



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Dijanice Alves de Moraes

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

João Pessoa-PB

2014

Dijanice Alves de Moraes

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

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharela em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Eliane Bezerra Paiva

João Pessoa-PB

2014

M827c

Morais, Dijanice Alves de

Comportamento informacional dos usuários da Médiathèque Simone de Beauvoir da Aliança Francesa João Pessoa/ Dijanice Alves de Moraes – João Pessoa, 2014.

59 f.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba.

Orientadora: Eliane Bezerra Paiva.

1. Comportamento informacional. 2. Estudo de de Usuário.3. Busca e uso da informação I. Título.

CDU: 027.7(043.2)

Dijanice Alves de Moraes

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

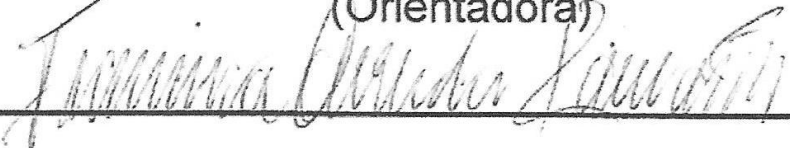
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharela em Biblioteconomia.

MONOGRAFIA APROVADA EM 18/03/2014

BANCA EXAMINADORA



Prof^ª. Dr^ª. Eliane Bezerra Paiva
(Orientadora)



Prof^ª. Dr^ª. Francisca Arruda Ramalho
(Membro)



Prof^ª. Ms. Alba Lígia de Almeida Silva
(Membro)

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todos aqueles que sempre estiveram ao meu lado e contribuíram de alguma forma para a realização dos meus ideais: a Deus, que vem me abençoando a cada dia; meus pais Aparecida e Damião, pela dedicação e compreensão, e ao meu esposo Pedro Henrique que desde o início vem me incentivando para continuar o meu caminho.

Espero um dia poder retribuir tudo que estes fizeram por mim, mesmo que nada no mundo consiga pagar tamanho carinho, amor e dedicação.

AGRADECIMENTOS

Desde o primeiro dia de aula tive uma imensa sensação de estar no lugar certo, e no curso certo. Os meus agradecimentos são para todos aqueles que se propuseram a participar dessa jornada comigo.

A minha professora orientadora Eliane Paiva, que com muita dedicação vem a cada dia se mostrando mais empenhada em uma Biblioteconomia melhor. Agradeço pelos dias de aprendizado a mim concedidos, tenho muito orgulho de ter sido orientada por você Eliane, muito obrigada!

A todos os professores que durante minha graduação passaram pelo curso desde o primeiro período, saibam que levarei muito do que todos me ensinaram, foi um prazer ter feito parte desses dias que nunca serão esquecidos.

A instituição Aliança Francesa, e seus usuários por me permitir e contribuir com a pesquisa feita.

E a todos os meus colegas estudantes de Biblioteconomia que foram essenciais para a conclusão do mesmo, em especial às minhas queridas: Ana Cristina, Anny Caroline, Carla Maria, Gislaine Brito e Karcia Dias.

E agradeço principalmente a Deus por ter colocado todas essas pessoas tão especiais em minha vida.

Obrigada meu Deus!

RESUMO

O comportamento informacional está relacionado à busca e ao uso da informação. O presente trabalho trata de uma pesquisa de cunho exploratório e descritivo, sob abordagem quali-quantitativa, com o objetivo de analisar o comportamento de busca e uso da informação dos usuários da *Midioteca Simone de Beauvoir* da Aliança Francesa João Pessoa, Estado da Paraíba, a partir do modelo desenvolvido por David Ellis. A metodologia da pesquisa compreendeu uma pesquisa de campo, realizada na midiateca e uma pesquisa bibliográfica sobre as temáticas usuário da informação e comportamento de busca e uso da informação. O questionário foi o instrumento de coleta de dados, aplicado a 45 usuários da midiateca que pertenciam aos estágios B1 e B2, da Aliança Francesa. Os resultados obtidos na pesquisa apontam para o comportamento de busca e uso da informação dos usuários, as suas necessidades informacionais, o modo como utilizam as fontes de informação e, também, as barreiras que se interpõem na busca por informação. O comportamento informacional dos usuários não se apresentou de forma homogeneizada, pois são portadores de necessidades informacionais próprias, já que nem todo ser necessita da mesma informação, entretanto, em razão das especificidades dos cursos da Aliança Francesa, o fato de ser uma escola de língua com características peculiares (o ensino da cultura e da língua francesa), em diversos momentos os usuários citam que utilizam as mesmas fontes informacionais como: o jornal *Le Monde*, *Le Figaro*, a *TV 5 Monde* (televisão), entre outras. A maior parte dos pesquisados utiliza as fontes eletrônicas, o que pode evidenciar uma forma de comportamento dos usuários na atualidade, em razão das facilidades e possibilidades que a *Internet* oferece. Houve coincidências de necessidades informacionais por se tratarem de alunas (os) de uma mesma instituição e, também, coincidências das fontes utilizadas, certamente porque correspondem ao acervo que a midiateca disponibiliza aos usuários. Com essa pesquisa, conclui-se que estudos de usuários são procedimentos utilizados, principalmente, por profissionais da área da Biblioteconomia, que visam identificar quais as necessidades informacionais e como se comportam os usuários diante da informação, e através das respostas obtidas, buscam melhorias para a unidade de informação pesquisada.

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

ABSTRACT

The informational behavior is related with search and information usage. The following work is about an exploratory and descriptive research, under qualitative and quantitative approach that aims to analyze the search behavior and information usage from media library Simone de Beauvoir – Aliança Francesa users in João Pessoa, State of Paraíba, from the model developed by David Ellis. The research methodology included a field survey conducted in the media library and a bibliographic search on the themes: Information user, searching behavior and information usage. The questionnaire was the instrument for data collection, applied to 45 media library users that belonged to stages B1 and B2 of the French Alliance. The results obtained in this research suggest that the search behavior and use of information, their information needs, how they use information sources and also the barriers that stand in the search for information. The Informational behavior of users was not in a homogenized form, because they hold their own informational needs, once that the being in general does not need the same information, however, due to Aliança Francesa courses specificities, the fact that a language school with special characteristics (the teaching of the French language and culture), at various moments users mention that use the same informational sources such as Le Monde, Le Figaro, TV 5 Monde (TV), among others. The most of them use electronic sources, which may show a form of behavior of users today, because of the facilities and opportunities that the Internet offers. There were coincidences of information needs because they were students in a same institution and the sources were the same, certainly because they correspond to the assets that the media library make available to the users. This research conclude that the users' studies are procedures mainly used by professionals in the field of the librarianship that aim to indentify informational needs and how users behave before information, and through the answers, seek improvements to the researched information unit.

Keywords: Informational behavior. User study. Search and information usage.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – distribuição dos usuários conforme sexo.....	28
Tabela 2 – distribuição dos usuários conforme faixa etária.....	28
Tabela 3 – situação atual.....	29
Tabela 4 – por que estuda francês?.....	30
Tabela 5 – nível que cursa na Aliança francesa.....	31
Tabela 6 – frequência de uso da midiateca.....	31
Tabela 7 - quando vai a midiateca consegue obter a informação desejada?.....	32
Tabela 8 – motivos que levam os usuários a irem à midiateca.....	33
Tabela 9 – como busca informações para suprir as necessidades informacionais?.....	34
Tabela 10 – costuma consultar materiais informacionais em outros idiomas dispostos na midiateca?.....	35
Tabela 11 – barreiras informacionais encontradas na busca pela informação.....	36
Tabela 12 – categoria início da busca.....	38
Tabela 13 – categoria encadeamento.....	39
Tabela 14 – categoria navegar.....	40
Tabela 15 – categoria diferenciar.....	41
Tabela 16 – categoria monitorar.....	42
Tabela 17 – categoria extrair.....	42
Tabela 18 – categoria verificar.....	44
Tabela 19 – categoria finalizar.....	45

Sumário

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 objetivos	12
2 ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DE INFORMAÇÃO	15
2.1 METODOLOGIAS UTILIZADAS NOS ESTUDOS DE USUÁRIOS	17
2.2 COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO	18
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	21
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	21
3.2 FASES DA PESQUISA.....	22
3.3 CAMPO DA PESQUISA.....	22
3.4 COLETA DE DADOS.....	25
3.5 AMOSTRA DA PESQUISA.....	26
3.6 TRATAMENTO DOS DADOS E FORMA DE ANÁLISE.....	27
4COMPORTAMENTO DE BUSCA DOS USUÁRIOS DA MEDIATECA DA ALIANÇA FRANCESA	28
4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS.....	28
4.2 COMPORTAMENTO DOS USUÁRIOS.....	46
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
REFERÊNCIAS	51
APÊNDICE: QUESTIONÁRIO DA PESQUISA	55

1 INTRODUÇÃO

Sendo o comportamento informacional um dos campos de investigação da Ciência da Informação e um tema com grande crescimento de pesquisas, percebeu-se a necessidade de estudar o comportamento de busca e uso informacional dos usuários da *Midiатеca Simone de Beauvoir*, da Aliança Francesa João Pessoa, a fim de contribuir para o crescimento intelectual dos seus usuários e oferecer uma maior qualidade informacional. Os motivos que levaram à realização desta pesquisa se deram por duas razões: a primeira, por entender que o estudo do comportamento informacional do usuário está se tornando cada vez mais indispensável para as unidades de informação, por ser capaz de trazer maior conhecimento do que o usuário deseja e ou almeja alcançar, permitindo assim ao profissional da informação um aperfeiçoamento das técnicas por ele utilizadas.

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p.7).

A segunda razão foi, por ter vivenciado dois anos de estágio na instituição já mencionada, onde durante esses anos pude perceber a necessidade de compreender quais os procedimentos, razões, graus de satisfação, barreiras, etc. dos usuários em suas buscas por informação e na utilização dos serviços da midiateca.

Assim, algumas perguntas foram elencadas como: qual o perfil dos usuários da Midiateca da Aliança Francesa? Quais as necessidades informacionais dos seus usuários? Como se dá o comportamento de busca e uso da informação na Midiateca da Aliança Francesa? Buscando encontrar respostas a tais questionamentos, adotamos o comportamento de busca e uso da informação como temática para o nosso Trabalho de Conclusão do Curso (TCC) de graduação em Biblioteconomia e elegemos para a pesquisa os seguintes objetivos:

1.1 OBJETIVO GERAL:

Analisar o comportamento de busca e uso da informação dos usuários da *Midioteca Simone de Beauvoir* a partir do modelo desenvolvido por David Ellis.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para operacionalizar o objetivo geral da pesquisa, construímos os seguintes objetivos específicos:

- a) Traçar o perfil dos usuários.
- b) Identificar as fontes de informação utilizadas pelos usuários.
- c) Verificar como os usuários se comportam na busca e uso da informação.

O modelo escolhido para estudar o comportamento informacional dos usuários da midiateca da Aliança Francesa foi o de David Ellis (1989). O modelo de Ellis é produto de seu doutoramento na universidade de Sheffieeld, em 1987, intitulada de *The derivation of a behavioural model for information retrieval system design*, em que analisou o comportamento informacional de cientistas sociais, físicos e químicos com vistas a encontrar recomendações para o *design* de sistemas de recuperação da informação (BARROS; SAORIM; RAMALHO, 2008). Costa e Ramalho (2010) afirmam que este modelo vem sendo aperfeiçoado e utilizado por diversos pesquisadores da Ciência da Informação. *A priori*, o modelo possuía seis categorias. Posteriormente, foi aprimorado pelo próprio Ellis, juntamente com Cox e Hall (ELLIS; COX; HALL, 1993), acrescentando mais duas, totalizando as seguintes: iniciar, encadear, navegar, diferenciar, monitorar, extrair, verificar e finalizar.

No artigo de Rolim e Céndon (2013), sobre os modelos teóricos de Estudos de Usuários na Ciência da Informação, as autoras relatam as oito atividades ou características identificadas por David Ellis (ELLIS; COX; HALL, 1993), no que se refere ao comportamento de busca da informação, assim definidas:

- início: identificar fontes de pesquisa;
- encadeamento: localizar documentos e fontes através das citações;
- navegação: compilar informações gerais sobre o tema;

- diferenciação: diferenças entre as fontes servindo como filtros, analisando a qualidade do periódico, importância da autoria, por exemplo;
- monitoramento: acompanhar as informações e atualizações sobre o tema;
- extração: exploração sistemática de fontes específicas;
- verificação: verificar confiabilidade de informação e fontes;
- finalização: após verificar as fontes, verificar a correção do trabalho na literatura.

A partir dessas características, criou-se um questionário (Apêndice), instrumento de coleta de dados da pesquisa, visando analisar o comportamento de busca e uso da informação dos usuários da MEDIATECA, assim contribuindo para conhecer as reais necessidades informacionais dos usuários e, ainda, promover melhorias nos serviços da MEDIATECA investigada, incentivando a realização de novas pesquisas no âmbito do comportamento informacional.

Em sua estruturação, este TCC inclui seis partes: a "Introdução" que traz a importância de se observar o comportamento informacional de usuários da informação, mostra as razões pelas quais se optou pela escolha do tema, apresenta os objetivos almejados para pesquisa e, ainda, mostra o modelo escolhido para estudar o comportamento informacional que é o de David Ellis.

A segunda parte, intitulada "Estudos de uso e usuários da informação" compreende a revisão de literatura e tem como principal função fornecer apoio teórico à pesquisa. Na revisão de literatura que se traz os conceitos, o histórico dos estudos de usuário, os métodos e técnicas utilizadas nesses estudos, e também os paradigmas permeiam os estudos de usuários. Tudo isso visto nas mais diversas fontes de informação encontradas. Essa parte da monografia evidencia a complexidade que têm os estudos de usuários, isso porque o usuário deve ser tratado de forma ímpar, de forma única. Vendo dessa forma, o profissional bibliotecário conseguirá obter bons resultados em sua unidade de informação, e irá satisfazer às necessidades de busca e uso informacional dos seus usuários.

A terceira parte inclui os "procedimentos metodológicos" e apresentam-se os caminhos percorridos na pesquisa, bem como a caracterização da pesquisa e suas fases, o campo da pesquisa, os procedimentos de coleta de dados, a amostra e o tratamento dos dados e procedimentos de análise.

Na penúltima parte deste trabalho, intitulada "Comportamento de busca dos usuários da MEDIATECA da Aliança Francesa", apresentam-se os resultados da

pesquisa, em formato de tabelas, demonstrando o perfil dos usuários, seus níveis de conhecimento sobre determinados assuntos, se fazem uso da informação, o que utilizam como fontes de informação, o que fazem para obter informação, as suas dificuldades encontradas no âmbito informacional etc. Por fim, mostram-se como os usuários se comportam na busca e uso da informação.

Na última parte, as "Considerações finais", mostram-se os resultados e conclusões alcançados na pesquisa. Também se apresentam sugestões para a midiateca e para a elaboração de outras pesquisas que possam dar continuidade ao tema abordado neste estudo.

2 ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DE INFORMAÇÃO

O objetivo dessa revisão de literatura é analisar, através dos autores mencionados, como se dá a busca e uso informacional pelos usuários. Para a realização da revisão, foram usados livros, artigos, relatos de pesquisa, dissertação e outros recursos informacionais para fornecer o apoio teórico ao estudo.

A pesquisa aborda as metodologias utilizadas nos estudos de usuários e comportamento de busca e uso da informação.

Inicialmente nos vem a seguinte pergunta: o que é usuário? O dicionário Aurélio (FERREIRA, 2010) apresenta a seguinte definição para usuário: “aquele que usa ou desfruta algo”. Desta forma, usuário é todo aquele que utiliza algum tipo de serviço informacional ou aquele a para quem esse tipo de serviço visa atender.

E o que são estudos de usuários? Antes de começar este histórico, faz-se necessário apresentar os conceitos de acordo com alguns autores.

Através dos estudos de usuários pode se verificar por que, como e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais fatores afetam tal uso, os usuários são assim encorajados a tornar as suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação (FIGUEIREDO, 1994, p.7).

Assim, nota-se que os estudos voltados para usuários, além de beneficiá-los, contribuem também para a unidade de informação, cujo usuário, mesmo sem que ele perceba, acaba sendo responsável pela existência de serviços existentes na biblioteca.

Há muito tempo, a sociedade vem buscando respostas para as mais diversas necessidades encontradas em seu cotidiano, e não é diferente quando falamos da sociedade da informação, onde, a cada dia, buscam-se novas formas e métodos para amenizar, para o usuário, a insuficiência de informação que ele procura e até mesmo o excesso da mesma. “Buscar informações para várias atividades que desenvolvemos diariamente é um comportamento habitual. A maneira como lidamos com a informação, incluindo o modo como a buscamos (ou a evitamos) e a utilizamos”, assim define Casarine e Oliveira (2012, p.171).

Gasque e Costa (2010) afirmam que as primeiras investigações no campo dos Estudos de Usuários foram realizadas após a década de 1940, impulsionadas por dois eventos. O primeiro, a Conferência de Informação Científica da Sociedade

Real. O segundo, a Conferência Internacional de Informação Científica em Washington, Estados Unidos, em 1958. A partir daí, viu-se a necessidade e importância dos estudos voltados para o usuário.

Os primeiros estudos foram, em sua maioria, patrocinados por associações profissionais, que precisavam elaborar seus programas para responder à explosão de informações científicas e novas tecnologias. Esses estudos também eram iniciados por bibliotecários ou administradores de centros de informação ou laboratórios, que precisavam de dados para planejar seu serviço. (CHOO, 2006, p.67).

Rolim e Cendón (2013) afirmam que os primeiros Estudos dos Usuários foram realizados em razão da percepção da necessidade de informação do público comum da biblioteca pública ou do uso das fontes de informação de cientistas.

Nos Estudos de Usuários, existem dois paradigmas: o alternativo e o tradicional. O primeiro se centraliza no próprio usuário, já o tradicional considera o emissor da informação (biblioteca, catálogo etc.) mais importante, cuja informação é tida como objetiva e considera as pessoas como objetos ao invés de tratá-las como sujeitos.

O paradigma tradicional se mostra impróprio, uma vez que não depende do usuário. É através desses paradigmas que saberemos quais os rumos que levaram à pesquisa. Existem diversos métodos de recolher informações dos usuários estudados.

Na presente pesquisa, adota-se o paradigma alternativo, por ser de cunho cognitivo (ROLIM; CENDÓN, 2013), assim concentrando os serviços informacionais exclusivamente nos usuários.

Por ser um processo cognitivo, a necessidade da informação do usuário pode se tornar algo difícil de lidar, uma vez que muitas vezes nem o próprio usuário consegue saber as suas reais necessidades informacionais, cabendo ao bibliotecário auxiliá-lo em sua busca. Para Barros, Saorim e Ramalho (2008, p.174), a necessidade de informação consiste na percepção de um vazio cognitivo, em que perpassam incertezas, dúvidas, angústias e todo tipo de manifestações que poderão ou não canalizar forças no indivíduo para transpor tal situação.

2.1 METODOLOGIAS UTILIZADAS NOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

Os métodos e técnicas mais utilizados nos Estudos de Usuários são: Estudo de Caso, Levantamentos (*surveys*), Técnica de Delfos, Técnica do Incidente Crítico, Análise de Conteúdo, Análise de Citações, Técnicas de *Marketing*, Abordagem Cognitiva e a Abordagem Holística (PAIVA, 2002). Seguem abaixo explicações sobre cada método já mencionado.

O Estudo de Caso utiliza procedimentos e técnicas desenvolvidos pelo pesquisador. Este é o método mais utilizado quando se quer ter o máximo de informações sobre um determinado assunto.

O Levantamento é o estudo do presente. Este dará mais importância à análise dos dados: opiniões, sentimentos, idéias etc., sendo um dos principais objetivos da pesquisa. A coleta de informações se dá por técnicas de observação, entrevista, questionário e diário.

Técnica de Delfos - utilizada pela primeira vez em 1966, por Olaf Helmer (CUNHA, 1982). O estudo envolve dois tipos de sujeitos: o pesquisador e os entrevistados. É, ainda, pouco utilizado na área da Ciência da informação e Biblioteconomia, talvez por falta de conhecimento de como utilizar o método na pesquisa voltado para essa área do conhecimento.

Técnica do Incidente Crítico - foi formalizada por Flanagan, em 1947. Tem como seu principal objetivo entender o comportamento humano. Utiliza como instrumento de coleta de dados, a observação, o diário de campo, o questionamento ou a entrevista (PAIVA, 2002).

Análise do Conteúdo - consiste em uma técnica de pesquisa que objetiva descrever, sistemática e quantitativamente, o conteúdo manifesto da comunicação (PAIVA, 2002).

Análise de Citações - consiste em coletar dados sobre padrões de citações, autores e títulos mais citados, autores que escreveram sobre um mesmo assunto, trabalhos relevantes sobre um tópico etc. (PAIVA, 2002).

Existem outras técnicas utilizadas nos estudos de usuários como é o caso das Técnicas de *Marketing*.

2.2 COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO

A busca pela informação é uma atividade que realizamos frequentemente em nosso dia a dia, há décadas. Por meio de estudos, vem se procurando obter respostas para entender como as pessoas buscam, usam e se comportam perante a mesma. Nas organizações e centros de informações, com os estudos de usuários é possível se obter respostas úteis para esclarecer tais fatos. Para Choo (2006, p.99), a busca da informação é o processo humano e social por meio do qual a informação se torna útil para um indivíduo ou grupo. No dicionário Aurélio (FERREIRA, 2010), a palavra busca se refere à procura, investigação, pesquisa, dar busca em, percorrer algum lugar para procurar pessoa ou objeto.

Para Lopes, (2002, p.61),

No âmbito da recuperação da informação, a estratégia de busca pode ser definida como uma técnica ou conjunto de regras para tornar possível o encontro entre uma pergunta formulada e a informação armazenada em uma base de dados. Isto significa que, a partir de um arquivo, um conjunto de itens que constituem a resposta de uma determinada pergunta será selecionada.

Na literatura brasileira e estrangeira da Ciência da Informação, há algum tempo, vem se falando em comportamento informacional e vários autores contribuem com suas definições. Para Oddone e Silveira (2007), o comportamento informacional está relacionado à busca, ao uso e ao manejo de informações e fontes para satisfazer aquelas necessidades. Já Bartaloet al. (2013) afirma que comportamento informacional envolve habilidades que podem ser identificadas e melhoradas na competência de reconhecer uma necessidade de informação, efetuar sua busca, avaliar o resultado obtido e decidir a melhor forma de seu emprego.

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).

Assim, observamos que o comportamento informacional relaciona-se com a necessidade do usuário em um determinado momento para um fim e que através de alguns fatores internos e externos influenciam na busca da informação.

Visto que os usuários sofrem influências psicológicas na hora de alcançar informações, é fácil perceber que esses fatores internos, como os sentimentos e estados mentais, afetam diretamente na hora da busca pela informação, reforçando que, para cada usuário, o processo de busca se dará de forma particular. No caso da *Midioteca da Aliança Francesa*, existem diversos tipos de usuários desde alunos dos estágios iniciantes até os mais avançados. Neste caso, ambos com diferentes necessidades informacionais, mas com objetivo maior, obter materiais para o aprendizado na língua francesa, o que apontará os resultados da pesquisa, e sair do seu estado atual de desinformação para o estado desejado, a informação, embora normalmente as fontes de informações sejam distintas, uma vez que um usuário de nível mais avançado¹ necessitaria de informações mais complexas e, no caso contrário, não exigiriam tanto.

Autores como Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996 *apud* ODONNE; SILVEIRA, 2007) afirmam que existem dois fatores que influenciam de forma decisiva na hora da busca pela informação: fontes de informação (colegas, biblioteca, livros, artigos e a própria experiência) e conhecimento da informação. Este segundo fator poderá desempenhar um importante papel na busca da informação pelo fato de o usuário já ter um conhecimento prévio das fontes por ele utilizadas.

Para Andrade e Fialho (2007, p.24),

As pessoas usam informação para construir novo conhecimento, que pode ser caracterizado por cinco intenções informacionais: obter um quadro, uma referência; mudá-lo, torná-lo mais claro, verificá-lo ou assumir uma posição dentro do mesmo.

Entretanto, o comportamento informacional humano é um processo complexo, cujos fatores internos já mencionados e externos como: ambientais, demográficos, econômicos e sociais, jamais podem ser desprezados num estudo de usuário por serem elementos fundamentais durante a busca e processamento da informação. Para Choo (2006, p.66), a busca e o uso da informação são um processo dinâmico e socialmente desordenado que se desdobra em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais.

¹ Na Aliança Francesa JP, os níveis de estudo mais avançados correspondem aos B1, B2 e C1.

Conceitualmente, a busca de informação ocorre em três estágios: o primeiro, o reconhecimento das necessidades de informação, seguido da busca e, depois, o uso da informação. (CHOO, 2006, p.99).

No dicionário Aurélio, a palavra uso significa: “ato ou efeito de usar, fazer uso de, empregar”.

Para Bueno (2006),

Ao uso da informação está ligado o valor que o usuário projeta sobre determinada informação. Para isso são realizados os estudos de usuários. Os estudos de usuários visam saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma unidade de informação estão sendo satisfatórias.

As necessidades de informação se dão quando o indivíduo se depara com um desconhecimento sobre um determinado assunto e começa a fazer questionamentos. São muitas vezes entendidas como as necessidades cognitivas de uma pessoa: falhas ou deficiências de conhecimento ou compreensão que podem ser expressas em perguntas ou tópicos colocados perante um sistema ou fonte de informação. (CHOO, 2006, p.99).

A busca pela informação se dá de forma particular para cada usuário, e sofrerá influências de acordo com cada experiência vivida por cada usuário. Buscando a informação, o indivíduo faz o uso da mesma. A esse respeito Choo (2006, p.107) afirma:

O uso da informação é uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo ou de sua capacidade de agir. Portanto, o uso da informação envolve a seleção e o processamento da informação, de modo a responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação.

Diante de situações embaraçadas ou até mesmo do cotidiano, as pessoas tendem a buscar informações em diversas fontes informacionais. Nessa procura que envolve processos pessoais, o indivíduo procura a fonte que achar mais conveniente com o intuito de esclarecer questões ainda pouco conhecidas ou adquirir maior conhecimento sobre algo. Quando encontradas respostas satisfatórias passam por um processo que antes o incomodava, a desinformação, para algo que poderá ser-lhe bastante prazeroso, o conhecimento.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta parte da monografia, serão apresentados os procedimentos metodológicos, a saber: caracterização da pesquisa, tipo de abordagem, fases da pesquisa, campo da pesquisa, coleta de dados, amostra da pesquisa e o tratamento dos dados e procedimentos de análise.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

De acordo com Prodanov e Freitas (2013, p.43), pesquisar é procurar uma informação que não sabemos e que precisamos saber. Consultar livros e revistas, verificar documentos, conversar com pessoas, fazendo perguntas para obter respostas. Em outras palavras, pesquisar significa obter conhecimento em algo que até então ainda é desconhecido.

Visto que no campo de pesquisa estudado (mídia) não existia nenhum tipo de documento sobre a temática abordada e vendo a necessidade de se obter um maior conhecimento sobre tal, utilizou-se o método de pesquisa exploratória.

Para Richardson (1999, p.66), estudos exploratórios se dão quando não se tem informações sobre determinado tema e se deseja conhecer o fenômeno.

Também, trata-se de um estudo descritivo, uma vez que o mesmo descreve as características de um fenômeno (RICHARDSON, 1999, p.66), ao abordar o comportamento de busca e uso dos usuários diante da informação.

3.1.1 Tipo de abordagem

Utilizaram-se as abordagens quali-quantitativas. A pesquisa quantitativa caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas. (RICHARDSON, 1999, p.70).

Já a abordagem qualitativa não emprega dados estatísticos. Para Richardson (2007, p.79) pode ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social.

A opção pela abordagem quali-quantitativa ocorreu em função de buscar conhecer o fenômeno em maior profundidade, visando proporcionar um melhor entendimento sobre o comportamento informacional dos usuários da *Midioteca da Aliança Francesa*.

3.2 FASES DA PESQUISA

A pesquisa compreendeu duas fases: uma pesquisa bibliográfica e uma pesquisa de campo.

Pesquisa bibliográfica porque se realizou um levantamento bibliográfico para realizar a revisão de literatura que abrangeu diversos tipos de fontes de informação como livros, teses, artigos de periódicos, materiais de *internet* sobre as temáticas: usuário da informação e comportamento de busca e uso da informação.

E uma pesquisa de campo, pelo fato de ter sido feita uma pesquisa com contato direto com uma determinada população.

A pesquisa de campo tem como objetivo conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles (MARCONI; LAKATOS, 2008, p.69)

A pesquisa de campo realizou-se através da aplicação do questionário da pesquisa na *Midioteca da Aliança Francesa*.

3.3 CAMPO DA PESQUISA

O estudo foi realizado na instituição Aliança Francesa, à qual a midiateca em estudo é vinculada. A instituição 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. Esta é uma instituição sem fins lucrativos cujo principal objetivo é a difusão da língua e da cultura francesa fora da França.

As Alianças Francesas no Brasil, assim como a de João Pessoa é subordinada à Delegação Geral das Alianças Francesas no Brasil que fica no Rio de Janeiro. A *Midioteca da Aliança Francesa JP* assim como a bibliotecária é subordinada à direção da AF JP.

No Brasil, a Aliança Francesa está presente há 122 anos. Sua primeira Associação foi fundada no Rio de Janeiro, em 1885. Já no Estado da Paraíba, a Aliança chegou em 1952 e vem promovendo a excelência do ensino da língua francesa em seu sentido maior, e vem cada vez mais contribuindo em despertar o amor pela França. Está situada na Avenida Gal. Bento da Gama, no Bairro da Torre, no município de João Pessoa. Antigamente não existia uma midiateca, e sim um espaço de leitura e empréstimos de materiais. Esses empréstimos eram realizados pelas secretárias, depois um professor ficou responsável. A midiateca passou a funcionar, realmente, a partir de 2009, e teve como responsável pela organização e funcionamento uma bibliotecária.

A Aliança Francesa conta com uma rica e vasta atividade cultural (exposições, cinema, música, concursos, festas, entre outras) e também conta com a *Médiathèque Simone de Beauvoir* da Aliança Francesa de João Pessoa (Fotografia 1), unidade de informação, objeto deste estudo, e que funciona no horário de segunda à sexta-feira das 08:30 às 12:30 e das 13:30 às 19:30 e, aos sábados, das 08:30 às 12h15 e das 13:15 às 16:45.

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



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

A *Médiathèque Simone de Beauvoir da Aliança Francesa de João Pessoa* (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, que é 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: Biblioteca do aprendiz da *Médiathèque Simone de Beauvoir da Aliança Francesa de 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 o gosto de cada aluno. Há também atividades realizadas, 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 Aliança Francesa; professores da Aliança Francesa; associados da Aliança Francesa e os demais usuários externos.

Para atender melhor ao usuário, é primordial realizar um processamento técnico de qualidade. Assim, nesta unidade de informação, utiliza-se o sistema de Classificação Decimal de Dewey - CDD, a Tabela CUTTER e 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 miateca dispõe de uma bibliotecária e uma estagiária para melhor organizar o acervo, visando satisfazer às necessidades dos usuários.

A midiateca possui uma infra-estrutura de qualidade: dispõe de um ambiente para ler e estudar. Contém espaço para estudos em grupo, 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.

3.4 COLETA DE DADOS

A aplicação dos questionários da pesquisa realizou-se no ambiente de leitura da midiateca (Fotografia 3).

Fotografia 3: Ambiente de leitura da *Médiathèque Simone de Beauvoir* da Aliança Francesa de João Pessoa.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

A aplicação do questionário ocorreu no período de 06 de novembro de 2013 até o dia 07 de dezembro do mesmo ano, de segunda a sexta, nos turnos tarde e noite, o que permitiu a coleta de dados para traçar o perfil dos usuários e delinear seu comportamento na busca e uso da informação.

3.5 AMOSTRA DA PESQUISA

Em 2013, foram matriculados, regularmente, nos cursos da Aliança Francesa 108 alunos nos estágios B1 e B2. O grupo pesquisado abrangeu 45 alunos desses estágios, o que correspondeu a uma amostra de 41,6% dos alunos usuários da

MEDIATECA. Assim, foram aplicados 45 questionários, sendo 34 do nível B1 e 11 do nível B2, do universo de 108 usuários. A escolha do referido grupo ocorreu por entendermos que estes alunos possuem uma maior capacidade de falar sobre o assunto abordado com maior clareza e precisão.

Antes da aplicação dos questionários, realizou-se um pré-teste com alguns alunos, aproximadamente 20, o que possibilitou visualizar se o instrumento de coleta de dados estava de acordo com o desejado, evitando assim possíveis falhas. Posteriormente, aplicaram-se os questionários que iriam definitivamente validar as informações coletadas.

O questionário, composto por perguntas do tipo fechadas e abertas, foi dividido em três partes: a primeira, para coletar dados de identificação, visando compor o perfil do usuário. Nesta parte, foram colocadas questões referentes ao sexo, à faixa etária, à situação atual, porque estuda francês e em qual nível o usuário estuda na Aliança Francesa. A segunda parte refere-se ao uso da MEDIATECA, buscando retratar qual a frequência com que o usuário visita a midiateca, se consegue obter a informação desejada, quais motivos que o levam à mesma, entre outras questões. Na terceira parte, estão perguntas relacionadas ao comportamento e busca da informação, seguindo os parâmetros do modelo de Ellis. Este retrata questões voltadas para os aspectos cognitivos da busca da informação como: saber como o usuário inicia o processo de busca bibliográfica, se utiliza as referências de um documento informacional, quais critérios que ele considera relevantes para que um material possa ser utilizado etc.

3.6 TRATAMENTO DOS DADOS E FORMA DE ANÁLISE

Após a realização da coleta de dados da pesquisa realizou-se a sistematização que iniciou com a codificação dos questionários. Para mantermos o anonimato dos usuários nos resultados da pesquisa, utilizamos os seguintes códigos: A para usuários do estágio B1 e B para usuários do estágio B2.

Para traçar o perfil dos usuários, utilizaram-se as categorias: sexo, faixa etária, ocupação, razões porque estuda francês e o nível que cursa na Aliança Francesa. No que se refere ao uso da MEDIATECA, adotaram-se as seguintes categorias: frequência, motivos porque usa a MEDIATECA, se obtém a informação

desejada, onde busca a informação, os idiomas que utiliza e as barreiras informacionais encontradas. Para analisar o comportamento informacional, utilizaram-se categorias propostas por David Ellis: iniciar, encadear, navegar, diferenciar, extrair, monitorar, verificar e finalizar.

Visando uma maior clareza dos resultados alcançados na pesquisa, apresentam-se os dados em tabelas.

4 COMPORTAMENTO DE BUSCA DOS USUÁRIOS DA MEDIATECA DA ALIANÇA FRANCESA

O presente capítulo abrange a elaboração do perfil dos usuários da *MEDIATECA DA ALIANÇA FRANCESA* e a análise do seu comportamento de busca e uso da informação.

4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS

No que se refere ao sexo dos usuários, os resultados da pesquisa estão descritos na Tabela 1, apresentada a seguir.

Tabela 1: Distribuição dos usuários conforme o sexo.

SEXO	NÚMERO	PERCENTUAL
Feminino	28	62,2%
Masculino	17	37,8%
TOTAL	45	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Observa-se que predominam os usuários do sexo feminino. 62,2% são mulheres e 37,8%, homens, o que reforça os dados estatísticos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), uma vez que, conforme o censo demográfico 2010 (LEITE; SOUZA, 2012), a população da região Nordeste do país tem mais mulheres (27.171.928) do que homens (25.906.209). De acordo com Leite e Souza (2010), em grande parte dos segmentos de níveis de instrução, as mulheres apontaram níveis mais elevados que os homens.

A tabela 2 a seguir mostra a faixa etária dos usuários

Tabela 2: Distribuição dos usuários conforme faixa etária.

FAIXA ETÁRIA	NÚMERO	PERCENTUAL
12-20 anos	12	26,6%
21-30 anos	17	37,7%
31-40 anos	6	13,4%
+ de 40 anos	10	22,3%
TOTAL	45	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Nota-se um equilíbrio entre as faixas etárias dos usuários, sendo que a maior faixa dos respondentes corresponde a usuários entre 21 e 30 anos de idade (37,7%), indicando predominância de usuários ainda jovens.

A pesquisa evidenciou que os jovens estão mais presentes no curso, levando-nos a observar que, com o mundo cada vez mais globalizado, vem surgindo a necessidade de se estudar um segundo idioma, por questões diversas que podem ser pessoais ou profissionais, já que, para o mercado, o que era apenas um diferencial agora se tornou exigência. Com isso, a crescente procura por cursos como o de francês vem aumentando entre jovens que buscam, além de destaque profissional se aproximar de distintas culturas.

A tabela 3 a seguir mostra a ocupação atual dos usuários.

Tabela 3: Ocupação atual.

Ocupação	NÚMERO	PERCENTUAL
Apenas estuda	26	57,7%
Estuda e trabalha	19	42,3%
TOTAL	45	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

As respostas dos usuários quanto à relação estudo e trabalho corresponderam a apenas estudam (57,7%) e estudam e trabalham (42,3%). Considera-se que os respondentes da pesquisa fazem parte dos seguintes grupos denominados por Guinchat e Menou (1992, p.483), como usuários que ainda não estão na vida ativa, ou estudantes; e usuários engajados na vida ativa, cujas necessidades de informação se originam da vida profissional.

A tabela 4 a seguir mostra os motivos pelos quais os usuários estudam francês.

Tabela 4: Por que estuda Francês.

MOTIVO	NÚMERO	PERCENTUAL
Lazer	25	27,5%
Necessidade profissional	17	18,7%
Estudar na França ou num país francófono	21	23,0%
Viajar	23	25,3%

Outro motivo	5	5,5%
TOTAL	91*	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

*Esta questão possibilitou ao usuário marcar mais de uma opção.

Em maior parte das respostas obtidas, os usuários demonstraram estudar francês por lazer com percentual de 27,5%, já por viajar, estudar na França, necessidades profissionais foram 25,3%, 23,0%, 18,7%, respectivamente. Outros 5,5% declararam estudar francês pelos seguintes motivos:

1 - 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).

2 - 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 tabela 5 a seguir mostra qual o nível do usuário cursa na Aliança Francesa.

Tabela 5: Nível de estudo.

NÍVEL	NÚMERO	PERCENTUAL
B1	34	75,6%
B2	11	24,4%
TOTAL	45	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

O aluno entra no curso de idiomas com grandes expectativas e sonhos como: viajar, estudar fora, ter melhores oportunidades de emprego ou por amar a língua estudada. Como passar dos estágios, vai havendo uma evasão, que é ocasionada por motivos diversos que podem ser internos ou externos como: falta de tempo, condições financeiras, por não se sentirem capazes de aprender o idioma, entre outras razões.

Diante disso, a pesquisa realizada com os alunos matriculados, ano de 2013, da Aliança Francesa João Pessoa, apontou que 75,6% dos alunos estão no estágio B1 e 24,4% no estágio B2. Aqui nota-se uma grande diferença do número de alunos entre o estágio B1 e B2, considerado habitual, uma vez que, de acordo com dados da instituição, quanto maior o nível do curso menor o número de alunos.

A seguir serão apresentados os resultados da pesquisa referentes ao uso da midiateca.

A tabela 6, a seguir, mostra a frequência de uso da midiateca.

Tabela 6: Frequência de uso da Midiateca.

FREQUÊNCIA	NÚMERO	PERCENTUAL
Diariamente	1	2,2%
Semanalmente	19	42,2%
Mensalmente	9	20%
Raramente	16	35,6%
Nunca	0	0
TOTAL	45	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

A pesquisa apontou que um percentual significativo dos usuários utiliza a Midiateca raramente (35,6%), o que é um ponto negativo. Isso porque muitos usuários fazem o curso, muitas vezes já bastante limitados quanto ao tempo que lhes restam. São alunos universitários, estudantes de outros tipos de cursos, que trabalham ou até mesmo as três opções, que utilizam o pouco tempo restante para se dedicar a língua francesa. Estas podem ser as 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. Acredita-se que esse resultado se dá pelo fato de que a maioria dos usuários terem apenas uma aula durante a semana.

A tabela 7, a seguir, apresenta dados sobre a obtenção da informação.

Tabela 7: Quando vai a MEDIATECA consegue obter a informação desejada?

OBTÉM A INFORMAÇÃO	NÚMERO	PERCENTUAL
Sim	44	97,8%
Não	1	2,2%
TOTAL	45	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

O resultado relacionado ao nível de satisfação do usuário perante a midiateca na busca pela informação desejada obteve um percentual satisfatório, pois 97,8% dos usuários responderam que conseguem obter as informações que desejam. 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. Apenas 2,2% dos pesquisados responderam que não conseguem obter a informação esperada.

Durante esse tempo vivenciado na Midiateca, é notória a dedicação do corpo da instituição, que se preocupa com esse espaço dedicado ao ensino/aprendizagem de seus alunos (usuários). Assim, o resultado apontado só confirmou o que já era esperado, que a Midiateca está cumprindo seu papel, que é levar informações aos seus usuários.

A tabela 8, apresentada a seguir, mostra os motivos que levam os usuários à Midiateca.

Tabela 8: Motivos que levam os usuários a irem à midiateca.

MOTIVOS	NÚMERO	PERCENTUAL
Consultar revistas e jornais	18	19,8%
Tomar por empréstimo e consultar livros	28	30,8%
Tomar por empréstimos DVDs e CDs	31	34,1%
Estudar no recinto	10	10,9%

Acessar a <i>internet</i>	4	4,4%
TOTAL	91*	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

*Esta questão possibilitou ao usuário marcar mais de uma opção.

Os usuários foram questionados com relação aos motivos os levam à MEDIATECA: vão a MEDIATECA tomar por empréstimos DVDs e CDs (34,1%); para tomar por empréstimos e consultar livros (30,8%); consultar revistas e jornais (19,8%); estudar no recinto (10,9%) e apenas (4,4%) para acessar a *internet*. Como mostrado, na Tabela 8, o maior percentual foi em relação a tomar por empréstimos DVDs e CDs, considerado um resultado esperado, já que se trata de uma midiateca com um grande acervo de materiais multimídia.

Diante disso, reforça-se a ideia de que o acervo em multimídia vem crescendo de forma acelerada no mundo. Antes, o que apenas era impresso, hoje tomou formatos mais compactos e práticos, obtendo o mesmo potencial de passar informações precisas e seguras, possibilitando deixar o usuário atento aos estudos, unindo o entretenimento ao conhecimento. Na *MEDIATECA da Aliança Francesa*, os usuários utilizam filmes, CD's de música e CD's livros para poderem se aproximar da cultura francesa, seus costumes, crenças e valores, além do aprendizado que eles adquirem através da observação e escuta dos mesmos.

Para Morán (1995, p.28),

O vídeo é sensorial, visual, linguagem falada, linguagem musical e escrita. Linguagens que interagem superpostas, interligadas, somadas, não-separadas. Daí a sua força. Somos atingidos por todos os sentidos e de todas as maneiras. O vídeo nos seduz, informa, entretém, projeta em outras realidades (no imaginário), em outros tempos e espaços.

Daí se vê o quão os materiais multimídia, tanto CD's quanto DVD's são importantes, sobretudo para o estudo de línguas, que requer dos alunos meios mais didáticos para o aprendizado.

A tabela 9, apresentada a seguir, mostra como os usuários buscam informações para suprir as suas necessidades informacionais.

Tabela 9: Como busca informações para suprir as necessidades informacionais.

COMO BUSCA INFORMAÇÕES	NÚMERO	PERCENTUAL
Na própria midiateca da Aliança Francesa	27	26,4%
Outras bibliotecas	0	
Coleção particular	5	4,9%
Compra livros	13	12,8%
Na <i>internet</i>	32	31,3%
Diálogo com professores e colegas	25	24,6%
TOTAL	102*	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

*Esta questão possibilitou ao usuário marcar mais de uma opção.

A pesquisa demonstrou que a maioria dos usuários usa a *internet* (31,3%) para suprir as necessidades informacionais. Também, com uma expressiva quantidade busca as informações para suprir suas necessidades na própria *Midiateca da Aliança Francesa* (26,4%), o que é considerado um ponto positivo. O diálogo com os professores e colegas ficou com 24,6%, a compra de livros com 12,8% e apenas 4,9% buscam informações em sua coleção particular.

Nas últimas décadas, a *internet* vem se tornando um dos meios de comunicação e depósito de informações mais utilitárias. Inicialmente utilizada para fins militares e para o meio acadêmico, só recentemente, nos anos 90, que ela começou a atingir a população em geral, invadindo os lares, escolas, universidades, instituições etc. A *internet* vem proporcionando à população maior conhecimento e facilidade na hora busca pela informação, por meio da qual crianças, jovens e adultos conseguem interagir para a troca de informações buscando aprimorar seus conhecimentos acerca de assuntos importantes ou simplesmente em busca de diversão e entretenimento.

Diante do que foi dito e mostrado na Tabela 9, o lugar que mais se sobressaiu para busca da informação para suprir as necessidades informacionais foi a *internet*. Isso pode se dar pelo fato da rapidez com que a informação é passada, no entanto

preciso ficar atento, uma vez que a *internet* dispõe tanto de informações relevantes quanto irrelevantes, já que não há um controle do que é colocado na mesma, por isso a importância de se ter um uso cauteloso na hora de utilizar estas fontes de informação também denominadas de canais supra formais que, na pesquisa de Araújo (1998, p.29-31 *apud* COSTA ,2008, p.77),

[...] configuram-se nos mais atuais canais de comunicação, os canais de comunicação eletrônica, ou seja, canais plurais de comunicação científica através do uso das tecnologias da informação e comunicação – TIC's. Exemplos: documentos eletrônicos, livros eletrônicos, periódicos eletrônicos, a própria internet, sites especializados de busca, documentos wiki construídos de maneira livre e compartilhada via internet, bases de dados, bibliotecas digitais, portais de informação científica, trocas de e-mails institucionais/técnicos/científicos, etc.

A distribuição dos idiomas consultados pelos usuários da MEDIATECA pode ser visualizada na Tabela 10, a seguir.

Tabela 10: Costuma consultar materiais informacionais em outros idiomas dispostos na midiateca.

CONSULTA OUTROS IDIOMAS	NÚMERO	PERCENTUAL
Sim	6	13,3%
Não	39	86,7%
TOTAL	45	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

A pesquisa apontou superioridade em relação ao uso de materiais apenas no idioma Francês com 86,7%, apenas 13,3% consultam materiais em outro idioma.

O resultado já era esperado, já que se trata de uma midiateca, uma unidade de informação especializada em língua francesa. De acordo com o sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, uma biblioteca especializada é “Voltada a um campo específico do conhecimento. Seu acervo e seus serviços atendem às necessidades de informação e pesquisa de usuários interessados em uma ou mais áreas específicas do conhecimento.” (SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, 2014)

Vale ressaltar que o resultado obtido mostrou um pequeno percentual de usuários que consulta outros materiais em outros idiomas. Isso se dá pelo fato de a MEDIATECA dispor de um pequeno acervo de livros e DVDs de países distintos da França.

As barreiras encontradas na busca pela informação podem ser visualizadas na Tabela 11, a seguir.

Tabela 11: Barreiras informacionais encontradas na busca pela informação.

BARREIRAS	NÚMERO	PERCENTUAL
Não encontra barreiras	28	57,2%
Idioma	4	8,2%
Acesso	2	4,0%
Carência de materiais informacionais	7	14,3%
Carência de computadores	1	2,0%
Material desatualizado	4	8,2%
Outro	3	6,1%
TOTAL	49*	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

*Esta questão possibilitou ao usuário marcar mais de uma opção.

Em relação às barreiras encontradas, a maior parte dos usuários relatou não encontrar nenhuma barreira (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 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. Material desatualizado (8,2%), que corresponde à barreira de tempo 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 ficou com 4,0%. Infere-se que nessa questão os usuários demonstraram ter alguma dificuldade quanto ao acesso, considerada uma barreira

geográfica que favorecem a criação de obstáculos ao livre fluxo de informação. (ARAÚJO, 1998).

Na alternativa outras barreiras (6,1%), os usuários ainda alegaram as seguintes questões:

“ 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. Por se tratar de uma Midiateca, não recebe tantos materiais 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)

As tabelas, a seguir, mostram as respostas com base nas categorias do modelo de David Ellis e contribuição de Cox e Hall.

A tabela 12, a seguir, corresponde ao primeiro passo do processo de busca bibliográfica apontado por David Ellis.

Tabela 12 Início da busca.

INICIA BUSCA	NÚMERO	PERCENTUAL
Através de livros	17	29,4%
Indicação de professores e amigos	3	5,1%
Através de revistas	1	1,7%
Na <i>internet</i>	36	62,1%
Outro	1	1,7%
TOTAL	58*	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

*Esta questão possibilitou ao usuário marcar mais de uma opção.

Ultimamente, com as diversas facilidades com que as pessoas vêm tendo em adquirir computadores e acesso à *internet*, conseqüentemente, surge a facilidade de se ter milhares de documentos com os mais variados assuntos em milhares de *sites*. Com apenas alguns cliques, se torna quase impossível não começar uma busca por informações pela *web*. Isso porque a *internet* contribui quase que diariamente para algumas pessoas. O que antes só era encontrado em livrarias e bibliotecas, hoje passou a se ter em casa, e o que antes era apenas solucionado por algum profissional, hoje um cidadão comum pode se aventurar em novas descobertas e solucionar problemas encontrados em seu cotidiano. Na pesquisa realizada, a maioria dos pesquisados respondeu justamente que inicia seu processo de busca pela informação na *internet* (62,1%). Outros apontaram que iniciam tal processo através de livros (29,4%), indicação de professores e amigos (5,1%) e através de revistas (1,7%) e apenas 1,7% alegou iniciar o processo de busca bibliográfica através de recomendações.

O segundo passo do comportamento de busca, apontado por Ellis, é o encadeamento que figura na tabela 13, a seguir.

Tabela 13: Categoria encadear.

UTILIZA REFERÊNCIAS	NÚMERO	PERCENTUAL
Sim	29	64,4%
Não	16	35,6%
TOTAL	45	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Na presente questão, solicitou-se dos usuários indicarem se utilizam as referências de um livro, CD, DVD etc. para localizar outras obras relevantes.

A maior parte dos usuários respondeu que consultam as referências e buscam pelo autor para localizar outras obras. Seguem alguns relatos dos usuários:

“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 interessa, 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).

Como visto, o processo de encadeamento das informações se dá de diversas formas e fontes. Na pesquisa também houve um número considerável de usuários que afirmou utilizar a *internet* para dar início ao mesmo.

No artigo *Necessidades informacionais e comportamento de busca da informação dos vereadores da Câmara Municipal de João Pessoa-Paraíba*, de Barros, Saorim e Ramalho (2008, p. 176), o processo de encadeamento é mencionado da seguinte forma:

Nessa etapa os pesquisadores fazem relação com a informação encontrada, que por sua vez, poderá levar a outras citações relevantes, ou seja, através de uma fonte pesquisada, o pesquisador tem a possibilidade de encontrar outras referências indicadas na fonte primária.

As respostas obtidas demonstram que a fase do encadeamento é seguida por muitos usuários, sendo que o que mais se sobressaiu foi a procura pelas referências bibliográficas.

No terceiro passo, os usuários informaram se costumam navegar (tabela 14) em portais ou *sites* para identificar se algo relevante foi publicado.

Tabela 14 - Categoria navegar.

NAVEGAM	NÚMERO	PERCENTUAL
Sim	19	42,2%
Não	26	57,8%
TOTAL	45	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Os usuários responderam que navegam (42,2%) e não navegam (57,8%). Considera-se 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, burealvirtuel.” (B9).

“Le monde, l'équipe.” (B3).

“ Jus Brasil, Jus navegandi.” (A8).

“ le monde.” (A27).

“ le monde.” (B4).

“IBGE, le Fígaro.” (A19).

“google.” (A10).

“franceinfo, france5monde.” (A34).

“jornais oficiais, sites institucionais.” (A15).

“ blogs no geral e sites como le monde; le Fígaro; tv5monde.” (B5).

“ sites de notícias.” (A14).

Dentre os que mais se destacaram na pesquisa, estão a *TV5 Monde*, que foi a primeira rede mundial de televisão em francês, que divulga e compartilha informações com diversidades culturais e dispõe de uma vasta variedade de programas com conteúdos retirados de países que falam francês.

O *Le Monde* é um importante jornal francês distribuído em várias partes do mundo. Nele são encontradas diversas pautas como: política, sociedade, economia, cultura, esporte, educação etc.

O *Le Fígaro*, outro importante jornal francês, também teve destaque, dentre outros *sites* já mencionados acima.

No quarto passo, diferenciar (tabela 15), os usuários apontam quais critérios utilizam para decidir se um determinado livro, DVD, CD, periódico merece ser usado.

Tabela 15: Categoria diferenciar.

CRITÉRIOS	NÚMERO	PERCENTUAL
Credibilidade do autor	30	28,3%
Relevância do assunto	31	29,2%
Idioma	8	7,6%
Indicado por professores e colegas	33	31,1%

Ano de publicação	4	3,8%
TOTAL	106*	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

*Esta questão possibilitou ao usuário marcar mais de uma opção.

Como visto acima, 31,1% dos usuários recorrem aos professores e colegas para decidirem se um material merece ser utilizado. A relação professor/aluno é de extrema importância durante as aulas, pois são os professores responsáveis por propor atividades, sugerir materiais impressos, multimídia e virtuais e, sobretudo, tentar passar o máximo de confiança ao seu aluno que, muitas vezes, só consegue encontrar materiais informacionais com conteúdos duvidosos.

Ficando em segundo lugar com 29,2%, os usuários consideram que a relevância do assunto é um dos fatores decisórios na hora de usar um material, 28,3% afirmam que a credibilidade do autor é um fator significativo, este fará com que o documento utilizado seja credível, já com 7,6% e 3,8% ficaram com o idioma e ano da publicação respectivamente.

No quinto passo, monitorar (tabela 16), os usuários informam se utilizam serviços de (*Newsletter*, alerta, ...) de disponibilização de novas publicações.

Tabela 16: Categoria monitorar.

UTILIZA SERVIÇOS DE ALERTA	NÚMERO	PERCENTUAL
Sim	5	11,1%
Não	40	88,9%
TOTAL	45	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

O percentual de apenas 11,1% respondeu que sim, utilizam algum recurso de disponibilização de novas publicações. Seguem algumas respostas.

“ sim, saraiva, livraria cultura.” (B9).

“ lefrançais facile, le point du tle.” (A32).

“ feedly.me.” (A30).

Os serviços de *Newsletter* ou simplesmente boletim de novidades é uma ferramenta utilizada por empresas, instituições etc. que possibilitam ao “cliente” receber informes específicos sobre algo. A maioria dos usuários afirmou não utilizar esses

serviços (88,9%). Isso certamente por desconhecimento desses serviços, ou talvez, pelo desconhecimento do termo “serviço de alerta”.

No sexto passo, extrair (tabela 17), 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.

Tabela 17: Categoria extrair.

ACOMPANHA AS FONTES ELETRÔNICAS	NÚMERO	PERCENTUAL
Sim	5	11,1%
Não	40	88,9%
TOTAL	45	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

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).

As fontes de informação estão presentes em todas as áreas do conhecimento e podem ser: livros, dicionários, periódicos, enciclopédias, etc., sobretudo nos dias atuais que dispõe de todos esses materiais já mencionados em formato eletrônico. Para Cunha (2001, p.VIII), “o conceito de fontes de informação é muito amplo, pois podem abranger manuscritos e publicações impressas, além de objetos, como amostras minerais, obras de arte ou peças museológicas”. A pesquisa feita apontou que um grande número de usuários da Midiateca não acompanha as fontes eletrônicas em sua área de estudo (francês). Infere-se que pode ser por, simplesmente, desconhecimento das mesmas, uma vez que, diante de tanto material, fica difícil para alguns fazerem a filtragem do que lhes interessam, e do que realmente é confiável, pois na *internet* ainda não há a organização da informação de forma apropriada. Assim, é importante que o pesquisador passe a ter mais

disponibilidade para ter conhecimento das fontes de informação na área estudada, que, em se tratando de pesquisar fontes que estão em outra língua, poderá exigir maior conhecimento da língua e dedicação do usuário. A MEDIATECA poderia oferecer um programa de educação de usuários referente ao treinamento em bases de dados em francês, visando suprir essas carências informacionais dos seus usuários.

No sétimo passo, verificar (tabela 18), os usuários responderam se confiam nas informações publicadas acerca da sua área de estudo e o que o leva a confiar.

Tabela 18: Categoria verificar.

CONFIANÇA	NÚMERO	PERCENTUAL
Não confio	1	1,7%
Sim confio. pelo reconhecimento do autor	23	38,3%
Sim confio. Pela avaliação dos pares	10	16,7%
Sim confio. Pelos sites oficiais	26	43,3%
TOTAL	60	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Os usuários relataram ter confiança num material cujas informações sejam provenientes de *sites* oficiais (43,3%). Sobressaiu-se, também, o reconhecimento pelo autor com 38,3%, já a avaliação dos pares ficou com 16,7% e apenas um usuário respondeu não confiar em nada no que diz respeito a informações na sua área de estudo.

A importância de se ter uma fonte de informação confiável é indiscutivelmente o primeiro passo a encontrar o que se procura com sucesso. Segundo Costa e Ramalho (2010, p.172), “é em face das necessidades informacionais, que todo processo de busca da informação se inicia pelo contato com fontes informacionais, ou seja, os *loci* onde possivelmente se encontram os documentos em que estão aí as informações desejadas”. É através de pesquisas que o usuário nota qual a melhor fonte de informação se adequa à sua necessidade, como na Tabela 18, acima. A confiabilidade da informação pode se dar através do reconhecimento do

autor, pelo reconhecimento dos pares, ou por *sites* oficiais. É evidente que além desses, existem também outras formas de se obter confiança num documento, porém na pesquisa focou-se apenas nessas três possibilidades, por serem consideradas fundamentais.

Segundo Campello Cendón e Kremer (2000, p.21),

A confiabilidade é, portanto, uma das características mais importantes da ciência, pois a distingue do conhecimento popular, não científico. Para obter confiabilidade, além da utilização de uma rigorosa metodologia científica para a geração do conhecimento, é importante que os resultados obtidos pelas pesquisas de um cientista sejam divulgados e submetidos ao julgamento de outros cientistas, seus pares.

Conforme Dias e Pires (2005, p.13),

Para a resolução de problemas, os indivíduos e as organizações têm necessidade de contar com meios que permitam procurar e obter informações confiáveis e, portanto, dependem de fornecedores, distribuidores, órgãos governamentais e de concorrentes para subsidiar sua busca por novas ideias e soluções.

Nesse contexto, o usuário necessita de fontes de informação confiáveis por estarem vivendo, constantemente, com a necessidade de se aprender o correto, já que ele é testado em vários momentos em sala de aula, com os colegas e no mercado de trabalho, e isso requer do usuário preparação e conhecimento na hora de decidir o que é confiável ou não. Essa preparação pode ser oferecida pela biblioteca, através de palestras e outras formas de treinamento.

No oitavo passo, finalizar (tabela 19), os usuários responderam como identificam o momento final do processo de busca de informação, quando desenvolvem uma atividade intelectual.

Tabela 19: Categoria finalizar.

FINALIZAÇÃO DA BUSCA	NÚMERO	PERCENTUAL
Pela satisfação obtida	39	76,5%
Pelo início de nova busca de informação	8	15,7%
Pela avaliação dos pares	4	7,8%
TOTAL	51	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

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%). Essa categoria envolve as características da busca de informação realizadas ao final de uma pesquisa, quando da efetividade do uso da informação desencadeadora deste processo (COSTA; RAMALHO, 2010, p.182).

4.2 COMPORTAMENTO DOS USUÁRIOS DA MEDIATECA

A aplicação do modelo do de David Ellis aos usuários da *Midioteca da Aliança Francesa* possibilitou o reconhecimento de seu comportamento de busca e uso da informação, pois os pesquisados relataram as suas necessidades informações, o modo como utilizam as fontes de informação e, também, as barreiras que se interpõem na busca por informação.

Os usuários da Midioteca pesquisada realizam suas buscas para suprirem suas necessidades informacionais acerca do estudo em língua francesa e usam a Midioteca afim de solucionar questões que até então eram desconhecidas, assim contribuindo para seu aprendizado e conhecimento sobre a língua e cultura francesas.

Na ciência da Informação, os sistemas de comunicação das mais variadas áreas são constituídos por canais denominados formais e informais, os canais formais apontados foram: revistas, jornais, livros etc. Segundo Costa (2008, p.76), os canais formais são os que:

Seguem padrões e regras pré-definidas, além de possuir maior rigor e critérios. Estes tipos de canais são usados para divulgação dos resultados quando finalizado o processo de pesquisa, através dos recursos informacionais em forma de publicações, como livros, relatórios e periódicos científicos.

Os canais informais apontados foram: diálogo entre professores e colegas. Esse tipo de canal apresenta vantagens e desvantagens, como relata Crespo (2005, p.21)

O uso desse tipo de canal apresenta vantagens: a rapidez da disseminação da informação, a agilização da atualização da informação, já que não necessita guardar a execução de padrões formais, mas também apresentam aspectos negativos, pois, devido a características próprias de sua origem e de seu caráter efêmero, não possui valor para a comprovação de dados.

Na pesquisa, os usuários apontaram, em diversos momentos, o uso da *internet* que, para alguns autores, é denominado de canal supra formal. “Essas novas tecnologias permitem a disseminação dos canais de comunicação tanto formais quanto informais”. (CRESPO, 2005, p.43).

Em alguns momentos, os usuários se deparam com barreiras que dificultam a busca pela informação, barreiras estas que podem ser: financeiras, tecnológicas, terminológicas, interpessoais, intraorganizacionais, geográficas, ideológicas, legais, linguísticas, psicológicas etc. (ARAÚJO, 1998). Na presente pesquisa, os respondentes relataram algumas barreiras, 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.

No primeiro passo de busca bibliográfica seguindo o modelo de David Ellis, os resultados apontaram que **o início da busca** pelos usuários da MEDIATECA 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.

Na categoria **navegar** que, para Ellis (1987, 1989 *apud* COSTA; RAMALHO, 2010, p.181) consiste no comportamento em face de pesquisa que direciona a um objeto ou assunto ainda não muito preciso, infere-se 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 e a maioria respondeu não navegar.

Na categoria **diferenciar**, o usuário vai verificar a qualidade da informação encontrada. Através da análise, ele vai decidir se fará uso da informação encontrada, os usuários consideraram que 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 que 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 chegaram ao final da busca pela informação pela satisfação obtida.

O comportamento informacional dos usuários não se apresentou de forma homogeneizada, pois são portadores de necessidades informacionais próprias, já que nem todo ser necessita da mesma informação, entretanto, em razão das especificidades dos cursos da Aliança Francesa, o fato de ser uma escola de língua com características peculiares (o ensino da cultura e da língua francesa), em diversos momentos os usuários citam que utilizam as mesmas fontes informacionais como: o jornal *Le Monde*, *Le Figaro*, a *TV 5 Monde* (televisão), entre outras. Vale ressaltar que a maior parte utiliza as fontes eletrônicas, o que evidencia uma forma de comportamento dos usuários na atualidade, em razão das facilidades e possibilidades que a *internet* oferece. Naturalmente houve coincidências de necessidades informacionais por se tratarem de alunas (os) de uma mesma instituição e, também, coincidências das fontes utilizadas, certamente porque correspondem ao acervo que a MEDIATECA disponibiliza aos usuários. Embora existam diversas coisas em comum entre os usuários, é de extrema importância que o profissional bibliotecário fique atento a cada usuário da instituição, dando a atenção que cada um merece e também procurem ter conhecimento das diversas fontes de informação existentes, buscando a capacitação, sobretudo diante das fontes eletrônicas que, sem dúvida, são as mais populares atualmente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabendo que durante décadas vem se investigando as necessidades informacionais de usuários de diversos centros de informação, e que estes contribuem para o seu crescimento, infere-se, com esta pesquisa, que estudo do usuário nada mais é que um procedimento utilizado principalmente por profissionais da área da Biblioteconomia, que visa identificar quais as necessidades informacionais e como se comportam os usuários diante da informação e, através das respostas obtidas, procurar melhorias para a unidade de informação.

Na MEDIATECA pesquisada não seria diferente. Em cada uma das respostas obtidas, pôde-se fazer um levantamento de como o seu usuário se comporta perante a busca e uso da informação, além de mostrar o perfil dos usuários e quais as principais necessidades em que os mesmos encontram na MEDIATECA.

Os usuários da *MEDIATECA da Aliança Francesa João Pessoa*, por serem usuários com necessidades basicamente parecidas em se tratando de obterem materiais informacionais especializados de estudo na língua francesa requerem cautela na hora do profissional bibliotecário participar das suas pesquisas, pois os resultados da pesquisa apontaram que os usuários, em diversos momentos, apresentam comportamentos distintos diante da busca e uso da informação.

Nessa perspectiva, a MEDIATECA, no todo, demonstra estar conseguindo satisfazer o seu usuário, por motivos como: a pesquisa mostrar que o maior percentual dos usuários frequenta a MEDIATECA regularmente, os usuários apontarem que conseguem obter a informação desejada quando vão à MEDIATECA, a unidade de informação realizar um número considerável de empréstimos. Além disso, a pesquisa também evidenciou que os usuários têm interesse em pesquisar as mais variadas fontes informacionais, com destaque para os canais supra-formais que, em todo o tempo, demonstraram ser fontes de informação insuperáveis em vários aspectos.

A pesquisa também revelou que os usuários encontram barreiras informacionais, como acontece em toda unidade de informação. Entretanto, a maior parte dos respondentes afirmou não encontrar barreiras. Sugere-se que a MEDIATECA apenas busque, através desta pesquisa e de outros estudos que poderão surgir acerca deste assunto, aproveitar as falhas e acertos encontrados para promover melhorias na unidade de informação.

A seguir, apresentam-se algumas sugestões para a *Midioteca da Aliança Francesa João Pessoa*:

- a) implantação de melhorias no espaço físico, por exemplo, a climatização;
- b) disponibilização de computadores para consulta a bases de dados (abertas ou por assinatura);
- c) treinamento de uso mais refinado da *Internet*;
- d) oferecer aos usuários mais serviços via *internet* (Alerta), *e-books* e periódicos eletrônicos.

Os usuários da *Midioteca* revelaram que 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.

Ao término da pesquisa, conclui-se 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.

Considera-se que os objetivos desse estudo foram alcançados, pois de acordo com a literatura revisada, observou-se que foi possível obter informações relevantes para a elaboração do questionário e obtenção das respostas.

Por fim, espera-se que este trabalho possa vir a despertar interesse em outros estudantes e pesquisadores, a fim de contribuir para a Ciência da Informação e, sobretudo, para as unidades de informação e para que a *Midioteca* continue a servir a sua comunidade de forma satisfatória e eficaz.

REFERÊNCIAS

AF João Pessoa – **Aliança Francesa João Pessoa**. Disponível em: <<http://afjoapessoa.com.br/>>. Acesso em: 09 dez. 2013.

ANDRADE, Maria Eugênia Albino; FIALHO, Janaina Ferreira. Comportamento informacional de crianças e adolescentes: uma visão da 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/view/872>>. Acesso em: 22 nov. 2013.

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

BARTALO, Linete et. al (2013). Comportamento informacional de las comunidades acadêmica y organizacional de La universidad estadual de Londrina. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n. 2, p. 211 – 230, maio/ago. 2013. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16172>>. Acesso em: 01 dez. 2013.

BARROS, Dirlene Santos; SAORIM, Roberto Natal Silva; RAMALHO, Francisca Arruda. Necessidades informacionais e comportamento de busca da informação dos vereadores da câmara municipal de João Pessoa-PB. **Informação & Sociedade**: estudos ,João Pessoa, v.18, n.3, p.171-184, set./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1763>>. Acesso em: 10 fev. 2014.

BUENO, Silvana Beatriz. Acesso e uso da informação no ambiente educacional: as fontes de informação. Revista ABC: biblioteconomia em santa Catarina, Florianópolis, v.11, n.1, p. 53-62, jan./jul., 2006. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/464/583> acesso em: 01 mar. 2014.

CAMPELO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite. **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000. 319p. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=GbPc-E5WQHAC&lpg=PP1&hl=pt-BR&pg=PA5%23v=onepage&q&f=false#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em 05 mar. 2014.

CASARIN, Helen de Castro Silva; OLIVEIRA, EtienneSilqueira de. O uso da informação no âmbito acadêmico: o comportamento informacional de pós-graduandos da área de educação. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de

Biblioteconomia e Ciência da Informação, v.17, n. esp. 1, p. 169-187, 2012. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17nesp1p169>>. Acesso em: 02 dez. 2013.

CENDÓN, Beatriz Valadares; ROLIM, Elizabeth Almeida. Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação. **Datagramazero**: Revista de Ciência da Informação, v.14, n.2, abr.2013. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out13/F_I_aut.htm>. Acesso em: 16 nov. 2013.

CHOO, ChunWei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2.ed. São Paulo: Senac, 2006. 425p.

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-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/49>>. Acesso em: 20 nov. 2013.

COSTA, Luciana Ferreira da. **Usabilidade do portal de periódicos da CAPES**. 2008. 236 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João pessoa, 2008. Disponível em: <<http://rei.biblioteca.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/133/1/LFC01022013.pdf>>. acesso em: 20 fev. 2014.

COSTA, Sely Maria de Souza; GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, D.F., v.39, n.1, p.21-32, jan./abr., 2010. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1206>>. Acesso em: 16 nov. 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 mar. 2014.

CUNHA, M. B. **Para saber mais**: fontes de informação em ciência e tecnologia. Brasília, D.F. :Briquet de Lemos, 2001. 168p.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Fontes de informação**: um manual para cursos de graduação em biblioteconomia e ciência da informação. São Carlos: EDUFSCAR, 2005.

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. **JournalofDocumentation**, v. 49, n. 4, p.356-369, 1993.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini Aurélio**: o dicionário da língua portuguesa. 8. ed. Curitiba: Positivo, 2010.

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 mar. 2014.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, D.F.: IBICT, 1994. 154p.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários, **Ciência da Informação**, Brasília,D.F., v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr. , 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2014.

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

LEITE, Jurandy 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_nordeste_brasil_censo_demografico_2010.pdf>. Acesso em: 08 jan. 2014.

LOPES, Ilza Leite. Estratégias de busca na recuperação da informação: revisão de literatura. **Ciência da Informação**, Brasília,D.F., v. 31, n. 2, p. 60-71, maio/ago. 2002. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12909.pdf>>. Acesso em: 01 mar. 2014.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2008. 277p.

MORAN, J. M. O vídeo na sala de aula. **Comunicação e educação**, São Paulo, v.1, n.2, p. 27-35, Jan./abr. 1995. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/comeduc/article/view/3927/3685>> Acesso em: 01 de janeiro de 2014

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 nov. 2013.

PAIVA, Eliane Bezerra. **Entre as normas e os desejos**: a Indexação de Periódicos na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba. 2002. 160f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2002.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**: metodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2.ed. Novo Hamburgo: feevale, 2013. 271 p. disponível em: <<http://tconline.feevale.br/tc/files/06mqxzjogqh/Ebook%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>>. Acesso em: 11 fev. 2014.

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

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999. 334p.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2007. 304p.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. **Bibliotecas especializadas**. Disponível em: <snbp.bn.br/tipos-de-biblioteca/> Acesso em: 11 fev. 2014.

APÊNDICE

1 Dados de identificação

1.1 Sexo:

feminino masculino

1.2 Faixa etária:

12 – 20 anos

21 – 30 anos

31 – 40 anos

+ de 40 anos

3 situação atual:

apenas estuda

estuda e trabalha

outro: _____

4 por que você estuda francês?

lazer

necessidade profissional

estudar na França ou num país francófono

viajar

outro motivo. Qual? _____

5 qual nível você cursa na aliança?

B1

B2

2 Uso da midiateca

2.1 você costuma freqüentar a midiateca:

- diariamente
- semanalmente
- mensalmente
- raramente
- nunca

2.2 quando vai a midiateca consegue obter a informação desejada?

- sim
- não

2.3 quais os motivos que o levam a midiateca?

- consultar revistas e jornais
- tomar por empréstimos e consultar livros
- tomar por empréstimos dvd's e cd's
- estudar no recinto
- acessar a internet

2.4 onde busca informação para suprir as suas necessidades?

- na própria midiateca da aliança francesa
- outras biblioteca. Quais? _____
- coleção particular
- compra livros
- na internet
- diálogo com professores e colegas
- outras fontes. Quais? _____

2.5 além do idioma francês, costuma consultar materiais informacionais em outros idiomas dispostos na midiateca?

- sim
- não

2.6 quais barreiras encontra ao fazer a busca pela informação?

- não encontra barreiras
- idioma
- acesso
- carência de materiais informacionais
- carência de computadores
- material desatualizado
- outra. Qual? _____

3 Comportamento de busca da informação

3.1 quando você começa uma nova pesquisa como você inicia o processo de busca bibliográfica?

- através de livros
- indicação de professores e amigos
- na internet
- outro. Qual? _____

3.2 você utiliza as referências de um livro, cd, Dvd, Etc. para localizar outras obras relevantes?

- sim
- não

Se sim como? _____

3.3 você costuma navegar em portais ou sites para identificar se algo relevante foi publicado:

sim

não

Se sim, quais? _____

3.4 quais critérios você utiliza para decidir se um determinado livro, DVD, cd, periódico merece ser usado?

credibilidade do autor

relevância no assunto

idioma

indicado por professores e colegas

ano de publicação

outro. Qual? _____

3.5 você utiliza serviços de aviso (newsletter, alerta, ...) de disponibilização de novas publicações?

sim

não

Se sim. Quais? _____

3.6 você acompanha as fontes de pesquisas eletrônicas na área de francês, a fim de verificar o que está sendo publicado e debatido?

sim

não

Se sim. Como? _____

3.7 você confia nas informações publicadas acerca da sua área de estudo (francês)
? o que leva você a confiar nas informações publicadas?

- não confio
- sim. Pelo reconhecimento do autor
- sim. Pela avaliação dos pares
- sim. Pelos sites oficiais

3.8 quando você está realizando uma atividade intelectual, como identifica o
momento final do seu processo de busca de informação?

- pela satisfação obtida
- pelo início de nova busca de informação
- pela avaliação dos pares
- outro. Qual? _____