



XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (**XVII ENANCIB**)

GT 8: Informação e Tecnologia

AValiação da Satisfação dos Usuários com o Acesso e Uso do Serviço de E-Books do Portal de Periódicos da CAPES

EVALUATION OF USER SATISFACTION WITH ACCESS AND USE OF THE E-BOOKS SERVICE OF THE CAPES PORTAL OF E-JOURNALS

Sérgio Ferreira da Silva¹, Beatriz Valadares Cendón²

Modalidade da apresentação: Pôster

Resumo: O Portal de Periódicos CAPES oferece acesso a mais de 273.000 *e-books* para as instituições federais de ensino superior (IFES) brasileiras. Mas a falta de estudos de usuários sobre o uso desta coleção levantou questões, tais como: os usuários sabem sobre a existência dessa fonte e existem barreiras para o acesso desta coleção? Apresentam-se os resultados do estudo em andamento realizado para uma dissertação de mestrado. Trata-se de um estudo exploratório e descritivo feito para fazer um diagnóstico sobre a satisfação dos usuários com o serviço de *e-books* do Portal CAPES. O estudo foi realizado na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) com o objetivo geral de verificar se a comunidade de usuários tem acesso e usa a coleção de *e-books* do Portal CAPES. A maioria dos respondentes (73%) não usa a coleção de *e-books* do Portal de Periódicos da CAPES. Apenas 27% dos alunos e professores conhecem e usam, de um modo em geral, o serviço de *e-books* do Portal CAPES.

Palavras-chave: Estudos de usuários. Livro eletrônico. Livro digital. Portal de Periódicos CAPES.

¹ Graduado em Biblioteconomia, Especialização em Gestão Estratégica da Informação e atualmente é mestrando em Ciência da Informação na Escola de Ciência da Informação da UFMG.

² Professora Titular do Programa do Pós Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de MG. Doutora e Mestre em Ciência da Informação pela University of Texas at Austi. Formada em Engenharia Econômica pela Fundação Dom Cabral e em Engenharia Civil pela Universidade Federal de Minas Gerais.

Abstract: *The CAPES Portal of E-journals offers access more than 273,000 e-books for the federal institutions of higher education (IFES). But the lack of user studies on the use of this collection raised questions such as: do users know about the existence of this source and are there barriers to access to this collection? We present the results of the ongoing study carried out for a Master's thesis. This is an exploratory and descriptive study to making a diagnosis regarding the user satisfaction with the e-books service of the CAPES Portal. The study was conducted at the Federal University of Minas Gerais (UFMG) with the overall objective of verifying if the user community has access to and uses the collection of e-books from CAPES Portal. Most respondents (73%) does not use the collection of e-books from the CAPES Portal of E-journals. Only 27% of graduate, undergraduate and faculty know and use, in a way in general, e-books service from the Portal of E-journals.*

Keywords: *User studies. Ebook. E-book. Digital book. CAPES Portal of E-journals.*

1 INTRODUÇÃO

O livre acesso aos *e-books* no ambiente acadêmico tem se tornado um fator importante a ser estudado e incentivado, pois, eles podem ter grande aplicabilidade quando usados para a pesquisa, formação e aprendizado dos usuários.

O Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pode ser considerado como a principal fonte de informação científica para as instituições federais de ensino superior (IFES) no Brasil. Conforme busca realizada em agosto de 2016, ele disponibiliza o acesso a mais de 273.000 *e-books* para as IFES. Devido à escassez de estudos de usuários sobre o acesso e uso desta coleção levantaram-se questões como: os usuários conhecem a existência desta fonte e estão usando estes recursos? Existem barreiras ao acesso a esta coleção?

O objetivo do presente trabalho é apresentar os resultados de um estudo realizado para uma dissertação de mestrado. Trata-se de um estudo exploratório e descritivo feito para fazer um diagnóstico sobre a satisfação dos usuários com o serviço de busca e acesso aos *e-books* oferecido pelo Portal CAPES. O estudo foi realizado na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) com o objetivo geral de verificar se a comunidade de usuários conhece e acessa a coleção de *e-books* do Portal CAPES.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Os estudos de usuários são investigações feitas para averiguar o que os usuários precisam em matéria de informação ou para verificar se as suas necessidades de informação estão sendo adequadamente satisfeitas pela biblioteca ou unidade de informação (FIGUEIREDO, 1994; LE COADIC, 1996). De acordo com Lancaster (2004) é importante avaliar os recursos que são adquiridos e disponibilizados para uma determinada comunidade para verificar o uso e o grau de satisfação dos usuários. O autor enfatiza que os resultados dessa avaliação servem para

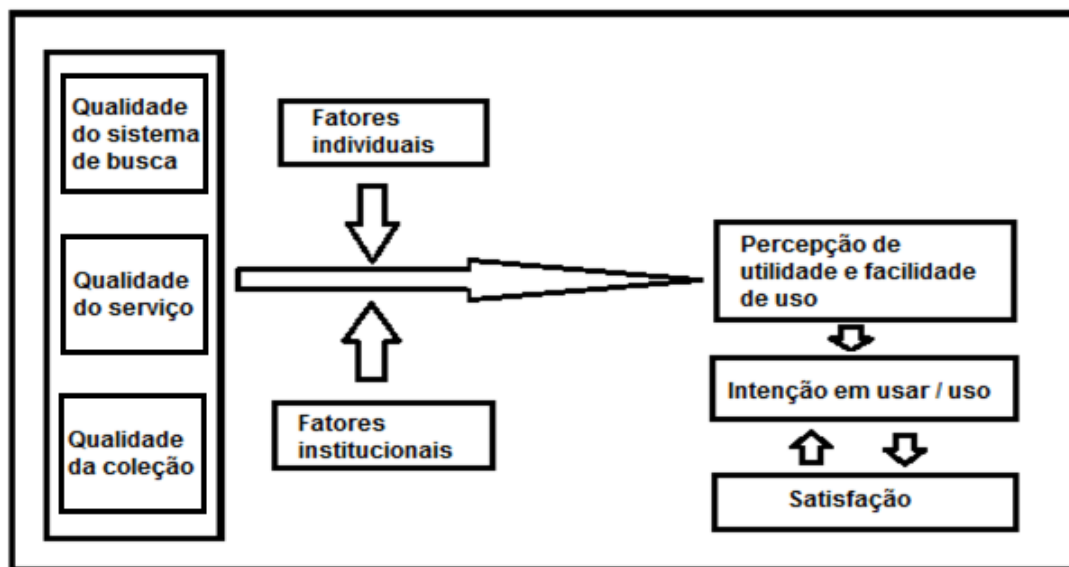
identificar os pontos fortes e fracos do acervo e podem desencadear reflexões a fim de apontar ações para melhoria do serviço prestado.

Conforme os estudos de uso de livros eletrônicos analisados, as principais barreiras ao acesso aos *e-books* estão relacionadas a fatores tais como: falta de verbas para aquisição de livros em formato eletrônico; falta de uniformidade em termos de licenciamento; restrições de acesso; formatos de arquivos diferentes; softwares proprietários e contratos de licença restritivos (WALTERS, 2013; MAGALHÃES, 2013); os *e-books* podem sair bem mais caro do que os livros impressos para as bibliotecas (SOULES, 2009; WALTERS, 2013; MAGALHÃES, 2013); falhas no marketing ou divulgação dos *e-books* nas instituições (SHEN, 2011; STAIGER, 2012; SOUSA; VANZ, 2013; WALTERS, 2013; BARROCAS, 2014); algumas bibliotecas não estão divulgando os *e-books* em seus catálogos *online*; uma minoria das instituições que possuem coleções de *e-books* oferece a busca integrada para facilitar a descoberta dos *e-books* pelos usuários (MAGALHÃES, 2013).

3 METODOLOGIA

Com base no modelo de aceitação de tecnologia (TAM) de Davis (1989), no modelo para a avaliação do sucesso de sistemas de informação de Delone e McLean (2003) e no modelo baseado nos estudos de uso do Portal CAPES proposto por Cendon e Ribeiro (2011) para avaliar o sucesso em geral do Portal CAPES, criou-se um modelo para avaliar o sucesso do serviço de *e-books* do Portal CAPES em atender aos usuários (FIGURA 1).

Figura 1 - Modelo para avaliação do sucesso do serviço de e-books do Portal CAPES



Fonte: Adaptado de Davis (1989), Delone e McLean (2003) e Cendon e Ribeiro (2011).

O estudo usou um *survey* com questionário eletrônico para coleta de dados e fez a análise quantitativa dos dados coletados por meio de técnicas de estatística descritiva. O questionário eletrônico foi elaborado com base no *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* (QUIS) proposto por Chin, Diehl e Norman (1988). Foi feito um recorte da população investigada apenas com os alunos da graduação (presencial e a distância), os alunos de pós-graduação e os professores do magistério superior da UFMG. A amostragem foi não probabilística e por acessibilidade ou por conveniência. Com o apoio institucional do Setor de Divulgação da UFMG, foi enviada uma mensagem à lista de email institucional, exclusivamente para os professores e alunos de graduação e pós-graduação. Os sujeitos foram convidados a participar voluntariamente da pesquisa respondendo ao questionário online. A Tabela 1 apresenta uma comparação entre a população total investigada (conforme os dados disponibilizados no site da UFMG³ atualizados em 08/07/15) e o número de respondentes ao questionário online aplicado na UFMG no estudo realizado.

Tabela 1 - População da UFMG investigada e o n° de respondentes ao questionário

Categoria	N° População	N° Respondentes	%
------------------	---------------------	------------------------	----------

³ UFMG em números. Disponível em: <https://www.ufmg.br/conheca/nu_index.shtml> Acesso em 8 jul. 2015.

Categoria	Nº População	Nº Respondentes	%
Alunos da graduação (presencial e a distância)	33.242	343	1,03
Alunos de pós-graduação	14.013	229	1,63
Magistério Superior	2.818	98	3,48
Outros (servidores e alunos de disciplinas isoladas)	-	13	-
Total	50.073	683	1,36

Fonte: UFMG, 2015.

Entre 22/06/2016 e 01/07/2016, houve retorno de 683 respostas ao questionário online aplicado na UFMG. Após esta data, decidiu-se encerrar o recebimento de respostas devido ao início do período de férias. A maioria dos respondentes (73%) não usa a coleção de *e-books* do Portal de Periódicos da CAPES. Apenas 181 respondentes ao questionário aplicado na UFMG (27%) costumam fazer buscas por *e-books* no Portal CAPES.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

As variáveis ou aspectos relacionados aos construtos foram avaliados numa escala de diferencial semântico de 1 a 7 conforme o QUIS e foi feito o cálculo da média ponderada, que levou em conta o peso de cada nota assinalada pelos usuários no questionário. A Tabela 2 apresenta os resultados da avaliação feita pelos 181 respondentes ao questionário que acessam e usam o serviço de *e-books* do Portal CAPES na UFMG.

Tabela 2 - Resultado da avaliação do acesso e uso do serviço de *e-books* do Portal CAPES

Construto	Variáveis	Média
Qualidade do sistema	Caracteres apresentados na tela	5,1
	Confiabilidade e precisão do sistema de busca	4,8
	Facilidade de aprendizagem	4,8
	Facilidade de uso do sistema	4,8
	Conveniência, acesso, tempo de resposta e eficiência do sistema.	4,7
	Navegação	4,4
	Quantidade de resultados da busca	4,4
	Organização das informações na tela	4,3
	Sequência de apresentação das telas	4,3
	Flexibilidade e personalização do sistema de busca	4,2
	Recursos de busca e os filtros de refinamento	4,2
	Formato de apresentação dos resultados da busca	4,2
	Interatividade com o sistema de busca	4,1
	Facilidade para formulação da consulta	4,1
	Facilidade de correção dos erros	3,7
Suporte e a ajuda do sistema	3,2	
Média geral da avaliação da qualidade do sistema de busca		4,3

Construto	Variáveis	Média
Qualidade da coleção	Confiabilidade e a consistência da coleção	4,8
	Utilidade da coleção de <i>e-books</i>	4,7
	Qualidade dos <i>e-books</i> da coleção	4,4
	Usabilidade da coleção	4,3
	Exatidão, precisão, relevância e adequação da coleção	4,2
	Atualidade dos <i>e-books</i> da coleção	4,1
	Disponibilidade e a pontualidade da coleção	4,0
	Escopo, abrangência e completude da coleção	4,0
	Disponibilidade do texto completo dos <i>e-books</i> da coleção	3,8
	Quantidade de <i>e-books</i> disponíveis na coleção.	3,5
Média geral da avaliação da qualidade da coleção		4,2
Qualidade do serviço	Problemas no acesso ao serviço	3,8
	Qualidades do <i>Helpdesk</i> do serviço	2,9
	Atividades de treinamento e divulgação do serviço	2,9
Média geral da avaliação da qualidade do serviço		3,2
Intenção em utilizar	Pretende usar o serviço de <i>e-books</i> nos próximos meses	5,7
	O uso dos <i>e-books</i> poder melhorar seu desempenho e produtividade	5,5
	O uso dos <i>e-books</i> pode aumentar a eficácia de sua aprendizagem	5,5
	Planeja usar os <i>e-books</i> com mais frequência nos próximos meses	5,3
Média geral da avaliação da intenção em utilizar		5,5
Satisfação dos usuários	Impacto e importância da coleção de <i>e-books</i>	5,1
	Relevância do acesso e utilidade dos <i>e-books</i>	5,0
	Satisfação com o sistema de busca aos <i>e-books</i>	4,3
	Prazer e apreciação com o uso do serviço de <i>e-books</i>	4,3
	Satisfação com o serviço de <i>e-books</i>	4,2
	Eficácia do sistema para o acesso aos <i>e-books</i>	4,2
Média geral da avaliação da satisfação dos usuários		4,4

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto ao design visual da interface de busca por livros, os usuários estão satisfeitos com o formato e o tamanho dos caracteres apresentados na tela do sistema (5,1). Os outros pontos fortes do sistema de busca são: a facilidade de uso do sistema de busca por livros percebida pelos usuários; a confiabilidade e a precisão do sistema; e a facilidade de aprendizagem para o uso do sistema com nota 4,8 cada. Os pontos fortes da qualidade da coleção de *e-books* são a confiabilidade e consistência da coleção com a nota 4,8 e a utilidade dos *e-books* percebida pelos usuários com nota 4,7. A média geral de concordância em relação à intenção em utilizar (5,5) indica que este é um ponto positivo, pois, os usuários afirmam que pretendem continuar usando o serviço de *e-books* do Portal CAPES nos próximos meses.

Os dois pontos mais fracos da qualidade do serviço de *e-books* são a insatisfação com o *Helpdesk* e com a insuficiência de atividades de treinamento, divulgação, palestras e cursos para

a utilização dos *e-books* com a nota 2,9 cada. Os problemas no acesso ao serviço com a nota 3,8 também indicam que os usuários têm dificuldades para acessar e usar o serviço. Os pontos fracos da coleção são a quantidade insuficiente de *e-books* com a nota 3,5 e a disponibilidade do texto completo dos *e-books* com a nota 3,8. Os pontos fracos do sistema de busca por livros também indicam que faltam ferramentas para ajuda e suporte (3,2) e para facilitar a correção dos erros cometidos no processo de busca (3,7). Os recursos de busca e os filtros de refinamento do sistema (4,2) também precisam de melhorias como a inclusão das opções de busca por assunto e de opções de refinamento dos resultados.

A avaliação das barreiras ao acesso foi feita pelos 502 respondentes que não conhecem a coleção de *e-books* ou não costumam fazer buscas por livros no Portal CAPES. As principais barreiras individuais ao acesso indicadas por 486 pesquisados são: o desconhecimento sobre a disponibilidade dos *e-books* (82%); falta de participação nos treinamentos de uso do Portal CAPES (47%); preferência por buscadores como o Google para encontrar os livros (38%); preferência por fazer as pesquisas diretamente na Internet (33%); preferência por outros tipos de obras para leitura, como os periódicos científicos, por exemplo (35%); entre outras.

As principais barreiras institucionais de treinamento e divulgação indicadas por 381 pesquisados são: falta de uma divulgação mais expressiva dos *e-books* na instituição como um todo (84%); falta de uma divulgação mais expressiva da coleção de *e-books* pelas bibliotecas (76%); falta de destaque nas páginas institucionais (69%); entre outras.

As principais barreiras do sistema de busca indicadas por 217 pesquisados são: design da interface de busca muito confuso (49%); falta a opção de busca por assunto ou por área de conhecimento (31%); os resultados da busca são muitos extensos (27%); entre outras.

As principais barreiras de conteúdo ou qualidade da coleção indicadas por 203 pesquisados são: não estão disponíveis livros realmente importantes para as atividades acadêmicas (43%); faltam *e-books* interessantes (35%); as editoras não disponibilizam os *e-books* didáticos mais usados nos cursos (28%); entre outras.

As principais barreiras de infraestrutura institucional indicadas por 198 pesquisados são: falhas ou falta de opções de conexão à rede WiFi para acessar os *e-books* (56%); faltam computadores conectados à Internet disponíveis para o acesso e a leitura dos *e-books* (43%); e os equipamentos, o mobiliário e as instalações para o acesso ao sistema de busca e para ler os *e-books* são inadequados (38%).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Conforme o modelo mostrado na Figura 1, os resultados obtidos no estudo mostram que os construtos qualidade do sistema, qualidade do serviço e qualidade da coleção são impactados pelos fatores institucionais e individuais, que não só podem representar barreiras ao acesso, como também podem determinar a percepção de utilidade e facilidade de uso, a intenção em utilizar e a satisfação em geral dos usuários com o serviço de busca e acesso aos *e-books* oferecido pelo Portal CAPES. O desconhecimento sobre a disponibilidade dos *e-books* pelos usuários é decorrente da falta de divulgação do serviço de *e-books* do Portal CAPES na instituição. Neste sentido, recomenda-se a tomada de medidas voltadas para as formas ideais de divulgação avaliadas como importantes pelos usuários no estudo feito na UFMG numa escala de 1 a 7 conforme o QUIS como: oferta da busca integrada (5,7); divulgação dos *e-books* no catálogo *online* das bibliotecas (5,6); divulgação na Internet e nas redes sociais (5,3); divulgação nas bibliografias dos cursos (5,3); oferta de equipamentos e computadores para o acesso aos *e-books* (5,1); criação de guias e manuais (5,1); e oferta de oficinas, cursos e treinamentos (4,9).

Algumas coleções de *e-books* como a *ScienceDirect - E-books Backlist*, que conta atualmente com 6.247 itens, são recomendadas para indexação no serviço “Buscar Livro” do Portal CAPES. Os itens de interesse dessa e das outras coleções do Portal CAPES também poderiam ser divulgados nas bibliografias dos cursos, no catálogo *online* e no serviço de referência das bibliotecas das IFES.

REFERÊNCIAS

- BARROCAS, Amélia Landim. **Avaliação do uso dos livros eletrônicos do acervo da Universidade Federal do Ceará nos cursos de pós-graduação**. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Ceará. Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior. 2014. 131 f. Disponível em: <<http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/8042> > Acesso em: 20 jul. 2016.
- CENDON, Beatriz Valadares; RIBEIRO, Nádia Ameno. 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. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/download/10265/6999> >. Acesso em: 30 mar. 2016.
- CHIN, J.P.; DIEHL, V.A.; NORMAN, K.L. Development of an instrument measuring user satisfaction of the human-computer interface. In: CHI '88 PROCEEDINGS OF THE SIGCHI CONFERENCE ON HUMAN FACTORS IN COMPUTING SYSTEMS. **Proceedings...** 1988. p. 213-218. Disponível em: <<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=57203&dl=>> Acesso em: 21 mar. 2016.
- DELONE, W. H.; MCLEAN, E. R. The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. **Journal of Management Information Systems**. v. 19, n. 4, p. 9–30. Spring, 2003.
- DAVIS, F. D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. **MIS Quarterly**, v. 13, n. 3, p. 318–340. 1989. Disponível em: <http://www.itu.dk/~jdahl/dw/lib/exe/fetch.php?id=litteratur&cache=cache&media=davis_f._perceived_usefulness_perceived_ease_of_use_and_user_acceptance_of_information_technology.pdf> Acesso em: 21 out. 2015.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.
- LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de biblioteca**. Briquet de Lemos / Livros: Brasília, DF, 2004.
- LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília, DF: 1996. 119p.
- MAGALHÃES, Carolina de Souza Santana. **Seleção de coleções de livros digitais nas universidades públicas brasileiras**. 2013. 160 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal da Bahia. Instituto de Ciência da Informação. Disponível em: <<http://bit.ly/29NSwL3>> Acesso em: 30 mar. 2016.
- SHEN, J. The e-book lifestyle: an academic library perspective. **Reference Librarian**, v. 52, n. 1-2, p. 181-189, 01 2011. Disponível em: <<http://search.proquest.com/docview/869786301?accountid=134127>> Acesso em: 17 abril 2016.
- SOULES, A. The shifting landscape of *e-books*. **New Library World**, v. 110, n. 1-2, p. 7-21, 2009. Disponível em: <<http://search.proquest.com/docview/289800837?accountid=134127> >. Acesso em: 30 mar. 2016.

SOUSA, Aline Trierweiler de; VANZ, Samile Andréa de Souza. Utilização de *e-books* em bibliotecas universitárias da área médica. In: 25. CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. **Anais eletrônicos...** Florianópolis, SC, Brasil, 07 a 10 de julho de 2013. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/download/1451/1452>> Acesso em: 30 jul. 2016.

STAIGER, J. How e-books are used: a literature review of the e-book studies conducted from 2006 to 2011. **Reference & User Services Quarterly**, v. 51, n. 4, p. 355-365, 07 2012. Disponível em: <<http://journals.ala.org/rusq/article/view/3919/4393>> Acesso em: 30 mar. 2016.

UFMG. Universidade Federal de Minas Gerais. **Conheça UFMG**. [Online]. 2015. Disponível em: <https://www.ufmg.br/conheca/nu_index.shtml> Acesso em: 25 jul. 2015.

WALTERS, W. H. E-books in academic libraries: challenges for acquisition and collection management. **Libraries and the Academy**, v. 13 n. 2, p. 187-211, 2013. Disponível em: <<http://eric.ed.gov/?id=EJ1004351>>. Acesso em: 10 Jun. 2016.