

## **COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL DE ESTUDANTES DE GRADUACIÓN LGBTQIA+ DE UNA INSTITUCIÓN DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICA**

**Mirella Fernanda Leite Gil, Universidade Estadual Paulista (Unesp), <https://orcid.org/0000-0002-8271-7042>**

**Marta Lúgia Pomim Valentim, Universidade Estadual Paulista (Unesp), <https://orcid.org/0000-0003-4248-5934>**

### **RESUMO**

Este trabalho visou caracterizar o comportamento informacional da comunidade LGBTQIA+ da Universidade Estadual Paulista, câmpus de Marília. A escolha do tema se refere a necessidade de pesquisar aspectos voltados ao comportamento informacional inter-relacionados aos grupos sociais em situação de vulnerabilidade. Para tanto, estabeleceu-se as seguintes questões problema: como as pessoas LGBTQIA+ encontram informações relacionadas a sua vivência? Quais são as fontes de informações utilizadas? Qual a finalidade das buscas realizadas? No que tange aos procedimentos metodológicos, trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, do tipo descritiva-exploratória. O método de pesquisa adotado foi o 'Estudo de Caso', a coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de um questionário com perguntas abertas. A partir do levantamento bibliográfico evidenciou-se que, ainda, há pouco material bibliográfico publicado a respeito deste tema na literatura das áreas de Ciência da Informação e Biblioteconomia. Os achados obtidos por meio da aplicação do questionário revelaram que os membros da comunidade LGBTQIA+ apresentam necessidades informacionais específicas que, infelizmente, até o momento vem sendo negligenciadas. Conclui-se que os serviços de informação prestados à comunidade pesquisada devem ser diversificados, de modo a atender as demandas informacionais existentes.

**Palavras-Chave:** Comportamento Informacional; Estudo de Usuários; Produtos e Serviços de Informação; Comunidade LGBTQIA+.

### ***COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL DE ESTUDIANTES DE PREGRADO LGBTQIA+ DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICA***

### **RESUMEN**

Este trabajo tuvo como objetivo caracterizar el comportamiento informacional de la comunidad LGBTQIA+ de la Universidade Estadual Paulista, campus de Marília. La elección del tema hace referencia a la necesidad de investigar aspectos relacionados con el comportamiento informacional interrelacionados con grupos sociales en situación de vulnerabilidad. Por lo tanto, se establecieron las siguientes preguntas problema: ¿cómo encuentran las personas LGBTQIA+ información relacionada con su experiencia? ¿Cuáles son las fuentes de información utilizadas? ¿Cuál es el propósito de las búsquedas realizadas? En cuanto a los procedimientos metodológicos, se trata de una investigación cualitativa, de tipo descriptivo-exploratoria. El método de investigación adoptado fue el 'Estudio de Caso', la recolección de datos se realizó a través de la aplicación de un cuestionario con preguntas abiertas. Del relevamiento bibliográfico se evidenció que aún existe poco material bibliográfico publicado sobre este tema en la literatura en las áreas de Ciencias de la Información y Biblioteconomía. Los hallazgos obtenidos a través de la aplicación del cuestionario revelaron que los miembros de la comunidad LGBTQIA+ tienen necesidades de información específicas que, lamentablemente, han sido desatendidas hasta el momento. Se concluye que los servicios de información que se brindan a la

comunidad investigada deben ser diversificados, a fin de atender las demandas informativas existentes.

**Palabras-Clave:** Comportamiento Informativo; Estudio de Usuario; Productos y Servicios de Información; Comunidad LGBTQIA+.

***INFORMATIONAL BEHAVIOR OF LGBTQIA+ UNDERGRADUATE STUDENTS FROM A PUBLIC HIGHER EDUCATION INSTITUTION***

**ABSTRACT**

This work aimed to characterize the informational behavior of the LGBTQIA+ community at Sao Paulo State University, Marilia campus. The choice of theme refers to the need to research aspects related to informational behavior interrelated to social groups in situations of vulnerability. Therefore, the following problem questions were established: how do LGBTQIA+ people find information related to their experience? What are the sources of information used? What is the purpose of the searches performed? Regarding the methodological procedures, it is qualitative research, of the descriptive-exploratory type. The research method adopted was the 'Case Study', data collection was carried out through the application of a questionnaire with open questions. From the bibliographic survey, it became evident that there is still little bibliographic material published on this topic in the literature in the areas of Information Science and Librarianship. The findings obtained through the application of the questionnaire revealed that members of the LGBTQIA+ community have specific informational needs that, unfortunately, have been neglected so far. It is concluded that the information services provided to the researched community must be diversified, in order to meet the existing informational demands.

**Keywords:** Informational Behavior; User Study; Information Products and Services; LGBTQIA+ Community.

---

## 1 INTRODUÇÃO

O profissional da informação tem como um de seus deveres profissionais, proporcionar o acesso à informação a todos aqueles que dela necessitam. Seu papel é zelar pelo exercício pleno da cidadania por intermédio do acesso à informação, assegurando a inclusão de todos, em particular os grupos sociais em situação de vulnerabilidade, visto que elas têm vivenciado impedimentos no acesso aos seus direitos, inclusive no que tange ao direito de se informar (Mott, 2005).

Diante disso, o processo de inclusão e disponibilização do acesso e uso da informação não deve ser limitado somente a conceder informações relevantes a um determinado grupo, mas também na viabilização por meio da elaboração de soluções e serviços que assegurem o combate à exclusão social.

Compreende-se a exclusão social como o impedimento do exercício pleno da cidadania e o posicionamento marginalizado de determinados indivíduos e grupos na sociedade. Faleiros (2006, pp.4) salienta:

A exclusão é um processo dialético e histórico, decorrente da exploração e da dominação, com vantagens para uns e desvantagens para outros, estruturante da vida das pessoas e coletividades, diversificada, relacional, multidimensional, e com impactos de disparidade, desigualdade, distanciamento, inferiorização, perda de laços sociais, políticos e familiares, com desqualificação, sofrimento, inacessibilidade a serviços, insustentabilidade e insegurança quanto ao futuro, carência e

carenciamentos quanto às necessidades, com invisibilidade social, configurando um distanciamento da vida digna, da identidade desejada e da justiça.

A Ciência da Informação (CI) é propulsora da interdisciplinaridade e como campo científico que compõe a área de Ciência Sociais Aplicadas deve também dedicar seus estudos ao desenvolvimento de pesquisas sobre fenômenos sociais relacionados a distintos grupos e comunidades (Pinto & Leite, 2018). Este trabalho volta-se ao tema ‘comportamento informacional’, que estuda o comportamento do público usuário em relação às fontes e canais de informação incluindo tanto a busca ativa quanto a busca passiva de informação, bem como sua utilização (Wilson, 2000), no intuito de compreender as necessidades informacionais da comunidade LGBTQIA+ da Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC), da Universidade Estadual Paulista ‘Júlio de Mesquita Filho’ (Unesp), câmpus de Marília, formada por indivíduos que muitas vezes enfrentam discriminação social.

Vale mencionar que diversos pesquisadores dos campos científicos da Ciência da Informação e da Biblioteconomia como Dervin e Nilan (1986), Wilson (1999), e Järvelin e Ingwersen (2004) desenvolveram modelos de comportamento informacional, considerando grupos de indivíduos que compartilham características em comum, como faixa etária, interesses em geral, ocupação profissional, entre outras. Neste caso, conforme mencionado anteriormente, este trabalho é direcionado aos alunos da FFC pertencentes a comunidade LGBTQIA+ (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transexuais, Queer, Intersexo, Assexual e as demais orientações sexuais, expressões e identidade de gênero).

Santos, Targino e Freire (2017, pp.122) defendem a importância do papel da informação “[...] como elemento de conscientização que pode romper com preconceitos e desigualdades, propiciando espaços de pluralidade na produção de novos

conhecimentos, na promoção da cidadania e na segurança dos indivíduos pertencente à comunidade LGBTQ”.

Ressalta-se, também, que nos materiais disponíveis as informações nem sempre são fornecidas e disponibilizadas por meio de canais livres de estigmas sociais. Wersig e Neveling (1975, pp.28, tradução nossa) explicam que “Hoje, o problema da transmissão do conhecimento para aqueles que dele necessitam é uma responsabilidade social e essa responsabilidade social parece ser o pano de fundo da ciência da informação”. A carência de literatura nacional na área de CI e Biblioteconomia, no que tange as pesquisas acerca da temática LGBTQIA+, é um exemplo.

Nesse contexto, os seguintes problemas permeiam a pesquisa: como as pessoas LGBTQIA+ encontram informações relacionadas a sua vivência? Quais são as fontes de informações utilizadas? Qual a finalidade das buscas realizadas?

No que se refere ao âmbito acadêmico, espera-se que os dados coletados na realização deste estudo possam servir de insumo para discussões acadêmico-científicas com outros enfoques, a partir da compreensão das necessidades informacionais do grupo pesquisado. Diante do exposto, como objetivo geral da pesquisa propôs-se caracterizar o comportamento informacional da comunidade LGBTQIA+

Em termos sociais, espera-se que esta pesquisa contribua para o combate à discriminação e ao preconceito, relacionado a falta de informação. Acredita-se que esta pesquisa possa contribuir para a compreensão de aspectos relevantes do comportamento informacional da comunidade LGBTQIA+ pesquisada, proporcionando subsídios às bibliotecas no que tange a elaboração de produtos e serviços informacionais voltados às necessidades deste grupo. O acesso e a democratização da informação ampla e irrestrita deve ser o alicerce das bibliotecas,

possibilitando o acesso e o uso da informação para o exercício pleno da cidadania.

## 2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Diversos estudos relativos ao comportamento informacional no campo da Biblioteconomia são oriundos dos estudos de usuários. O foco da Biblioteconomia esteve por muito tempo voltado aos processos que envolviam a produção, organização e disseminação da informação. A partir da Década de 1960 os estudos do campo da Biblioteconomia mudou, adotando um direcionamento que zelasse mais pelos usuários, viabilizando avaliar e analisar os comportamentos destes perante suas necessidades específicas (Cunha, 1982). Todavia, apenas no início da Década de 1970, que os estudos da área realmente deixaram de se preocupar somente com os sistemas de informação e com o tratamento e a organização da informação, dando início a outros estudos relacionados a como a informação era obtida e usada (Baptista & Cunha, 2007).

Wilson (2000) define comportamento informacional como:

[...] a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo o uso e a busca ativa e passiva de informação. Compreende também, comunicação frente a frente com outros, como por exemplo, assistir a programas de televisão sem nenhuma intenção de afetar-se com as informações fornecidas (Wilson, 2000, pp.49, tradução nossa).

## 3 NECESSIDADE INFORMACIONAL

É primordial que os bibliotecários que atuam em bibliotecas, centros de documentação, centros de informação, ou outros organismos que trabalham com dados, informações e conhecimento, busquem atender as demandas da comunidade usuária, no intuito

Todd (2003, pp.27, tradução nossa) define comportamento informacional como o “[...] estudo das interações entre os indivíduos, às várias formas de dados, informação e conhecimento que estão sob o rótulo da informação, assim como os diversos contextos no quais eles interagem”.

O comportamento informacional pode ser definido pelas atividades relacionadas aos comportamentos humanos em relação à informação, abrangendo primeiramente sua necessidade, busca direta ou indireta, seu modo de uso e, por fim, sua transferência.

Wilson (1999, pp.249, tradução nossa) explica que o comportamento informacional abrange “[...] aquelas atividades que uma pessoa pode se engajar quando identifica suas necessidades de informação, buscando-a de muitas maneiras, usando ou transferindo aquela informação”. Dessa maneira, considera-se o comportamento informacional a consequência da averiguação de alguma necessidade informacional sobre determinado assunto, pelo qual o usuário realizará diversos procedimentos de busca da informação, a fim de suprir uma lacuna informacional.

Nessa perspectiva, o comportamento informacional, o processo de busca e, consequentemente, o uso da informação são temas extremamente relevantes para o desenvolvimento de estudos nos campos da CI e da Biblioteconomia.

de resolver ou amenizar suas necessidades informacionais. Para tanto, esses profissionais devem estar atentos para visualizar as lacunas e demandas que emergem, detectando as barreiras informacionais encontradas pelos usuários no processo que envolve desde o

acesso, a recuperação até o uso ou reuso da informação.

As necessidades informacionais são experiências subjetivas que ocorrem na mente dos indivíduos que são passíveis de observação, elas podem ser descobertas por dedução, por meio dos comportamentos e ou atos de enunciação provenientes das pessoas que os detém (Martínez-Silveira & Oddone, 2007). Por outro lado, Burnkrant (1976) entende que a necessidade informacional nada mais é do que uma representação cognitiva dos desejos do indivíduo.

Calva González (2004, pp. 68, tradução nossa) explica que:

Assim, a necessidade de informação pode ser definida como a carência que um indivíduo tem de conhecimentos e informação sobre um fenômeno, objeto, acontecimento, ação ou fato, produzida por fatores externos e internos que provocam um estado de insatisfação, mesmo que esse indivíduo se sinta motivado a buscar informação [...].

Em relação a essa carência de informações, Dervin (1992) salienta que as lacunas informacionais existentes, muitas vezes não são preenchidas e, assim, provocam descontinuidade nos processos que envolvem a construção de conhecimento. Dessa maneira, o indivíduo ao perceber uma lacuna ou gap de conhecimento, passa a reconhecer uma necessidade informacional. Em outras palavras, manifestar uma determinada necessidade informacional é parte do processo que o usuário vivencia, para buscar de alguma maneira suprir a lacuna informacional existente. Cooper (1971, pp.22) também afirma que a necessidade informacional é um estado psicológico, que não pode ser observado diretamente, ele explica que suas estruturas não são visíveis, mas que mesmo não sendo possível visualizá-las elas estão presentes na mente dos indivíduos.

Wilson (1981) compreende que a necessidade informacional é uma experiência subjetiva que ocorre na mente de cada indivíduo, e sua manifestação só pode ser

observada por meio de inferências sobre o comportamento dos indivíduos ou através da exposição do indivíduo que a detém. Este autor, ainda, classifica as necessidades informacionais em 'cognitivas', 'afetivas' e 'fisiológicas', que são definidas pelo autor como:

- (1) Necessidades fisiológicas, como a necessidade de comida, água, abrigo etc.
- (2) Necessidades afetivas (às vezes chamadas de necessidades psicológicas ou emocionais), como a necessidade de realização, de dominação etc.
- (3) Necessidades cognitivas, como a necessidade de planejar, aprender uma habilidade etc. (WILSON, 1981, pp.663, tradução nossa).

De outro modo, Le Coadic (1996) explica que a partir dos estudos de necessidades, pode-se entender o motivo pelo qual as pessoas se envolvem no processo de busca. Este autor, ainda, categoriza as necessidades pelas seguintes tipologias: de conhecimento; de informação em função da ação.

A necessidade de conhecimento é derivada do desejo de saber, da necessidade do conhecer, ela é parte de um processo que o usuário vivencia em busca de libertar uma lacuna cognitiva. Sob outra perspectiva, a necessidade de informação em função da ação é derivada de necessidades materiais como, por exemplo, para a realização de atividades sociais, profissionais e pessoais, entre elas aquelas que envolvem o trabalho, as necessidades básicas como comer, dormir e se reproduzir (LE COADIC, 1996).

Entretanto é importante ressaltar que "O desejo de ter uma informação também não é razão suficiente para dizer que há necessidade de informação, assim como o fato de possuir a informação não elimina a necessidade da mesma" (Martínez-Silveira & Oddone, 2007, pp.119). Nesse sentido, a necessidade por informação pode ser advinda das mais variadas



fontes e formas, sua existência é instável, ela pode mudar pois pode ser influenciada pelos mais diversos fatores. As necessidades informacionais apresentam características mais abrangentes, quando são observadas em âmbito coletivo, ou seja, um recorte específico de uma comunidade tem a capacidade de determinar certo padrão, no que tange às necessidades informacionais do grupo observado.

Portanto, ressalta-se que é possível identificar em um grupo social ou comunidade específica, necessidades informacionais distintas das necessidades de outro grupo social ou comunidade, pois além da diversidade de fontes de informações, temas e formatos pelos quais essas informações podem ser requisitadas, sua importância e urgência de resposta podem se apresentar de maneiras diferentes. Um grupo de médicos de um hospital normalmente necessita de uma informação com mais urgência do que um grupo de estudantes em uma universidade, por exemplo. Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996, pp.183, tradução nossa) discorrem que:

O nível de complexidade, o grau de importância e urgência, e se a informação necessária é antecipada ou inesperada em conjunto afetará a busca informacional realizada, afetando tanto o comportamento quanto a busca desta informação.

#### 4 BUSCA INFORMACIONAL

O processo que envolve a busca de informação compreende as tentativas intencionais de buscar e encontrar informações para satisfazer as necessidades dos indivíduos (Martínez-Silveira & Oddone, 2007). Segundo Kuhlthau (1993) a incerteza em relação a um determinado assunto é o ponto inicial para que o indivíduo inicie o processo de busca da informação. A busca é realizada com o objetivo de atribuir sentido a uma informação, ampliando assim seu estado de conhecimento. Choo (2006, pp.99) compreende que a “[...] busca da informação é o processo humano e

Reconhece a necessidade de informação como algo que emerge em múltiplos níveis, enfatiza o princípio de que satisfazer uma necessidade de informação vai muito além de encontrar informações que respondam à questão expressa nas perguntas ou tópicos descritos pelo indivíduo. Quanto mais a informação obtida for capaz de conectar-se com as necessidades conscientes, mais o indivíduo sentirá que a informação é pertinente, significativa ou útil. Nessa perspectiva, a informação pode ser considerada valiosa se satisfizer o estado de inquietação que originou a necessidade informacional (Choo, 2006).

Dessa maneira, entende-se que cada grupo ou indivíduo possui características distintas no processo de acesso, recuperação e uso da informação.

Em síntese, os diferentes conceitos de necessidade informacional podem ser identificados: o primeiro deles é que sempre há um motivo ou propósito implícito, referente a uma necessidade; segundo, é a natureza do processo cognitivo que diferencia as necessidades informacionais. Esses fatores demonstram relevância para o entendimento do comportamento dos usuários na temática do comportamento informacional e no âmbito dos campos da CI e da Biblioteconomia (Martínez-Silveira & Oddone, 2007).

social por meio do qual a informação se torna útil para um indivíduo ou grupo”.

A busca informacional se inter-relaciona à necessidade informacional, pois é a partir de uma necessidade que o indivíduo se move na busca por informações que possam saná-la totalmente ou ao menos amenizá-la. Essa experiência subjetiva que ocorre na mente do indivíduo se torna objeto das observações no âmbito do comportamento informacional, além de se apresentar como importante processo referente a recuperação de informação.

No que diz respeito às suas definições, Wilson (2000, pp.49, tradução nossa) menciona:

Comportamento de busca de informações é a busca intencional de informações como consequência da necessidade de satisfazer algum objetivo. No decorrer da busca, o indivíduo pode interagir com sistemas de informação manuais (como um jornal ou uma biblioteca), ou com sistemas baseados em computador (como a World Wide Web).

O comportamento de busca em sistemas de informação pode ser entendido como o 'nível micro' do comportamento empregado pelo usuário na interação com sistemas de informação de todos os tipos. Para Saracevic (2009), o processo de busca informacional é composto por diferentes ações e estratégias empregadas por usuários no processo de sanar uma necessidade. Dessa maneira, esse processo consiste nas interações do usuário com o sistema, seja no âmbito da interação humano-computador (por exemplo, uso de mouse e clique em links) ou no nível intelectual (por exemplo, adotando uma estratégia de busca utilizando os operadores booleanos ou determinando os critérios para decidir qual dos materiais selecionados, que se encontram em lugares adjacentes em uma biblioteca é o mais útil), o que também envolve atos mentais, como julgar a relevância de dados ou informações recuperados.

Na literatura é possível identificar um paralelo constante entre o comportamento informacional, necessidade informacional e busca informacional. Esse paralelo ocorre pela interdependência dos processos envolvidos, desde a necessidade de satisfazer um objetivo ou necessidade até o uso da informação. Por consequência da correlação existente nos processos que envolvem o comportamento informacional, Wilson (1981) observou que muitas pesquisas relativas à necessidade informacional são, na verdade, pesquisas de comportamento de busca informacional.

Considerando que o processo de busca se caracteriza por uma das etapas mais complexas entre esses processos, Crespo (2005, pp.31) explica:

[...] o comportamento de busca e uso da informação apresenta-se como uma atividade complexa, que envolve vários aspectos, podendo ser analisada sob muitas formas, as quais podem apresentar alterações devido a fatores, como o direcionamento que cada área do conhecimento dá para suas pesquisas, a atividade que a pessoa exerce, em que etapa da vida profissional se encontra, entre outros. Esses fatores podem fazer com que o indivíduo utilize fontes de informação específicas e adote etapas e procedimentos diferenciados de outros indivíduos.

Choo (2006) e Martínez-Silveira e Oddone (2007) entendem que embora o estudo de um grupo de usuários possibilite estabelecer certos padrões quanto ao tipo de necessidades informacionais, a busca de informação é influenciada por uma série de outros fatores, essas variáveis estão inter-relacionadas ao conhecimento prévio de cada indivíduo em relação aos sistemas, canais, fontes e experiências de buscas anteriores realizadas pelo usuário.

Como citado anteriormente, diferentes grupos de usuários, apresentam diferentes necessidades informacionais e, consequentemente, diferentes experiências nos processos de busca informacional que, por sua vez, podem ser influenciadas por diversos fatores. Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996) destacam dois: as fontes de informação e o conhecimento sobre a própria informação.

As fontes são classificadas como os locais em que as buscas são realizadas, elas podem apresentar os mais diversos formatos e canais e seu acesso ocorre das mais variadas formas. As fontes de informação podem ser internas ou externas, orais e escritas, pessoais e coletivas. No que tange ao conhecimento da informação, este está relacionado a influência

do conhecimento prévio no processo de busca, ou seja, o conhecimento anteriormente adquirido pelo usuário, sua familiaridade com o assunto ou até mesmo com a fonte de informação (Leckie, Pettigrew & Sylvain, 1996; Martínez-Silveira & Oddone, 2007).

Assim, pode-se disponibilizar os mais distintos tipos de sistemas de informação ao usuário, mas são os que atendem de modo mais adequado às demandas do público usuário que certamente são os mais usados. Para tanto, os estudos de usuários contribuem ativamente para avaliar a satisfação dos usuários, buscando

entender suas limitações, dificuldades e, por fim, suas necessidades.

Dessa maneira, evidencia-se que a busca informacional consiste na tentativa intencional de encontrar uma informação, como consequência da necessidade de satisfazer um objetivo ou necessidade. Durante a busca, os usuários podem interagir com os mais diversos tipos de sistemas de informação. Os processos que envolvem essas atividades são objeto de estudo da CI e da Biblioteconomia, e parte essencial do processo de satisfação dos usuários em bibliotecas e centros de informação ou de documentação.

## 5 USO DA INFORMAÇÃO

O comportamento de uso da informação pode ser definido como o ato de utilizar a informação recuperada para obter satisfação a uma necessidade informacional (Le Coadic, 1996). Assim, o uso da informação pode ser entendido como o resultado da recuperação da informação e o processo final do comportamento informacional, voltado a satisfação de uma necessidade informacional, ou seja, a partir da constatação da necessidade informacional, o usuário se motiva a buscar informações que possam saná-la e, ao recuperá-la, a utiliza para resolver ou amenizar a necessidade informacional que iniciou esse processo.

Wilson (2000, pp.50, tradução nossa) define o comportamento de uso da informação:

[...] consiste nos atos físicos e mentais envolvidos na incorporação das informações encontradas no conhecimento básico existente de uma pessoa. Pode envolver, portanto, atos físicos como marcar seções em um texto para observar sua importância ou significado, bem como atos mentais que envolvem, por exemplo, comparação de novas informações com o conhecimento existente.

Nesse sentido, o uso da informação envolve além da seleção da informação seu processamento. Conforme evidenciado por Choo (2006), o uso da informação ocorre quando o indivíduo seleciona e processa a informação, modificando sua capacidade de atribuir sentido a uma experiência de agir ou reagir à obtenção desse novo conhecimento. Este autor, ainda, explica que o comportamento de busca e de uso da informação devem ser analisados em três níveis:

O nível situacional observa como as demandas do trabalho moldam a necessidade e o uso da informação. O nível cognitivo analisa como a informação é usada para suprir diferentes lacunas de conhecimento. O nível afetivo examina como as emoções e o estado psicológico influenciam a busca da informação (Choo, 2006, pp.21).

O uso da informação depende principalmente da relevância que a informação carrega, de modo que sua utilidade depende dos atributos que a informação possui, além dos objetivos iniciais do usuário no processo de busca.

A relevância é vista como um bom indicador do uso da informação (Choo, 2006). Em outras palavras a "Relevância é considerada como uma propriedade em um processo de



comunicação — sequência de eventos onde algo chamado informação é transmitido de um objeto (fonte) a outro (destinatário)” (Figueiredo, 1977, pp.75). A CI vem tentando explicar esse fenômeno da relevância, através de diversas abordagens, mas ainda há muitas falhas, pois é relacionada a valores humanos da comunicação e do conhecimento.

Choo (2006) propõe o uso da informação como o estágio final da busca, na qual o usuário utiliza das informações

## 6 COMUNIDADE LGBTQIA+

No Brasil, o movimento LGBT começa a se desenvolver em meados da Década de 1970, retomando o espaço que foi roubado pela repressão sofrida durante a Ditadura Militar, no fim dos Anos 1960. Um marco importante, foi o surgimento do jornal alternativo ‘O Lâmpião da Esquina’, um jornal abertamente homossexual, que abordava temas sobre violência contra a comunidade LGBT, além de questões sociais como feminismo e luta contra o racismo.

Ao mesmo tempo que este Jornal surgia, outros movimentos de grupos homossexuais começaram a se formar e tomar força. Simões e Facchini (2009, pp.22) explicam que “[...] a crítica à visão depreciativa das homossexualidades começou a ganhar espaço no País no final dos Anos 1970, no embalo do grande movimento de oposição à ditadura militar, e prosseguiu durante o processo de redemocratização”. Contudo, foi na Década de 1980 que teve início a epidemia referente ao *Human Immunodeficiency Virus* (HIV), que ocasionou a morte de muitos LGBT e resultou um novo estigma para a comunidade, que naquela ocasião passa a ser vista como portadora e transmissora de uma doença incurável, na época denominada de “câncer gay”, e cujo estigma é usado até hoje para justificar atos de homofobia.

A comunidade LGTBQIA+ é formada por indivíduos que se identificam com qualquer sexualidade e/ou identidade de gênero presente na sigla, ou seja, lésbicas, gays,

recuperadas para sanar seus questionamentos ou necessidades.

Os conceitos que envolvem os estudos de comportamento informacional visam compreender as necessidades, buscas e usos de informação de indivíduos ou grupos de indivíduos. Dessa maneira, a próxima Seção apresenta a comunidade LGBTQIA+, visando discorrer sobre suas características e especificidades.

bissexuais, travestis, transexuais, transgêneros, queers, intersexo, agêneros, assexuais e as demais orientações sexuais e identidade e expressões de gênero. Entende-se gênero como:

[...] um dispositivo cultural, constituído historicamente, que clássica e posiciona o mundo a partir da relação entre o que se entende como feminino e masculino. É um operador que cria sentido para as diferenças percebidas em nossos corpos e articula pessoas, emoções, práticas e coisas dentro de uma estrutura de poder (LINS; MACHADO; ESCOUTA; 2016, pp.10).

A orientação sexual pode ser definida com o modo como nos sentimos e relacionamos no plano afetivo e sexual. É importante ressaltar que quando se menciona ‘orientação sexual’ esta não pode ser entendida como ‘opção sexual’, visto que se entende que não é possível ‘optar’ racionalmente pelo afeto ou desejo sexual que se sente (LINS; MACHADO; ESCOUTA, 2016).

No âmbito da sigla LGBTQIA+ encontram-se pessoas que se identificam com os mais diversos gêneros e orientações sexuais, há também pessoas que se identificam com mais de uma das letras que compõem a sigla como, por exemplo, sujeitos transgêneros podem vivenciar experiências homossexuais ou heterossexuais, isso porque as experiências

dependem da relação entre o gênero com o qual o indivíduo se identifica, bem como o gênero ao qual ele se atrai (Jesus,2012).

Devido a pluralidade de indivíduos que compõem essa comunidade, pode-se observar necessidades informacionais completamente distintas. Pinto e Leite (2018, pp.100) observaram em sua pesquisa que:

Os estudos sobre comportamentos ou práticas informacionais de pessoas transgênero demonstram que essas pessoas têm necessidades de informação específicas sobre o processo de transição de gênero,

## 7 MATERIAIS E MÉTODOS

Em relação aos procedimentos metodológicos, trata-se de uma pesquisa do tipo descritiva-exploratória, de natureza qualitativa.

Fonseca (2002, pp.20) explica que “A pesquisa qualitativa se preocupa com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, e centram-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais”. Segundo Flick (2009, pp.24) na pesquisa qualitativa “Os objetos não são reduzidos a simples variáveis, mas sim representados em sua totalidade, dentro de seus contextos cotidianos”. Essa abordagem se preocupa em analisar e interpretar os aspectos mais profundos, de maneira detalhada, suas amostras são mais reduzidas e seus instrumentos são abertos e flexíveis.

As pesquisas exploratórias buscam esclarecer e, às vezes, modificar conceitos e ideias, visto que um de seus objetivos é proporcionar uma visão geral acerca de determinado objeto, fenômeno ou fato. Este tipo de pesquisa normalmente é realizado quando o tema escolhido foi pouco explorado e se torna difícil formular uma hipótese precisa acerca dele (GIL, 2008). Dessa maneira, a pesquisa exploratória pode ser também explicada como um passo inicial nas

principalmente no tocante a procedimentos cirúrgico-estéticos, como cirurgia de redesignação sexual, prótese de silicone, preenchimento labial, entre outros.

Percebe-se como cada grupo de indivíduos busca e necessita de informações distintas, algumas delas podem ser observadas em todos os grupos como, por exemplo, informações sobre saúde sexual. A próxima Seção apresentará os dados e informações coletados por meio do questionário, em que serão evidenciadas as necessidades informacionais do grupo pesquisado.

investigações científicas, visto que contribuem para o embasamento e familiarização do tema.

Em relação às pesquisas descritivas, destaca-se que elas

[...] têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados (GIL, 2008, pp.28).

Gil (2008) explica que as pesquisas descritivas têm como finalidade estudar as características de um determinado grupo de modo a identificar as possíveis variações existentes. Este autor, ainda, explica, que as pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, utilizadas por pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática das Ciências Sociais.

Nessa perspectiva, inicialmente realizou-se um levantamento bibliográfico, visando a elaboração do referencial teórico da pesquisa. O levantamento bibliográfico pode ser entendido como um estudo exploratório, pois busca proporcionar ao pesquisador a

familiaridade com o tema de estudo e interesse, bem com sua delimitação (Gil, 2002).

Para tanto, utilizou-se às seguintes bases de dados: Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), *The Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e o Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

O método de pesquisa adotado na pesquisa foi o 'Estudo de Caso' (Yin, 2001), sendo que para a coleta de dados e informações aplicou-se um questionário com perguntas abertas. O método 'Estudo de Caso' caracteriza-se por ter como objeto uma entidade bem definida como, por exemplo, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa ou uma unidade social. Nesse contexto, o pesquisador busca conhecer profundamente o como e o porquê de uma determinada situação ocorrerem, procurando descobrir suas características mais relevantes, usualmente não intervindo no objeto pesquisado, além disso esse método é amplamente usado no campo das Ciências Sociais (Fonseca, 2002; Gil, 2002).

Para a coleta de dados e informações dos sujeitos pesquisados encaminhou-se o questionário para um grupo do *Facebook*, rede social em que estão reunidos diversos alunos da FFC. A escolha do uso da rede social *Facebook*, se deu pela significativa presença dos alunos na referida rede, bem como pela necessidade de aplicação do questionário em um ambiente virtual, visto que no momento da coleta, ainda se vivenciava a situação de quarentena devido a pandemia do Covid-19. Dessa maneira, o questionário foi divulgado e disponibilizado por dezoito dias corridos, período em que foram coletadas as informações acerca dos alunos que compõem a comunidade LGBTQIA+ da Unesp, câmpus de Marília.

Vale ressaltar que o uso do questionário se dá pela possibilidade de atingir um número significativo de indivíduos e pela garantia do anonimato. De acordo com Gil (2008):

Pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.

No que se refere a análise de dados, aplicou-se a triangulação de dados, que é definida por Flick (2009 pp.43) como: “[...] a combinação entre diversos métodos qualitativos, mas também a combinação entre métodos qualitativos e quantitativos”. Para este autor a utilização de diferentes métodos propicia reconhecer diferentes visões a respeito da questão de pesquisa que se busca responder.

Analisou-se a literatura e os dados coletados por meio do questionário, de modo a perceber as diferentes perspectivas para processar uma melhor análise e compreensão acerca do tema. Através da literatura foi possível entender a relação da informação com os usuários e seus diversos processos, e através do questionário foi possível aprofundar a temática sobre LGBTQIA+, em especial da comunidade pesquisada, proporcionando uma melhor compreensão sobre suas necessidades informacionais, bem como identificando quais as barreiras informacionais que essa comunidade encontra no decorrer do acesso e busca e, por último identificando quais informações acerca da própria comunidade estão disponíveis.

A fim de averiguar a produção científica sobre a temática voltada ao comportamento informacional LGBTQIA+, realizou-se um levantamento bibliográfico inicial a partir dos termos “comportamento informacional AND LGBT” e “information behavior AND LGBT”. Optou-se pela sigla LGBT em substituição de LGBTQIA+, em função da constante mutação da sigla, na tentativa de abranger todas as variações de identidade e sexualidade presentes neste grupo em específico. Assim, a representação mais utilizada na delimitação de

tempo escolhida é sua forma reduzida, representada como LGBT. Ressalta-se que não foram inseridos limites quanto à data de publicação dos textos, ou seja, não se limitou período ou ano de publicação.

Como resultante da busca inicial, compreende-se que há uma carência a respeito do tema na literatura nacional nas áreas de CI e de Biblioteconomia. Observou-se que na BRAPCI, a maior base de dados nacional do campo científico da Ciência da Informação, foram recuperados apenas dois artigos em

concordância com o tema. Na SciELO não foi recuperado nenhum artigo em português e apenas 1 (um) em inglês. No Portal de Periódicos da CAPES recuperou-se apenas 2 (dois) textos em português e 1 (um) em inglês.

A partir do levantamento inicial, evidenciou-se a quase inexistência, ou seja, uma lacuna, no que se refere a produção científica relacionada às pesquisas que abordam o tema comportamento informacional de indivíduos pertencentes à comunidade LGBTQIA+.

## 8 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Ao traçar o perfil dos respondentes, Parte I do questionário, observou-se a faixa etária da referida comunidade, sendo estabelecidas algumas categorias: até 18 anos; entre 19 e 24 anos; entre 25 e 40 anos; e acima de 41. Assim, verificou-se que a maior parte dos respondentes possuem entre 19 e 24 anos, totalizando 64,4% dos respondentes. Na sequência, têm-se os respondentes entre 24 e 40 anos, que totalizaram 22,2%; e, por fim, 13,3% dos respondentes estão na categoria de até 18 anos.

Buscou-se verificar como os respondentes se identificavam dentro da sigla LGBTQIA+. Vale mencionar que nenhuma pessoa que não se identificava com a sigla respondeu ao questionário.

No quesito sexualidade a maioria se identifica como bissexual e no quesito gênero a maioria se nomeia cisgênero. Foi possível observar os mais variados membros da comunidade pois, obteve-se respostas de pessoas queer, assexuais, não binários, transgênero, entre outros. Fato esse, que demonstra que as respostas obtidas para as demais questões representam uma riqueza de informações e pontos de vista diversos para esta pesquisa.

Vale destacar que 84,4% dos participantes responderam que sentiam falta de informações voltadas ao tema LGBTQIA+, ou

seja, 38 (trinta e oito) pessoas mencionaram que normalmente têm dificuldade em encontrar informações acerca da comunidade LGBTQIA+ no seu dia a dia e apenas 7 (sete) pessoas que totalizam 15,6% da amostra, mencionaram que não sentem falta de informações sobre o tema LGBTQIA+. Aos sujeitos de pesquisa que mencionaram que têm dificuldade, questionou-se quais eram as mais recorrentes. A maioria dos respondentes indicaram dificuldades em relação ao acesso e obtenção de informações acerca de saúde sexual e, também, sobre espaços de acolhimento (Quadro 1).

### Quadro 1: Falta de informações voltadas ao tema LGBTQIA+

<i>“Quando falamos de fontes informacionais em todos os setores sociais para as mulheres transexuais nos deparamos com uma lacuna incomensurável, afinal não temos uma medicina aplicada a mulheres transexuais se quer em outros setores”.</i>
<i>“Saúde sexual, espaço de acolhimento, políticas e legislações para a comunidade, conhecimento com base científica, história da comunidade, entre outros”.</i>
<i>“Não sei de informações e necessidades com ginecologista, como não tenho relação sexual com homem não sei se há necessidade de ir. Como os relacionamentos heteros são os mais falados e comuns só há citação de que essas mulheres precisam de ginecologista, mas não sei se eu e minha parceira precisa”.</i>



Fonte: Elaboração própria a partir dos dados de pesquisa.

Os respondentes citaram também dificuldade em encontrar informações sobre: legislação que garanta os direitos da população LGBTQIA+; que auxiliem no relacionamento com a família; formas de debater alguns aspectos desta comunidade e questionamentos acerca de políticas públicas para LGBTQIA+ no Município de Marília.

Buscou-se entender um pouco sobre a compreensão da comunidade pesquisada em relação a sexualidade e ou gênero dos indivíduos e, assim, questionou-se se foi possível obter informações relevantes sobre esses assuntos para auxiliá-los nesse processo. Dos sujeitos pesquisados, 60% (27 participantes) afirmaram que sim; 31% (14 participantes) mencionaram que não; e os 8,8% restantes explicaram que encontram informações relevantes sobre esses assuntos, mas por outro lado encontram dificuldades nesse processo.

A informação nem sempre esteve presente durante o processo que muitos indivíduos LGBTQIA+ passam durante a vida. Observou-se que alguns sujeitos pesquisados conseguiram obter suporte informacional, de alguma maneira, mas em geral foram informações limitadas e nem sempre por meio de fontes confiáveis (Quadro 2).

**Quadro 2: Encontra informações relevantes sobre sexualidade e ou gênero**

<i>“Que sim mais, que encontrou poucas informações, muitas na Internet, mas nem sempre confiáveis”.</i>
<i>“Depois de muita procura e muitos anos”.</i>
<i>“Encontrei, mas não sem dificuldades”.</i>
<i>“Levei muitos anos pra entender tudo”.</i>

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados de pesquisa.

Buscando entender o que motiva a busca por informação dos sujeitos pesquisados, questionou-se o que motiva essa comunidade a buscar informações sobre LGBTQIA+. A maioria dos respondentes mencionaram obter autoconhecimento, mas também destacaram motivações a respeito da forma adequada

quanto ao uso de pronomes neutros e, também, direitos e a vivência da comunidade como um todo. Um sujeito pesquisado explicou sobre suas motivações:

*“Acredito que o processo de identidade é fundamental para conquista de direitos, além disso buscar informações sobre a comunidade é reconhecer a interseccionalidade como um fator fundamental para inclusão. Ou seja, um homem branco gay tem suas vivências diferente de uma mulher negra lésbica. Porém, ambos são parte da comunidade LGBTQIA+. Acredito que buscar informações sobre as diferenças entre a própria comunidade podem possibilitar uma inclusão de fato. Acredito que buscar informações sobre as diferenças, possibilita uma melhor integração dos membros na própria comunidade”* (Sujeito de Pesquisa).

Outro aspecto vinculado a busca de informação por parte da comunidade LGBTQIA+ da FFC, verificou-se se de fato recuperavam informações adequadas às suas necessidades. A maioria dos sujeitos pesquisados 75,6 % (34 participantes) responderam que sim e 24,4% (11 participantes) informaram que não encontravam informações adequadas.

No que tange a dificuldade para realização de buscas por informação LGBTQIA+, a maioria, totalizando 77,8% (35 participantes) mencionaram encontrar dificuldades durante as buscas por informação LGBTQIA+, pois apenas 22,2% (10 participantes) informaram que não encontraram dificuldades durante as buscas.

Os sujeitos respondentes explicaram suas dificuldades durante o processo de busca por informação LGBTQIA+ (Quadro 3):

**Quadro 3: Dificuldades durante o processo de busca por informação LGBTQIA+**

<i>“Nem sempre as informações encontradas vinham de fontes confiáveis, então demorou muito tempo pra assimilar as informações, filtrá-las e discernir quais eram válidas ou não”.</i>
<i>“Locais onde a informação fosse confiável, não fosse racista, gordofóbica ou sexista”.</i>
<i>“Falta de coerência entre as informações encontradas”.</i>
<i>“Dificuldades acerca do tema saúde sexual, mental, ISTs, espaços de acolhimento para bissexuais, sinto que temos acesso mais facilmente às informações”.</i>



<i>direcionadas a outro público, como homossexuais e transgêneros”.</i>
<i>“Muitos sites e pessoas chamavam a minha sexualidade de confusão”.</i>
<i>“Nem sempre é possível achar a informação que precisamos, as vezes é necessário realizar ligações constrangedoras para centros de atendimento médico quando a mesma informação poderia estar disponível online”.</i>
<i>“Muitas vezes as informações não estão claras ou simplificam demais assuntos complexos como identidade de gênero etc.”.</i>
<i>“Acredito que dentro da comunidade e também fora dela, tanto o debate como as informações são pautados muito mais para homens brancos gays, ou mulheres brancas lésbicas. Essa visão generalizada da própria comunidade dificulta o acesso a informações sobre os demais membros e suas particularidades no acesso as informações. Como já pontuado, precisamos de informações que atendam as especificidades da comunidade”.</i>
<i>“Simplesmente a escassez delas”.</i>
<i>“Diferenças sobre sexualidade e gêneros”.</i>
<i>“Fake news”.</i>
<i>“Acho que existe uma dificuldade em encontrar informações legítimas, confiáveis e verdadeiras em espaços mais “comuns” ou “tradicionais” de busca de informações, ainda mais quando se trata de identidades social e culturalmente mais marginalizadas no Brasil. O pouco que se fala, quando se fala, sobras as questões LGBTQIA+ em espaços escolares/educacionais, de trabalho, na família ou em qualquer espaço contribui para esta dificuldade, além das fake news”.</i>
<i>“Sempre algo raso ou incompleto”.</i>
<i>“Muitas vezes as informações não eram confiáveis ou eram equivocadas”.</i>
<i>“Várias sexualidades não têm material ou material confuso”.</i>
<i>“Falta de fontes confiáveis”.</i>

**Fonte: Elaboração própria a partir dos dados de pesquisa.**

Por meio das respostas apresentadas no Quadro 3 foi possível observar a falta de fontes de informação confiáveis, bem como a dificuldade encontrada por membros da comunidade LGBTQIA+ em se sentirem acolhidos durante a busca de informação, visto que os espaços que surgem estão direcionados, em sua maioria, apenas para uma parcela dessa comunidade.

Também buscou-se entender quais são as informações que estão disponíveis atualmente sobre esta temática (Quadro 4):

**Quadro 4: Informações atuais que estão disponíveis sobre a temática LGBTQIA+**

<i>“Casos de agressões e mortes da comunidade”.</i>
<i>“Informações direcionadas aos gays, explicações básicas do que significa ser gay ou lésbica e datas das paradas LGBT de São Paulo”.</i>
<i>“Sobre homens homossexuais”.</i>
<i>“Crimes contra a nossa comunidade”.</i>
<i>“Informações da comunidade gay e lésbica”.</i>
<i>“Encontro com pessoas LGBTQIA+”.</i>
<i>“Acerca da comunidade, das siglas e seus significados (embora nem sempre estejam corretos)”.</i>
<i>“Distinção das siglas do movimento”.</i>
<i>“O que mais tenho acesso são de datas que afirmam o orgulho, a luta e a identidade. Também vejo bastante informações sobre saúde sexual, mas como já colocado as informações são focadas a alguns membros específicos da comunidade, gays e lésbicas”.</i>
<i>“Sinto que encontro mais informações sobre a população CIS da sigla. Acredito que já bem menos resultados sobre a saúde da população trans”.</i>
<i>“Propagandas. Publicidade de filmes e séries”.</i>
<i>“Sobre relacionamentos homossexuais masculinos”.</i>
<i>“Informações sobre realidades privilegiadas dentro do meio LGBTQIA+”.</i>
<i>“Geralmente as informações que encontro são mais relacionadas as quatro primeiras letras da sigla, devido a maior visibilidade e o espaço já conquistado”.</i>
<i>“Significado de cada letra da sigla (nem sempre correta), uma visão romantizada e superficial das vivências”.</i>
<i>“Doenças”.</i>
<i>“Sobre shows e espaços culturais que são ‘LGBTQIA-friendly’”.</i>
<i>“No entretenimento é onde eu tenho mais contato com as informações”.</i>
<i>“Informações relacionadas a identidade G da sigla”.</i>
<i>“LGB apenas”.</i>
<i>“Conteúdo de entretenimento e acadêmico”.</i>
<i>“Entretenimento”.</i>

**Fonte: Elaboração própria a partir dos dados de pesquisa.**

Percebeu-se alguns comentários interessantes, uma vez que se observa que a própria comunidade menciona certo privilégio informacional para alguns membros da sigla como, por exemplo, os Gays e Lésbicas Cisgênero. Além disso, destacaram que encontram muitas informações sobre entretenimento e, também, sobre violências que a comunidade LGBTQIA+ sofre, entre elas notícias sobre agressões e mortes de membros da comunidade.

Buscou-se entender quais os canais/mídias mais usados pelos sujeitos pesquisados para buscarem informação LGBTQIA+ em geral. Os respondentes podiam selecionar quais fontes mais usavam para buscar as informações. Sendo assim, 97,77% participantes mencionaram que usam o *Google* como fonte de informação; 88,8% respondentes informaram que usam o *Facebook* e o *Instagram*; 88,8% sujeitos pesquisados afirmaram receber informações de outras pessoas; e apenas 11,11% participantes mencionaram que buscam informações por meio de livros.

Dessa maneira, é possível observar a influência das redes sociais nas buscas informacionais dos sujeitos pesquisados, além de evidenciar o desuso de fontes de informação seguras como, por exemplo, bancos e bases dados e repositórios institucionais, indicando que necessitam desenvolver a competência em informação para saberem buscar informação em fontes fidedignas.

Em relação ao uso da informação, Parte III do questionário, enfocou-se os processos de uso da informação por parte dos membros da comunidade LGBTQIA+ da FFC. Buscou-se inicialmente confirmar se as informações LGBTQIA+ recuperadas satisfaziam às necessidades iniciais dos participantes, a maioria dos sujeitos pesquisados mencionaram que sim, totalizando 71,1% participantes da pesquisa e 28,8% responderam que não.

Vale destacar que mesmo obtendo um alto percentual que demonstre um cenário positivo, não se pode desconsiderar que em questões anteriores os sujeitos pesquisados mencionaram que houve dificuldade durante o processo de busca por informações LGBTQIA+, visto que há a falta de informação em alguns âmbitos da vida do indivíduo LGBTQIA+, sendo assim buscou-se entender se a falta de informação impediu alguma decisão importante, seja em âmbito pessoal ou profissional. A maioria dos sujeitos pesquisados mencionaram que a falta de informação sobre LGBTQIA+ não os impediram de tomar decisões,

mas ressaltaram algumas dificuldades encontradas, que corroboram com o encontrado na literatura, conforme seleção de algumas falas dos respondentes apresentadas no Quadro 5:

**Quadro 5: Falta de informação impediu alguma decisão importante**

<i>"No âmbito pessoal demorou para expor para pessoas a minha sexualidade, principalmente nos meus relacionamentos heterossexuais pois a maioria deles achavam que era brincadeira ou então falavam que eu iria passar alguma doença para eles".</i>
<i>"Me impediu de retificar o meu nome e entrar com o processo de retificação de documentos dentro da faculdade".</i>
<i>"Em âmbito pessoal impediu decisões dentro de um relacionamento com outra mulher e diálogo familiar".</i>
<i>"Por me identificar como uma mulher bissexual, a falta de informações em alguns momentos, ou até mesmo a falta de acolhimento na comunidade, me fizeram questionar sobre a minha sexualidade. Além disso, apesar de reconhecer meus privilégios, sinto que ainda sou estigmatizada dentro da própria comunidade porque atualmente tenho um relacionamento hétero".</i>
<i>"No auge da minha descoberta, alguns anos atrás, eu proferia comentários muitas vezes machistas, para então "cobrir" a minha sexualidade, seguida dos meus trejeitos. Foi a pior experiência já vivida".</i>
<i>"Cuidados com a saúde mental".</i>
<i>"A falta de informação sobre doenças sexuais em um relacionamento lésbico sempre me causou um sentimento de desconforto quando me relacionava com outras mulheres".</i>
<i>"Eu demorei mais para me assumir, causando culpa e angústia".</i>
<i>"O próprio momento de quando/como/pra quem me "assumir" foi impactado pela falta de informação e não só a minha, mas daqueles que me cercavam: família, escola e amigos".</i>
<i>"Onde eu trabalho recusei alguns cargos/oportunidades com medo de recusa e negação dos profissionais quando descobrissem".</i>
<i>"Me impediu de agir com confiança sobre quem eu era e de compartilhar informações importantes sobre a comunidade, tanto para pessoas que fazem parte quanto para pessoas de fora".</i>

**Fonte: Elaboração própria a partir dos dados de pesquisa.**

Questionou-se junto aos sujeitos pesquisados se repassavam as informações recuperadas, isto é, se as compartilhava com outras pessoas da comunidade LGBTQIA+, a maioria dos respondentes, totalizando 84,4% informaram que sim, ou seja, que repassavam

as informações obtidas, e 15,6% informaram que não as compartilham.

A maioria dos sujeitos pesquisados mencionaram que compartilham as informações recuperadas no dia a dia, fato que corrobora com questões anteriores, em que mencionaram que obtém informações com outras pessoas da comunidade LGBTQIA+.

Buscou-se entender sobre a influência das bibliotecas e centros de informação e/ou de documentação e, assim, questionou-se se os sujeitos pesquisados já obtiveram informações que atendessem suas necessidades informacionais sobre LGBTQIA+ por meio de alguma biblioteca, centro de informação e/ou de documentação. A maioria dos respondentes afirmou que não obteve sucesso quanto a obter informações para suprir suas necessidades informacionais em bibliotecas, centros de informação e/ou de documentação, e apenas 17,8% dos participantes responderam positivamente.

Nessa perspectiva, objetivando entender o papel das bibliotecas, centros de informação e/ou de documentação e como esses organismos podem contribuir para o efetivo acesso à informação sobre LGBTQIA+ para esses indivíduos, questionou-se quais seriam os tipos de serviços ou produtos informacionais que poderiam ser ofertados à comunidade LGBTQIA+. Observa-se que houve respostas dos mais variados tipos, mas em sua maioria se alinham ao papel atualmente exercido pelas unidades de informação (Quadro 6).

**Quadro 6: Tipos de serviços ou produtos informacionais que podem ser ofertados à comunidade LGBTQIA+**

<i>"Linguagem neutra".</i>
<i>"Sobre doenças, como prevenir, grupo de apoio".</i>
<i>"Cartilhas principalmente, pois são conteúdos de fácil acesso a todos".</i>
<i>"Folhetos informativos".</i>
<i>"Palestras, rodas de conversas, leituras conjuntas, e indicações de livros LGBTQIA+."</i>
<i>"Livros sobre pessoas LGBTQIA+ informativos".</i>
<i>"Identidade de gênero".</i>
<i>"Mais livros a respeito".</i>

*"Algo como um totem digital, ou uma central informativa, até mesmo um setor dedicado à comunidade e obras relacionadas, abas específicas em sites informativos etc.".*

*"Muito debate e rodas de conversa".*

*"Bom, eu acho que informações sobre o próprio município acerca da comunidade e, também, informações que contemplem a vida cotidiana, acredito que dentro das vivências cotidianas que os processos de aprendizagem e inclusão acontecem. Todo e qualquer tipo de informação que contemplem o cotidiano das pessoas pode ser instrumento de transformação".*

*"Centro de acolhimento. pesquisas acerca da vivência alheia, a partir de sua descoberta, tal período mais difícil da vida".*

*"Acredito que uma seção de obras escritas por/para a comunidade seja essencial, podendo até mesmo ser uma subárea das Ciências Sociais".*

*"Mapas de onde se encontram teste de ISTs e quais sintomas se encaixam e, também, qual a necessidade de ir fazer exames de rotina para quem tem uma vida sexual ativa".*

*"Espaço para saúde sexual e mental para a comunidade LGBTQIA+".*

*"Produtos produzidos/oferecidos principalmente pela população LGBTQIA+".*

*"Acredito que a questão da binariedade deva ser levada em conta, a linguagem neutra deve ser inserida nesses meios".*

*"Gênero sexualidade é relações étnico raciais".*

*"Falando pela minha vivência, se qualquer lugar tivesse me falado que eu não era obrigada a gostar e agradar homens teria me impedido de ter várias decisões duvidosas em pouco tempo de vida. Além disso também é simplesmente chocante que as pessoas não saibam que duas pessoas com vagina devem se proteger tanto quanto as outras, essa foi uma das informações que mais demoraram a chegar na minha vida. Sendo assim, não sei que produto exatamente, mas qualquer coisa com esse tipo de informação seria muito bem-vindo".*

*"Formas de proteção sexual, lugares de acolhimento e ISTs".*

*"Grupo de apoio".*

*"Informações principalmente sobre a comunidade trans".*

*"Mais estudos poderiam ser feitos e até livros informativos".*

*"Panfletos, palestras, rodas de conversa, debates, clube do livro".*

*"Apoio psicológico".*

*"Acho que livros didáticos deveriam ser menos heteronormativos e deveriam abranger todos os tipos de sexualidade, identidade de gênero e tipos de relacionamentos".*

*"Direitos das pessoas LGBTQIA+ e análise dessa conjuntura social".*

<i>"As pesquisas, dados e todo o material acadêmico não só na área de Humanas como também na área da Saúde etc."</i>
<i>"Livros diversos, filmes, documentários".</i>
<i>"Descrição mais detalhada sobre os diferentes gêneros".</i>
<i>"Cursos, palestras, roda de conversa e oficinas sobre questões sobre/para a comunidade; vagas de emprego para LGBTQIA+ e ofertas de literatura LGBTQIA+".</i>
<i>"Oferta de emprego para membros da comunidade e curso, palestras, roda de conversas e oficinas sobre/para a comunidade LGBTQIA+".</i>
<i>"Saúde, história".</i>
<i>"Poderiam oferecer algum serviço de acolhimento e espaços de conversa e interação para receber e trocar essas informações".</i>
<i>"Literatura e livros para ajuda a compreensão da sexualidade".</i>
<i>"Como se proteger ao ter relações com outras mulheres".</i>

**Fonte:** Elaboração própria a partir dos dados de pesquisa.

Foi possível observar que os sujeitos pesquisados consideram a biblioteca um espaço potencialmente acolhedor, as demandas acerca de produtos e serviços aos quais as bibliotecas poderiam fornecer se caracterizam, principalmente, em disponibilizar e evidenciar os materiais escritos por sujeitos pertencentes a comunidade LGBTQIA+ ou para membros da comunidade. Além de projetos que possibilitem a concepção de um espaço de acolhimento para esse grupo, como: rodas de leituras, palestras e materiais educativos como cartilhas e panfletos.

A partir da percepção dos sujeitos entrevistados e o conhecimento adquirido, por

## 9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo geral caracterizar o comportamento informacional da comunidade LGBTQIA+. Para isso, os seguintes objetivos foram estabelecidos: mapear as necessidades de informação dos alunos da Unesp, câmpus de Marília, pertencentes a comunidade LGBTQIA+; identificar as principais motivações na busca por informações; verificar quais são as fontes de informação utilizadas para acesso e busca da informação; identificar as dificuldades e/ou barreiras encontradas por essa comunidade LGBTQIA+ para a realização da

meio da literatura explorada nesta pesquisa, propõe-se os seguintes produtos e serviços de informação voltados à comunidade LGBTQIA+:

A capacitação dos colaboradores da biblioteca para realizarem o atendimento livre de preconceitos e acessível a todos, também, é extremamente importante, pois pequenas atitudes como: perguntar por qual pronome o usuário LGBTQIA+ quer ser designado, bem como disponibilizar mais gêneros na ficha cadastral validaria esses indivíduos e tornaria o ambiente da biblioteca mais acolhedor em um primeiro contato.

Além disso, o desenvolvimento de atividades culturais voltadas à comunidade LGBTQIA+ como, por exemplo, clube do livro, rodas de conversas com convidados pertencentes a comunidade que possam explanar sobre direitos, acesso a saúde, compartilhamento de experiências, entre outros temas, seriam muito bem-vindas.

Evidencia-se que os profissionais da informação têm muitos desafios a serem vencidos, no intuito de atender de fato esse vasto grupo de indivíduos, no que tange aos processos usados para se informar, mas também possibilitou entender um pouco mais sobre as necessidades informacionais e de que forma o profissional da informação pode auxiliar esse processo.

busca, acesso e uso da informação; propor produtos e serviços de informação voltados à comunidade LGBTQIA+.

No que tange a mapear as necessidades de informação dos alunos da Unesp, câmpus de Marília, pertencentes a comunidade LGBTQIA+, identificou-se as necessidades de informação mais relevantes para os membros da comunidade LGBTQIA+, os sujeitos mencionaram que necessitam de informações acerca de saúde sexual, a respeito de espaços



de acolhimento, acerca de legislação sobre seus direitos, sobre políticas públicas, além de informações que auxiliam no processo de reconhecimento da sua identidade e sexualidade, bem como comunicar aos respectivos familiares.

Quanto a identificar as principais motivações na busca por informações, destaca-se a obtenção de autoconhecimento, saber usar os pronomes neutros e conhecer seus direitos legais.

No que se refere as fontes de informação utilizadas para acesso e busca da informação, observou-se que as fontes mais utilizadas pelos indivíduos pesquisados foram as redes sociais *Facebook* e *Instagram*, além de constatar que a comunicação “boca a boca” é muito utilizada pela comunidade, acredita-se que isso ocorre devido ao senso de comunidade que é formado entre esses indivíduos.

Em relação as dificuldades e/ou barreiras encontradas por essa comunidade LGBTQIA+ para a realização da busca, acesso e uso da informação, destacaram principalmente a falta de confiabilidade dos conteúdos que encontram, falta de coerência, pela superficialidade com que os temas nitidamente complexos eram tratados, bem como pela escassez de conteúdos que abordem questões LGBTQIA+. Além disso, evidenciou-se que alguns membros da comunidade com os Gays e Lésbicas Cisgêneros em geral são privilegiados, no que se refere a encontrabilidade de informações, visto que há mais materiais voltados para esses indivíduos da comunidade LGBTQIA+.

Quanto as bibliotecas elaborarem produtos e serviços de informação voltados à

comunidade LGBTQIA+, proporcionando um ambiente inclusivo para que esse grupo de indivíduos. Sugeriram ações como, por exemplo, remover o “gênero” no cadastro de usuário, catalogar e classificar de maneira adequada os conteúdos LGBTQIA+, assim como adquirir materiais que possam servir de insumo informacional para essa comunidade, propiciar um espaço de cultura que inclua temas LGBTQIA+ e, até mesmo destacar, materiais produzidos por membros da comunidade LGBTQIA+.

No que tange as limitações da pesquisa, ressalta-se que os sujeitos pesquisados são pertencentes à FFC e, portanto, se constituem em apenas uma pequena parcela da comunidade LGBTQIA+, visto que são alunos que frequentam uma universidade pública. Dessa maneira, não foi possível observar as necessidades informacionais de membros da comunidade LGBTQIA+ fora desse contexto. Também se destaca que a coleta de dados foi realizada concomitante a pandemia do Covid-19, fator que prejudicou a coleta, uma vez que foi realizada apenas em ambiente virtual.

Destaca-se a partir desta pesquisa exploratória, uma carência a respeito do tema na literatura nacional nas áreas de CI e de Biblioteconomia e, por essa razão, é necessário desenvolver mais pesquisas sobre os aspectos informacionais que envolvem a comunidade LGBTQIA+, de modo a evidenciar as dificuldades, as carências, bem como proporcionar debates e reflexões que auxiliem esses indivíduos a conhecerem seus direitos, visando o exercício pleno da cidadania e, assim, promover o combate à discriminação e ao preconceito através do acesso e disseminação da informação a toda sociedade.

## REFERÊNCIAS

Baptista, S. G. & Cunha, M. B. da (2007). Estudo de usuários: visão global dos métodos de coletas de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, 12(2), pp.168-184, maio/ago. Disponível

em:

<https://www.scielo.br/j/pci/a/h6HP4rNKxTby9VZzgzp8qGQ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 15 out. 2022.



- Burnkrant, R. E. (1976). A motivational model of information-processing intensity. *Journal of Consumer Research*, 3(1), pp.21-30, Jun. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/2489092>. Acesso em: 15 out. 2022.
- Calva González, J. J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM/CUIB. 286p. Disponível em: [https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/L110/1/necesidades\\_informacion\\_fundamentos.pdf](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L110/1/necesidades_informacion_fundamentos.pdf). Acesso em: 16 out. 2022.
- Choo, C. W. (2006). *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. 2.ed. São Paulo: Editora SENAC.
- Crespo, I. M. (2005). *Um estudo sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de Biologia Molecular e Biotecnologia: impactos do periódico científico eletrônico*. 121f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação, Faculdade de Biblioteconomia e Documentação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/4387/000500810.pdf%20?sequence=1>. Acesso em: 15 out. 2022.
- Cooper, W. S. (1971). A definition of relevance for information retrieval. *Information Storage and Retrieval*, 7(1), pp.21-29, Jun. Disponível em: DOI: [https://doi.org/10.1016/0020-0271\(71\)90024-6](https://doi.org/10.1016/0020-0271(71)90024-6). Acesso em: 15 out. 2022.
- Cunha, M. B. da. (1982). Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, 10(2), pp.5-19, dez. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rbbsb/article/view/30334/26370>. Acesso em: 15 out. 2022.
- DERVIN, B. From the mind's eye of the user: The sense-making qualitative-quantitative methodology. In: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. *Qualitative research in information management*. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 1992. pp.61-84.
- Dervin, B. & Nilan, M. (1986). Information needs and uses. In: Williams, M. E. (Ed.). *Annual Review of Information Science and Technology*. White Plains, NY: Knowledge Industry. v.21; pp.3-33.
- Faleiros, V. P. (2006). Inclusão social e cidadania. International Conference on Social Welfare, 32. *Anais Eletrônico...* Brasília. Disponível em: [https://www.icsw.org/images/docs/Events/2006\\_Brazil/17\\_07\\_PDF/vicente\\_faleiros.pdf](https://www.icsw.org/images/docs/Events/2006_Brazil/17_07_PDF/vicente_faleiros.pdf). Acesso em: 15 out. 2022.
- Flick, U. (2009). *Introdução a pesquisa qualitativa*. 3.ed. Porto Alegre: Artmed.
- Figueiredo, L. M. O (1977). Conceito de relevância e suas implicações. *Ciência da Informação*, Brasília, 6(2). Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/82>. Acesso em: 15 out. 2022.
- Fonseca, J. J. S. (2002). *Metodologia da pesquisa científica*. Fortaleza: UEC. (Apostila) Disponível em: <http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/conteudo-2012-1/1SF/Sandra/apostilaMetodologia.pdf>. Acesso em: 15 out. 2022.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4.ed. São Paulo: Atlas. Disponível em: <http://www.uece.br/nucleodelinguasita/peri/dmdocuments/gilcomoelaborarprojetoedepesquisa.pdf>. Acesso em: 15 out. 2022.

- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6.ed. São Paulo: Atlas. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 15 out. 2022.
- Järvelin, K. & Ingwersen, P. (2004). Information seeking research needs extension towards tasks and technology. *Information Research*, 10(1), Oct. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/10-1/paper212.html>. Acesso em: 15 out. 2022.
- Jesus, J. G. (2012). Orientação sobre identidade de gênero: conceitos e termos. Brasília: Edição do Autor.
- Kuhlthau, C. C. (1993). A principle of uncertainty for information seeking. *Journal of Documentation*, 49(4), pp.339-355. Disponível em: DOI: <https://doi.org/10.1108/eb026918>. Acesso em: 15 out. 2022.
- Lins, B. A., Machado, B. F. & Escoura, M. (2016). *Diferentes, não desiguais: a questão de gênero na escola*. São Paulo: Reviravolta. 142p.
- Le Coadic, Y. F. (1996). *A Ciência da Informação*. Brasília: Briquet de Lemos. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/07/a-cic3aancia-da-informac3a7c3a3o-le-coadic.pdf>. Acesso em: 15 out. 2022.
- Leckie, G. J., Pettigrew, K. E. & Sylvain, C. (1996). Modeling the information seeking of professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. *Library Quarterly*, 66(2), pp.161-193. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/pdf/4309109.pdf?refreqid=excelsior%3A0279396a> e0750489e6d122037e50b675. Acesso em: 15 out. 2022.
- Martínez-Silveira, M. & Oddone, N. (2007). Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. *Ciência da Informação*, Brasília, 36(1), pp.118-127, maio/ago. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/KrG78hPcXjDbCyKLHWMcKNP/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 15 out. 2022.
- Mott, L. (2005). A construção da cidadania homossexual no Brasil. *Espaço Aberto: Democracia Viva*, (25), pp.98-103, jan./fev. Disponível em: [https://www.mpba.mp.br/system/files\\_force/biblioteca/direitos-humanos/direitos-da-populacao-lgbt/artigos\\_teses\\_dissertacoes/a\\_construcao\\_da\\_cidadania\\_homossexual\\_-\\_luz\\_mott.pdf?download=0](https://www.mpba.mp.br/system/files_force/biblioteca/direitos-humanos/direitos-da-populacao-lgbt/artigos_teses_dissertacoes/a_construcao_da_cidadania_homossexual_-_luz_mott.pdf?download=0). Acesso em: 15 out. 2022.
- Pinto, E. M. & Leite, F. C. L. (2018). Informação e diversidade: estudos de práticas informacionais em comunidades compostas por pessoas transgênero. *Ponto de Acesso*, Salvador, 12(1), pp. 97-112. DOI: 10.9771/rpa.v12i1.25448 Acesso em: 15 out. 2022.
- Todd, R. J. (2003). Adolescents of the information age: patterns of information seeking and use, and implications for information professionals. *School Libraries Worldwide*, 9(2), pp.27-46. Disponível em: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.548.1775&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: 15 out. 2022.
- Santos, R. N. R. dos, Targino, M. das G. & Freire, I. M. (2017). A temática diversidade sexual na Ciência da Informação: a perspectiva da responsabilidade social. *REBECIN: Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação*, 4(1), pp. 114-135, jan./jun. Disponível em: <http://abecin.org.br/portalderevistas/in>

dex.php/rebecin/article/view/57/pdf.  
Acesso em: 15 out. 2022.

- Saracevic, T. (2009). Information Science. In: Bates, Marcia & Maack, Mary Niles (Eds.). *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York: Taylor & Francis. pp.2570-2586.
- Simões, J. A. & Facchini, R. (2009). Na trilha do arco-íris: do homossexual ao movimento LGBT. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo.
- Wersig, G. & Neveling, U. (1975). The phenomena of interest to information science. *The Information Scientist*, 9(4), pp.127-140, Dec. Disponível em: <https://sigir.org/files/museum/pub-13/18.pdf>. Acesso em: 15 out. 2022.
- Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), pp.49-56. Disponível em: <http://www.inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>. Acesso em: 15 out. 2022.
- Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), pp.249-270, Jun. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000007145>. Acesso em: 15 out. 2022.
- Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 31(1), pp.3-15. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/249364883\\_On\\_User\\_Studies\\_and\\_Information\\_Needs/link/575086fd08ae1f765f93bc30/download](https://www.researchgate.net/publication/249364883_On_User_Studies_and_Information_Needs/link/575086fd08ae1f765f93bc30/download). Acesso em: 15 out. 2022.
- Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 2.ed. Porto Alegre: Bookman. 205p.