

# ADAPTAÇÃO DO INTERNAL COMMUNICATION SATISFACTION QUESTIONNAIRE- ICSQ PARA O CONTEXTO BRASILEIRO

Jessica de Alencar Costa<sup>1</sup>; Pricila de Sousa Zarife<sup>2</sup>; Sonia Gondim<sup>3</sup>

Universidade Federal de Uberlândia-UFU, Uberlândia - MG

## INTRODUÇÃO

A comunicação interna tem se tornado uma das variáveis organizacionais mais investigadas nas auditorias de comunicação interna dentro das organizações e tem sido considerada uma variável importante para o engajamento, a satisfação no trabalho e o sucesso organizacional. Entende-se por satisfação com a comunicação interna a percepção e a atitude positiva do colaborador para com a comunicação interna e sua gestão na organização, considerando a forma de tratamento justa e respeitosa nesse processo de interação envolvendo troca de informações. Um breve levantamento na literatura internacional apontou que o instrumento mais atualizado e que apresentou níveis satisfatórios em suas propriedades psicométricas para avaliar a satisfação com a comunicação interna é o Internal Communication Satisfaction Questionnaire- ICSQ de Vercic et al. (2021). No contexto brasileiro, não foi identificado um instrumento de medida com evidências de validade para investigar a satisfação com a comunicação interna em organizações brasileiras. Com o objetivo de disponibilizar uma medida de satisfação com a comunicação interna com qualidades psicométricas, decidiu-se por realizar um processo de adaptação do ICSQ.

## OBJETIVOS

Adaptar o Internal Communication Satisfaction Questionnaire- ICSQ para o contexto brasileiro.

Colocar à disposição da comunidade acadêmica e profissional uma medida de satisfação com a comunicação interna confiável para dar suporte às ações de gestão da comunicação em contextos organizacionais.

## MÉTODO

Participaram deste estudo sete juízes avaliadores experts em avaliação psicológica/psicometria e/ou pesquisadores especialistas na área da comunicação. O ICSQ é um instrumento de autorrelato, originalmente de língua inglesa, composto por oito dimensões e 32 itens com confiabilidade  $\alpha$  de 0,97 para sua versão geral. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Uberlândia (UFU). O estudo seguiu os passos metodológicos recomendados para uma adaptação de instrumento de medida: (i) O ICSQ foi traduzido para o contexto brasileiro por dois tradutores bilíngues, originando duas versões do instrumento; (ii) Foi elaborado uma síntese das versões traduzidas por duas pesquisadoras especialistas na área; (iii) A avaliação foi realizada, em três rodadas, por sete juízes experts em avaliação psicológica e/ou no constructo investigado; (iv) O instrumento foi submetido a avaliação semântica do público-alvo compreensão dos itens e das instruções e da escala; (v) Foi realizada uma Tradução reversa para o idioma original; (vi) Ao final, o instrumento foi aplicado em uma pequena amostra para a realização do Estudo-Piloto. A metodologia aplicada na análise de concordância dos juízes foi qualitativa e quantitativa com o uso do método *Delphi* e coeficiente de validade do conteúdo-CVC.

## RESULTADOS

Na primeira e segunda rodada foi aplicado o método Delphi para analisar qualitativamente as contribuições dos juízes. Na primeira rodada, os juízes fizeram ponderações em 25 itens da escala que envolvia todos os 8 fatores. Foi possível identificar uma maior discrepância na clareza da linguagem da oitava dimensão do instrumento “Satisfação com a comunicação nas reuniões” o que levou as pesquisadoras a proporem uma redução do instrumento para 7 fatores e 28 itens. Na segunda rodada, os 28 itens da escala apresentaram concordância significativa quanto ao pertencimento dimensional dos itens, porém mantiveram-se discrepâncias importantes quanto à clareza de linguagem em 24 itens da escala. Na terceira rodada, o conteúdo da escala foi validado utilizando as cinco etapas do cálculo do CVC. Após análise, o instrumento resultou em 7 fatores e 21 itens. A tabela 1 aponta a versão original do ICSQ dos 7 fatores e 21 itens considerados na adaptação. A Tabela 2 apresenta a versão final brasileira do ICSQ. O CVC total, livre de erro, resultou (CVC<sub>t</sub> = 0,89) para clareza de linguagem, (CVC<sub>t</sub> = 0,90) para pertinência prática e (CVC<sub>t</sub> = 0,92) relevância teórica.

Fatores	Itens
Satisfaction with feedback	Information on the consequences of doing my job poorly Information on how much I contribute to the organization's success Information on how much my job is appreciated within the organization
Satisfaction with communication immediate superior	Availability of my immediate superior How well my immediate superior understands my problems Recognition of my potential by my immediate superior
Satisfaction with horizontal communication	How successfully I am able to communicate with the members of my team The outcomes of communicating with colleagues Readiness of my colleagues to accept critical feedback
Satisfaction with informal communication	The amount of gossip in the organization The amount of time I spend in informal communication Usefulness of information transferred through informal channels
Satisfaction with about the organization	Information on work protocols Information on revenues, profit and the financial status of the organization Information on changes in the organization
Satisfaction with communication climate	How much communication within the organization helps me to identify with the organization How much communication within the organization promotes organizational values How much communication within the organization encourages me to accomplish the organization's goals
Satisfaction with the quality of communication media	Communication media (e.g. written announcements, intranet, oral communication) The possibility of communicating through new media The mode of communication others choose to communicate with me

Tabela 1- Versão Original dos 7 fatores e 21 itens do ICSQ

Fatores	Itens
1- Satisfação com o Feedback	(1) O feedback sobre a forma de como eu executo meu trabalho; (2) O feedback sobre a minha contribuição no sucesso organizacional; (3) O feedback sobre a valorização do meu trabalho.
2- Satisfação com a comunicação com superior imediato	(4) A disponibilidade do meu superior imediato em me escutar; (5) A receptividade do meu superior imediato quando eu relato os problemas que enfrento no trabalho; (6) O reconhecimento de meu superior imediato sobre o meu potencial de trabalho.
3- Satisfação com a comunicação com meus colegas de equipe	(7) A forma de como acontece a minha comunicação com meus colegas de equipe; (8) A qualidade da comunicação interna com os colegas de equipe; (9) A receptividade de meus colegas de equipe para receber críticas.
4- Satisfação com a comunicação informal	(10) As decisões tomadas com base na comunicação informal (não oficial); (11) A quantidade de tempo que eu utilizo comunicação informal (não oficial); (12) A utilidade das informações transferidas por meio de canais informais (não oficiais).
5- Satisfação com a comunicação corporativa	(13) As informações transmitidas sobre os protocolos de trabalho; (14) As informações disponibilizadas sobre receitas, lucros e situação financeira da organização; (15) As informações transmitidas sobre mudanças organizacionais.
6- Satisfação com o clima de comunicação interna	(16) O quanto a comunicação interna fortalece a minha identidade com a organização; (17) O quanto a comunicação interna está alinhada aos valores organizacionais; (18) O quanto a comunicação interna me incentiva a atingir as metas da organização.
7- Satisfação com os meios de comunicação	(19) A qualidade dos meios de comunicação usados pela organização; (20) A possibilidade de usar novos meios de comunicação interna na organização; (21) A variedade de meios de comunicação que meus colegas de equipe usam para se comunicarem comigo.

Tabela 2 – Versão brasileira final do ICSQ

## DISCUSSÃO

Ao analisar individualmente os itens, constatou-se que dez itens, livres de erro, apresentaram (CVC<sub>i</sub>) de clareza de linguagem (CL) inferior de 0,8, e nove itens apresentaram (CVC<sub>i</sub>) inferiores a 0,8 para pertinência prática (PP) e relevância teórica (RT). Entendendo que os pesquisadores utilizam essa métrica para eliminar ou revisar os itens (Cassep-Borges et al., 2010) optou-se por eliminar seis itens que apresentaram (CVC<sub>i</sub>) de clareza de linguagem, pertinência prática e relevância teórica inferiores aos índices insatisfatórios. Considerando que o instrumento contem sete fatores, mais outro item foi retirado para equilibrar as facetas do instrumento e obter uma maior parcimônia da medida. Os outros itens que apresentaram (CVC<sub>i</sub>) inaceitáveis foram revisados e encaminhados novamente para os juízes e mantidos no instrumento. Com esse resultado, pode-se afirmar que o CVC total, quanto à clareza da linguagem (CVC<sub>t</sub> = 0,89), pertinência prática (CVC<sub>t</sub> = 0,90) e relevância teórica (CVC<sub>t</sub> = 0,92) foi satisfatório, pois apresentou-se acima do ponto de corte sugerido por Hernandez-Nieto (2002). Ao final foi possível obter um instrumento com validade de conteúdo com índices satisfatórios composto por sete fatores, três itens em cada, totalizando 21 itens a ser submetido a uma amostra para fins de testes exploratórios da estrutura fatorial do ICSQ adaptado ao contexto brasileiro.

## CONCLUSÃO

Após uma análise crítica das contribuições dos juízes especialistas, foi possível aprimorar o instrumento, reformulando e/ou retirando itens da medida, para maior adequação desta escala para o público-alvo. O Instrumento ICSQ mostrou-se válido quanto ao conteúdo (clareza, pertinência e relevância teórica) para uso no Brasil. Apesar do CVC ser considerado um método fundamental no processo de adaptação de instrumento, isso não exclui a necessidade de novos estudos que adotam outras medidas psicométricas para definição final do instrumento. Com a versão do ICSQ em português, acadêmicos e profissionais poderão utilizar essa ferramenta para fins de intervenção em pesquisa científica e diagnóstico nas organizações para investigar a satisfação com a comunicação interna.

## REFERÊNCIAS

- Cassep-Borges, V., Balbinotti, M. A. A., & Teodoro, M. L. M. (2010). Tradução e validação de conteúdo: Uma proposta para a adaptação de instrumentos. In L. Pasquali, *Instrumentação psicológica: Fundamentos e práticas* (pp. 506-520). Porto Alegre: Artmed. <https://www.redalyc.org/pdf/2270/227025430014.pdf>
- Hernández-Nieto, R. A. (2002). Contributions to Statistical Analysis (pp. 119). Mérida: Universidad de Los Andes.
- Vercic, A.T., Coric, D. S., & Vokic, N. (2021). Measuring internal communication satisfaction: validating the internal communication satisfaction questionnaire. *Corporate Communications: An International Journal*, Vol. 26 No. 3, pp. 589-604. doi/10.1108/CCIJ-01-2021-0006.