

INFORMAÇÃO E DIVERSIDADE: ESTUDOS DE PRÁTICAS INFORMACIONAIS EM COMUNIDADES COMPOSTAS POR PESSOAS TRANSGÊNERO

Resumo: Este artigo identifica os estudos de comportamento informacional em comunidades LGBT e demonstra a necessidade de abordar essa comunidade em estudos da área de Ciência da Informação. Com os artigos recuperados por meio de pesquisa bibliográfica, foi possível observar que pessoas transgênero têm tido suas necessidades de informação negligenciadas e o motivo dessa ocorrência pode estar associado à complexidade de se entender a identidade dessas pessoas.

Elton Mártires Pinto
Universidade de Brasília
eltomrs@gmail.com

Fernando César Lima Leite
Universidade de Brasília
fernandodfc@gmail.com

Palavras-chave: Comportamento informacional. Ciência da Informação. Comunidade LGBT. Pessoas transgênero. Identidade.

INFORMATION AND DIVERSITY: STUDIES OF INFORMATIONAL PRACTICES IN TRANSGENDER COMMUNITIES

Abstract: This article identifies the studies of information behavior in LGBT communities and demonstrates the need to approach this community in the Information Science Area researches. From articles retrieved through bibliographic research, it was possible to observe that transgender people have had their information needs neglected and the reason for this occurrence may be associated with the complexity of understanding the identity of these people.

Keywords: Informational behavior. Information Science. LGBT community. Transgender people. Identity.

1 INTRODUÇÃO

Apesar do crescente número de estudos sobre comportamento de usuários da informação, nota-se na literatura da CI a ausência de estudos que versem sobre necessidades, busca, acesso, uso e disseminação da informação em comunidades compostas por lésbicas, gays, bissexuais e transgêneros (LGBT). É possível notar que, dentre os membros dessa comunidade, as pessoas transgênero são as que mais padecem pela falta de serviços informacionais que possam auxiliá-las ao longo do processo de transição de gênero.

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, principalmente no tocante a procedimentos cirúrgico-estéticos, como cirurgia de redesignação sexual, prótese de silicone, preenchimento labial, entre outros. Nesse sentido, fica evidente a necessidade de os centros de informação adequarem os seus serviços para incluir esse público e romper com as barreiras informacionais existentes.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este artigo apresenta estudos sobre necessidades de informação e comportamentos de pessoas LGBT empregados durante a interação com sistemas e canais de informação. O foco está nos estudos de práticas informacionais utilizadas por pessoas transgênero como consequência de necessidades de informação.

A pesquisa caracteriza-se como bibliográfica, uma vez que foi desenvolvida com artigos já elaborados por autores da Ciência da Informação. Os principais tópicos do estudo foram escolhidos com base na definição de comportamento informacional segundo Wilson (2000), conforme segue: “[...] totalidade do comportamento humano empregado em relação aos canais e fontes de informação, envolvendo busca ativa, busca passiva e uso.” Os dados foram analisados a partir da interpretação dos autores sobre as relações existentes entre os estudos descritos e analisados.

3 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: DIMENSÃO SOCIAL E HUMANA

Para Saracevic (1995), existem três características gerais que constituem a razão da existência e desenvolvimento da ciência da informação: 1) embora as relações com outras disciplinas estejam se modificando, a ciência da informação é, por natureza, interdisciplinar;

2) o imperativo tecnológico determina a CI, pois o campo está inexoravelmente ligado à tecnologia da informação; 3) a CI teve e ainda tem um importante papel a desempenhar por sua forte dimensão social e humana, que ultrapassa a tecnologia. De acordo com o autor, essas três características constituem o modelo para compreender o passado, presente e futuro da ciência da informação.

Na década de 1970, Wersig e Neveling (1975) discutiram no artigo *The phenomena of interest to Information Science* as várias definições explícitas e implícitas de informação e ciência da informação, na visão de seus desenvolvimentos históricos, e ao propor interpretações de “informação”, no âmbito da ciência da informação, os autores enfatizaram a transmissão do conhecimento: “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” (WERSIG; NEVELING, 1975, p. 28, tradução nossa).

Na clássica definição de Borko (1968) sobre Ciência da Informação, fica evidente o caráter social da disciplina, dado que além de ser uma ciência interdisciplinar que investiga as propriedades e comportamento da informação, as forças que governam os fluxos e os usos da informação e as técnicas, tanto manual como mecânica, de processamento, visa a armazenagem, recuperação e disseminação ideal da informação na sociedade.

Nesse contexto, Araújo (2003) discute a natureza da ciência da informação como ciência social. De acordo com o autor, em termos institucionais, parece indiscutível a natureza social da ciência da informação, isso porque em várias instâncias existe espaço para a discussão de fenômenos informacionais, como por exemplo, “nas linhas de pesquisa em Informação e Sociedade, Informação e Cultura ou Ação Cultural dos programas de pós-graduação em ciência da informação e nos grupos de trabalho com esse tema em associações e congressos” (ARAÚJO, 2003, p. 21).

Santos, Targino e Freire (2017) entendem que a Ciência da Informação em sua condição de ciência social aplicada deve também dedicar seus estudos ao desenvolvimento de pesquisas sobre fenômenos sociais relacionados a grupos que estão em pauta, como é o caso da comunidade formada por lésbicas, gays, bissexuais e transgêneros (LGBT). De acordo com os autores, é empiricamente visível a ausência de estudos na literatura da ciência da informação em âmbito nacional que representem esses indivíduos.

4 TRANSGENERIDADE

Afastando-se da lógica de patologização, Bento (2006) busca compreender os indivíduos por meio de suas subjetividades. Nesse contexto, a autora entende transexuais femininas ou mulheres transexuais como aquelas pessoas que percebem suas identidades de gênero como femininas; e transexuais masculinos ou homens transexuais, as pessoas que percebem suas identidades de gênero como masculinas. Essa lógica levantada por Bento (2006) nos remete à constatação de que o que faz um sujeito afirmar que pertence a determinado gênero é justamente o sentimento de pertencimento ao gênero oposto do qual foi designado durante a gestação/nascimento.

Contudo, Jesus (2012) destaca que há falta de consenso sobre o termo “transgênero” no Brasil. Em conjunto com especialistas e militantes, Jesus (2012) apresenta um ponto de vista sobre o fenômeno transgeneridade: ao reconhecer as diversas formas de se viver o gênero, é necessário que dois aspectos sejam levados em consideração: a identidade, que é o que caracteriza pessoas travestis e transexuais; e a funcionalidade, que é a expressão representada por transformistas (*drag queens, crossdressers entre outros.*).

Esse apontamento é importante porque, embora a transexualidade e a travestilidade ainda estejam associadas à doença, perversão ou orientação sexual, trata-se de uma questão identitária, isto é, diz respeito à(s) identidade(s) que é(são) percebidas ao longo da vida e que está(ão) influenciada(s) por aspectos culturais, sociais, econômicos, políticos, entre outros (JESUS, 2012).

É bastante evidente que as questões que permeiam a percepção da disforia de gênero e/ou o pertencimento a um gênero oposto ao qual o sujeito foi designado são complexas. Faz-se necessária a compreensão de que identidade de gênero e orientação sexual são fenômenos dissociados, ou seja, cada sujeito tem pelo menos uma identidade de gênero e uma orientação sexual. Jesus (2012) explica que sujeitos transgêneros podem vivenciar experiências homossexuais, bissexuais ou heterossexuais, isso porque as experiências dependem da relação entre o gênero com o qual o indivíduo se identifica e o gênero ao qual ele se atrai. Sendo assim, uma mulher cuja identidade de gênero é *trans* pode se relacionar com pessoas do mesmo gênero (homossexual), do gênero oposto (heterossexual) ou do mesmo gênero e gêneros opostos (bissexual).

Com base em percepções do que é ser transexual ou travesti, os sujeitos buscam construções corporais que se assemelhem social e culturalmente ao corpo do gênero com o

qual se identificam. Por isso, é comum que mulheres transgênero deixem o cabelo crescer e realizem cirurgias faciais, de silicone e de redesignação sexual (VENCATO, 2003). Ao longo do processo de transição de gênero, desde o momento em que há o entendimento de que existe disforia de gênero até o início da construção do corpo ideal, pessoas transgênero possuem diversas dúvidas/incertezas e empregam diversas práticas e estratégias para obter informações sobre medicamentos, terapia, reuniões, grupos de apoio, entre outros.

5 PRÁTICAS INFORMACIONAIS

Os estudos de comportamento informacional, oriundos dos estudos de uso e usuários da informação, tiveram início na década de 1970, quando os estudos deixaram de se preocupar somente com os sistemas de informação e passaram a perceber, também, o modo como as informações estavam sendo recuperadas e utilizadas, considerando, sobretudo, as necessidades de informação, acesso e tempo de resposta dos sistemas (BAPTISTA; CUNHA, 2007). Foi também durante esse período que os estudos de necessidade e uso da informação passaram a ser considerados como atividades com fins específicos, isto é, os estudos tinham como objetivo a explicação de fenômenos, tal como predizia o uso da informação (COSTA; GASQUE, 2010).

O fim da década de 1970 marcou a transição da fase quantitativa para a qualitativa. Porém, os estudos qualitativos passaram a ter maior ênfase somente no início da década de 1980. Como destacado por Wilson (2000), a transição resultou em uma mudança de foco, pois a abordagem deixou de focar os sistemas e passou a compreender as interações dos indivíduos com os sistemas de informação, sobretudo durante as etapas de necessidades, busca e uso da informação.

Costa e Gasque (2010) destacam que, até a década de 1990, estudos sobre a interação dos indivíduos com a informação se desenvolveram, no campo da Ciência da Informação, como estudos de “necessidades da informação”. A partir de 1991, as pesquisas de T. D. Wilson sobre necessidades, buscas, pesquisas e usos da informação conceberam um termo mais adequado para se referir aos estudos de interação entre indivíduos e informação:

Comportamento informacional é a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo busca ativa e passiva de informação e o uso. Inclui também, comunicação cara-a-cara com outros, como por exemplo, assistir a programas de televisão sem nenhuma intenção de fazer algo com as informações fornecidas (WILSON, 2000, p. 49, tradução nossa).

Além da concepção clássica de Wilson, autores como Saracevic (2009), Case e Given (2016), apresentam contribuições sobre o termo. Para Saracevic (2009), comportamento informacional é um comportamento bastante complexo, pois é um processo que ocorre, inicialmente, apenas na mente dos indivíduos e, por isso, não pode ser compreendido em sua completude. Já Case e Given (2016) entendem que comportamento informacional não é apenas a totalidade do comportamento humano empregado na interação com fontes e canais de informação, mas também comportamentos intencionais que não envolvam, necessariamente, a busca da informação.

5.1 Necessidades de informação

Necessidades de informação estão relacionadas a fatores cognitivos. Segundo Martínez-Silveira e Oddone (2007), necessidades são experiências subjetivas que ocorrem na mente dos indivíduos e, por isso, só são passíveis de observação caso sejam expressas pelos indivíduos que as detêm.

Necessidades de informação surgem todo o tempo e de diversas formas. Choo (2006) entende que as necessidades são sentidas, num primeiro momento, em nível visceral, isto é, no âmago dos indivíduos, remetendo, assim, a uma sensação de dúvida e incerteza. Essas dúvidas e incertezas só diminuem à medida que as necessidades de informação se transformam em questões formalizadas que podem ser, posteriormente, expressas em sistemas de informação.

Diferente de Martínez-Silveira e Oddone (2007), que restringem as necessidades de informação ao estado cognitivo, Saracevic (2009) acredita que as necessidades de informação estão presentes também no estado social. Segundo o autor, as necessidades de informação também nascem e se desenvolvem quando grupos sociais, com características em comum, compartilham das mesmas necessidades de informação.

Nesse contexto, Choo (2006) acredita que as necessidades de informação devem ser compreendidas tanto como um sentimento que emerge em diferentes estados, como em múltiplos níveis. Assim, “satisfazer” às necessidades de informação vai além do simples processo de perceber uma lacuna no estado de conhecimento e, conseqüentemente, buscar e recuperar informações.

5.2 Busca da informação

O processo de busca de informação consiste em tentativas intencionais de buscar e encontrar informações que satisfaçam desejos (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007). De acordo com Saracevic (2009), esse processo se refere a um conjunto de etapas e estratégias empregadas por indivíduos cujo objetivo é sanar necessidades de informação.

Segundo Choo (2006), ocorrem três estágios durante a busca da informação: 1) reconhecimento das necessidades de informação; 2) emprego de técnicas e estratégias para iniciar a busca; e 3) uso de informações recuperadas. Nesse contexto, ao incluir o uso, o autor considera que a busca não é um processo mecânico em sua totalidade, mas também o meio pelo qual a informação se torna útil para os indivíduos. Portanto, além de ser um processo mecânico, a busca de informação é também um processo humano e social.

Durante o processo, os indivíduos interagem com os mais diversos canais, sistemas e fontes de informação (WILSON, 2000; CHOO, 2006). Nessa interação, de acordo com Kuhlthau (1993), existem categorias que podem ser descritas em seis etapas: 1) iniciação, onde existe a sensação de incerteza; 2) seleção, quando se inicia uma sensação de otimismo; 3) exploração, quando geralmente surgem dúvidas; 4) formulação, quando as dúvidas parecem dar lugar à clareza; 5) coleta, que dá uma direção aos indivíduos; e 6) apresentação, que pode satisfazer ou decepcionar os indivíduos.

5.3 Acesso à informação (pesquisa)

Acesso à informação ou pesquisa da informação é o nível micro do comportamento humano empregado por indivíduos durante a interação com os mais diversos tipos de sistemas de informação. Esse comportamento constitui-se tanto de interações no nível humano, como no uso do *mouse* para clicar em *links*, abrir e fechar janelas quanto no nível intelectual, como as estratégias e técnicas de acesso (uso de operadores booleanos).

Ressalta-se a importância em diferenciar “acesso” e “recuperação” da informação. Isso porque os sistemas de recuperação informam meramente a existência e localização dos registros decorrentes da busca. Como destacado por Capurro e Hjørland (2007, p. 182), “[...] um sistema de recuperação de documentos fornece uma lista de referência sobre o assunto, dentre as quais se supõe [...] que aquela solicitação seja atendida ou [...] revele o conhecimento documentado existente sobre o problema”.

Nesse contexto, entende-se que o *acesso* está relacionado à interação com fatos e não à interação com registros. Na concepção de Saracevic (2009), o acesso é um subconjunto da busca. Isso pode ser observado no desenvolvimento dos estudos de acesso: originalmente, a pesquisa da informação se concentrava na interação com os sistemas de recuperação, mas com o advento dos ambientes digitais o foco se direcionou para o usuário na *web*. Atualmente, os estudos de pesquisa têm sido orientados para melhorar os mecanismos durante a interação homem-computador.

5.4 Uso da informação

Além de usar a informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação, o objetivo do uso da informação é a incorporação de novos conhecimentos aos conhecimentos prévios existentes na mente dos indivíduos (LE COADIC, 1996; CHOO, 2006).

Sendo assim, o uso da informação envolve não apenas a seleção de informações, mas também o processamento, de tal modo que seja possível resolver questões, solucionar problemas, responder a situações, entre outros (CHOO, 2006). Dito isso, Wilson (2000) destaca que o uso da informação consiste em um conjunto de atos físicos e mentais. Por exemplo, a comparação de um novo conhecimento a um conhecimento prévio existente na mente do indivíduo é um ato mental, bem como os grifos que destacam definições importantes em artigos científicos são atos físicos.

Considerando o uso da informação como um conjunto de atos físicos e mentais, depreende-se que usar a informação é um ato subjetivo. Como destacado por Choo (2006), o que define se as informações recuperadas são ou não interessantes para os indivíduos é a relevância, que pode estar centrada tanto no usuário, como no sistema. Quando centrada no usuário, a relevância se desdobra na relação informação e pesquisa. Quando centrada no sistema, a relevância se baseia no pressuposto de que o conteúdo dos documentos pode ser representado de modo objetivo.

Taylor (1986), com base nas necessidades, classifica o uso da informação em oito categorias: 1) esclarecimento, onde a informação é utilizada para criar um contexto; 2) compreensão, quando a informação é usada para permitir a melhor compreensão de um problema; 3) instrumental, para que os indivíduos saibam o que e como fazer; 4) factual, quando a informação é usada para descrever a realidade; 5) confirmativa, quando a informação é usada para verificar outra informação; 6) projetiva, onde informação é usada

para prever o que pode acontecer futuramente; 7) motivacional, onde a informação é usada para que os indivíduos prossigam num determinado curso/ação; e 8) pessoal/política, quando a informação é usada para promover reputação. Com seu caráter social e humano, a Ciência da Informação não se preocupa apenas com o uso da informação, mas também em compreender fenômenos relacionados ao uso, como a compreensão das necessidades de informação e dos comportamentos empregados durante a busca, acesso e disseminação da informação. Nesse sentido, uma das razões da existência da Ciência da Informação é a preocupação com os fenômenos que ocorrem na sociedade. Assim, abordaremos a seguir uma parcela da sociedade considerada minoria: a comunidade formada por pessoas transgênero, bem como os estudos da informação que têm sido realizados com essa população.

6 PESSOAS TRANSGÊNERO EM ESTUDOS DA INFORMAÇÃO

Tanto na literatura nacional, quanto estrangeira, estudos da informação em comunidades LGBT são escassos. O estudo de Norman (1999) sobre o uso da LGB *collection* mostra que pessoas LGBT fazem parte de uma parcela da população com a qual as necessidades têm sido negligenciadas pelos serviços de informação. A pesquisa, que descreve os resultados do uso da coleção LGBT, buscou identificar quem mais utilizava a coleção, os motivos pelo qual o faziam, quais os recursos mais utilizados e quais os benefícios de uma coleção centralizada.

Os resultados do estudo de Norman (1999) mostram que a maior parcela dos usuários da coleção era constituída por pessoas LGBT que estavam descobrindo sua orientação sexual. As necessidades de informação dessas pessoas estavam associadas em “como sair do armário” e saúde sexual. Os participantes do estudo relataram utilizar a coleção mais pelo prazer de ler do que para satisfazer necessidades de informação, por falta de recursos financeiros e por não saber onde mais buscar informações que os ajudasse a “sair do armário”.

A pesquisa de Fikar e Keith (2004) procurou identificar as necessidades de informação de profissionais LGBT da área da saúde. O estudo obteve informação de profissionais da informação especializados em saúde sobre profissionais LGBT que atuavam como médicos, enfermeiros e técnicos em enfermagem, tal como buscou analisar a interação entre os profissionais da informação e profissionais da saúde durante os processos de busca, acesso e uso.

O estudo confirmou que profissionais LGBT da saúde apresentam preocupações e necessidades específicas. Isso porque mais de 70% dos profissionais da informação destaca

que médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem possuem necessidades de informação sobre adoção, depressão, suicídio, saúde sexual, infecção por HIV e questões de saúde relacionadas a pessoas trans (tratamento hormonal, cirurgia faciais, implante de silicone e redesignação sexual).

A pesquisa realizada por Adams e Peirce (2006) prioriza pessoas transgênero, pois, de acordo com as autoras, as pessoas trans parecem estar à margem dos estudos da informação em comunidades LGBT. Como destacado por elas, “[...] como os problemas não são abertamente discutidos, os membros dessa comunidade têm necessidades de informação específicas”.

O estudo de Adams e Peirce (2006) utilizou a técnica *snowball* para ter acesso às participantes do estudo, pois, do ponto de vista metodológico, é uma técnica bastante comum para acessar comunidades marginalizadas, como é o caso de pessoas LGBT, indígenas, garotas de programa, entre outras. Essa técnica consiste em uma rede de participantes que indicam demais participantes que atendam, de alguma forma pré-estabelecida, aos pré-requisitos da pesquisa.

A entrevista buscava basicamente dois dados importantes: _Onde você busca informações sobre pessoas transgênero? - O que tem sido útil? Foi consenso entre os participantes do estudo de que a internet é a fonte mais utilizada para buscar informações sobre transgeneridade. Embora a internet tenha sido a fonte de informação mais utilizada pelos participantes do estudo, as pesquisadoras entrevistaram também pessoas cujas idades eram superiores ao advento da internet. Essas pessoas passaram por questões informacionais e não sabiam onde e como buscar informações para compreender o que estavam sentindo ao longo do processo de transição de gênero.

Avaliando as necessidades de informação de pessoas transgênero, Beiriger e Jackson (2007) buscaram identificar necessidades de informação específicas que não estavam sendo atendidas pelos centros de informação numa área metropolitana em Portland, Oregon. A avaliação inclui também tipos de materiais, formatos e modos de acesso que as pessoas trans preferem utilizar. E, como resultados, o estudo apresenta não apenas resultados, mas também recomendações para o desenvolvimento de coleções que contemplem pessoas transgênero em centros de informação.

Beiriger e Jackson (2007) pontuam que, nas últimas décadas, as bibliotecas e centros de informação/documentação se tornaram mais proativos em aumentar sua atenção e recursos para atender as necessidades de pessoas LGBT, porém, a grande maioria dessas instituições

concentra o seu acervo na orientação sexual e deixa de abordar questões de identidade de gênero. Isso ocorre, sobretudo, pela complexidade do tema.

Nesse contexto, Beiriger e Jackson (2007, p. 46) consideram importante utilizar a definição de transgênero para a melhoria dos serviços de informação voltados a essas pessoas: transgêneros são pessoas que por diversas razões se identificam com uma identidade de gênero diferente do fisiológico e estado psicológico. Pessoas transgênero podem se identificar com o gênero masculino/feminino ou podem não se identificar com nenhum desses, pois um dos aspectos que caracteriza a transgeneridade é o sentimento de não pertencimento ao gênero designado.

Durante o processo de “saída do armário”, gays, lésbicas e bissexuais buscam informações sobre “como ser” gay, lésbica, bissexual, isto é, como expressar suas respectivas orientações sexuais. Para essas pessoas há um período de êxtase quando estão envolvidas com informações sobre suas sexualidades. Já no caso de pessoas transgênero, o processo de “saída do armário” é menos “episódico”, pois é um processo contínuo e com diversas questões durante longos períodos de tempo. Assim, a busca de informações sobre transgeneridade é um processo contínuo e mutável que inclui questionamentos, tais como: - Como tomar injeções de hormônio? Onde encontrar profissionais competentes? Como mudar nome e gênero em documentos de identificação?

O estudo de Beiriger e Jackson (2007) está associado à criação da Transgender Identity Resource Center (TiRC), instituição de apoio que oferece educação parental, aconselhamento, encaminhamento e informações a pessoas em situação de rua que possam ter sido expulsas de casa em razão de orientação sexual, identidade de gênero, etnia, entre outras situações de exclusão social.

Segundo as autoras, até 2007, os estudos publicados na área da Ciência da Informação se referiam a algum aspecto específico das necessidades de informação ou estavam relacionados a coleções de documentos sobre a comunidade LGBT. Para trazer unicidade à pesquisa, Beiriger e Jackson (2007) apresentam quatro pontos: 1) poucas questões trans foram incluídas no planejamento de políticas de desenvolvimento de coleções; 2) a literatura reflete inconsistências entre as políticas de desenvolvimento de coleções e a implementação de serviços de referência voltados a essas pessoas; 3) a desinformação e os mitos de que não existem pessoas trans vivendo em comunidades próximas aos centros de informação; 4) muitas vezes, as bibliotecas falham em atender às necessidades de informação de usuários LGBT pela simples ausência de data ou porque os materiais estão perdidos.

Beiriger e Jackson (2007) consideram que o fator-chave do estudo foi o uso da terminologia “identidade de gênero”, visto como sensível e atual. Dito isso, a pesquisa incluiu procedimentos qualitativos e quantitativos, sendo dividida em cinco categorias: 1) encontrando informação; 2) relacionamento com a comunidade; 3) informação em saúde; 4) uso e conscientização da TiRc; 5) comentários abertos. Com base na análise de 99 *surveys*, as autoras chegaram à quatro categorias: 1) informação demográfica; 2) recuperação de informações; 3) uso e conscientização do TiRC; 4) comentários abertos.

Como considerações, dado o baixo *ranking* dos centros de informação sobre os serviços oferecidos a pessoas transgênero, o estudo recomenda que essas instituições realizem projetos por meio da TiRC ou em uma política de desenvolvimento direcionada e integrada aos serviços de informação para acolher essas pessoas nessas instituições. O estudo pontua também que pessoas transgênero têm necessidades de informação específicas e, portanto, os centros de informação não precisam empregar muitos recursos financeiros para atendê-los. A internet, recurso mais utilizado pelos participantes do estudo, pode servir como recurso para a divulgação dos serviços disponíveis. A produção e disponibilização de listas bibliográficas *online* também podem ser um recurso informacional para pessoas que não estão habituadas com pesquisas em sistemas de informação.

Jardine (2013) elenca as barreiras que limitam pessoas transgênero de acessar serviços em bibliotecas e centros de informação/documentação. O estudo intitulado “Informação inclusiva para pessoas trans” apresenta caminhos práticos para eliminar essas barreiras e dar acesso à informação. E, por fim, sugere incluir guias que profissionais bibliotecários e cientistas da informação podem utilizar como apoio para responder a questões relacionadas com usuários trans e promover a inclusão e acolhimento dessa comunidade em instituições que atuam com informação.

Para Jardine (2013), bibliotecas e centros de informação têm a responsabilidade de ser convidativos e inclusivos para que as pessoas utilizem os seus serviços. Para tornar as instituições convidativas, faz-se necessário observar os seguintes pontos: remover ou tornar optativa a categoria “gênero” no cadastro de usuários; utilizar imagens que façam referências a diversos gêneros; remover imagens e escritas que se limitem à classificação binária (feminino e masculino); adicionar sinais que indiquem gênero neutro, entre outras medidas.

Pessoas LGBT podem não ter acesso a informações que satisfaçam suas necessidades pela simples percepção de que as informações não estão disponíveis em bibliotecas e centros de informação. Para acabar com essas percepções errôneas e barreiras informacionais, Jardine

(2013) apresenta algumas propostas: revisar as políticas de bibliotecas e centros de informação, garantindo que sigam a declaração de direitos da ALA; educar profissionais sobre os valores da Biblioteconomia e Ciência da Informação, como campos de atuação social; conferir se as coleções e as políticas das instituições estão violando, de algum modo, os direitos humanos; orientar os profissionais a seguir as políticas implantadas; verificar se os documentos sobre pessoas trans estão corretamente indexados e catalogados; e adicionar palavras-chaves que façam referência ao título de coleções sobre pessoas LGBT.

Além das barreiras informacionais em bibliotecas e centros de informação, existem também, as barreiras geográficas, de limitação a determinados acessos, os vocabulários controlados e a relevância atribuída pelo usuário; isto refere-se às seguintes situações: dependendo da localização geográfica da instituição, os materiais são limitados, isto é, instituições urbanas comportam mais materiais sobre pessoas LGBT do que instituições rurais; o bloqueio de *sites* é uma barreira informacional que limita o acesso a páginas sobre a população trans, por exemplo. Isso ocorre, principalmente, pelo fato de que pessoas transgênero são sempre associadas à prostituição e à pornografia; os vocabulários controlados podem estar desatualizados, e, portanto, não incluem termos que descrevam fenômenos relacionados a essa comunidade.

Os profissionais da informação têm a responsabilidade social de continuar trabalhando para atender às necessidades de informação de pessoas LGBT. Dentre os membros dessa comunidade, pode-se destacar que as pessoas transgênero têm sido negligenciadas. Então, identificar e compreender as necessidades de informação e as estratégias e comportamentos empregados durante a busca, acesso, uso e disseminação são atitudes que podem contribuir para a criação e desenvolvimento de serviços de informação inclusivos. Contudo, é necessário ressaltar que é um processo que vai desde tornar bibliotecas e centros de informação convidativos, até que sejam capazes de fornecer materiais que atendam às necessidades de informação desse público.

Nesse contexto, Pohjanen e Kortelainen (2016) relacionam o comportamento informacional de mulheres transgênero e a construção da identidade de gênero ao longo do processo de transição. Doze pessoas transgênero participaram do estudo e responderam a questões direcionadas, como por exemplo: - Onde encontrar informações sobre transgeneridade e processo de transição? - Quais problemas ou barreiras existem na busca de informação sobre o processo de transição de gênero? Os dados obtidos demonstram que as pessoas trans se sentem sozinhas, não têm acesso a informações, nem a serviços médicos.

Sobre as necessidades de informação, um participante relatou: *As minhas necessidades de informação surgem o tempo todo. Quando eu comecei o tratamento, precisei buscar informações sobre o assunto, que tipo de tratamento as pessoas como eu, normalmente fazem.*

As pessoas transgênero mencionaram a sensação de não pertencimento ao gênero com o qual foram designadas durante a gestação e/ou nascimento. Embora nem todos se identificassem completamente como pessoas trans, foi consenso que as informações recuperadas ao longo do processo identitário colaboraram para a construção de suas identidades de gênero. Sendo assim, foi possível concluir que as necessidades de informação de pessoas trans estão relacionadas à transgeneridade, identidade de gênero e ao primeiro contato com outras pessoas trans.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos sobre as práticas informacionais em comunidades LGBT evidenciam três pontos: 1) os estudos fazem parte de uma pequena parcela dos estudos da CI que abordam questões de gênero, sexualidade e identidade de gênero; 2) pessoas transgênero têm necessidades de informação específicas; 3) questões de informação em saúde são de extrema relevância para pessoas transgênero.

Embora a Ciência da Informação investigue questões informacionais inerentes à sociedade, é possível perceber uma lacuna nos estudos sobre necessidades de informação de grupos marginalizados, isto é, grupos que vivem à margem da sociedade e têm tido seus direitos negligenciados. Os estudos recuperados e descritos acima fazem parte de uma pequena parcela de literatura estrangeira. Nesses estudos, os pesquisadores identificaram e analisaram necessidades e comportamentos de busca, acesso e uso da informação em comunidades LGBT, com foco na população trans.

Com base nos estudos, é possível observar que as mulheres transgênero possuem necessidades de informação específicas. Essas necessidades são fruto da complexidade de um processo de transição de gênero. O processo de “saída do armário” de pessoas LGB é episódico, diferente do processo de transição de gênero, isso porque o processo de transição acontece durante um longo período e é influenciado por fatores culturais, sociais e históricos.

E, por fim, os comportamentos de busca, acesso, uso e disseminação estão, muitas vezes, associados a questões de saúde e procedimentos estéticos. Essas necessidades têm sua existência na construção cultural do que é ser mulher/homem e ter um corpo

feminino/masculino. Em busca dessa construção corporal que se assemelhe ao gênero com o qual se identificam, pessoas trans percebem necessidades de informação, tais como: - Qual é o hormônio mais eficaz? Como é feita a cirurgia de redesignação sexual? Como é realizada a mastectomia?

REFERÊNCIAS

- ADAMS, S. S.; PEIRCE. Is there a transgender canon? Information seeking and use in the transgender community. **Proceedings of the Annual Conference of the Canadian Association of Information Science**, Toronto, June, p. 1-7, 2006.
- ARAÚJO, C. A. A. A ciência da informação como ciência social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 21-27, set./dez. 2003.
- BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coletas de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, 2007.
- BEIRIGER, A.; JACKSON, R. M. An assessment of information needs of transgender communities in Portland, Oregon. **Public Library Quarterly**, v. 26, n. 1-2, p. 45-60, 2007.
- BENTO, B. **A reinvenção do corpo**: sexualidade e gênero na experiência transexual. Rio de Janeiro: Garamond, 2006.
- BORKO, H. Information Science: what is it? **American Documentation**, v. 19, n. 1, p.3-5, 1968.
- CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr., 2007.
- CASE, D. O.; GIVEN, L. M. **Looking for information**: a survey of research on information seeking, needs, and behaviour. United Kingdom: Emerald, 2016.
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2ª. ed. São Paulo: SENAC, 2006.
- FIKAR, C. R.; KEITH, L. Information needs of gay, lesbian, bisexual and transgendered health care professionals: results of an internet survey. **Journal of Medical Library Association**, v. 92, n. 1, p. 56-65, jan. 2004.
- GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n.1, p. 21-32, jan./abr., 2010.
- JARDINE, F. M. Inclusive information for trans* persons. **Public Library Quarterly**, v.32, n. 3, p. 240-262, 2013.
- JESUS, J.G. **Orientação sobre identidade de gênero**: conceitos e termos. Brasília: Autor, 2012.
- KUHLTHAU, C. C. A principle of uncertainty for information seeking. **Journal of Documentation**, v. 49, n. 4, p. 339-355, 1993.
- LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.
- MARTÍNEZ-SILVEIRA, M.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, mai/ago. 2007.

NORMAN, M. Out on loan: a survey of the use and information needs of users of the Lesbian, Gay and Bisexual Collection of Brighton and Hove Libraries. **Journal of Librarianship and Information Science**, United Kingdom, v. 31, n. 4, p. 188-196, dec. 1999.

POHJANEN, A. M.; KORTELAJINEN, T. A. M. Transgender information behaviour. **Journal of Documentation**, v. 72, n. 1, p. 172-190, 2016.

SANTOS, R. N. R.; TARGINO, M. G.; FREIRE, I. M. A temática diversidade sexual na ciência da informação: a perspectiva da responsabilidade social. **Rebecin**, v. 4, n. 1, 2017. p. 114-135.

SARACEVIC, T. A natureza interdisciplinar da ciência da informação. **Ciência da Informação**, v. 24, n. 1, p. 36-41, 1995.

SARACEVIC, T. Information Science. In: BATES, M. J.; MAACK, M. N. (Orgs.). **Encyclopedia of Library and Information Science**. New York: Taylor & Francis, p. 2570-2586, 2009.

TAYLOR, R. S. Value-added processes in information systems. **Norwood: Ablex Publishing**, 1986.

VENCATO, A. P. Confusões e estereótipos: o ocultamento de diferenças na ênfase de semelhanças entre transgêneros. **Cad. AEL**, v. 10, n. 18/19, p. 189-213, 2003.

WERSIG, G.; NEVELING, U. The phenomena of interest to information science. **The Information Scientist**, v.9, n.4, 1975.

WILSON, T. D. Human information behaviour. **Informing Science**, v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000.