

SOUZA, Juliana Lopes de Almeida. Satisfação dos usuários do Portal de Periódicos da CAPES. 210f. (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. 2011

*A presente pesquisa teve por objetivo verificar as dificuldades, o sucesso e o grau de aceitação e satisfação dos usuários com a utilização do Portal CAPES para recuperar informações, assim como a existência de barreiras entre esse sistema de informação e o usuário. A amostra investigada foram 930 pesquisadores em 17 universidades federais, distribuídas pelas cinco regiões brasileiras. A metodologia utilizada foi quantitativa com coleta de alguns dados qualitativos. A pesquisa desenvolvida foi exploratória e descritiva. O estudo verificou, utilizando estatística descritiva, o grau de satisfação dos usuários e também a variação da satisfação entre usuários nas diversas sub-áreas de cada grande área analisada. Os resultados mostram que a maioria (52%) possui alguma dificuldade na utilização do Portal de Periódicos da CAPES. Os testes ANOVA, utilizando o critério Tukey para diferenças entre pares, revelaram diferenças estatisticamente significativas entre as áreas Ciências Biológicas, Ciências Humanas e Linguística, Letras e Artes. A presente pesquisa concluiu que a área Ciências Biológicas é a mais satisfeita entre as áreas pesquisadas, pois apresentou diferenças estatisticamente significativas em relação à reação geral, ao design visual, ao acesso e ao conteúdo do Portal com relação às outras duas áreas investigadas. Os dados não indicaram concentração de usuários satisfeitos ou insatisfeitos em uma região particular do Brasil. Particular atenção merece a área de Linguística, Letras e Artes em que menos da metade (45%) dos pesquisadores obtêm sucesso na busca ao procurarem por um periódico. Os dados também indicam que a falta de domínio de outros idiomas e, mesmo, a necessidade de treinamento não representam maiores problemas para 76% dos respondentes. Observou-se, na maioria das questões analisadas, grande variação da satisfação dos usuários nas diversas sub-áreas. As três áreas indicaram como razão principal para não obtenção de sucesso a indisponibilidade do periódico procurado, ou de um determinado fascículo, no Portal. Na análise dos dados qualitativos confirmou-se essa constatação com os 56 pesquisadores que detalharam as razões para insucesso na obtenção do periódico. A satisfação dos usuários foi*

*um mecanismo de avaliação e um indicador de que o Portal está cumprindo seu papel de atendimento às necessidades de informação.*