

Encontros Bibl: revista eletrônica de
biblioteconomia e ciência da informação

E-ISSN: 1518-2924

bibli@ced.ufsc.br

Universidade Federal de Santa Catarina
Brasil

Alves Figueiredo, Dijanice; Bezerra Paiva, Eliane
Estudo do Comportamento Informacional dos usuários da Médiathèque Simone de
Beauvoir da Aliança Francesa João Pessoa
Encontros Bibl: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, vol. 20,
núm. 42, 2015, pp. 30-43
Universidade Federal de Santa Catarina
Florianópolis, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14738258004>

- ▶ Como citar este artigo
- ▶ Número completo
- ▶ Mais artigos
- ▶ Home da revista no Redalyc

ARTIGO

Recebido em:
04/11/2014

Aceito em:
01/04/2015

Encontros Bibl: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 20, n. 42, p. 30-43, jan./abr., 2015. ISSN 1518-2924. DOI: 10.5007/1518-2924.2015v20n42p30

Estudo do Comportamento Informacional dos usuários da Médiathèque Simone de Beauvoir da Aliança Francesa João Pessoa

Study of Informational Behavior of the *Médiathèque Simone de Beauvoir* users in the French Alliance João Pessoa

Dijanice Alves Figueiredo

Universidade Federal da Paraíba
dijanicealves@hotmail.com

Eliane Bezerra Paiva

Universidade Federal da Paraíba
paivaeb@gmail.com

Resumo

A pesquisa objetivou analisar o comportamento de busca e uso da informação dos usuários da *Médiathèque Simone de Beauvoir* da Aliança Francesa João Pessoa, estado da Paraíba, a partir do modelo desenvolvido por David Ellis. Os resultados revelaram que o comportamento informacional dos usuários se assemelhou às categorias estabelecidas no modelo de Ellis. O mapeamento do comportamento de busca e uso da informação dos usuários da midiateca indicou que eles utilizam a *Internet* de forma marcante: desde o início até o encadeamento da busca por informação, utilizam referências apresentadas na *Internet*, que consideram uma importante fonte de informação e confiam nos *sites* oficiais. Concluiu-se que o uso da *Internet* é uma característica do comportamento informacional dos usuários na atualidade.

Palavras-chave: Comportamento informacional. Estudo de usuário. Busca e uso da informação.

Abstract

The research aimed at analyzing the behavior of search and information use from users of *Médiathèque Simone de Beauvoir*, the French Alliance library João Pessoa, Paraíba State, from the model developed by David Ellis. The results revealed that the users' information behavior resembled the categories established in Ellis' model. The mapping of search behavior and information use of the library media users indicated that they use the internet in a noteworthy way: from the beginning to the chaining search for information, they use references presented on the Internet, considering that an important source of information and they trust the official websites. It was concluded that the use of the Internet is a characteristic of the users' information behavior nowadays.

Keywords: Information behavior. User study. Search and use of information.

1 INTRODUÇÃO

Os estudos sobre o comportamento informacional dos usuários estão se tornando cada vez mais indispensáveis para as unidades de informação, por serem capazes de trazer maior conhecimento do que os usuários desejam em termos de informação e/ou almejam alcançar, permitindo assim aos profissionais que atuam nessas organizações repensarem as suas práticas e aperfeiçoarem as técnicas por eles utilizadas, visando oferecer produtos e serviços mais adequados aos usuários.

Pesquisas como as de Costa e Ramalho (2010) e de Fialho e Andrade (2007) relatam que o desenvolvimento dos estudos do comportamento informacional evoluiu a partir da mudança de um paradigma da Ciência da Informação voltado para os sistemas de informação para outro paradigma orientado para os usuários.

Nessa direção, David Ellis (1989) desenvolveu um modelo de estudo de comportamento informacional, estruturado, originalmente, em seis categorias, que foram por ele ampliadas, posteriormente, com a colaboração de Cox e Hall (ELLIS, COX, HALL, 1993). O foco do modelo desenvolvido por Ellis são os aspectos cognitivos da busca de informação.

O comportamento informacional humano é um processo complexo, por absorver elementos internos (sentimentos, percepções e estados mentais), bem como elementos externos (ambientais, demográficos, econômicos e sociais) (FIALHO; ANDRADE, 2007).

Atuando na *Médiathèque Simone de Beauvoir* da Aliança Francesa, na cidade de João Pessoa – PB, observamos que o comportamento informacional dos usuários se relacionava às suas necessidades informacionais no momento da busca para atingir determinado fim e que fatores internos e externos à organização influenciavam a busca da informação. Surgiram então alguns questionamentos: como se dá o comportamento de busca e uso da informação dos usuários na *Médiathèque Simone de Beauvoir* da Aliança Francesa João Pessoa? Quais as necessidades informacionais dos seus usuários? Buscando encontrar respostas a tais questões e visando colaborar para o aprofundamento do conhecimento do uso da referida unidade de informação, realizamos uma pesquisa que teve como objetivo analisar o comportamento de busca e uso da informação dos usuários da *Médiathèque Simone de Beauvoir* da Aliança Francesa João Pessoa a partir do modelo desenvolvido por David Ellis. O presente texto é o relato da referida pesquisa.

2 COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO

Diversas definições vêm sendo dadas ao comportamento informacional dos usuários. Autores como Oddone e Silveira (2007) afirmam que o comportamento informacional está relacionado à busca, ao uso e ao manejo de informações e fontes para satisfazer a determinadas necessidades. Os usuários sofrem influências psicológicas na hora de alcançar informações, cujos fatores externos (ambientais, demográficos, econômicos e sociais) e internos (sentimentos) afetam diretamente na hora da busca pela informação.

O comportamento informacional constitui um tipo de comportamento relacionado a fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva da informação e o uso da informação (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007).

Os estudos sobre comportamento e necessidades informacionais se desenvolveram a partir de 1980, período que coincidiu com a emergência de métodos qualitativos que começaram a substituir os métodos quantitativos que até então predominavam neste tipo de pesquisa.

Em 1981, inspirado nas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas, Wilson construiu um modelo de comportamento informacional. Em seu modelo, o autor situa os conceitos de necessidade, busca, troca e uso de informação, em um diagrama que mapeou o comportamento de um indivíduo em face da necessidade de encontrar a informação. O autor também demonstrou como o contexto, o papel do indivíduo na sociedade e o seu trabalho interferem no comportamento de busca por informação. Além disso, atentou para as barreiras que interferem na busca por informação (WILSON, 1997).

Em 1983, Brenda Dervin desenvolveu o modelo do *sense-making*, a partir de uma teoria que concebe que o ser humano cria ideias para transpor lacunas que surgem em decorrência de descontinuidades sempre presentes na realidade. Conforme o modelo de Dervin, toda necessidade informacional surge da descontinuidade do conhecimento, gerada por uma lacuna (DERVIN, 1983).

Em 1989, emerge o modelo de Ellis que não envolve a construção de um diagrama, mas inclui uma série de categorias de atividades de busca da informação (ELLIS, 1989). Como mencionado anteriormente, as seis categorias originais, criadas por Ellis, foram ampliadas para oito com a colaboração de Cox e Hall (ELLIS, COX, HALL, 1993). Trata-se do modelo em que nos baseamos para analisar o comportamento de busca e uso da informação dos usuários da *Médiathèque Simone de Beauvoir* da Aliança Francesa João Pessoa.

3 TRAJETÓRIA DA PESQUISA

A pesquisa desenvolvida foi do tipo exploratória e descritiva e utilizou uma abordagem quali-quantitativa. Compreendeu duas fases: uma pesquisa bibliográfica e uma pesquisa de campo. A pesquisa bibliográfica correspondeu a uma revisão de literatura acerca dos estudos de usuários e do comportamento de busca e uso da informação e abrangeu uma grande diversidade de recursos informacionais: artigos de periódicos, livros, teses, dissertações, etc. Realizamos a pesquisa de campo na midiateca da Aliança Francesa João Pessoa e adotamos o questionário como instrumento para a coleta dados.

Aplicamos o questionário no ambiente de leitura da midiateca. Dos 108 alunos matriculados regularmente na instituição, nos estágios B1 e B2, 45 (41,6%) responderam ao questionário da pesquisa. A escolha desse grupo deu-se por acreditarmos que os alunos dos estágios mais avançados possuíam maior capacidade de falar sobre o assunto abordado. Vale lembrar que antes da aplicação do questionário realizamos um pré-teste.

O questionário composto por perguntas do tipo fechadas e abertas incluiu três partes: a primeira foi destinada a coletar dados de identificação visando compor o perfil dos usuários da midiateca, a segunda referia-se ao uso da midiateca e a terceira continha perguntas relacionadas ao comportamento e busca da informação, seguindo os parâmetros do modelo de Ellis (1989).

Após a coleta de dados da pesquisa, realizamos a sistematização que se iniciou com a codificação dos questionários. Para mantermos o anonimato dos usuários nos resultados da pesquisa, utilizamos os seguintes códigos nos questionários aplicados: a letra A, seguida dos números de 1 a 34, para os questionários respondidos pelos usuários do estágio B1, e a letra B, seguida dos números de 1 a 11 para os dos usuários do estágio B2.

3.1 A Médiathèque Simone de Beauvoir

A Médiathèque *Simone de Beauvoir* é vinculada à Aliança Francesa João Pessoa, instituição sem fins lucrativos cujo principal objetivo é a difusão da língua e da cultura francesa fora da França.

A Aliança Francesa foi criada em julho de 1883 por um comitê de personalidades, dentre as quais Paul Cambon, Ferdinand de Lesseps, Louis Pasteur, Ernest Renan, Jules Verne e Armand Colin. No Brasil, essa instituição está presente há 122 anos e sua primeira Associação foi fundada no Rio de Janeiro, em 1885. Já no estado da Paraíba, ela chegou em 1952 e vem promovendo a excelência do ensino da língua francesa em seu sentido maior, e vem cada vez mais contribuindo para despertar o amor pela França. Está situada na Avenida General Bento da Gama, no bairro da Torre, município de João Pessoa. A midiateca funciona no mesmo prédio da instituição.

Antes da criação da midiateca na Aliança Francesa João Pessoa, havia apenas um espaço de leitura e empréstimos de materiais. Esses empréstimos eram realizados pelas secretárias; depois um professor ficou responsável por tal tarefa. A midiateca passou a funcionar, realmente, a partir de 2009, e teve como responsável pela organização e funcionamento uma bibliotecária.

A Aliança Francesa João Pessoa, assim como as demais unidades no Brasil, é subordinada à Delegação Geral das Alianças Francesas no Brasil, localizada na cidade do Rio de Janeiro. A midiateca é subordinada a direção da unidade de João Pessoa.

A instituição conta com vastas atividades culturais como: exposições, cinema, música, concursos, festas, entre outras, assim como a Médiathèque *Simone de Beauvoir* (Fotografia 1), unidade de informação, objeto da pesquisa, e que funciona no horário de segunda a sexta-feira das 08h30min às 12h30min e das 13h30min às 19h30min, e aos sábados das 08h30min às 12h15min e das 13h15min às 16h45min.

Fotografia 1: Médiathèque *Simone de Beauvoir* da Aliança Francesa João Pessoa



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

A Médiathèque *Simone de Beauvoir* (Fotografia 1) dispõe de um acervo com mais de 3.000 obras entre livros, audiolivros, CDs, DVDs e periódicos. Reúne uma coleção atualizada e especializada na língua francesa. Além do acervo, é disponibilizado um suporte pedagógico, um projeto inovador que segue o quadro Europeu Comum de Referência: a *Bibliothèque de l'Apprenant* (Fotografia 2). Essa seção consiste em uma seleção de livros classificados de acordo com o nível de aprendizagem do aluno, do nível A1 (para iniciantes) ao B2 (nível mais avançado).

Fotografia 2: *Bibliothèque de l'Apprenant* da Médiathèque *Simone de Beauvoir* da Aliança Francesa João Pessoa



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

A *Bibliothèque de l'Apprenant* é um recurso que auxilia e estimula o fortalecimento do aprendizado e a compreensão da estrutura da língua independentemente do nível, além de incentivar a leitura de obras francesas por possuir uma grande variedade de gêneros literários, o que significa que há recursos em francês para atender ao gosto de cada aluno. Há também atividades tais como: visita dirigida e hora do conto.

Os usuários da *Médiathèque Simone de Beauvoir* são: alunos regularmente matriculados nos cursos da Aliança Francesa; funcionários pertencentes ao quadro de pessoal da instituição, professores, associados e os demais usuários externos.

Para atender melhor ao usuário, é primordial realizar um processamento técnico de qualidade. Assim, nesta unidade de informação, utilizam-se o sistema de Classificação Decimal de Dewey - CDD, a Tabela CUTTER e a classificação por cores. As cores utilizadas são: verde, amarelo, vermelho e laranja, que correspondem às coleções destinadas aos estudantes dos níveis A1, A2, B1/B2 e A1/A2, respectivamente.

Atualmente, a midiateca dispõe de uma bibliotecária e uma estagiária para melhor organizar o acervo e para satisfazer às necessidades dos usuários. Contando com uma infraestrutura de qualidade, a midiateca dispõe de: ambiente para ler e estudar; espaço para estudos em grupo com computadores com acesso livre à *Internet*, *Wi-fi* gratuita para quem traz o próprio equipamento, *TV 5 Monde*, que é um canal de TV francês ligando o usuário à França através das informações diárias dos telejornais e programas televisivos.

4 OS RESULTADOS ALCANÇADOS

A pesquisa alcançou resultados acerca dos usuários da *Médiathèque Simone de Beauvoir* da Aliança Francesa João Pessoa - PB, principalmente em relação ao comportamento informacional e ao uso da referida unidade de informação.

A primeira parte dos questionários da pesquisa levantou dados sobre os usuários da midiateca. A partir das variáveis: sexo, faixa etária e ocupação dos usuários, construímos o perfil dos usuários da midiateca, que descrevemos a seguir. No que se refere ao sexo dos usuários, a maioria é do sexo feminino (62,2%), em detrimento do sexo masculino (37,8%). A predominância do sexo feminino confirma os dados do censo demográfico 2010 que revelou ter mais mulheres do que homens na região Nordeste do Brasil (LEITE; SOUZA, 2012).

No que tange às faixas etárias dos usuários da midiateca, notamos um equilíbrio entre elas. A maior faixa correspondeu a usuários entre 21 e 30 anos de idade (37,7%), indicando predominância de usuários ainda jovens. Inferimos que isso ocorreu em razão das exigências do mundo globalizado, pois, a cada dia, vê-se mais necessidade de estudar um segundo idioma, por questões pessoais e profissionais.

Em se tratando da ocupação (estudo e trabalho) dos usuários pesquisados, as respostas apresentadas no questionário revelaram que a maioria deles apenas estuda (57,7%), os demais estudam e trabalham (42,3%). Percebemos que os usuários da midiateca fazem parte dos grupos denominados por Guinchat e Menou (1992), como usuários que ainda não estão na vida ativa, pois são estudantes; e usuários engajados na vida ativa, cujas necessidades de informação se originam da vida profissional.

Outros resultados que caracterizam os usuários da midiateca concernem ao estágio que cursavam na Aliança Francesa e os motivos por que estudavam na língua francesa. Os resultados alcançados foram os seguintes: os alunos do estágio B1 corresponderam a 75,6% e do estágio B2,

a 24,4%. Percebemos uma grande diferença na quantidade de alunos entre os estágios B1 e B2, entretanto essa diferença pode ser considerada habitual, uma vez que, de acordo com dados da instituição, quanto maior o nível do curso, menor será o número de alunos matriculados.

Sobre os motivos pelos quais colaboradores da pesquisa estudam a língua francesa, as respostas apresentadas foram as seguintes: por lazer (27,5%) e para viajar, para estudar na França e por necessidades profissionais foram 25,3%, 23,0% e 18,7%, respectivamente. Outros (5,5%) declararam estudar francês pelos seguintes motivos:

O interesse e prazer em aprender a língua francesa estão presentes nas falas dos usuários: “*Por prazer e admiração pela língua e literatura francesa.*” (A26).

“*Adoro estudar línguas.*” (A32).

“*Interesse pela cultura francesa.*” (A30).

A necessidade profissional e o reconhecimento da importância da língua também foram apontados: “*Para realizar o meu pós-doutorado em uma instituição francesa.*” (A25).

“*Língua útil.*” (A18).

A segunda parte do questionário da pesquisa revelou dados sobre o uso da midiateca e apontou os seguintes resultados. Quanto à frequência de uso da midiateca, os usuários responderam frequentá-la raramente (35,5%). Isso poderia ser tomado como um ponto negativo, entretanto, percebemos que muitos usuários fazem o curso, muitas vezes, com uma limitação de tempo bem acentuada. São alunos universitários, estudantes de outros tipos de cursos, que trabalham, ou até mesmo as três opções, e utilizam, portanto, o pouco tempo restante para se dedicarem ao estudo da língua francesa. Estas podem ser algumas das razões pelas quais os usuários não conseguem usar a midiateca com maior frequência. Em contrapartida, a maior parte dos usuários respondeu frequentar a biblioteca semanalmente (42,2%). Acreditamos que esse resultado se dá pelo fato de que a maioria dos usuários tem apenas uma aula na Aliança Francesa durante a semana.

No que diz respeito à obtenção da informação desejada, a maioria dos usuários respondeu que consegue obter a informação desejada (97,7%) quando vai à midiateca. Apenas uma pessoa afirmou não conseguir obter a informação (2,2%). A midiateca apresentou um bom resultado nesse quesito. Isso pode se dar por ela ser especializada em língua francesa, o que se torna um grande diferencial dentre as unidades de informação da cidade de João Pessoa.

Os usuários também foram questionados com relação aos motivos que os levavam à midiateca. Alcançou maior percentual o motivo “tomar por empréstimos DVDs e CDs” (34,1%). Este foi um resultado que já era esperado, uma vez que se trata de uma midiateca com um grande acervo em materiais em multimídia. Os demais motivos apontados pelos usuários foram: tomar por empréstimos e consultar livros (30,8%); consultar revistas e jornais (19,8%); estudar no recinto (10,9%) e apenas para acessar a Internet (4,4%).

A pesquisa demonstrou que, para suprir as suas necessidades informacionais, a maioria dos usuários usa a Internet (31,3%). A cada dia a Internet se configura como uma fonte de informação que vem se tornando a

mais utilitária. Também, um número expressivo de usuários busca as informações para suprir as suas necessidades na própria midiateca da Aliança Francesa (26,4%), o que é considerado um ponto positivo. Outras respostas indicaram que os usuários, para suprirem suas necessidades de informação, utilizam: diálogo com os professores e colegas (24,6%), a compra de livros (12,8%) e buscam informações em sua coleção particular (4,9%).

No que concerne à utilização de recursos informacionais em outros idiomas, a maioria dos usuários afirmou que não utiliza materiais em outros idiomas (86,7%). Este resultado já era esperado pelo fato de a midiateca ser especializada em língua francesa. Os usuários que consultam materiais em outro idioma (13,3%) são a minoria. Isso se dá pelo fato de a midiateca dispor de um pequeno acervo em português.

Em relação aos obstáculos que poderiam ser encontrados pelos usuários no uso da informação na midiateca, a maior parte respondeu não encontrar barreiras (57,2%), e os demais usuários (42,8%) declararam que encontraram as seguintes barreiras: carência de materiais informacionais (14,3), idioma (8,2%). Essa barreira linguística, embora tenha tido um percentual pequeno, merece atenção já que sendo o Francês uma língua ainda pouco popularizada, obteve um resultado satisfatório em relação à instituição que mostra que seus alunos não vêm tendo dificuldade na língua. Outra barreira apontada foi o material desatualizado (8,2%). Esta corresponde à barreira de tempo que é relacionada à obsolescência da informação. Segundo Araújo (1998, p.32), as barreiras de tempo podem atuar:

No fenômeno informacional através do aspecto de que a informação envelhece, torna-se obsoleta como bem cultural ou de produção, o que obriga o usuário a estar atento à oferta de conhecimento, de modo a encontrar novos dados que complementem seu conjunto de informação.

Já a barreira de acesso foi apontada por 4,0% dos usuários. Inferimos que nessa questão os usuários demonstraram ter alguma dificuldade quanto ao acesso. Esta é considerada uma barreira geográfica, que favorece a criação de obstáculos ao livre fluxo de informação. (ARAÚJO, 1998).

Na alternativa outras barreiras (6,1%), os usuários ainda alegaram o seguinte: "local muito quente, aberto, dificulta a atenção." (A16).

A midiateca realmente apresenta falhas em sua estrutura física, por exemplo, a falta de climatização, tornando o ambiente, muitas vezes, impróprio ao estudo.

Quanto à quantidade de DVDs, a midiateca dispõe de um acervo com mais de 500 filmes, o que pode ser considerado escasso. A midiateca não recebe tantos materiais em multimídia por ano, o que dificulta a atualização de novos filmes, já que, na França, segundo Renzi (2013), são produzidos mais de 200 filmes por ano.

"Falta de filmes." (B10).

Outro usuário alega sofrer com a falta de tempo, o que é comum hoje em dia diante das múltiplas atividades que as pessoas realizam.

"Tempo disponível." (B6)

4.1 Aplicação do modelo de Ellis

No que se refere ao comportamento de busca dos usuários da midiateca, tendo como base as categorias do modelo de David Ellis e contribuição de Cox e Hall (ELLIS, COX, HALL, 1993), as respostas obtidas foram as seguintes:

Na categoria "iniciar", a maioria dos pesquisados respondeu que inicia seu processo de busca pela informação na *Internet* (62,1%). Isto demonstra a facilidade que as pessoas têm de adquirir computadores e acesso à *Internet*. E isso, consequentemente, surge da facilidade em se ter milhares de documentos com os mais variados assuntos em milhares de *sites*. Outros apontaram que iniciam tal processo através de livros (29,4%), pela indicação de professores e amigos (5,1%) e através de revistas (1,7%) e apenas 1,7% alegaram iniciar o processo de busca bibliográfica através de recomendações.

Na categoria "encadear", que corresponde às conexões que os usuários efetuam para conectar o que foi localizado com novas informações, os colaboradores da pesquisa apontaram que usam as referências e citações do material localizado, além de outras fontes, como bibliotecas e outras obras do mesmo autor, como demonstram os seguintes relatos:

- "olho referências bibliográficas que parecem interessantes."
(A30).
- "sempre consulto as referências no final de um artigo, livro."
(A11).
- "em citações." (A12).
- "buscando na *internet*" (A31).
- "quando gosto de um autor ou de um diretor, procuro outras obras suas." (A29).
- "sempre observo as referências do que pesquiso e se me interesso, utilizo a *internet* e bibliotecas públicas." (A24).
- "por meio de citações, procurando em bibliotecas ou na própria web." (B1).
- "nas obras de referência." (B9).
- "pesquiso as obras do mesmo autor da obra que tenho em mãos."
(B3).
- "citações diretas ou indiretas na *internet*." (A8).

No tocante à categoria "navegar", os usuários responderam que navegam (42,2%) e não navegam (57,8%). Consideramos que esse resultado foi contraditório, uma vez que, nas respostas referentes às etapas posteriores do processo de busca de informação, os usuários relataram que utilizam a *Internet* de forma significativa, sobretudo considerando-se as suas falas, conforme apresentadas abaixo:

- "*TV 5 monde, bureau virtuel.*" (B9).
- "*Le monde, l'équipe.*" (B3).
- "*Jus Brasil, Jus navegandi.*" (A8).
- "*le monde.*" (A27).
- "*le monde.*" (B4).
- "*IBGE, le Figaro.*" (A19).
- "*google.*" (A10).
- "*franceinfo, france5monde.*" (A34).
- "jornais oficiais, sites institucionais." (A15).
- "*blogs no geral e sites como le monde; le Figaro; tv5monde.*" (B5).
- "*sites de notícias.*" (A14).

Na categoria "diferenciar", a maioria dos usuários relatou que recorre a professores e colegas (31,1%) para decidirem se um material merece ser

utilizado. Em segundo lugar, ficou a relevância do assunto (29,2%). Estes afirmam que a credibilidade do autor é um fator significante (28,3%), e o idioma e ano da publicação ficaram com 7,6% e 3,8%, respectivamente.

Na categoria “monitorar”, a maioria dos usuários (88,9%) respondeu que não faz a monitoração das fontes de informação específicas através dos serviços de *Newsletter* ou, simplesmente, serviço de alerta. Isso pode se dar por desconhecimento desses serviços, ou talvez, pelo desconhecimento do termo “serviço de alerta”. Um percentual de apenas 11,1% respondeu que sim, utiliza algum recurso de disponibilização de novas publicações. Seguem algumas respostas.

“sim, Saraiva, Livraria Cultura.” (B9).
“le français facile, le point du tle.” (A32).
“feedly.me.” (A30).

Na categoria “extrair”, os usuários responderam se acompanham as fontes de pesquisa eletrônicas na área de francês, a fim de verificar o que está sendo publicado e debatido.

Responderam que realizam a extração da informação (11,1%). Alguns deram as seguintes informações:

“através de sites de universidades francesas ou outros como TV5 monde.” (B5).
“através de sites de notícias, como jornais.” (A34).
“jornais online.” (A7).
“le point.” (A32).

Entretanto, a maioria respondeu que não acompanha as fontes eletrônicas de informação na área de estudo (Francês) (88,9%). Disso inferimos que pode ser, simplesmente, por desconhecimento dessas fontes, uma vez que, diante de tanto material, fica difícil para alguns fazerem a filtragem do que lhes interessa e do que realmente é confiável, pois na *Internet* ainda não há a organização da informação de forma apropriada.

Na categoria “verificar”, os usuários relataram ter confiança num material cujas informações sejam provenientes de *sites* oficiais (43,3%). Sobressaiu-se, também, o reconhecimento pelo autor (38,3%). A avaliação dos pares alcançou 16,7% das respostas, e apenas um usuário respondeu não confiar em nada no que diz respeito a informações na sua área de estudo.

No que respeita à última categoria que é a “finalizar”, os usuários responderam que identificam o momento final do processo de busca através da satisfação obtida (76,5%), pelo início de nova busca de informação (15,7%) e através da avaliação dos pares (7,8%).

4.2 Comportamento dos usuários da midiateca

A aplicação do modelo de David Ellis (ELLIS, 1989; ELLIS; COX; HALL, 1993) aos usuários da midiateca da Aliança Francesa possibilitou o reconhecimento de seu comportamento de busca e uso da informação, pois os pesquisados relataram as suas necessidades de informações, o modo como utilizam as fontes de informação e, também, as barreiras que se interpõem na busca por informação.

Em se tratando dos canais de informação, os colaboradores da pesquisa apontaram que utilizam: canais formais (revistas, jornais, livros, etc.) e canais informais (diálogo entre professores e colegas). Indicaram,

também, o uso de um canal supraformal que é a *Internet*. Conforme Crespo (2005, p.43), "essas novas tecnologias permitem a disseminação dos canais de comunicação tanto formais quanto informais".

A pesquisa demonstrou algumas barreiras enfrentadas pelos usuários em suas buscas pela informação, tais como: barreira de idioma, geográfica, de tempo, dentre outras. Essas barreiras fazem com que os usuários, muitas vezes, se sintam desestimulados perante a informação, deixando de obterem maior conhecimento sobre algo.

A pesquisa mostrou que o comportamento informacional dos usuários da midiateca se assemelhou às categorias estabelecidas no modelo de David Ellis. No primeiro passo de busca bibliográfica, conforme o modelo de Ellis, os resultados apontaram que **o início da busca** pelos usuários da midiateca se deu em sua maior parte na *Internet*, utilizando livros. Já no segundo passo que é **o encadeamento**, etapa na qual o usuário faz relação com a informação encontrada, a maioria dos pesquisados comentou essa etapa e relatou que utiliza as referências de livros, artigos, citações etc. A categoria **navegar**, para Ellis (1987, 1989 *apud* COSTA; RAMALHO, 2010, p.181), consiste no comportamento em face da pesquisa que direciona a um objeto ou assunto ainda não muito preciso. Inferimos que os usuários pesquisados entenderam essa questão como sendo navegar no sentido de utilizar a *Internet* a fim de identificar se algo relevante foi publicado. A maioria respondeu não navegar.

Na categoria **diferenciar**, onde o usuário vai verificar a qualidade da informação encontrada e, através da análise, vai decidir se fará uso da informação encontrada, os usuários consideraram a indicação por professores e colegas, a relevância do assunto e a credibilidade do autor para definirem se o material merece ser utilizado ou não. Na categoria **monitorar**, grande parte dos usuários demonstrou que não faz uso dessa categoria, pois apenas 11,11% deles responderam que a utilizam. Na categoria **extrair**, 88,88% dos usuários relataram que não fazem uso dessa categoria acerca da área de estudo (Francês). Na categoria **verificar**, que é a parte onde o usuário analisa a validade da informação, os pesquisados apontaram que informações provenientes de *sites* oficiais, com autores reconhecidos e avaliados pelos pares, são critérios que geram confiança por parte dos usuários na hora de utilizarem uma informação. Por fim, na última categoria, que é **finalizar**, a maioria dos usuários demonstrou perceber que chega ao final da busca à informação pela satisfação obtida.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conhecimento sobre o comportamento informacional emerge a partir da identificação das necessidades informacionais dos usuários, do objetivo das suas buscas pelas fontes de informação e de como fazem uso da informação. A busca surge das necessidades de informação e reflete o comportamento informacional dos usuários.

O montante das respostas obtidas na pesquisa possibilitou fazer um diagnóstico de como o usuário se comporta perante a busca e uso da informação na *Médiathèque Simone de Beauvoir* da Aliança Francesa João Pessoa. Além disso, mostrou o perfil dos usuários e apresentou dados significativos relativos ao uso das fontes de informação e às barreiras de acesso à informação. Os usuários têm interesse em pesquisar as mais

variadas fontes informacionais, com destaque para os canais supraformais que, em todo o tempo, demonstraram ser fontes de informação insuperáveis em vários aspectos.

Os usuários da midiateca da Aliança Francesa João Pessoa, embora dotados de necessidades basicamente parecidas, em se tratando de obterem materiais informacionais especializados para o estudo na língua francesa, apresentam comportamentos distintos diante da busca e uso da informação. Isso deve levar o profissional bibliotecário a preocupar-se em fornecer um atendimento personalizado para cada um dos usuários.

A finalização da pesquisa revelou que o modelo de comportamento informacional proposto por Ellis, embora seja resultante de um estudo empírico realizado com base em padrões de comportamento de busca de informação de cientistas sociais, físicos, químicos e engenheiros, é viável para demonstrar o comportamento de busca e uso da informação de alunos de língua estrangeira, como os usuários da *Médiathèque Simone de Beauvoir* da Aliança Francesa João Pessoa. Isso evidencia a ampla abrangência de possibilidades de aplicação do modelo proposto por Ellis.

A pesquisa também apontou que a midiateca está conseguindo satisfazer aos seus usuários, o que pode ser comprovado, pois um grande percentual dos usuários frequenta a midiateca regularmente e consegue obter a informação desejada. Além disso, em nossa prática bibliotecária, constatamos que a referida unidade de informação realiza um número considerável de empréstimos.

O mapeamento do comportamento de busca e uso da informação dos usuários da midiateca evidenciou que eles utilizam a *Internet* de forma marcante: desde o início até o encadeamento da busca por informação, eles utilizam referências apresentadas na *Internet*, que consideram uma importante fonte de informação e confiam nos sites oficiais.

Assim, concluímos que o uso da *Internet* é uma característica do comportamento informacional dos usuários na atualidade. Além de possibilitar uma maior rapidez para localizar as informações, a *Internet* está ganhando a confiança dos internautas, sobretudo pela ampla inserção de conteúdos técnico-científicos e artísticos que estão sendo incorporados à *world wide web (www)* através dos repositórios institucionais.

Além disso, este relato de pesquisa, ao descrever o comportamento de busca do usuário da *Médiathèque Simone de Beauvoir* da Aliança Francesa João Pessoa, também serve para validar, mais uma vez, o modelo proposto por David Ellis.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção social da informação:** práticas informacionais no contexto de organizações não-governamentais/ONGs brasileiras. 1998. 221 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília. Brasília, D. F., 1998.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Religare: comportamento informacional à luz do modelo de Ellis. **TransInformação**, Campinas, v.22 n. 2, p. 169-186, maio/ago. 2010. Disponível em:

<http://periodicos.puc-ampinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/49>.
Acesso em 20/11/2013.

CRESPO, Isabel Merlo. **Um estudo sobre o comportamento de busca e uso da informação de pesquisadores das áreas de biologia molecular e biotecnologia:** impactos do periódico científico eletrônico. 2005.120f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/4387/000500810.pdf?sequence=1>. Acesso em 05/03/2014.

DERVIN, Brenda. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. **International Communications Association Annual Meeting**, Dallas, Texas, 1983.

ELLIS, D. Behavioral approach to informations retrieval system design. **Journal of Documentation**, v. 45, n. 3, p.171-212, 1989.

ELLIS, D.; COX, D.; HALL, K. A comparison of the information seeking patterns reserachers in the physical and social sciences. **Journal of Documentation**, v. 49, n. 4, p.356-369, 1993.

FIALHO, Janaina Ferreira; ANDRADE, Maria Eugênia Albino. Comportamento informacional de crianças e adolescentes: uma revisão de literatura estrangeira **Ciência da Informação**, Brasília, D. F., v. 36, n. 1, p. 20-34, jan./abr. , 2007. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/872/696>. Acesso em 12/03/2014.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2ed. Brasília, D.F.: IBICT, 1992. 540p.

LEITE, Jurandyr Carvalho Ferrari; SOUZA, Kamille Leão de. **O novo perfil do Nordeste Brasileiro no censo demográfico 2010**. Fortaleza: Banco do Nordeste do Brasil, 2012. 106p. Disponível em: http://www.bnb.gov.br/content/aplicacao/etene/etene/docs/novo_perfil_no_ordeste_brasileiro_censo_demografico_2010.pdf. Acesso em 08/01/2014

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, D.F., v. 36, n. 1, p.118-127, maio/ago. 2007

ODDONE, Nanci; SILVEIRA, Martha Martinez. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, D.F., v.36, n.1, p.118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/797>. Acesso em: 15/11/2013.

RENZI, Eugenio. **A proteção ao cinema Francês**. São Paulo, 2013. Disponível em: <http://www.diplomatique.org.br/artigo.php?id=1363>. Acesso em: 13/02/2014.

WILSON, T. D. Information Behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Processing & Management**, v. 33, n. 4, p.551-572, 1997.