

# Obtenção de sucesso em buscas por usuários do Portal de Periódicos da CAPES<sup>1</sup>

Juliana Lopes de Almeida Souza  
Mestranda em Ciência da Informação – UFMG.  
*julas\_br@yahoo.com.br*

Beatriz Valadares Cendón  
Professora Associada da Escola de Ciência da Informação - UFMG.  
*cendon@eci.ufmg.br*

Nádia Ameno Ribeiro  
Bolsista de Iniciação Científica do CNPq.  
Graduanda em Biblioteconomia pela  
Escola de Ciência da Informação – UFMG.  
Especialista em História da Cultura e da Arte.  
*nadiaameno@gmail.com*

## Resumo

A pesquisa aqui apresentada buscou verificar o grau de sucesso de usuários do Portal CAPES na busca por um periódico específico, assim como as razões para os casos de insucesso. A metodologia utilizada foi quantitativa, com coleta de alguns dados qualitativos. O estudo analisou, utilizando estatística descritiva, duas questões de um questionário sobre a satisfação dos usuários do Portal, o qual foi respondido por 930 (novecentos e trinta) docentes de 17 (dezessete) universidades. As áreas investigadas foram: Ciências Humanas, Linguística, Letras e Artes e Ciências Biológicas. Os resultados mostram que os 50% dos pesquisadores, que quase sempre obtêm sucesso ao

procurarem por um periódico específico nesse portal, atuam na área de Ciências Biológicas. Para a maioria dos pesquisadores, das três áreas selecionadas, a principal razão para a não-obtenção de sucesso deve-se à indisponibilidade do periódico procurado no Portal.

**Palavras-chave:** Estudos de uso e usuários. Satisfação do usuário de sistemas de informação. Sucesso de sistemas de informação. Portal de Periódicos da CAPES.

# 1 Introdução

Atualmente, o Portal de Periódicos da CAPES é a maior biblioteca digital de periódicos científicos no Brasil, contando, em 2008, com 38,5 milhões de acessos anuais às bases referenciais e 21 milhões de acessos às suas bases de texto completo. Tendo em mente a relevância estratégica do Portal de Periódicos da CAPES para o país, o corrente trabalho analisa o grau de sucesso obtido por docentes e pesquisadores na busca por periódicos no Portal e as razões para os casos de insucesso.

O artigo é iniciado com um relato sobre o surgimento e evolução das bibliotecas digitais de periódicos eletrônicos, desenvolvimentos os quais possibilitaram a criação do Portal de Periódicos da CAPES. Segue-se uma discussão sobre os conceitos de “sucesso de sistemas de informação” e “satisfação de seus usuários”, construtos que buscam avaliar se uma biblioteca digital cumpre seu papel no atendimento das necessidades informacionais dos seus usuários. São apresentados, em seguida, a metodologia do estudo e os resultados da pesquisa.

## 2 Evolução das bibliotecas digitais de periódicos eletrônicos

Os periódicos científicos, cujo surgimento data da segunda metade do século XVII, são considerados um dos principais veículos de comunicação e divulgação do conhecimento científico (KING; TENOPIR, 1999; MEADOWS, 1999; MILLER, 2002; KLING; CALLAHAN, 2002). Desenvolvimentos recentes permitiram a disponibilização do texto completo dos periódicos científicos em forma digital, os quais passaram, nessa forma, a ser denominados periódicos eletrônicos. Segundo Peek e Pomerantz (1998), o primeiro periódico científico a ser publicado em formato eletrônico foi o *Chemical Titles*, um serviço de alerta do *Chemical Abstract Service* (CAS), produzido em fita magnética em 1962. Entretanto, os primeiros experimentos para criação de revistas científicas eletrônicas, com padrões editoriais, ocorreram em 1979 e 1980 (LANCASTER, 1995), como documentam várias publicações sobre a evolução dos *e-journals* no mundo a partir do final dos anos de 1980 (LANCASTER, 1995; HARTER; KIM, 1996; PEEK; POMERANTZ, 1998; BISHOP *et al.*, 2000; KLING; CALLAHAN, 2003). No Brasil, os primeiros periódicos eletrônicos surgiram na década de 1990.

Nos dias atuais, a publicação de periódicos em forma eletrônica tem adquirido crescente volume. Já em 2001, dois terços das revistas científicas estavam disponíveis em ambos os formatos, impresso e eletrônico (TENOPIR, 2003). Sua aceitação e uso também têm sofrido progressivo aumento, conforme documentam as pesquisas realizadas. Periódicos que existem em ambos os formatos têm suas versões eletrônicas acessadas até oito vezes mais que as versões correspondentes impressas. As tendências parecem indicar a progressiva redução do uso do formato impresso (ROWLANDS, 2007).

No Brasil, da mesma maneira que nos demais países do mundo nas décadas de 1980 e 1990, as coleções das bibliotecas universitárias vinham sendo afetadas pela crise do mercado editorial de publicações científicas. Os programas centralizados para aquisição de periódicos das instituições de ensino superior, iniciados em 1987, financiados pela CAPES e por outros órgãos, passaram por interrupções e redução de recursos, levando a coleções incompletas, redução no número de assinaturas de periódicos e impedimento de novas assinaturas.

A criação do consórcio de periódicos eletrônicos da CAPES<sup>2</sup>, em 1999, visava solucionar esses problemas, através da disponibilização centralizada dos periódicos científicos para as instituições participantes, buscando a racionalização de recursos, a redução de custos por usuários e a otimização dos investimentos no acesso à produção científica mundial. A iniciativa, até aquele momento dificultada por variadas limitações financeiras, foi viabilizada pela entrada massiva dos periódicos científicos eletrônicos no mercado brasileiro em meados do ano 2000 (AMORIM; VERGUEIRO, 2006), culminando com a criação do Portal de Periódicos da CAPES.

## 3 Sucesso de sistemas de informação

A questão do sucesso de sistemas de informação e a satisfação dos seus usuários é apresentada, principalmente, em estudos de literatura estrangeira. Destes citam-se, em particular, Ives *et al.* (1983), DeLone e McLean (1992), Rey Martin (2000) e Melone (1990), autores que fizeram um levantamento da literatura científica sobre o tema e sobre os fatores que levam à satisfação dos usuários e ao sucesso dos sistemas de informação.

Segundo Ives *et al.* (1983) a visão da satisfação do usuário como um indicador de sucesso para um sistema, provavelmente originou-se com Cyert e March, em 1963. O conceito de satisfação proposto por Cyert e March (1963) sugere que o fato de um sistema de informação atender às necessidades do seu utilizador irá reforçar a satisfação do usuário com esse sistema. Se o sistema não fornecer as informações necessárias, o usuário ficará insatisfeito e procurará outra fonte de informação ou sistema de informação. Para Ives *et al.* (1983) a satisfação dos usuários de sistemas de informação é um mecanismo para sua avaliação. É definida como o grau em que, segundo a percepção dos usuários, os sistemas de informação satisfazem as suas necessidades de informação.

Rey Martín (2000) faz um levantamento sobre a questão da satisfação do usuário da informação, destacando que o termo “satisfação do usuário” ganhou atenção considerável na literatura acadêmica da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação na década de 1980. Segundo a autora, a “satisfação do usuário com relação à operação e os atributos de um sistema de informação está diretamente relacionada ao uso do sistema” (REY MARTÍN, 2000, p. 141). Ela conclui que a satisfação é um indicador com um forte componente subjetivo, porque é focado mais em percepções e atitudes do que em critérios concretos e objetivos. A autora destaca ainda que, do ponto de vista do usuário, a satisfação das suas necessidades de informação será a medida da eficácia e excelência

do sistema (REY MARTÍN, 2000). De certa forma, a satisfação fornece uma avaliação da visão dos usuários sobre o sistema, e não uma avaliação da qualidade técnica desses sistemas, e pode levar a situações em que, se o usuário não encontra as informações que busca, um sistema de informação passa a ser percebido pelos usuários como ruim ou insatisfatório, ou deficiente. Dessa forma, é a satisfação da necessidade de informação do usuário que irá determinar o sucesso ou o fracasso de um sistema de informação.

Outros autores que analisaram a literatura sobre o sucesso de sistemas de informação são DeLone e McLean. Eles identificaram, classificaram e analisaram as medidas e definições de sucesso utilizadas em trabalhos publicados em periódicos da área de Administração de Empresa, entre 1981 e 1988. Dessa análise resultaram seis construtos interdependentes que foram utilizados pelos autores para propor um modelo de sucesso de sistemas de informação (FIG. 1).

De acordo com DeLone e McLean (1992), a *Satisfação do Usuário* é provavelmente uma das mais importantes variáveis dependentes utilizadas para medir o sucesso do sistema de informação, sendo difícil negar o sucesso de um sistema do qual os usuários dizem gostar. No modelo de DeLone e McLean (1992), os construtos *Qualidade do Sistema* e *Qualidade da Informação* separadamente ou conjuntamente afetam o construto *Uso* e o construto *Satisfação do Usuário*. Além disso, a utilização frequente do sistema pelos

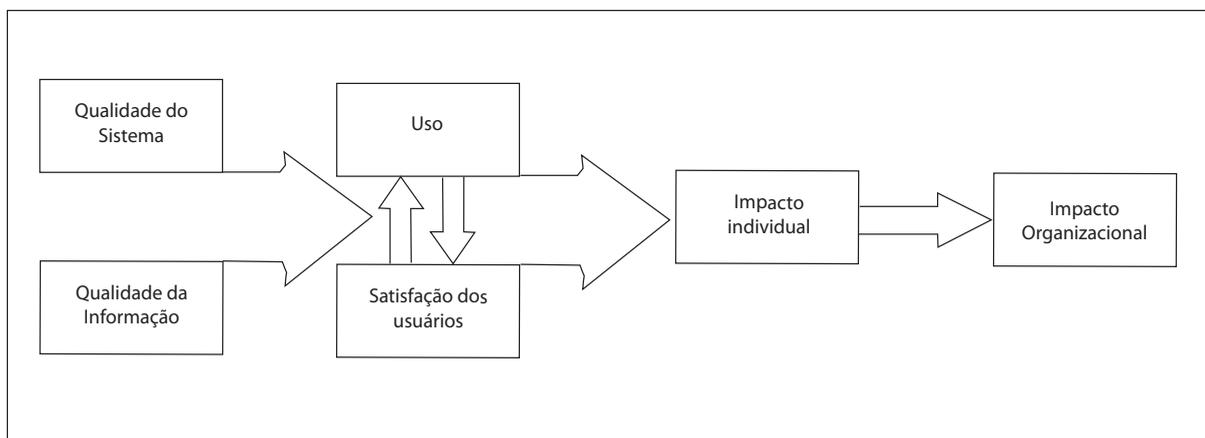


Figura 1 – Modelo de Sistema de Informação de Sucesso

Fonte: DELONE; MCLEAN, 1992, p.87.

usuários pode afetar o grau de satisfação do usuário de informação – positivamente ou negativamente. O construto *Uso* e o construto *Satisfação do Usuário* são os antecedentes diretos do construto *Impacto Individual*. Finalmente, o seu impacto sobre o desempenho individual deve eventualmente ter algum *Impacto Organizacional*, resultando no modelo proposto.

Melone (1990, p. 79) ressalta que há duas medidas de sucesso mais frequentes na literatura: a *Satisfação do Usuário* e o *Uso do Sistema*. Das duas, a *Satisfação do Usuário* tem recebido maior atenção dos pesquisadores e “serve como o constructo primário pelo qual os sistemas de informação são avaliados e analisados”. Quanto ao construto *Uso* existe uma preferência da percepção retrospectiva do uso como medida, ao invés de outras medidas objetivas de utilização de um sistema. Isso se deve às dificuldades de medição do uso real devido “a restrições impostas pelo local sob estudo, à falta de *software* de monitoramento do sistema para a aplicação de um estudo, bem como à influência potencial de medição direta de comportamentos de uso”.

## 4 Metodologia do estudo

A metodologia utilizada no estudo foi quantitativa, com a coleta de alguns dados qualitativos, os quais foram levantados através de um *web-survey* enviado para docentes de todas as áreas do conhecimento distribuídos em 17 Universidades nas cinco regiões brasileiras. Dos 5.176 docentes que se declararam usuários do Portal, 930 responderam ao questionário sobre a satisfação dos usuários do Portal.

*Seleção das áreas do conhecimento a serem analisadas:* a presente pesquisa optou por utilizar as mesmas áreas do conhecimento selecionadas por Cunha (2009), em sua dissertação de mestrado intitulada *Uso de bibliotecas digitais de periódicos: um estudo comparativo no Portal de Periódicos CAPES entre as áreas do conhecimento*. As áreas selecionadas, quais sejam, Ciências Humanas, Linguística, Letras e Artes e Ciências Biológicas, foram escolhidas por apresentarem, respectivamente, baixo uso, uso moderado e alto uso do Portal de Periódicos CAPES.

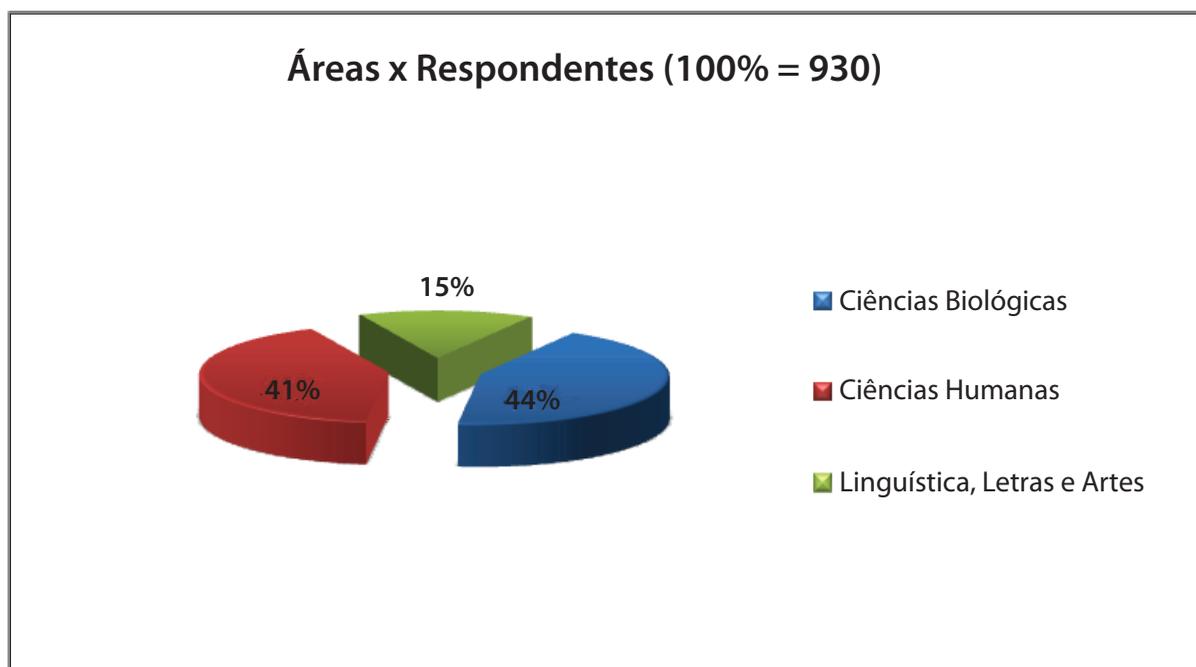


Gráfico 1 – Respondentes por Áreas do Conhecimento

Os 930 respondentes do questionário sobre satisfação dos usuários do Portal, pertencentes às áreas selecionadas, estão assim distribuídos: 41% são de Ciências Humanas (385 respondentes); 44% das Ciências Biológicas (405 respondentes) e 15% da área de Linguística, Letras e Artes (140 respondentes), conforme GRAF. 1.

*Instrumento de coleta de dados:* o questionário Pesquisa de Satisfação do Usuário do Portal CAPES baseou-se no instrumento de mensuração desenvolvido por (Chin *et al.*, 1988). O presente artigo analisa estatisticamente os dados coletados por duas das 12 questões deste questionário utilizado no *survey*, escolhidas por serem relacionadas ao sucesso na busca de informação no Portal.

*Coleta de dados:* a primeira questão analisada, Questão 9, a seguir, era de múltipla escolha e visava verificar se o usuário obtém sucesso ao procurar por um periódico específico (FIG. 2).

A Questão 10 – *Se não obtém sucesso sempre quando procura por um periódico específico no Portal, qual a razão?*–, também de múltipla escolha, continha, ainda, um campo aberto para que o usuário descrevesse alguma outra resposta para a pergunta, além das opções apresentadas.

*Análise dos dados:* os dados quantitativos obtidos nas respostas a estas questões foram analisados através de estatística descritiva. Os dados qualitativos foram agrupados, conforme seu teor, em categorias.

<p>9. Quando procura por um periódico específico no portal, você obtém sucesso?</p>	<p><input type="radio"/> Sim, frequentemente (75-100% das vezes)</p> <p><input type="radio"/> Sim, quase sempre (50-75% das vezes)</p> <p><input type="radio"/> Sim, às vezes (25-50% das vezes)</p> <p><input type="radio"/> Sim, raramente (menos de 25% das vezes)</p> <p><input type="radio"/> Não obtenho (0% )</p> <p><input type="radio"/> O periódico não está disponível</p>
---	---

**Figura 2** - Questão 9

<p>10. Se não obtém sucesso sempre quando procura por um periódico específico no Portal, qual a razão?</p>	<p><input type="radio"/> Sempre obtenho sucesso</p> <p><input type="radio"/> O periódico não está disponível</p> <p><input type="radio"/> A interface de busca é confusa</p> <p><input type="radio"/> Outro: <input type="text"/></p>
--	---

**Figura 3** - Questão 10

## 5 Apresentação dos resultados

O GRAF. 2, a seguir, mostra que, para a Questão 9 – *Quando procura por um periódico específico no Portal, você obtém sucesso?* –, a maioria de respondentes (48%) afirma obter sucesso “quase sempre” ao procurarem um periódico específico.

Apenas 1% dos pesquisadores marcou a alternativa que o “periódico não está disponível”, assim como a alternativa “não obtenho”. Vinte e dois por cento afirmam que obtêm sucesso em 75% a 100% das vezes em que procuram por um periódico. Dos respondentes, 23% obtêm sucesso em 25% a 50% das vezes ao recuperar um periódico específico no Portal. E 48% dos respondentes afirmam que quase sempre obtêm sucesso, conforme o GRAF. 3, a seguir.

Dos 48 % que dizem “sim, quase sempre”, a metade – 50% – é da área Ciências Biológicas. A outra metade dos respondentes corresponde a 40% da área Ciências Humanas, e a área em que os pesquisadores menos obtêm sucesso é a área Linguística, Letras e Artes (10%).

Os 22% dos 930 respondentes que afirmam que obtêm sucesso em 75 a 100% das vezes em que procuram por um periódico específico no Portal estão demonstrados no GRAF. 4.

Dos 22% que dizem “sim, frequentemente”, mais da metade (57%) são da área de Ciências Biológicas. Os respondentes da área Ciências Humanas correspondem a 33%, e apenas 10% são da área Linguística, Letras e Artes.

Para a questão 10 – *Se não obtém sucesso sempre quando procura por um periódico específico no Portal, qual a razão?* –, a maioria de respondentes (76%) escolheu a opção “O periódico não está disponível” como a razão pela qual não obtêm sucesso.

No GRAF. 5, nota-se que 8 % acreditam que “A interface de busca é confusa”. Quase a mesma porcentagem dos respondentes (9%) dizem que há “outra razão” para não obtenção de sucesso. E apenas 7% dos respondentes sempre obtêm sucesso.

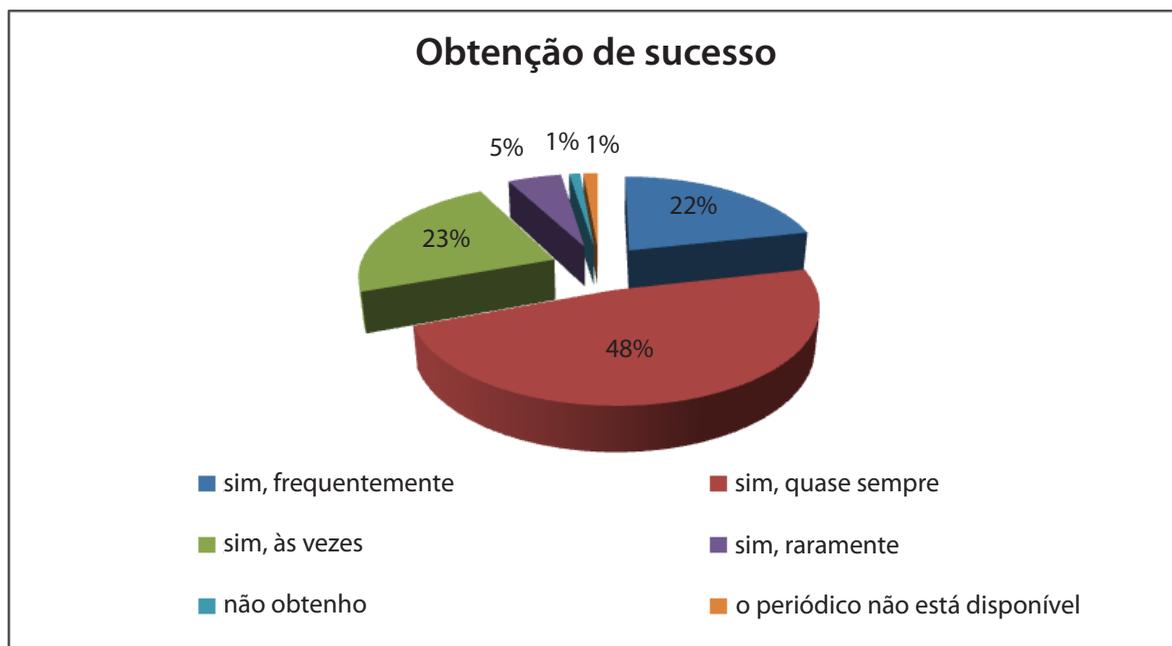


Gráfico 2 – Obtenção de sucesso

### Áreas que obtêm sucesso quase sempre

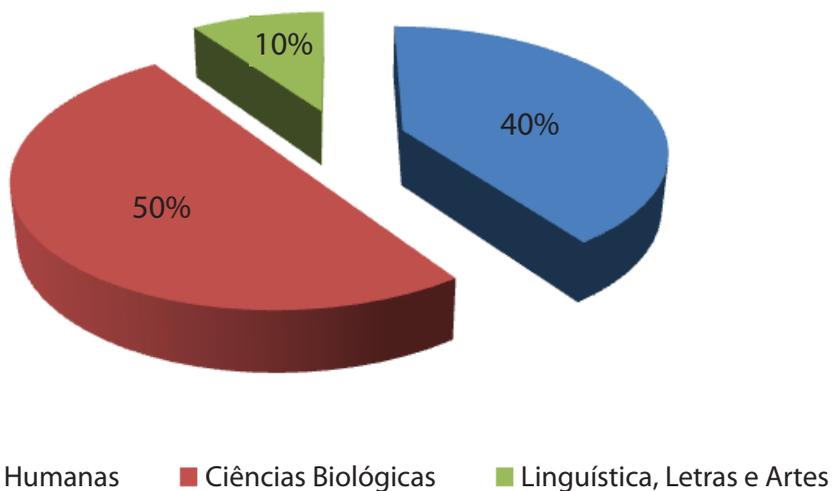


Gráfico 3 – Áreas do conhecimento que obtêm sucesso quase sempre

### Áreas que obtêm sucesso frequentemente

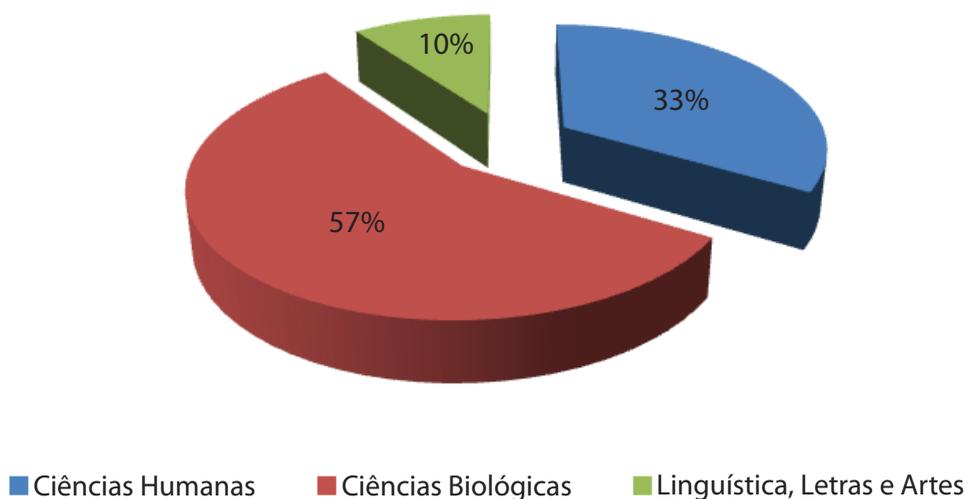


Gráfico 4 – Áreas do conhecimento que obtêm sucesso frequentemente

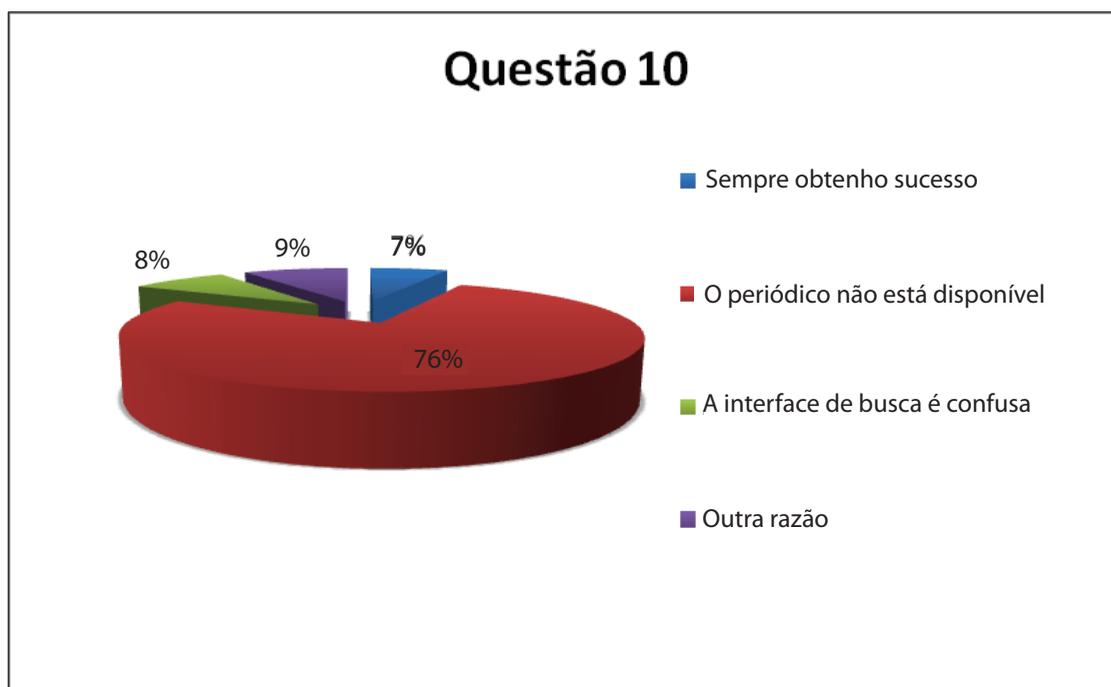


Gráfico 5 – Porcentagem das respostas da Questão 10

Tabela 1 – Questão 10 (Distribuição dos respondentes por área do conhecimento)

Áreas	Sempre obtenho sucesso		O periódico não está disponível		A interface de busca é confusa		Outra razão		Total	
	Freq. Absoluta	Percentual	Freq. Absoluta	Percentual	Freq. Absoluta	Percentual	Freq. Absoluta	Percentual	Freq. Absoluta	Percentual
Ciências Humanas	33	3,5%	258	27,7%	52	5,6%	42	4,5%	385	41,4%
Ciências Biológicas	19	2,0%	357	38,4%	7	0,8%	22	2,4%	405	43,5%
Linguística, Letras e Artes	10	1,1%	93	10,0%	17	1,8%	20	2,2%	140	15,1%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>6,7%</b>	<b>708</b>	<b>76,1%</b>	<b>76</b>	<b>8,2%</b>	<b>84</b>	<b>9,0%</b>	<b>930</b>	<b>100,0%</b>

Na TAB 1, ao classificar os respondentes da Questão 10 por suas respectivas áreas do conhecimento, observamos que a área de Ciências Biológicas é a que apresenta o maior índice (38,4%) em relação à resposta “o periódico não está disponível”, seguida pelas Ciências Humanas (27,7%) e pela área de Linguística, Letras e Artes (10,0%).

Os dados indicam que 67% dos respondentes de Ciências Humanas dizem que “O periódico não está disponível”. O mesmo acontece na área Ciências Biológicas, em que a opção “O periódico não está disponível” tem maior representatividade, com 88,1% dos respondentes. Na área Linguística, Letras e Artes a maioria (66,4% dos respondentes) também afirma que a razão de não obter sucesso sempre quando procura por um periódico específico no Portal é que “O periódico não está disponível”.

No campo “Outro”, 56 pesquisadores (14,3%) descreveram outras razões para a não obtenção de sucesso quando procuram por um periódico específico no Portal. Como podem ser visualizadas, essas razões foram classificadas em categorias, como mostra a TAB. 2 a seguir.

Respostas discutidas para cada uma das categorias da TAB. 2 são:

1. Dezessete dos 32 respondentes que dizem ter “Problemas com a cobertura da base de dados de texto completo” dos periódicos no Portal de Periódicos CAPES alegam como razões:

a “falta periódico da área” disponível no Portal; os periódicos “não existem”; “não estão na base de dados”; “não são assinados”; “não estão disponíveis”; “o acervo é pobre”; “falta do periódico”; “às vezes o título não é incluído no Portal”. Sobre a questão da não obtenção do texto completo (*full text*), dois respondentes afirmam que “só conseguem o resumo e na maioria das vezes o texto completo não está disponível”. Um pesquisador mencionou que “algumas revistas cobram o *reprint*”. Dois pesquisadores da área de Linguística, Letras e Artes dizem que “algumas revistas importantes na área não estão disponíveis”, e “periódicos da área de Letras, Linguística são poucos”. Na área de Ciências Biológicas, dois pesquisadores reclamam que “não há muitas opções para quem trabalha com educação ambiental” e há “pouca coisa sobre meio ambiente”. Na área de Ciências Humanas, um pesquisador escreveu que “o Portal é muito incompleto na área de Estudos Clássicos”.

2. A questão “Dificuldades com os idiomas dos artigos” apresentou dois lados: um pesquisador diz não dominar a língua estrangeira, o que dificulta a procura de periódicos sobre assuntos da área; já outro pesquisador reclama da “absoluta ausência de periódicos relevantes em línguas francesa, italiana e espanhola”.

**Tabela 2 – Categorias das respostas da Questão 10, campo “Outro”**

N.	Categorias	Respostas
1	Problemas com cobertura da base de dados de texto completo (falta do periódico, falta de acesso ao texto completo, falta de artigos mais antigos em texto completo).	32
2	Dificuldades com os idiomas dos artigos.	2
3	Limitações e dificuldades para acesso ao Portal (falta de senha, Internet com problema, não ter permissão de acesso).	13
4	Falta de atualização dos periódicos	9
	<b>Total</b>	<b>56</b>

3. Em relação às “Limitações e dificuldades para acesso ao Portal”, os pesquisadores mencionam que o “acesso ao Portal é limitado”, “não é permitido o acesso ou não tem acesso” e “não tenho senha para utilizar o Portal”. Foi comentado por um pesquisador que “o Portal estava fora do ar”, o que ocorre devido a problemas com a Internet. Outro pesquisador disse que “desiste mesmo que temporariamente, por falta de dispositivo alternativo”. Alguns pesquisadores fazem referência a dificuldades pessoais que podem ser identificadas a partir das suas respostas: “me atrapalho na busca”; “às vezes tenho dúvida se busquei todas as possibilidades”; “erro ao pesquisar no Portal” e “manuseio ineficiente”. Há pesquisadores que mencionam problemas de usabilidade: “a interface de busca é rígida, não permite abreviações”. “Outras razões” incluem comentários de pesquisadores que dizem não ter “nada a declarar”.
4. As respostas na categoria “Falta de atualização dos periódicos” incluem comentários como: “tempo de cobertura da base ser insuficiente”, “estão disponíveis apenas os volumes mais recentes”, “necessito de números mais antigos” e “há pouca atualização nos periódicos disponíveis”. Pesquisadores identificam que “há *delay* entre a disponibilidade da versão impressa e a eletrônica”.

## 6 Conclusão

Neste artigo procuramos medir a satisfação dos usuários do Portal de Periódicos da CAPES a partir do seu sucesso na obtenção dos periódicos desejados. Por meio das respostas dos pesquisadores, identificou-se que há situações adversas nos resultados e que o nível de satisfação do usuário com o Portal de Periódicos CAPES varia conforme a área do conhecimento. Enquanto 84% dos usuários das áreas de Ciências Biológicas e 79% dos usuários das Ciências Humanas obtêm sucesso na busca de periódicos frequentemente ou quase sempre, menos da metade (47%) dos usuários de Linguística, Letras e Artes, encontra, na maioria de suas pesquisas, o periódico que desejam.

As três áreas, Ciências Biológicas, Ciências Humanas e Linguística, Letras e Artes, indicaram, maciçamente, como razão principal para não obtenção de sucesso, a indisponibilidade do periódico ou de um determinado fascículo no Portal (67%, 88,1% e 66,4% dos res-

pondentes de cada área, respectivamente, indicam esta como a razão para o insucesso na busca).

No corrente estudo ocorreu uma predominância massiva de respostas (76% do total de respondentes) relacionadas à ausência do periódico no Portal. Apenas 8,2% dos respondentes assinalaram a opção “A interface de busca é confusa” como motivo para o insucesso e 9% indicaram a opção para outra razão.

A análise dos dados qualitativos, em que 56 docentes detalharam as razões para insucesso, confirmam esta constatação. Três das quatro categorias em que as respostas foram organizadas podem ser relacionadas à ausência do periódico no Portal, já que nas categorias 1, 2 e 4 os pesquisadores reclamam, por exemplo, da ausência de periódicos em outras línguas que não o inglês, da ausência de fascículos mais antigos, da presença de resumos apenas e inexistência do texto completo, da falta de melhor cobertura em certas subáreas do conhecimento ou da ausência de periódicos importantes.

Os dados qualitativos não indicam que as dificuldades com os idiomas dos artigos são um problema relevante, já que apenas um pesquisador diz que a razão para insucesso relaciona-se à sua falta de domínio de língua estrangeira. Há, ainda, um número pequeno de pesquisadores (13 das 56 respostas qualitativas) que relata dificuldades relacionadas a limitações para acesso ao Portal. Alguns dos comentários sugerem que essas dificuldades são devidas à necessidade de informação, visto que alguns mencionam falta de autorização para acesso ou falta de senha, sendo que o acesso ao Portal é irrestrito para usuários das instituições pesquisadas. Algumas poucas respostas, que mencionam dificuldades para lidar com a interface e para executar a busca, sugerem a necessidade de treinamento.

Os dados desta pesquisa indicam como principal falha no atendimento às necessidades dos pesquisadores, a indisponibilidade de periódicos, o que, por sua vez, indica a necessidade de levantamentos sobre os periódicos necessários para cada área e subárea do conhecimento e de maiores investimentos na assinatura desses periódicos ou em assinaturas que permitam o acesso ao texto completo de fascículos mais antigos. Particularmente, a área de Linguística, Letras e Artes necessita de fortalecimento do acervo. Os dados também podem indicar que a falta de domínio de outros idiomas e mesmo a necessidade de informação e treinamento são problemas para uma minoria dos respondentes.

# Search success by the Capes Digital Library of Scientific Journals users

## Abstract

*This paper evaluates the level of success achieved by users of the CAPES Digital Library of Scientific Journals when searching for a specific journal, and the reasons for their failures. Quantitative methodology was used, as well as some qualitative data. The study analyzed two questions of a survey concerning user's satisfaction which was answered by 930 (nine hundred thirty) members of the faculty in 17 (seventeen) Brazilian universities. The areas investigated were Humanities, Linguistics, Literature and Arts, and Biological Sciences. The results show that 50% of the researchers who are almost always successful when searching for a specific*

*journal in the Portal belong to the area of Biological Sciences. For most researchers in all the three areas investigated, the main reason for unsuccessful searches is the unavailability of the journal or journal issue in the CAPES collection.*

**Keywords:** *User Studies. Information System users' satisfaction. Information System success. CAPES Digital Library of Scientific Journals.*

## Notas

- 1 Esta pesquisa recebeu financiamento do CNPq e da CAPES.
- 2 Portal CAPES. Disponível em: <[www.periodicos.capes.gov.br](http://www.periodicos.capes.gov.br)>. Acesso em: 10 maio 2010

## Referências

- AMORIM, Antonio M.; VERGUEIRO, Waldomiro. Consórcios de bibliotecas no Brasil: um desafio à democratização do conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 32-47, jan./abr. 2006
- BISHOP, Ann Peterson; NEUMANN, Laura J; STAR,, Susan Leigh; MERKEL, Cecelia; IGNACIO, Emily Ignacio; SANDUSKY, Robert J. Digital libraries: situating use in changing information infrastructure. **Journal of the American Society for Information Science**, New York, v. 51, n. 4, p. 394-413, Fev. 2000.
- CENDÓN, Beatriz Valadares; SIVIERI-ARAÚJO, Gustavo; LEVES, Maria Helena Matsumoto Komasti; RIBEIRO, Nádia Ameno; MOREIRA, Lucília Vilarino; MONTAGNOLI, Marley Cristina Chiusoli; BERBERT, Fábio Luiz Camargo Villela. Uso dos Periódicos do Portal CAPES pelos Programas de Pós-graduação da Faculdade de Odontologia de Araraquara – UNESP, no período de 2000 a 2005. **Transinformação**, Campinas, v. 21, n. 2, p. 133-149, maio/ago. 2009.
- CHIN, John. P; DIEHL, Virginia. A; NORMAN, Kent L. Development of an instrument for measuring user satisfaction of the human-computer interface. In: ANNUAL SIGCHI CONFERENCE ON HUMAN FACTORS IN COMPUTING SYSTEMS, 26, Florence, 1988. **Proceedings...** New York: ACM Press, 1988. p 213-218.
- CUNHA, Adriana Área Lara. **Uso de bibliotecas digitais de periódicos: um estudo comparativo no Portal de Periódicos CAPES entre as áreas do conhecimento.** 2009. 207 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.
- CUNHA, S. E. **Estatística descritiva:** (na psicologia e educação). Rio de Janeiro: Forense, 1988.
- DELONE, William H.; MCLEAN, Ephraim R. Information systems success: the quest for the dependent variable. **Information Systems Research**, Washington, v. 3, n. 1, p. 60-95, Mar. 1992.

- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de usuários. In: \_\_\_\_\_. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF, IBICT, 1994. cap. 1. p. 7-19.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de usuários. In: \_\_\_\_\_. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF, IBICT, 1994. cap. 5. p. 65-85.
- IVES, Blake; OLSON, Margrethe H.; BAROUDI, Jack J. The measurement of user information satisfaction. **Communications of the ACM**, New York, v. 26, n. 10, p. 785-793, Oct. 1983.
- HARTER, Stephen P.; KIM, Hak Joon. Accessing electronic journals and other e-publications: an empirical study. **College and Research Libraries**, Chicago, IL, v. 57, n. 5, p. 440-456, Sept. 1996.
- KING, D. W.; TENOPIR, C. Using and reading scholarly literature. **Annual Review of Information Science and Technology**, New York, v. 34, p. 423-477, May 1999.
- KLING, R.; CALLAHAN, E. Electronic journals, the Internet and scholarly communication. **Annual Review of Information Science and Technology**, Bloomington, v.37, p. 127-177, 2003.
- LANCASTER, F. W. The evolution of electronic publishing. **Library Trends**, Urbana, Illinois, v. 43, n. 4, p. 518-527, Spring 1995
- MAIA, L. C. G. **Uso de periódicos eletrônicos: um estudo sobre o Portal de Periódicos Capes na Universidade Federal de Minas Gerais**. 2005. 153 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.
- MEADOWS, A. J. **A comunicação científica**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.
- MELONE, Nancy Paule. A Theoretical assessment of the user-satisfaction construct in information systems research. **Management Science**, Philadelphia, PA, v. 36, n. 1, p. 76-89, Jan. 1990.
- MILLER, S. **Information-seeking behaviour of academic scientists in the electronic age**. Ottawa: Canadian National Site License Project Evaluation Task Group, 2002. Disponível em: <<http://www.cnslp.ca/initiatives/evaluation/LitReview-SusanMiller.pdf>>. Acesso em: 12 ago. 2008.s
- PEEK, R. P.; POMERANTZ, J. P. Electronic Scholarly Journal Publishing. **Annual Review of Information Science and Technology**, New York, v. 33, p. 321-356, 1998. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.98.5541&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em: 27 nov. 2009.
- REY MARTIN, Carina. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. **Anales de Documentación**, Barcelona, v. 3, p. 139-153, 2000.
- ROWLANDS, Ian. Electronic journals and user behavior: a review of recent research. **Library & Information Science Research**, Norwood, NJ, v. 29, n. 3, p. 369-396, Sep. 2007.
- TENOPIR, C. **Use and users of electronic library resources: an overview and analysis of recent research studies**. Washington, DC: Council on Library and Information Resources, 2003. Disponível em: <<http://www.clir.org/pubs/abstract/pub120abst.html>>. Acesso em: 4 set.2009

Data de recebimento: 13/10/2010