade de um produto ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso”. (ISO 9241-11, 1998).

Precursor dos Estudos de Usabilidade, Nielsen (1993) indica que a satisfação, tratada por ele como Satisfação Subjetiva, refere-se ao usuário achar agradável a interação com um sistema e se sentir, particularmente, satisfeito. A Satisfação Subjetiva seria um atributo de usabilidade complementar a mais quatro outros atributos a serem observados para se levantar a qualidade de uso de um produto ou sistema interativo: facilidade de aprendizado, eficiência de uso, facilidade de memorização e baixa taxa de erros. A subjetividade do usuário em relação à sua satisfação, dessa forma, conta tanto ou mais quanto o seu próprio desempenho no permanente retorno pelo mesmo ao sistema. Quanto mais satisfeito o usuário se sentir, maior a usabilidade do sistema. (NIELSEN, 1993, 1997, 2000; NIELSEN; LORANGER, 2007).

Publicada em 1998, pela *International Organization for Standardization* (ISO), a ISO 9241, enquanto norma de padrão internacional do estabelecimento de requisitos ergonômicos para o trabalho de organizações com terminais computacionais de visualização, define satisfação assim vinculada à usabilidade:

- Satisfação – conforto e aceitabilidade do produto, medidos por meio de métodos subjetivos e/ou objetivos. As medidas objetivas de satisfação podem se basear na observação do comportamento do usuário (postura e movimento corporal) ou no monitoramento de suas respostas fisiológicas. As medidas subjetivas, por sua vez, são produzidas pela quantificação das reações, atitudes e opiniões expressas subjetivamente pelos usuários (ISO 9241 - Parte 11, 1998).

Habitualmente, para se medir a satisfação de usuários, os Estudos de Usabilidade se utilizam da aplicação de questionários de satisfação, sejam enfatizadas medidas objetivas ou subjetivas. O mais conhecido e utilizado como modelo/parâmetro internacional é o *Questionnaire for User Interface Satisfaction*-QUIS, desenvolvido por Ben Shneiderman e sua equipe da *University of Maryland* (SHNEIDERMAN, 1987; SHNEIDERMAN; PLAISANT, 2004). Em sequência, assinalamos, com base em Cybis (2007), as alternativas de questionários de satisfação mais conhecidas e suas respectivas fontes de acesso:

- **SUS – System Usability Scale (10 questões)** – <http://www.usability.serco.com/trump/documents/Suschapt.doc>
  - **SUMI – Software Usability Measurement Inventory (5 fatores; 50 questões)** – <http://www.ucc.ie/hfrg/questionnaires/sumi/index.html>
  - **QUIS – Questionnaire for User Interaction Satisfaction (versão 5; 4 fatores; 21 questões)** – <http://www.lap.umd.edu/QUIS/index.html>
  - **ISONORM 9241:10 – Questionário baseado na parte 10 da norma ISO 9241 (7 fatores; 34 questões)** – <http://www.sozialnetz-hessen.de/ergo-online/Software/Isonorm-Workshop.htm>
- Outros menos famosos são:
- **WAMMI – Website Analysis and Measurement Inventory** – <http://www.wammi.com/whatis.html>
  - **USE** – <http://www.mindspring.com/~alund/USE/IntroductionToUse.html>
  - **CSUQ** – <http://www.acm.org/~perlman/question.cgi?form=CSUQ>
  - **IsoMetrics** – <http://people.freenet.de/gediga/bit99.htm> (CYBIS, 2007, p. 124-125).

Na atualidade, os Estudos de Usabilidade se tornaram uma exigência. Isto, pois a boa usabilidade implica na promoção de novas relações sócio-técnicas e na sobrevivência de pessoas e instituições, através da aceitação de (satisfação quanto aos) seus serviços e produtos. Já a má usabilidade pode implicar, por sua vez, na construção de imagens ruins de pessoas e instituições, em sua desarticulação/ineficiência ou até falência. O consumismo relacionado à competitividade dos mercados globalizados, dessa forma, contribui para a necessidade desses estudos.

Daí, por questões de alto financiamento/investimento econômico acerca dos produtos tecnológicos, os Estudos de Usabilidade vêm tendendo às aplicações mais comerciais, diferentemente dos Estudos de Usuários, mais institucionais, mais sociais. Nesse sentido, conforme Cybis (2007), os Estudos de Usabilidade têm se voltado ao *e-commerce/e-business*, jogos de computador, *software* de gestão, TV digital e, mais recentemente, à interação móvel, enquanto que os Estudos de Usuários, conforme Sanz Casado (1994), tradicionalmente, voltam-se às instituições promotoras de serviços de informação, ou unidades de informação, como bibliotecas, arquivos, museus e centros de documentação.

A promoção, entretanto, dos estudos de satisfação sob perspectiva dos Estudos de Usabilidade provoca a regeneratividade dos estudos de satisfação sob perspectiva dos Estudos de Usuários. Regeneratividade enquanto ação de se regenerar, de dar vida nova (FERREIRA, 2004). Nessa perspectiva, devemos ressaltar que, relacionando os Estudos de Usuários aos Estudos de Usabilidade, autores da Ciência da Informação já vêm contribuindo com esse diálogo, realizando estudos e pesquisas e publicando a respeito

desse nexos, como Bohmerwald (2005), Paiva e Ramalho (2006), Baptista e Cunha (2007), Ferreira e Pithan (2008), Araújo e Curty (2008), Costa (2008) e Costa e Ramalho (2009).

Como um novo conceito que trazemos, denominamos esse fazer dialógico entre os Estudos de Usuários e os Estudos de Usabilidade como Estudos Híbridos de Uso da Informação, enquanto uma área profícua de pesquisa, na relação interdisciplinar entre *a priori* a Ciência da Informação e a Ciência da Computação. Os Estudos Híbridos de Uso da Informação, dessa forma, tornam-se necessários, emergindo diante das demandas da práxis social cotidiana no uso de sistemas interativos de informação na sociedade contemporânea.

#### **4 O CASO DO PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES**

Considerado “O Portal Brasileiro de Informação Científica”, conforme anunciado em seu *site* (CAPES, 2009), o Portal de Periódicos da CAPES foi lançado no ano de 2000, tendo como finalidade promover à comunidade científica brasileira o acesso livre e gratuito à versão eletrônica dos principais veículos de comunicação da ciência, ou seja, aos periódicos científicos, bem como às bases de dados, permitido por meio de terminais ligados à *Internet* instalados nas instituições participantes ou por elas autorizados. Constitui-se, portanto, como uma ferramenta moderna e democrática de acesso à informação para a pesquisa e desenvolvimento científico e tecnológico no país.

O Portal conta com 268 instituições públicas e privadas, entre universidades, centros de pesquisa e órgãos do governo participantes em todo o país, disponibilizando, atualmente, 15.475 títulos de periódicos com textos completos, 128 bases de dados e seis bases mundiais de Patentes (CAPES, 2009). Segundo suas estatísticas, no período de janeiro a dezembro do ano de 2008 foram contabilizados 60.703.478 acessos às bases, sendo 39.591.556 acessos à bases de dados referenciais e 21.111.922 acessos à base de dados em texto completo (CAPES, 2009).

Ainda neste ano de 2009, a CAPES lançará uma nova versão do Portal de Periódicos que pretende ser “mais ágil, mais fácil e mais moderno”, possibilitando que o usuário possa “consultar todas as informações do Portal por assunto ou palavra-chave numa única metabusca, receber informações específicas em sua área de conhecimento, personalizar sua busca, construir seu próprio acervo virtual” (CAPES, 2009).

Diante, portanto, da relevante função social desse Portal, na promoção da disseminação do conhecimento científico e tecnológico no país, este trabalho apresenta os resultados da análise do nível de Satisfação Subjetiva dos usuários do Portal de Periódicos da CAPES, quando do seu uso.

Caracterizando-se enquanto um Estudo Híbrido de Uso da Informação, na interseção entre os Estudos de Usuários e os Estudos de Usabilidade, além dessa relação interdisciplinar comungar com as Ciências do Comportamento, a pesquisa possuiu natureza descritiva, utilizando-se do método direto, sob abordagem metodológica qualitativa com aporte quantitativo.

Os sujeitos da pesquisa integram a área de conhecimento que mais consulta no Portal, na Universidade Federal da Paraíba (UFPB), a área de Saúde, sendo, com recorte para os docentes permanentes vinculados aos Programas de Pós-Graduação do Centro de Ciências da Saúde da UFPB: Enfermagem (PPGE), Ciências da Nutrição (PPGCN), Produtos Naturais e Sintéticos Bioativos (PPGPNSB) e Odontologia (PPGO). Dos 53 docentes do universo da pesquisa, atingimos a amostra de 48 docentes (94%).

O perfil dos sujeitos investigados aponta para usuários com as seguintes características gerais: servidores públicos federais enquanto população amadurecida; de predomínio feminino; na sua totalidade Doutores e em maioria Professores Adjuntos experientes em sistemas informacionais automatizados; usuários de computador, na sua totalidade na universidade e em sua casa. Acessam a *Internet* diariamente, sendo os recursos mais utilizados: *e-mail*, jornais e revistas e *sites* de busca. Por fim, acessam o Portal de Periódicos da CAPES, na sua maioria, algumas vezes por semana, principalmente para elaboração de artigos, orientação de teses e dissertações, suporte às disciplinas e orientação de iniciação científica.

Considerando a Satisfação Subjetiva um atributo de usabilidade, utilizamos os seguintes métodos de coleta de dados: pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e questionário (conjugado de perfil e satisfação, aplicado *on-line*, em número de 25, e presencialmente, em número de 23). Como método de análise de dados, utilizamos a análise descritiva por categorias gerais e específicas, a partir de parâmetros de análise construídos de acordo com a *escala de Likert* do tipo de concordância, com pesos de 1 a 5 e intervalos de média correspondentes de 0,0 a 5,0 determinantes de níveis qualificados de baixíssima a alta satisfação, conforme o quadro em sequência:

CRITÉRIOS DE CONCORDÂNCIA DAS RESPOSTAS	Plena Discordância	Discordância	Neutralidade de Concordância	Concordância	Plena Concordância
Pesos	1	2	3	4	5
SATISFAÇÃO SUBJETIVA	Baixíssima Satisfação	Baixa Satisfação	Satisfação Regular	Boa Satisfação	Alta Satisfação
Intervalos de Média	0,0-1,0	1,1-2,0	2,1-3,0	3,1-4,0	4,1-5,0

**Quadro 2** - Parâmetros de análise análogos à escala de concordância  
Fonte: Adaptado de Costa (2008)

A seguir, apresentamos os resultados e análises de oito itens trabalhados na pesquisa acerca da Satisfação Subjetiva. Atribuimos os códigos F para frequência de resposta e D para cada docente respondente acrescido do número 1 ao número 48, respectivamente.

## 5 DESVELA-SE A SATISFAÇÃO SUBJETIVA

Analisando a **Satisfação Subjetiva** dos usuários do Portal de Periódicos da CAPES quando do uso desse sistema, este atributo obteve a média geral de 3,9, sobre a qual constatamos o nível de **boa satisfação subjetiva**, conforme os parâmetros de análise adotados. No quadro que segue, demonstramos, em *ranking*, as médias dos itens específicos que constituem a média da Satisfação Subjetiva:

SATISFAÇÃO SUBJETIVA		MÉDIAS	
		ITEM	ATRIBUTO
1º	Consideração do Portal como ferramenta de apoio didático e de atualização para o usuário	4,3	3,9
2º	Atualização constante do conteúdo informacional do Portal	4,0	
	Tempo de resposta do Portal às expectativas do usuário	4,0	
3º	Segurança transmitida pelo Portal ao usuário no momento da pesquisa	3,9	
	Oferta de acesso fácil e rápido pelo Portal ao conteúdo informacional desejado pelo usuário	3,9	
	Atenção do Portal às necessidades de pesquisa do usuário	3,9	
4º	Agradabilidade da interface do Portal	3,7	
5º	Informação de assuntos correlatos quando da não localização do assunto solicitado	3,2	

**QUADRO 2** – Composição do atributo Satisfação Subjetiva  
Fonte: Costa (2008)

Todos os itens que compuseram o atributo Satisfação Subjetiva obtiveram médias específicas, segundo os parâmetros de análise, enquadradas no nível considerado bom, com exceção do primeiro item, “**Consideração do Portal como ferramenta de apoio**

didático e atualização para o usuário”, que obteve média 4,3, inclusa no **nível de alta qualificação**, evidenciando, dessa maneira **alta consideração do Portal como ferramenta de apoio didático e de atualização para os docentes investigados**.

Devemos sublinhar, portanto, que este item em destaque, com média 4,3, obteve a maior média de composição da média geral do atributo de Satisfação Subjetiva.

A média 4,3 resultou da concentração de respostas na sua maioria, de concordância pelos docentes do PPGO no montante percentual de 19% (F=9), PPGNSB e PPGE com montantes percentuais de 10% (F= 5) cada e PPGCN com montante percentual de 8% (F=4), seguida da concentração de respostas de plena concordância, sendo os valores mais expressivos os dos docentes do PPGNSB e do PPGE nos montantes percentuais de 19% (F=9) e 10% (F=5), respectivamente.

O segundo e o terceiro itens, **“Atualização constante do conteúdo informacional do Portal”** e **“Tempo de resposta do Portal às expectativas do usuário”**, apresentaram a mesma média, 4,0. Segundo os parâmetros de análise, tais médias se enquadram no **nível de boa atualização constante do conteúdo informacional** e de **bom tempo de resposta em face das expectativas dos docentes investigados**.

Sobre os percentuais mais relevantes de concentração de respostas, quanto a estes dois itens, temos valores próximos que resultaram da concordância sobre as mesmas: “Atualização constante do conteúdo informacional do Portal”, obtendo o PPGO, o PPGNSB, o PPGE e o PPGCN os percentuais de 19% (F=9), 15% (F=7), 10% (F=5) e 6% (F=6), respectivamente; e “Tempo de resposta do Portal às expectativas do usuário” obtendo o PPGO, o PPGNSB, o PPGE e o PPGCN os percentuais de 19% (F=9), 15% (F=7), 8% (F=4) os dois últimos, respectivamente.

Uma crítica que associamos à “Atualização constante do conteúdo do Portal” merece ser registrada: “Ser democrático, ser livre, ser subjetivo. Não se preocupar com número de acesso ou fator de impacto. Não bloquear acesso só porque é pouco usado. O que é mais visto não quer dizer que seja importante.” (D 47)

Evidenciamos que os itens quarto, quinto e sexto obtiveram qualificações referentes à **boa segurança aos docentes no momento de uso do Portal, boa oferta de acesso ao conteúdo desejado, considerado fácil e rápido**, e **“Atenção do Portal às necessidades do usuário, respectivamente**, relacionadas todas à mesma média 3,9.

Quanto ao quarto item, sua média se deu pela concentração de respostas, em sua maioria, de concordância à segurança aos docentes no momento de uso do Portal pelos docentes do PPGO com 15% (F=7), PPGNSB com 13% (F=6), PPGE com 8% (F=4) e PPGCN com 6% (F=3).

Sobre o quinto, sua média se deu pela concentração de respostas, sobretudo, de concordância à “Oferta de acesso fácil e rápido pelo Portal ao conteúdo informacional desejado pelo usuário” pelos docentes do PPGO e do PPGNSB com 19% (F=9) cada, PPGE com 10% (F=5) e PPGCN com 8% (F=4). Sobre este item, atestam Nielsen e Loranger (2007, p. 344): “A vantagem de entender as expectativas das pessoas é que você pode dar o que elas precisam exatamente da maneira que desejam”.

Já o sexto item, acerca da atenção às necessidades de pesquisa, também se deu pela concentração de respostas, em sua maioria, de concordância pelos docentes do PPGO com 25% (F=12), PPGNSB com 17% (F=8) e PPGCN e PPGE com os mesmos percentuais, 10% (F=5). Em relação à satisfação do sexto item, “Atenção do Portal às necessidades de pesquisa do usuário”, encontramos a afirmativa de um docente: “Para a minha necessidade de pesquisa e ensino, o sistema é satisfatório.” (D 11)

O sétimo item específico que compõe este atributo, versando sobre a “**Agradabilidade da interface do Portal**”, apresentou a média 3,7, que segundo os parâmetros de análise, encontra-se no **nível de boa agradabilidade da interface**. Esta média resultou, sobretudo, da concentração de respostas de concordância pelos docentes do PPGO com 25% (F=12), PPGNSB com 17% (F=8), PPGE com 10% (F=5) e PPGCN com 8% (F=4).

Quanto a este item, houve uma resposta de um docente que, ao mesmo tempo, oferece uma crítica quanto à agradabilidade da interface do Portal e uma sugestão de cooperação institucional para promoção do mesmo, conforme podemos observar na afirmativa transcrita a seguir: “Penso que as universidades deveriam fornecer com freqüência cursos para uso do Portal aos professores. O sistema pode estar sendo subutilizado em função de não ter uma interface convidativa.” (D 1)

De modo geral, esta afirmativa corrobora com a advertência de Nielsen e Loranger (2007, p. 394) aos *webdesigners* quanto à agradabilidade:

Como não se preocupam com tecnologia, computadores, ou Websites por si sós, a maioria das pessoas prefere sites que equilibram design com simplicidade. Elas apreciam sites que são esteticamente agradáveis, mas

se frustram se o *design* for um obstáculo. Combine criatividade e usabilidade para alcançar um design harmonioso e eficiente.

O último item “**Informação de assuntos correlatos quando da não localização do assunto solicitado**”, apresentou a média mais baixa do atributo, 3,2. Tal média, segundo os parâmetros de análise, encontra-se no **nível de boa informação de assuntos correlatos**, e se deu especialmente pela concentração de respostas de concordância pelos docentes do PPGO com montante percentual 17% (F=8), PPGNSB e PPGE com montantes percentuais de 10% (F=5) cada e PPGCN no montante percentual de 8% (F=4).

Registramos a afirmativa de um docente sobre o item “Informação pelo Portal de assuntos correlatos quando da não localização do assunto solicitado”, tratando da sua satisfação diante da sua experiência com o Portal: “É bom. Sobre o Portal, mostrar assuntos correlatos depende do jornal ou periódico solicitado.” (D 1)

Sintetizando o atributo satisfação assinalamos a boa avaliação pelos docentes do Portal e trazemos por fim, o remate de Nielsen e Loranger (2007, p. 394) quanto à satisfação subjetiva dos usuários: “No final, a única coisa que importa é se eles gostam do seu site e de utilizá-lo”.

## **6 ENFIM, NÃO HÁ NADA ACABADO!**

A pesquisa e avanço das TIC’s estão implicados no próprio desenvolvimento humano a partir da atenção às (ilimitadas) necessidades humanas, acrescentando aí uma necessária discussão político-epistemológica da informação e da democratização de suas práticas sociais, da sua geração ao uso (CASTELLS, 1999, 2000, 2001; ASSMAN, 2000; LASTRES, 1999; LASTRES; ALBAGLI, 1999; SEN, 2000).

A satisfação das pessoas diante da concretização de suas necessidades informacionais pode inferir no sucesso/continuidade das organizações ou no seu contrário. Eis que surge, assim, a exigência de realização de estudos de satisfação dos usuários da informação, reclamando Estudos de Usuários sob perspectivas renovadas, mais flexíveis/atualizadas diante da presente cultura da interface (JOHNSON, 2001) em face das TIC’s na sociedade contemporânea.

Dessa forma, dedicando-se a compreender o comportamento humano e a sua satisfação, tanto os Estudos de Usuários quanto os Estudos de Usabilidade podem

incorrer/contribuir para a própria promoção do desenvolvimento humano. E nisso, implicamos a perspectiva conceitual que elaboramos, a necessidade dos Estudos Híbridos de Uso da Informação contemplando o fenômeno da satisfação de usuários da informação.

Quanto à pesquisa realizada junto ao PPGCI/UFPB, ratificamos que a boa satisfação subjetiva dos usuários do Portal de Periódicos da CAPES, em face da média geral obtida, 3,5, implica no desempenho dos mesmos de maneira positiva, contribuindo para qualificação do Portal no nível de boa usabilidade, ratificando o alcance dos objetivos tanto do Portal quanto dos seus usuários. (COSTA, 2008).

Concluindo este trabalho, consideramos, portanto, que a satisfação no uso dos sistemas e das suas informações pode desencadear a compreensão, a construção de conhecimentos, a emancipação, a autonomia, a escolha, a liberdade... ou não! Uma coisa, contudo, é certa. A satisfação vem a promover o retorno vital ao novo ponto de mutação, ou seja, novamente a insatisfação! Pois o que nos dói é quando está tudo acabado, pois não há nada acabado... Lembrar-nos-ia Millôr Fernandes!

## REFERÊNCIAS

ANDERSON, Eugene; MITTAL, Vikas. *The Satisfaction-Profit Chain*. How Solid are the Links? Pittsburgh: University of Pittsburgh, 1999.

ASSMAN, Hugo. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. *Ciência da Informação*. Brasília, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2000.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. *A construção social da informação: práticas informacionais no contexto de Organizações Não-Governamentais/ONGs brasileiras*. Brasília: UnB, 1998. 221 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília. 1998.

ARAUJO, Nelma Camelo de; CURTY, Renata Gonçalves. Análise da usabilidade de interfaces de repositório institucional: enfoque em uma ferramenta baseada em princípios ergonômicos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9, São Paulo, *Anais...* São Paulo: ENANCIB, 2008.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectiva em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, mai./ago. 2007.

BARANAUSKAS, Maria Cecília Calani; ROCHA, Heloisa Vieira da. *Design e avaliação de interface homem-computador*. São Paulo: UME-USP, 2000.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. *A questão da informação*. Disponível em: <[www.alternex.com.br/~aldoibict/quest/quest.htm](http://www.alternex.com.br/~aldoibict/quest/quest.htm)>. Acesso em: 14 jan. 2002.

BEBER, Sidnei; RIBEIRO, José Luis; FOGLIATTO, Flávio. Satisfação e insatisfação: dois conceitos diferentes ou extremos de um mesmo *continuum*? In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 24, 2004, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ENEP, 2004.

BOHMERWALD, Paula. Uma proposta metodológica para avaliação de bibliotecas digitais: usabilidade e comportamento de busca por informação na Biblioteca Digital da PUC - Minas. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 34, n. 1, p. 95-103, jan./abr. 2005.

CASTELLS, Manuel. *A era da informação: economia, sociedade e cultura*; São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1. A sociedade em rede.

\_\_\_\_\_. *A era da informação: economia, sociedade e cultura*; 3 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2001. v. 2. O poder da identidade

\_\_\_\_\_. *A era da informação: economia, sociedade e cultura*; v. 3. Fim de milênio. 2ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CHOO, Chun Wei. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Editora Senac, 2003, cap. 2, p. 63-126.

CAPES. *Portal de Periódicos da CAPES*. Disponível em:  
<<http://www.periodicos.capes.gov.br/portugues/index.jsp>>. Acesso em: 15 jul. 2009.

COSTA, Luciana Ferreira da. *Usabilidade do Portal de Periódicos da CAPES*. João Pessoa: UFPB, 2008. 236f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2008. Disponível em:  
<<http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/99/3/Disserta%c3%a7%c3%a3o%20Luciana%20Costa.pdf>>. 2008.

\_\_\_\_\_; RAMALHO, Francisca Arruda. O poder de Mnemósine: a memorização no uso da informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23, 2009, Bonito, *Anais...* Bonito: CBBB, 2009. 1 CD-ROM.

CYBIS, Walter. *Ergonomia e Usabilidade: conhecimentos, métodos e aplicações*. São Paulo: Novatec Editora, 2007.

ESPERIDIÃO, Monique Azevedo; TRAD, Leny Alves Bomfim. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Caderno Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, jun. 2006.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Novo Dicionário Aurélio Eletrônico da Língua Portuguesa versão 5.0*. 3. ed. São Paulo: Editora Positivo, 2004.

FERREIRA, Sueli Mara Pinto. Novos paradigmas de informação e novas percepções de usuários. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.

\_\_\_\_\_. *Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making*. 1997. Disponível em:  
<<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/index.htm>>. Acesso em: 14 jan. 2002.

\_\_\_\_\_. PITHAN, Denise Nunes. *Estudos de usuários e de usabilidade na Biblioteca INFOHAB: relato de uma experiência*. Disponível em:  
<[http://eprints.org.archive/00011621/01Microsoft\\_Word\\_-\\_SIDI.2005\\_FerreiraPithan\\_15.outubro.pdf](http://eprints.org.archive/00011621/01Microsoft_Word_-_SIDI.2005_FerreiraPithan_15.outubro.pdf)>. Acesso em: 20. jan. 2008.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Avaliações de coleções e Estudos de Usuários*. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

\_\_\_\_\_. Usuários. In: *Paradigmas modernos da Ciência da Informação*. São Paulo: Polis, 1999, cap. 1, p. 10-54.

GUINCHAT, Claire; MENUU, Michel. Os usuários. In: \_\_\_\_\_. *Introdução geral às técnicas da informação e da documentação*. Brasília: IBICT, 1994, p. 481-491.

ISO 9241. *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals*. 1998.

JOHNSON, Steven. *Cultura da interface: como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

LASTRES, Helena M. M. Informação e conhecimento na nova ordem mundial. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 28, n. 1, p. 72-78, jan./abr. 1999.

\_\_\_\_\_; ALBAGLI, Sarita (Orgs.). *Informação e Globalização na Era do Conhecimento*. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

LE COADIC, Yves. *A Ciência da Informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 1994.

MARTELETO, Regina Maria. *Cultura, Educação e Campo Social: discursos e práticas de informação*. Rio de Janeiro: UFRJ, 1992. Tese (Doutorado em Comunicação). Escola de Comunicação/Universidade Federal do Rio de Janeiro, 1992.

MASLOW, Abraham. *Motivation and personality*. New York: Harper & Brothers, 1954.

NIELSEN, Jakob. *Changes in web usability since 1994*. Dec. 1997. Disponível em  
<<http://www.useit.com/alertbox/9712<sup>a</sup>.html>>. Acesso em: 18 nov. 2007.

\_\_\_\_\_. *Projetando web sites*. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

\_\_\_\_\_. *Usability Engineering*. San Diego: Academic Press, 1993.

NIELSEN, Jakob; LORANGER, Hoa. *Usabilidade na web: projetando websites com qualidade*. Rio de Janeiro: Campus, 2007.

OLIVER, Richard L. *Satisfaction: a Behavioral Perspective on the Consumer*. Boston: Irwin McGraw-Hill, 1996.

PAIVA, Eliane; RAMALHO, Francisca Arruda. Usabilidade de softwares: um estudo com bibliotecas universitárias do nordeste brasileiro. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2006. Salvador. *Anais...* Salvador: UFBA, 2006.

SANZ CASADO, Elias. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Pirámide, 1994.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origens, evolução e relação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./abr., 1996.

SEN, Amartya K. *Desenvolvimento como liberdade*. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

SHNEIDERMAN, Ben. *Design for Computer Systems*. Addison-Wesley, 1987.

\_\_\_\_\_ ; PLAISANT, Catherine. *Design the user interface: strategies for effective human-computer interaction*. 4. ed. [S.I.]: Addison-Wesley, 2004.

WILSON, Thomas D. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, London, v. 37, n. 1, p.3-15, mar. 1981.

WURMAN, Richard Saul. *Ansiedade de informação: como transformar informação em compreensão*. São Paulo: Cultura, 1991.

---

### **Title**

Renewal of information users' satisfaction

### **Abstract**

It argues the definition of satisfaction related to the human necessities, privileging the informational optics in face of its importance in the present time. It presents the evolution of the satisfaction studies related to the information use in the perspectives of the Users' Studies of the Information Science and the Usability Studies of the Computer Science, considering the Hybrid Studies of Information Use. It concludes with the presentation of an approach of the final results of the research, from Program of Post-Graduation in Information Science of the Federal University of the Paraíba, which objectified to analyze the Subjective Satisfaction of the users of the Scientific Journals Portal owned by Coordination of Personnel's of Superior Level Improvement (CAPES). The Scientific Journals Portal CAPES presents good usability, qualified through the verification of the users' good Subjective Satisfaction, what it implies in performance in positive way.

### **Keywords**

Scientific Journals Portal CAPES; Usability; Users' Studies; Information Users.

---