

# **ESTUDOS DE USUÁRIO DA INFORMAÇÃO**

## **uX - USER EXPERIENCE DESIGN**

**Francisco Carlos Paletta**  
**Organização**

**Francisco Carlos Paletta**  
**Organização**

# **ESTUDOS DE USUÁRIO DA INFORMAÇÃO**

**uX - USER EXPERIENCE DESIGN**

**São Paulo**  
**2022**

“Esta obra é de acesso aberto. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte e autoria e respeitando a Licença Creative Commons indicada”

**Catálogo na Publicação**  
**Serviço de Biblioteca e Documentação**  
**Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo**

E82                    Estudos de usuário da informação [recurso eletrônico] : uX - user experience design / organização Francisco Carlos Paletta. – São Paulo: ECA-USP, 2022.  
PDF (202 p.)

ISBN 978-65-88640-62-3

1. Serviços de informação. 2. Sistemas de informação. 3. Estudo de usuários.  
4. Design. I. Paletta, Francisco Carlos.

CDD 22. ed. – 026

Elaborado por: Lilian Viana - CRB-8/8308

## **AUTORES**

**Aila Renata Okada Goulart**

**Alex Lourenço**

**Aline Aparecida da Costa**

**Ana Carolina Camargo**

**Barbara Ap. A. F. de C. Pina**

**Carolina Alves da Silva**

**Diego Freire**

**Fernanda Barbosa Lima**

**Jéssica Chimatti**

**Flávia Bitencourt**

**Francisco Carlos Paletta**

**Giovana Pereira Batista**

**Henrique Rodrigues Pena**

**Hikari Viviane Yamamoto Fukuda**

**José Luiz Freitas Aleo**

**Juliane dos Santos Rodrigues Cruz**

**Larissa dos Santos**

**Layza Carneiro Dias**

**Luana Escoté Azêdo**

**Lucas Wada de Moura**

**Luma Almeida**

**Michelle Alves de Passos Araújo**

**Milene Lee**

**Mirna Neit Félix**

**Pollyana Pereira Marin**

**Stephany Cancelli Jangarelli**

**Thalia Alves da Silva**

## SUMÁRIO

Prefácio.....	6
<b>Francisco Carlos Paletta</b>	
A literatura erótica na biblioteca: será que as leitoras(es) querem?.....	7
<b>Luana Escoté Azêdo</b>	
A relação dos usuários com a biblioteca do IRI USP em tempos de covid-19.....	23
<b>Aila Renata Okada Goulart</b> <b>Stephany Cancelli Jangarelli</b>	
Atuação de bibliotecas escolares da cidade de São Paulo na pandemia do covid-19.....	38
<b>Fernanda Barbosa Lima</b> <b>Giovana Pereira Batista</b> <b>Mirna Neit Félix</b>	
Avaliação da informação pelo usuário na biblioteca Cora Coralina.....	51
<b>Flávia Bitencourt</b> <b>Larissa dos Santos</b>	
Bibliotecas escolares: como, por que e para quem? .....	66
<b>Henrique Rodrigues Pena</b>	
Estudo de protocolos para bibliotecas no período de pandemia e aplicação para uma biblioteca universitária ....	77
<b>Aline Aparecida da Costa</b> <b>José Luiz Freitas Aleo</b> <b>Michelle Alves de Passos Araújo</b> <b>Pollyana Pereira Marin</b>	
Experiência de usuários em <i>chatbots</i> ativistas: estudo de caso do projeto u-report brasil.....	89
<b>Juliane dos Santos Rodrigues Cruz</b>	
Fansubs & Scanlations: os robin hoods pós-modernos na cultura midiática leste-asiática .....	101
<b>Layza Carneiro Dias</b> <b>Lucas Wada de Moura</b> <b>Milene Lee</b> <b>Thalia Alves da Silva</b>	
Inovação e desenvolvimento dos sistemas de informação: proposta de criação de aplicativo da biblioteca da Escola de Comunicações e Artes.....	115
<b>Natalia Gabriel da Silva</b> <b>Júlia Dupim Hosino</b> <b>Ligia Arcanjo dos Santos</b>	
O usuário e a busca da informação: um estudo de caso durante a pandemia decovid-19.....	134
<b>Barbara Ap. A. F. de C. Pina</b>	
Os centros de informação face à comunicação virtual: análise da importância da interação da biblioteca da escola de comunicações e artes nas mídias sociais.....	144
<b>Lígia Arcanjo Santos</b> <b>Júlia Dupim Hosino</b> <b>Natalia Gabriel Silva</b>	
Revisão de nomenclaturas em estudos de usuários: do consulente ao interagente .....	159
<b>Alex Lourenço</b> <b>Luma Almeida</b>	

Tendência mundial ao home office imposta pela covid-19 e contribuição do paisagismo na melhoria da produtividade e bem-estar no trabalho .....	170
<b>Ana Carolina Camargo</b>	
Tomada de decisão com base em informações meteorológicas.....	170
<b>Hikari Viviane Yamamoto Fukuda</b>	
Ux-writer e taxonomia: a arquitetura da informação como ponte futura entre a biblioteconomia e organização digital da informação.....	189
<b>Carolina Alves da Silva</b>	
<b>Diego Freire</b>	
<b>Jéssica Chimatti</b>	

## PREFÁCIO

O VI Congresso Internacional em Tecnologia e Organização da Informação tem como principal foco reunir pesquisadores, estudantes e profissionais da área da Ciência da Informação: Biblioteconomia, Arquivologia, Museologia, e afins, com objetivo de promover a reflexão e o diálogo em torno de temas relevantes para a sociedade da informação: Gestão da Informação e do Conhecimento, Tecnologia e Sistemas de Informação, Biblioteca Digital, Conservação e Preservação de Acervo, Curadoria Digital, Ética da Informação, Humanidades Digitais, Recuperação da Informação na Web de Dados, Organização da Informação e do Conhecimento, Ciência de Dados, Inteligência Artificial, Internet das Coisas IoT, Cultura Computacional, Mercado de Trabalho do Profissional da Informação.

Entre os principais resultados espera-se promover a discussão sobre os temas centrais do Congresso e contribuir para a integração entre o meio acadêmico e as comunidades profissionais, ampliando o interesse pela pesquisa, pelo compartilhamento de informação, e sobre as práticas mais inovadoras no campo da Ciência da Informação.

No contexto da Ciência da Informação, Biblioteconomia, Museologia, Arquivologia e áreas afins, os avanços impostos pela tecnologia da informação e das comunicações têm proporcionado avanços significativos nas melhores práticas de gestão, otimizar o processo de tomada de decisão e focar nas demandas por busca, acesso, recuperação, apropriação e uso da informação na Era Digital. A gestão e o suporte destes ambientes heterogêneos e complexos, repletos de recursos e dispositivos computacionais, comprovadamente têm se revelado de gestão complexa e fortemente impactado pelo fenômeno do Big Data, pela Ciência de Dados e pela Inteligência Artificial.

Neste cenário torna-se relevante avaliar a complexidade os principais desafios da Era Digital e das Transformações impostas aos processos de organização e gestão da informação e do conhecimento. A crescente disponibilização das tecnologias e o fluxo cada vez maior e mais rápido do acesso à informação têm desafiado os Profissionais da Informação no entendimento de novas práticas de apropriação e uso da informação na produção de conhecimento e criação de vantagem competitiva organizacional.

Aumentar a produtividade e construir ambientes ágeis que permitam às Organizações responder às demandas da gestão da informação é fator fundamental para a construção de um portfólio adequado de Serviços de Informação que proporcione atender as demandas do Usuário cada vez mais conectado e independente no uso de ferramentas Web no entorno digital.

O TOI – VI Congresso Internacional em Tecnologia e Organização da Informação é iniciativa do Grupo de Pesquisa "Observatório do Mercado de Trabalho em Informação e Documentação (OMTID) - CNPq" da Escola de Comunicações e Artes ECA\_USP.

## Programação VI TOI 2020 Online – Library and Information Science

PROGRAMAÇÃO	17 de junho	18 de junho	07 de julho	08 de julho	15 de julho	04 de agosto
09h00 as 12h30	III Simpósio Inteligência Artificial e Ciência de Dados	III Simpósio Inteligência Artificial e Ciência de Dados	I Simpósio Economia Comportamental e Tomada de Decisão	I Simpósio Economia Comportamental e Tomada de Decisão	V Simpósio Gestão do Conhecimento e Inteligência Competitiva	VI Simpósio Preservação e Conservação de Acervo
PROGRAMAÇÃO	11 de agosto	13 de agosto	18 de agosto	23 de setembro	08 de outubro	20 de outubro
09h00 as 12h30	I Simpósio Políticas e Estratégias de Preservação de Conteúdo na Web	I Simpósio userXperience e Arquitetura da Informação	III Simpósio Curadoria Digital		I Simpósio de Humanidades Digitais	I Simpósio Sustentabilidade Meio Ambiente e Políticas Públicas
16h00 as 18h00			Submissão de Trabalhos Curadoria Digital		Submissão de Trabalhos Humanidades Digitais	
19h00 as 21h00				V Colóquio de Informação e Documentação Jurídica		
PROGRAMAÇÃO	03 de novembro	02 de dezembro	Evento Satélite	Evento Satélite	Evento Satélite	Evento Satélite
09h00 as 13h00	I Simpósio Informação, Ciência, Tecnologia e Inovação		Círculo Iberoamericano de Ciência da Informação Documental (23/10) (CIIBERCID)	Recursos Emerald 03/11/2020	SophIA Painel: Protocolos de Segurança Pós-COVID-19 nas Bibliotecas 24/11/2020	Ischool Day South America Pré-TOI
18h00 as 21h00	Submissão de Trabalho I Simpósio Informação, Ciência, Tecnologia e Inovação	II Encontro Observatório Mercado de Trabalho Profissional da Informação		-	-	-
PROGRAMAÇÃO	04 de março 2021	11 de março 2021	15 de março 2021	18 de março 2021	25 de março 2021	15 de abril 2021
09h00 as 12h30	Apresentação de Trabalhos I Simpósio userXperience	Apresentação de Trabalhos III Simpósio Curadoria Digital	I Simpósio Organização e Representação da Informação e do Conhecimento	Apresentação de Trabalhos I Simpósio Informação, Ciência, Tecnologia e Inovação	Apresentação de Trabalhos III Simpósio Humanidades Digitais	II Simpósio Cidades Inteligentes e IOT
16h00 as 18h00	-	-	Submissão I Simpósio Organização e Representação da Informação e do Conhecimento	-	-	-



**OMTID**

OBSERVATÓRIO DO MERCADO DE TRABALHO DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO

Evento Online Gratuito com Certificado  
LOCAL: TOI 2020 ONLINE – [Canal YouTube](#)  
<http://toi.eca.usp.br/>

**ECA**  
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES  
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

**USP**

Destacamos que o 6º Congresso Internacional em Tecnologia e Organização da Informação em sua missão apresenta aderência aos objetivos de ensino, pesquisa e extensão universitária nos seguintes eixos temáticos:

- ❖ Ciência de Dados e Inteligência Artificial
- ❖ Internet das Coisas e Cidades Inteligentes
- ❖ Curadoria Digital
- ❖ Tecnologia e Inovação em Serviços
- ❖ Informação, Ciência e Tecnologia
- ❖ Humanidades Digitais
- ❖ Gestão do Conhecimento e Inteligência Competitiva
- ❖ Preservação e Conservação de Acervo

No âmbito do VI Congresso Internacional em Tecnologia e Organização da Informação, ocorre a sexta edição do SBEI - Simpósio Brasileiro de Ética da Informação, organizado pela Profa. Isa Maria Freire, UFPB e Prof. Francisco Carlos Paletta, USP.

O VI Congresso Internacional em Tecnologia e Organização da Informação colabora acadêmica e cientificamente com o CIC.DIGITAL PORTO Center for Research in Communication Information and Digital Culture Universidade do Porto, com o CITCEM – Centro de Investigação Transdisciplinar Cultura, Espaço e Memória - unidade de I&D sediada na Faculdade de Letras da Universidade do Porto e o Laboratório de Tecnologias Intelectuais LTi da UFPB; e tem por missão promover e desenvolver a troca de experiências profissionais, apresentar melhores práticas na gestão da informação e apresentar resultados de pesquisas.

O I Simpósio “uX – User Experiencie” e Arquitetura da Informação é uma iniciativa da Disciplina CBD0244 Estudos de Usuários da Informação em período de pandemia covid-19. Foi a maneira encontrada pela Turma de 2020 para compartilhar com a Sociedade a pesquisa e o conhecimento produzido em sala de aula durante um período tão complexo de nossa atividade acadêmica na Universidade. Parabéns aos alunos e alunas pelo resultado alcançado.

Nesta sexta edição o TOI consolida-se como um Fórum permanente na Universidade de São Paulo em promover e estabelecer instrumentos para a reflexão e compreensão de temas induzidos pela rápida transformação tecnológica no ambiente digital e as novas formas de busca, acesso, organização, apropriação, uso e preservação da informação na Era Digital.

*Prof. Dr. Francisco Carlos Paletta  
Escola de Comunicações e Artes  
Universidade de São Paulo  
Conference Chair - VI TOI 2020  
Junho 2020 - Junho 2021*

## A LITERATURA ERÓTICA NA BIBLIOTECA: SERÁ QUE AS LEITORAS(ES) QUEREM?<sup>1</sup>

### *EROTIC LITERATURE IN THE LIBRARY: WHAT DO THE READER WANT?*

*Luana Escoté Azêdo, Departamento de Informação e Cultura  
Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo*

**Resumo:** A partir de um desejo de juntar a biblioteca com a literatura erótica, foi feita uma pesquisa bibliográfica qualitativa e quantitativa onde buscou-se descobrir se há um desejo por uma maior inclusão desse gênero nas bibliotecas. A revisão da literatura buscou definir está escrita e o porquê de usarmos “erótica” e não “pornográfica”, buscando também apontar os benefícios que está escrita pode trazer para as leitoras e indicando um breve histórico e visão geral do mercado atual. Também foram indicadas algumas características destes livros. Sua inclusão em bibliotecas deve ser realizada com ética, respeito e naturalidade, devemos fornecer o acesso e censurar ao mesmo tempo, por causa dos conteúdos explícitos. Foi distribuído um formulário em um grupo do Facebook dedicado ao tema, ele foi dividido em três partes, sobre bibliotecas, sobre as leitoras de livros eróticos e sobre a literatura erótica na biblioteca. Os resultados mostram um desejo por encontrar esse material nas bibliotecas, mas considera-se importante reaplicar o formulário para alcançar mais resultados. Esta é uma temática pouco estudada e que merece maior atenção, porque este mercado cresce cada vez mais, e bibliotecas devem ser mais inclusivas e não deixar preconceitos falarem mais alto.

**Palavras-Chave:** literatura erótica; biblioteca; mulheres e literatura; sexualidade.

**Abstract:** Based on a desire to combine the library with erotic literature, a qualitative and quantitative bibliographic research was conducted to find out about the desire for greater inclusion of this genre in libraries. The literature review sought to define this writing and why we use “erotic” and not “pornographic,” also seeking to point out the benefits that this writing can bring to readers and indicating a brief history and overview of the current market. Some characteristics of these books were also indicated. Its inclusion in libraries must be conducted with ethics, respect, and naturalness, we must provide access and censor at the same time, because of the explicit content. A quiz was distributed in a Facebook group dedicated to the topic, divided into three parts, libraries, erotic book readers and erotic literature in the library. The results show a desire to find this material in libraries, but it was considered important to reapply the form to achieve more results. This is a little studied topic and deserves more attention because this market keeps growing, and libraries must be more inclusive and not let prejudices speak louder.

**Keywords:** erotic literature; library; women and literature; sexuality.

---

<sup>1</sup> Trabalho de Pesquisa apresentado como requisito de aprovação na Disciplina CBD0244 – 2SEM2020, sob orientação do Prof. Dr. Francisco Carlos Paletta – I Simpósio “uX – User Experiencie” e Arquitetura da Informação.

## INTRODUÇÃO

Murder is a crime. Describing murder is not. Sex is not a crime. Describing sex is. Why? The penalty for murder is death, or lifelong imprisonment—the penalty for writing about it: fortune and lifelong fame. The penalty for fornication is... there is no actual penalty—the penalty for describing it in print: jail and lifelong disgrace. Why this absurd contradiction? Is the creation of life more reprehensible than its destruction? (LEGMAN, 1963, p. 27 apud. LEFRANC, 2017, p. 14)

A citação acima pareceu um bom modo de começar este trabalho, já que é um pouco chocante usar o termo literatura erótica, não? Culturalmente, passamos tanto tempo evitando falar de sexo ou qualquer coisa relacionada a ele, que soa estranho falar disso abertamente, criando espaço para um gênero crescer tanto como este cresce no Brasil e no mundo. Não é de estranhar que os livros categorizados como literatura erótica sejam encontrados entre as categorias romance, da qual é subgênero, e literatura estrangeira.

Muitos anos antes de pensar em ser bibliotecária, me vi neste universo ao encontrar blogs que distribuem trabalhos de Grupos de Tradutoras (GTs), que traduzem e disponibilizam livros gratuitamente, muitos dos quais nunca chegarão ao Brasil. Vão contra todas as leis de direitos autorais do mundo para suprir a paixão e desejo por essa escrita no país, que costuma, ou costumava, ser marginalizada por editoras e bibliotecas.

Costumava, pois em 2011 uma trilogia começou a mudar a visão do mercado editorial, este livro, *Cinquenta Tons de Cinza*, de E.L. James. O marketing para venda do livro focou-se tanto no romance da história, e em capas com objetos e não casais, que o livro foi traduzido para mais de 50 idiomas e vendeu milhões de exemplares (FRANCKLIN, 2015). Sua popularidade abriu caminho para outras autoras e para o crescimento de um mercado já existente, mas que não havia, até aquele momento, conseguido alcançar tal popularidade ou visibilidade. Ele que parecia crescer nas sombras, onde suas autoras e leitoras poderiam permanecer no anonimato, o que demonstra o preconceito sofrido por causa de questões morais, ideologias e da própria cultura, impondo a temática à condição de proibido ou inacessível (LOPES; MARTINS, 2019).

E como a anos faço parte deste universo, e amo esses romances, busquei trazer este tema para a profissão que escolhi, e buscar compreender um pouco sobre o perfil de leitoras como eu e descobrir se há um interesse por parte delas de encontrar livros eróticos em bibliotecas. Assim, foi realizada uma pesquisa bibliográfica qualitativa e quantitativa, buscando um embasamento teórico, além da minha experiência, para fundamentar o questionário elaborado para pesquisa, que foi divulgado em um grupo do Facebook desta temática, onde leitoras trocam ideias, dicas de leituras, piadas e resenhas.

## 2 LITERATURA ERÓTICA

Economicamente, este gênero faz parte do romance popular, uma literatura de massa e de ficção comercial, como Francklin (2015), explica em sua monografia, ou seja, são livros produzidos para a diversão, entretenimento, e relaxamento do leitor. Podem não ter uma boa reputação, mesmo quando não são vistos como literatura menor, e mesmo sendo pouco estudados academicamente, muitas obras são vistas como clássicos da literatura mundial, tendo alcançado lugar de destaque em livrarias e conquistado um público feminino fiel.

Historicamente,

There is a longstanding tradition in human history of writing desire, and the depiction of sex in its most generic form has “important antecedents in

Ancient Greece and Rome,” suggesting that humans have long sought to express their desire through words and images. Before the middle of the eighteenth century, pornography was “most often a vehicle for using the shock of sex to criticize religious and political authorities.” Further, with the emergence of a print culture, the production of erotic material during the Renaissance and French Revolution laid a critical foundation for the “development of a modern notion of pornography.” (LEFRANC, 2017, p. 11)

Os trabalhos lidos apontam que a literatura erótica pode ser encontrada ao longo de toda a história humana, mas por séculos foi escrita por homens, para homens, especialmente considerando que, por muito tempo, mulheres não podiam aprender a ler e escrever. Mais recentemente, vemos uma mudança, em especial nas últimas duas décadas, onde o mercado atual passa a ser dominado por escritoras e leitoras. E isso parece gerar um preconceito, como se essa literatura escrita por mulheres para mulheres fosse ruim e mal escrita, sem exceções.

Alternately dismissed as “trash,” “smut,” or “women’s pornography,” popular romance novels—and their readers—are often criticized, marginalized, and mocked. These novels, however, are the most popular of all genres of fiction. [...] This fiction genre is often dismissed simply because it is women’s fiction. (LEE, 2008, p. 52)

Literatura erótica como um subgênero de romance popular, ao mesmo tempo cria seu próprio segmento e faz parte de outros. Esse é um ponto curioso, pois classificar algo como literatura erótica indica cenas e uma certa escrita, porém não o assunto ou tema de um livro. Para isso usamos outras denominações como romance contemporâneo, histórico, *Regency* (século XIX), faroeste, inspiracional, suspense, paranormal, que inclui viagem no tempo, cenários futuristas, *shape-shifters* (trocam de forma humana/animal), seres sobrenaturais como vampiros, lobisomens e fadas (ou *fae*), outros mundos, etc. (LEE, 2008). Podendo ou não ter em comum as características sensuais, como Rueda (2011), apresenta como “aquella que busca despertar las sensaciones, la que refiere el gusto de los sentidos, especialmente aquellos que tienen que ver con la piel, la contemplación de la belleza, el recuento de las sensaciones y los sentimientos producidos por la excitación de los sexos”. Por isso, pensando em uma biblioteca, “literatura erótica” pode representar sua localização na estante por questões práticas, mas nunca deve ser o único assunto indexado.

Assim, compreendendo que este é um subgênero com uma sensualidade a mais, como podemos definir a literatura erótica? O que é erótico? Como diferenciar o erótico do obsceno e do pornográfico?

## 2.1 LITERATURA ERÓTICA OU LITERATURA PORNOGRÁFICA?

Algo em comum entre quase todos os trabalhos encontrados, mesmo os que não foram selecionados para o trabalho, é a importância de diferenciar o que é erótico do que é pornográfico e do que é obsceno, e um dos autores mais citados é Alexandrian, que, em 1994, publicou o livro *História da Literatura Erótica* e traz a seguinte diferenciação:

A pornografia é a descrição pura e simples dos prazeres carnis; o erotismo é essa mesma descrição revalorizada em função de uma ideia do amor ou da vida social. Tudo o que é erótico é necessariamente pornográfico, com alguma coisa a mais. É muito mais importante estabelecer a diferença entre erótico e obsceno. Neste caso, considera-se que o erotismo é tudo o que torna a carne desejável, tudo o que desperta uma impressão de saúde, de beleza, de jogo deitável; enquanto a obscenidade rebaixa a carne, associa a ela a sujeira, as

doenças, as brincadeiras escatológicas, as palavras imundas. (ALEXANDRIAN, 1994, p. 8 apud. SOUZA, 2017, p. 160)

Esta constante necessidade de diferenciar é causada, em grande parte, pois usamos a palavra pornográfico para descrever representações lícitas e ilícitas de sexo, mas nossas mentes diferenciam por instinto o que é erótico. Passando um a representar uma imagem mais clara de sexo, a pornografia, e a erotização, expressando o desejo com certa sutileza e mistério, como se a primeira desumanizasse o ato e a segunda o humanizasse (LEFRANC, 2017). Mas será que essa diferenciação realmente existe? Ou simboliza nosso preconceito voltado ao termo pornográfico?

Brulotte e Phillips (2006) explicam na introdução da *Encyclopedia of erotic literature*, que distinguir o erótico do pornográfico depende de argumentos e estereótipos psicológicos, éticos, feministas e estéticos muito subjetivos, e apontam alguns pontos-chaves que em algum momento foram usados para diferenciar as definições:

- a. **Ponto de vista psicológico:** depende do que o leitor sente, a literatura erótica seria capaz de excitar o leitor e a pornografia não, mas ambos podem excitar, então o desejo do leitor não pode definir um gênero literário;
- b. **Ponto de vista ético:** pornografia seria o que outros consideram erótico, partindo de uma norma sexual existente pela qual um grupo pode julgar e ou rejeitar certas situações. Contudo, pornografia é, muitas vezes, associada a perversão, outro termo muito relativo, pois varia de acordo com as culturas e época, com local e tempo;
- c. **Ponto de vista sociológico:** “defines eroticism as the pornography of the dominant social class” (p. x), onde o erótico pertenceria a classes nobres, quando sexualidade e erotismo não estão ligados a classe social, e todos são capazes de ambas;
- d. **O gênero do autor:** homens produzem pornografia e mulheres escrevem erótico, argumento que claramente se baseia na situação atual do mercado, e uma maioria de escritores e produtores ou o público para o qual um material é voltado, não servem como definição;
- e. **Definições legais:** dependem de normas estéticas de cada cultura e período, por isso não facilitam definição alguma, em especial quando se trata de definir “obsceno”.

Em especial, “obsceno” irá depender muito de como uma cultura também enxerga a outros termos como “indecente”, “depravado”, “pervertido”, “ofensivo”, “valor”, “dano” e “igualdade”. Principalmente, pois a qualquer definição moderna do termo, contrário ao pudor, que denota vulgaridade, indecente, sujo (MICHAELIS, 2021) estarão ligadas a significados mais arcaicos como repulsivo e sujo.

[...] each term of such binaries as ‘eroticism’ and ‘pornography,’ or ‘eroticism’ and ‘obscenity’ is already infected with its opposite, and so becomes undecidable, a signifier whose signified cannot be finally fixed. In view of these linguistic and conceptual slippages, then, and while accepting that even the word ‘eroticism’ can never be entirely neutral, the decision was taken at an early stage to **discourage the use of ‘pornography’ and ‘obscenity’ as terms most likely to convey negative impressions.** (BRULOTTE; PHILLIPS, 2006, p. xii, grifo nosso)

Assim, se “[...] tudo o que se mexe é erótico - e o pornográfico está na cabeça de quem lê, geralmente escondido a sete chaves no subterrâneo da mente” (COSTA, 2003, p. 14), o único motivo de usarmos o termo erótico é o preconceito que a palavra pornográfica carrega. E a professora Catherine M. Roach (2016) constrói um argumento bem interessante sobre porque devemos abraçar a ideia de literatura pornográfica ao invés de tentarmos “embelezar” a realidade usando literatura erótica.

A professora considera que romances refletem as mudanças das normas sexuais para as mulheres, os níveis de explicitação dos livros mostram como nossa atitude em relação a sexualidade, a diversidade sexual e práticas sexuais vem mudando, e construindo uma cultura positiva em relação ao sexo. Através da escrita, autoras encontram um ambiente onde se sentem libertas e empoderadas, mesmo que apenas no ambiente em que convivem, já que ainda é cedo demais para acreditar que já vivemos numa era de igualdade e abertura sexual.

Após uma década ensinando um curso chamado “*Gender, Sexuality, and Popular Culture*”, Roach chegou a uma conclusão para diferenciar o sexo em livros e na pornografia:

**Romance fiction is pornography.** The more obvious version of this point is, as I have mentioned, that the genre is getting sexier all the time, with erotica, BDSM, non-heterosexual, ménage, and paranormal romance stories increasingly diversifying the genre and turning up the heat. But I want to argue for the less obvious and more radical version of this claim, namely that the romance genre is pornographic, including even religiously themed inspirational and sweet romances with neither on-page sex nor overt sexual references. My argument has a second part: **Yes, I cheer, romance is pornography for ladies!** [...] The point is that romance, from the sweet to the spicy, appeals to mainstream women readers of a wide demographic spectrum including those who see themselves as fitting into traditional feminine roles and styles (whether they be actual “mommies” or not). I cheer, because in my take, this status of romance as porn is a good thing. I find fruitful the notion that romance fiction functions for its female readers as a type of feminist pornography, hugely different from standard male-stream porn. Romance offers instead a woman-centered space of sexual fantasy, in many ways feminist, that functions as good porn for its readers. (ROACH, 2016, p. 84, grifo nosso)

Ler esse trecho, foi um pouco chocante e ao mesmo tempo, foi tão bom, saber que alguém já tinha pensado isso, porque eu lembro de claramente pensar, e talvez mesmo falar, que o que estava lendo era pornô. E quando ela diz que mesmo livros mais “doces”, ou “inocentes”, sem cenas explícitas deveriam fazer parte do gênero, porque romance é um gênero sobre relações amorosas que envolvem sexo, porque o romance não existe em relações platônicas sem desejo, como histórias entre melhores amigos, irmãos, pais e filhos. Por isso não existe romance sem sexo, esteja ele escrito ao longo do livro, ou implícito. Roach considera que usar a palavra erótica é o mesmo que não reconhecer ou aceitar a ação e desejo sexual das mulheres, então por que não abraçar a realidade de que romances são histórias sobre sexo?

Roach conta sobre algumas mulheres que conheceu e entrevistou e como as histórias que elas leram ajudaram elas a melhorarem e fortalecerem seus relacionamentos, e mesmo quando não há uma história, é nisso que autoras e leitoras acreditam, que o gênero ajuda mulheres a descobrir no que estão interessadas, e como merecem o respeito e apoio de seus parceiros(as). E isso é ainda mais importante para as gerações mais jovens, quando nos são impostas contradições, para sermos sensuais e inocentes, não sermos puritanas e não sermos vagabundas. “Romance stories can give people permission to explore love and sexuality and ultimately themselves in new, liberating ways that emphasize consent and pleasure” (ROACH, 2016, p. 89).

Mesmo podendo causar mudanças positivas, muitos autores se preocupam com a aparente norma heterossexual de que os livros devem ter um herói e uma heroína que irão, ao final do livro terminar casados e com filhos, ou no caminho para isso, como se mulheres precisassem ser esposas e mães para alcançar a felicidade. Porém, isso só é um problema se só for essa a realidade representada, ignorando-se a felicidade e realização de solteiros, divorciados,

viúvos(as), relacionamentos causais, entre outros. E é ingênuo pensar que essa visão restrita é a única encontrada, ou ignorar o crescente número de histórias LGBT+.

Romances written in recent years feature, universally, strong, and empowered heroines who work for their living and stand on their own two feet in storylines that buck patriarchal conventions mandating male leadership and female submission. Equally, romances are full of plotlines requiring characters to earn their successful conclusion through emotional risk and commitment, as well as through a career plan and self-sufficiency. Today's heroines, in other words, even after falling madly in love, remain strong female alphas in their own right: high-achieving professionals or kick-ass vampires. (ROACH, 2016, p. 91)

Ao mesmo tempo, também seria ingênuo esperar qualquer outra de coisa de um romance, se um romance é uma história sobre o amor e relacionamento entre um casal (ou grupo, pensando em haréns reversos, muito populares), é de se esperar que este se encontre junto e feliz ao final da história, afinal, um romance não é romântico se alguém termina sozinho.

To say that romance fiction is porn is to say that it is all right for women to be unafraid and unashamed in their sexuality. [...] It is okay for women to read and write about sex, even if the literary quality is not that great [...]. It is okay for romance fiction to be porn, different from traditional male-oriented porn, with a great diversity of woman-centered sexual fantasies of desire and agency: fantasies in which the lovers are always attentive, and a woman's pleasure is guaranteed. (ROACH, 2016, p. 100)

E esse é ponto, literatura erótica, é uma fantasia, só que é uma fantasia que pode nos dar a coragem e a liberdade de aprendermos sobre e conhecermos nossos próprios corpos e suas possibilidades.

## 2.2 OS LIVROS

Quão descritivas ou presentes precisam ser as cenas para um livro ser considerado literatura erótica ao invés de um livro com passagens eróticas? Que tipo de livros encontramos no mercado? Lee (2008) traz a distinção de Carol Thurston, que diferencia livros entre “*sweet*”, o “doces” e “inocentes” que foi usado anteriormente, e “eróticos”, onde “in sweet romances there is sexual arousal and desire; in erotic romances there is explicit consummation of the sexual act” (LEE, 2008, p. 54). Lee ainda traz uma terceira divisão “*romantica*”, a junção de romance e erótica, que representa livros mais sexualmente explícitos, que incluem ou não situações sexuais controversas e uma linguagem mais gráfica.

Pessoalmente, eu sempre considerei todos os livros que leio com sexo explícito eróticos, mas alguns autores, como Francklin (2015), consideram importante separar o livro erótico de livros com passagens eróticas, pois “O sexo na literatura erótica contemporânea é mais do que uma ação decorrente de um relacionamento entre duas pessoas que se amam, ela é um dos elementos principais, sem os quais não se pode fazer uma sinopse da obra” (p. 53). Então os livros conteriam descrições mais detalhadas, diversas vezes ao longo da história, ocupando um bom número de páginas. Apesar do final, “na sinopse da obra” ser um pouco relativo, já que sinopses costumam apontar que o livro contém conteúdo explícito e a faixa etária indicada, e serem um pouco subjetivas, como as sinopses de qualquer outro gênero.

E pela minha experiência também acho interessante comentar uma característica que acredito ter nascido com a possibilidade de auto publicações digitais, a qual se refere ao tamanho dos livros, e não se restringe apenas ao gênero aqui estudado. Existem autoras com

quase ou mais de uma centena de livros escritos e publicados, o que parece absurdo e impossível, mas acontece, porque elas escrevem histórias curtas, entre cinquenta e cem páginas, se contado no papel, que demoram uma ou duas horas para serem lidas. Isso causa um problema em relação a qualidade do material literário produzido, são escritas genéricas, geralmente, com mais cenas de sexo do que história. Não que livros curtos não possam ser bons, existem as exceções.

### **3 LITERATURA ERÓTICA NA BIBLIOTECA: por quê?**

Bibliotecas são responsáveis por disponibilizar aos seus usuários todo o tipo de materiais, devem ser espaços sem censura que respeitam a pluralidade de seus acervos e seus usuários (LOPES; MARTINS, 2019). No entanto, quando se trata de literatura erótica, ela muitas vezes não é encontrada. E é muito importante abrir este espaço, porque quando feito do modo certo, apresentado e tratado com naturalidade e desinibição, os leitores também o tratarão da mesma maneira (LOZANO, 1996), auxiliando, assim, a quebrarmos os preconceitos sobre o gênero.

O curioso é que, mesmo sendo espaços sem censura, em se tratando deste tema, bibliotecas devem ao mesmo tempo dar acesso e censurar. Para isso, ao menos o empréstimo deve ser controlado de acordo com a faixa etária dos usuários (LOPES; MARTINS, 2019). O que gera um debate completamente diferente, que é, a partir de qual idade isso deve ser permitido? E como alguém que começou a ler essa tipologia cedo, digo, que adolescentes a partir dos 14 anos, deveriam ter o acesso, porque o que aprendemos na escola não é o suficiente, jovens fazem sexo cada vez mais cedo, e esse é um assunto pouco conversado com famílias e professores, e se os adultos que nos guiam não falam sobre isso, deveríamos ter o direito de ao menos ler sobre isso.

E como Lopes e Martins apontam, como bibliotecários, nosso trabalho é dar o acesso, mas é também representar estas obras com ética e responsabilidade, de modo orgânico para a unidade de informação e usuários da unidade. E

Busca-se sim, introduzir no processo de organização do acervo e mediação da informação as questões relativas a uma possível censura, imposta por vezes pelos próprios princípios morais do profissional e/ou pela pressão da comunidade local. Não se trata da censura vista outrora em sua forma mais radical, mas numa censura que privilegia valores e convicções. (LOPES; MARTINS, 2019, p. 6)

A censura pode ir contra tudo o que acreditamos, mas neste caso é necessária para ao menos começarmos a criar um espaço aberto, onde sexo não é um taboo, e pelo mesmo motivo usamos “literatura erótica” para definir o gênero, pois antes de admitir qualquer coisa ou dizer o que acreditamos, devemos pensar em qual terminologia será mais aceita. Os benefícios devem valer mais do que possíveis preconceitos.

This phenomenon of new, potentially liberating, and open attitudes toward consensual sexuality, including women’s sexuality, is what commentators and scholars have characterized as sex-positive culture, sex-positive feminism, or, in a different spin, “pornification.” (ROACH, 2017, p. 79)

### **4 LITERATURA ERÓTICA NA BIBLIOTECA: será que as leitoras querem?**

O título dessa seção também foi o título do questionário aplicado através do Google Forms, e foi distribuído em apenas um grupo privado, que possui mais de 20 mil membros. Por

causa do dia em que foi postado, e por ter feito apenas uma vez, houve apenas 68 respostas, das quais 67 se identificaram como mulheres, e 1 não respondeu.

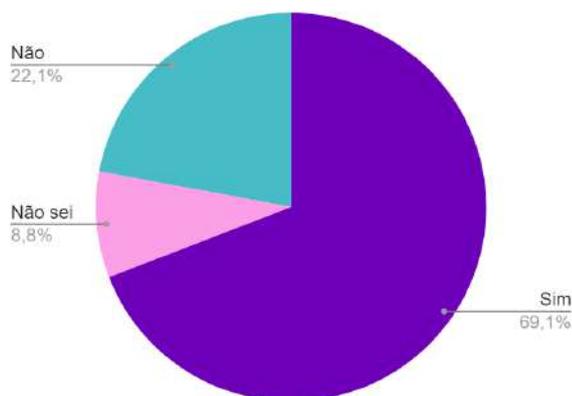
Foram elaboradas 13 questões, 8 de múltipla escolha, 3 de seleção (é possível escolher mais de uma opção) e 2 discursivas. As perguntas foram divididas em 3 seções, que também serão usadas para apresentar os resultados.

#### 4.1 SOBRE BIBLIOTECAS

Como o objetivo era descobrir se havia interesse por encontrar livros eróticos em bibliotecas, pareceu importante conhecer o perfil do grupo estudado e sua relação com bibliotecas. Foram 3 as perguntas:

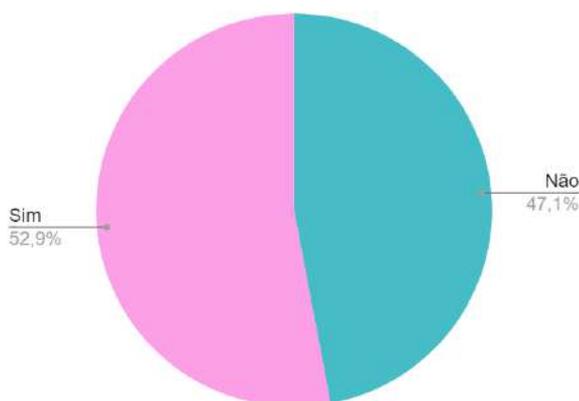
1. Você sabe se na cidade/bairro onde mora existem bibliotecas?
2. Você tem o costume de frequentar bibliotecas?
3. Se a sua resposta anterior foi sim, qual/quais bibliotecas frequentou?

Gráfico 1 - Você sabe se na cidade/bairro onde mora existem bibliotecas?



**Fonte:** autoria própria.

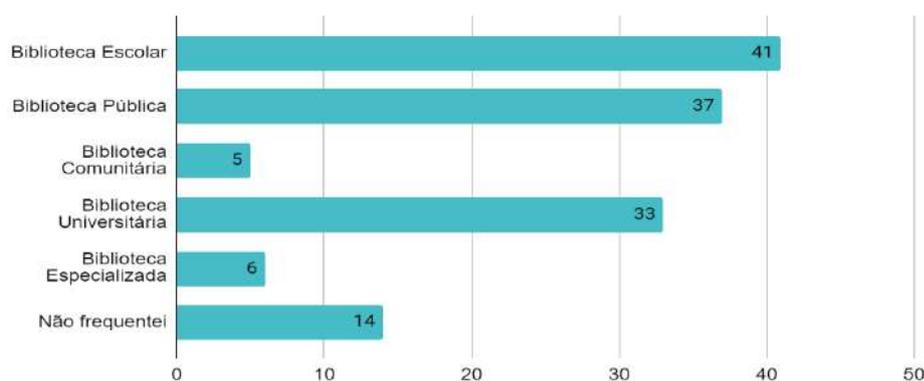
Gráfico 2 - Você tem o costume de frequentar bibliotecas?



**Fonte:** autoria própria.

Os gráficos acima foram colocados lado a lado para uma fácil comparação. Talvez por já serem leitoras, acabam sendo um grupo com maior contato com livros e bibliotecas e, por isso quase 70% delas têm conhecimento de onde encontram-se as bibliotecas de suas cidades e/ou bairros, e dentre elas, e pouco mais da metade delas, 53%, já teve o costume de frequentar em algum momento de sua vida.

Gráfico 3 - Se a sua resposta anterior foi sim, qual/quais bibliotecas frequentou?



Fonte: autoria própria.

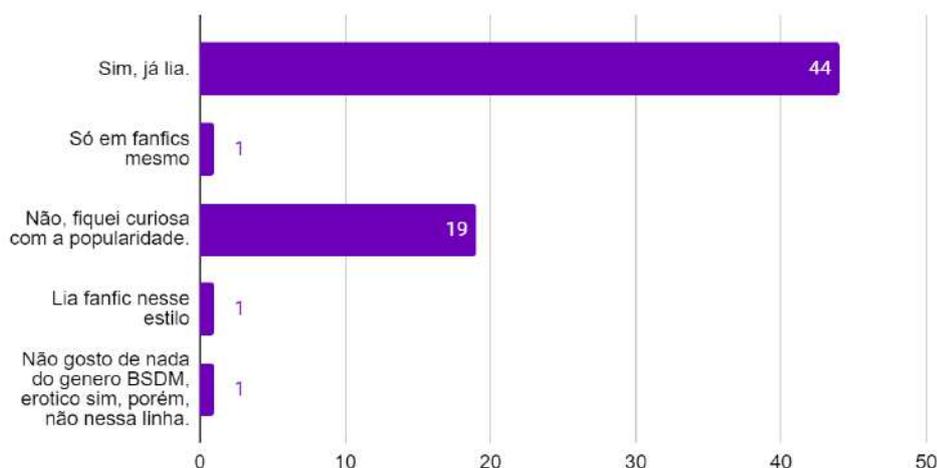
Considerando o total de 68 respostas, apenas 14 pessoas, ou cerca de 20,6% delas nunca frequentaram bibliotecas. Pensando nos números que vemos ao longo de nossa graduação, é um número razoável, considerando que estas 14 já leem como passatempo.

#### 4.2 SOBRE VOCÊ COMO LEITORA DE LIVROS ERÓTICOS

Esta seção buscou conhecer mais sobre o grupo como leitoras e suas motivações e gostos. Ela foi dividida em 7 questões:

1. No Brasil, "50 Tons de Cinza" fizeram toda a diferença para a popularização e aumento do mercado de literatura erótica. Vc já lia esse estilo de livro antes disso? (Os livros foram publicados entre 2011 e 2012, no Brasil)
2. Como você mais lê?
3. Como os GTs só trazem autoras estrangeiras, você também utiliza de outros meios para conhecer autoras nacionais?
4. No caso de autoras estrangeiras, quando existem traduções oficiais, busca comprá-las? E se lê em inglês ou espanhol (ou outro), também compra ou empresta no idioma original?
5. Por onde encontra suas próximas leituras? Nacionais e estrangeiras.
6. Você já escondeu/esconde que lê literatura erótica? Ou teve vergonha de descobrirem?
7. Se já teve vergonha/escondeu, o que te fez mudar? Se ainda esconde, por que acha que fazemos isso?

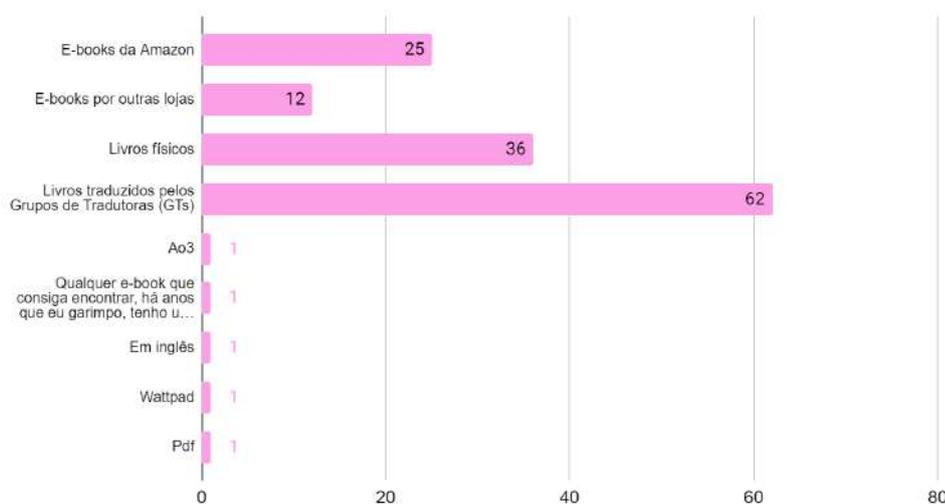
Gráfico 4 - No Brasil, "50 Tons de Cinza" fizeram toda a diferença para a popularização e aumento do mercado de literatura erótica. Vc já lia esse estilo de livro antes disso?



Fonte: autoria própria.

A quarta pergunta referia-se a quanto tempo as leitoras são leitoras do gênero, e 69% já eram leitoras antes do *boom* causado por *Cinquenta Tons de Cinza* entre 2011 e 2012, pois uma das respostas indicou não ter lido a trilogia, mas que já lia erótico, e duas responderam que liam apenas fanfics do estilo, então as três já eram leitoras.

Gráfico 5 - Como você mais lê?

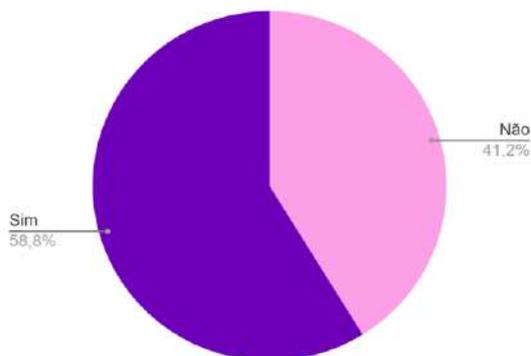


Fonte: autoria própria.

O gráfico 5 prova que a praticidade do pirata, às vezes ganha, assim como o fator econômico, que pode fazer muita diferença na hora de adquirir um livro.

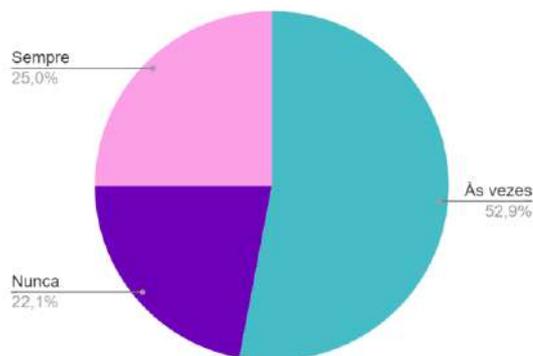
Dentre os meios mais indicados para leitura estão livros físicos, a Amazon e outras lojas. Dentre as opções adicionadas pelas participantes, entram fanfics (Ao3), livros não publicados e fanfics (Wattpad), livros em inglês, e duas respostas devem cair na mesma categoria de bibliotecas construídas ao longo do garimpo.

Gráfico 6 - Como os GTs só trazem autoras estrangeiras, você também utiliza de outros meios para conhecer autoras nacionais?



Fonte: autoria própria.

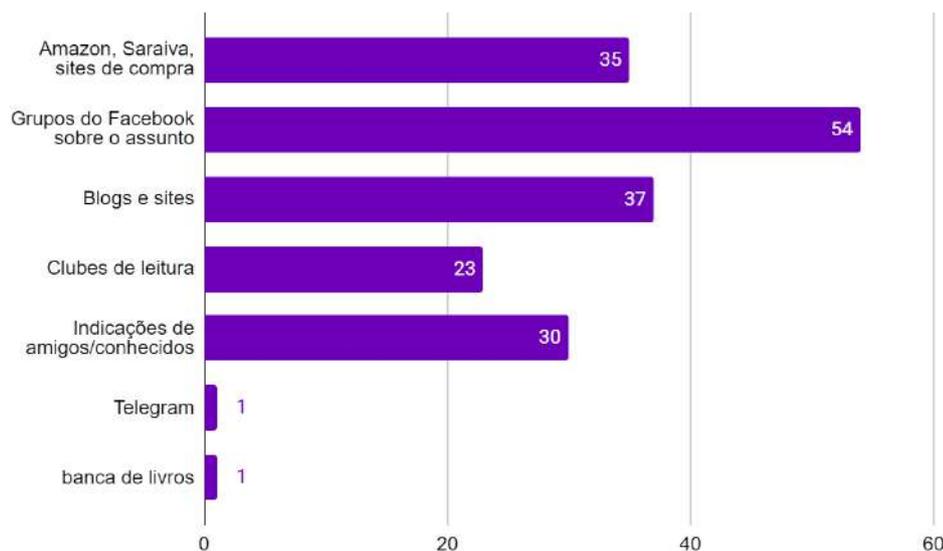
Gráfico 7 - No caso de autoras estrangeiras, quando existem traduções oficiais, busca comprá-las? E se lê em inglês ou espanhol (ou outro), também compra ou empresta no idioma original?



Fonte: autoria própria.

Estas perguntas foram elaboradas pensando que seria interessante fazer uma pesquisa sobre a prática de tradução do GTs, pois apenas 60% das leitoras buscam autoras nacionais, cujos livros podem não ser tão facilmente obtidos quanto os de GTs, e 53% buscam obter os livros por meios legais quando existe essa opção. Seria interessante comparar esses números com pesquisas sobre legendas feitas por fãs de filmes, séries e animes, já que as traduções de GTs são outra forma de pirataria praticada por fãs para fãs.

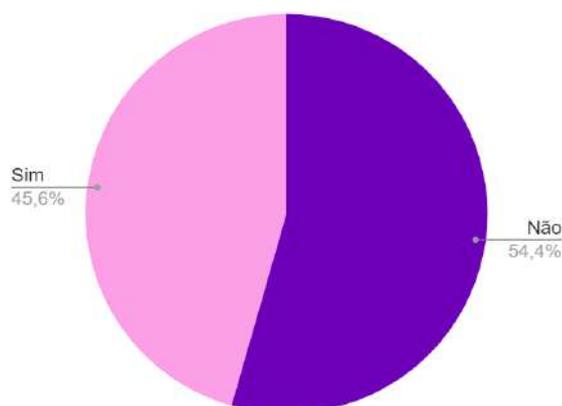
Gráfico 8 - Por onde encontra suas próximas leituras? Nacionais e estrangeiras.



Fonte: autoria própria.

Mais de uma vez já cheguei a pensar que se tivesse dinheiro para comprar/emprestar todos os livros que leio, continuaria utilizando dos blogs, sites e grupos sendo os que distribuem os trabalhos dos GTs ou não, pois suas indicações são sempre incríveis. Então não é de se estranhar que estes representem o maior número de fontes.

Gráfico 9 - Você já escondeu/esconde que lê literatura erótica? Ou teve vergonha de descobrirem?



**Fonte:** autoria própria.

O grupo onde o formulário foi distribuído é um espaço desinibido, onde todos os gostos e críticas são aceitos, é um espaço seguro onde podemos falar sobre os nossos livros e trocar ideias, sempre buscando respeitar ideias diferentes, mesmo que isso nem sempre funcione. Por causa disso, números tão próximos e tão divididos dizem muito sobre como somos influenciadas pelo preconceito e julgamento dos outros fora de um espaço seguro.

Quadro 1 - Se já teve vergonha/escondeu, o que te fez mudar? Se ainda esconde, por que acha que fazemos isso?

Algumas respostas
Não escondo, mas acredito que as pessoas que sentem que devem esconder, provavelmente são resultado da sociedade machista, que julga a sexualidade e a forma de comportamento das mulheres, e ditam o que seria aceitável. Ou seja, resultado de uma sociedade machista, sob influência do patriarcado.
As pessoas que não são leitores desse tipo de livro costumam não entender que a leitura erótica é apenas mais um tipo, tão válido e bom quanto qualquer outro.
Eu comecei a ler livros eróticos muito jovem e tinha vergonha, (13 anos) eu sei o que não é o indicado, mas me ajudou muito na época e não influenciou na minha vida sexual. Hoje em dia eu escondo quando leio no ônibus.
Leio desde minha adolescência e minha mãe não gostava que eu lia, na verdade se ela encontrava meus livros queimava, então eu lia escondido.
Geralmente as pessoas censuram e não classificam essas obras com uma literatura legítima. O que é um absurdo.
Porque eu poderia usar o meu tempo para uma leitura mais erudita, mas este tipo de leitura não me exige muito e consigo me concentrar sem esforço quando estou precisando desfocar os problemas. Tenho medo de que me achem suja, sexualizada (embora eu saiba que isto vem da cultura patriarcal)
Pelo julgamento sou leitora e tenho na minha estante, porém ninguém vê que são literatura eróticas eles pré-julgam antes de lerem. Hoje eu não me incomodo muito mais sei que sou julgada quando estou lendo no ônibus e vêm minhas capas de livros.
Acredito que eu mudei depois de pensar muito e acabei entendendo que não é para eu ter vergonha de ler este tipo de livro, já que é apenas uma leitura. E, eu tenho o direito de ler o que eu quiser. Se as pessoas tiverem uma ideia ruim sobre mim, aprendi a não me importar sobre isso.

**Fonte:** autoria própria.

O Quadro 1 acima traz algumas das respostas sobre sentir vergonha ou esconder o que já leu, algo que eu já fiz muito de meus pais e do mundo. Como não foi uma pergunta

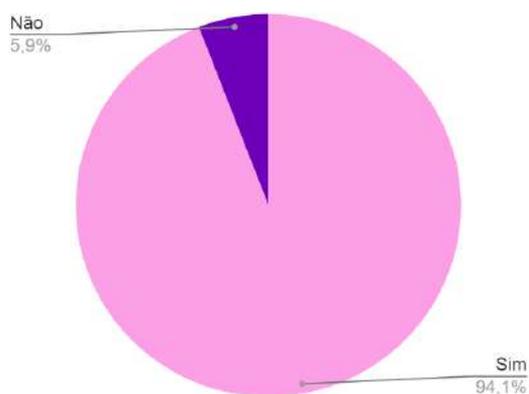
obrigatória, tiveram 33 respostas, e todas seguem a mesma ideia de que escondendo ou não, tendo vergonha ou não, quando acontece, é por causa do preconceito, medo de ser julgado ou por apreciar seu direito de escolha e de privacidade.

#### 4.3 A LITERATURA ERÓTICA NA BIBLIOTECA

Esse foi o tópico mais importante da pesquisa, porque como bibliotecários devemos fornecer acesso a todo tipo de informação, mas também devemos pesquisar para saber se há uma procura por algo. Para isso, fazemos estudos de usuários, para podermos saber como melhorar nosso acervo e o nosso trabalho. Foram 3 perguntas:

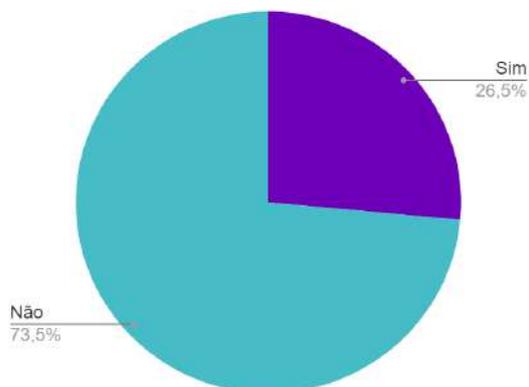
1. A pergunta mais importante: Se tivesse a oportunidade, gostaria de encontrar literatura erótica em bibliotecas?
2. Se utilizou/utiliza bibliotecas, já encontrou livros eróticos disponíveis?
3. Pela sua experiência, por que gostaria de encontrar mais desse gênero nas bibliotecas? Por que acha importante incluí-los?

Gráfico 10 - Se tivesse a oportunidade, gostaria de encontrar literatura erótica em bibliotecas?



Fonte: autoria própria.

Gráfico 11 - Se utilizou/utiliza bibliotecas, já encontrou livros eróticos disponíveis?



Fonte: autoria própria.

Como é possível, 94% do foco de uma pesquisa, mesmo sendo as leitoras do gênero referido, apoiarem a maior inclusão de literatura erótica em bibliotecas, mas apenas 26% delas, considerando que 52% já tiveram o costume de frequentar bibliotecas, já encontraram essa literatura em uma? É enervante pensar em como esse gênero é ignorado.

Quadro 2 - Pela sua experiência, por que gostaria de encontrar mais desse gênero nas bibliotecas? Por que acha importante incluí-los?

Algumas respostas
Todos os gêneros de Leitura são relevantes
Acho que uma biblioteca deve ter um pouco de tudo e hoje em dia há muita procura por esse gênero de livros e muita gente não tem orçamento para os comprar logo faz sentido procurar numa biblioteca
A biblioteca deveria de ser um local onde nenhum gênero de leitura deveria ser desprezado e qualquer anseio de um leitor deve ser tido em conta.
Por que temos direito a nossa sexualidade e não de termos vergonha dela.
Acho que a literatura seja qual for o gênero, vem para além de nos fazer viajar em outras realidades, para nos ensinar e despertar o novo, o que gostamos ou não. Acredito que muito do que não se sabe dentro do conhecimento de nossos corpos, se deve ao taboo que é estimulado em torno do tema, e na possibilidade de estimular conhecer nossos desejos. Acho importante desmistificar esse comportamento de inferiorização de quem lê eróticos/escreve o gênero. Conhecimento é poder. O poder liberta! (Talvez seja por isso, que vemos tanta barreira para a aceitação da popularização desse gênero literário).
Os livros eróticos são histórias reais, em geral histórias densas e bonitas e refletem as experiências humanas.
Apesar de ser tachada de "cultura inútil" muitas autoras fazem um bom trabalho de pesquisa para escreverem seus livros e achamos outras coisas interessantes além do sexo na literatura erótica.
[H]A um preconceito muito grande com esse gênero, o que vem mais do fato de que é e algo para as mulheres, cresci vendo as pessoas menosprezando livros de bancas e por isso acho que o problema aparece sempre quando é direcionando a esse público (feminino) e te eles nesses espaços quebram um pouco essa visão de que é algo ruim etc.
Acho q os livros eróticos chamam atenção, educam sobre as relações sexuais e românticas. Aprendi muito sobre diversos assunto com livros eróticos, como por exemplo: como eu quero ser tratada, como eu mereço ser amada, o que é uma relação tóxica, prendi mitologia, geográfica, geopolítica, arte, cultura pop, e muitas outras coisas com um livro erótico.
Embora se trate de obras fictícias, nós - leitores - nos identificamos com algumas protagonistas, perdendo a vergonha sobre nossos corpos, sobre nossas ideias, sobre nossos desejos e anseios, fazendo com que sejamos mais livres para poder pensar no sexo como algo prazeroso, fantasioso e não tendo motivos para sentirmos retraídas por formas de corpo ou por fetiches, por exemplo.
A sexualidade faz parte da natureza humana e deve deixar de ser visto como tabu. Como mãe e educadora vejo a presença desse recurso literário como forma de romper velhas barreiras culturais e atrair os jovens para o hábito de leitura.
Porque é um tipo literário e deve ser incluído. Além de explorar a sexualidade de uma forma em geral, é um aprendizado, sem contar a diversão e as paixões sentidas ao ler esse conteúdo. Vivemos em uma sociedade que se diz atual, só que ainda se tem o sexo como um taboo, mesmo sendo feito com frequência, e nem sempre de maneira segura. E isso tudo gera vários problemas, que vão de abuso à gravidez na adolescência. O problema não é o sexo, e sim a falta de instrução. Não se controla o instrumento, já que não adianta acerca o assunto, mas sim viabilizando o ensino, tornando-o acessível a todos.

**Fonte:** autoria própria.

As leitoras já superaram seu preconceito, e mesmo havendo aqueles que não apoiam a inclusão desse gênero nas bibliotecas, talvez o necessário seja ouvir ao invés de julgar. As próprias leitoras confirmaram o que foi dito anteriormente, este é um gênero para diversão, entretenimento e relaxamento, e ele não deve ser ignorado por causa de preconceitos e achismos que perpetuam por décadas ou séculos.

#### 4.4 REFLEXÃO SOBRE OS RESULTADOS

Em parte, as respostas para algumas das perguntas não surpreenderam, como leitora, já tinha uma ideia do que encontraria, esta pesquisa foi realizada, para criar uma base para pesquisas futuras sobre os assuntos aqui tratados e para demonstrar, que bibliotecas devem sim, cuidadosamente e eticamente abrir espaço para a literatura erótica.

Porém, seria muito interessante reaplicar o formulário, buscando alcançar um número maior de respostas, e comparar essas respostas com uma pesquisa voltada a leitores no geral, sobre o interesse de incluir a literatura erótica nas bibliotecas.

#### 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Primeiramente, lendo os trabalhos e artigos para encontrar a bibliografia para este trabalho, fiquei um pouco abismada que as fontes para analisar e definir o romance e a literatura erótica foram escritas nas décadas de 70, 80 e 90. O modo como jovens e adultos em 2021 veem o sexo, não é o mesmo que de algumas décadas atrás, nós mudamos como nos vemos e como vemos aos nossos corpos, e devíamos criar nossas próprias pesquisas, conceitos e teorias que refletem isso. Por isso, a fala de Roach me marcou tanto, porque em tudo o que li, ela parecia a única que via esses livros não apenas por uma perspectiva acadêmica, muito baseada em teorias com mais de vinte anos, mas como integrante deste mercado, autora, leitora e pesquisadora, e por isso pareceu mais capaz de ver as infinitas ramificações deste gênero e suas diferentes facetas.

Esta pesquisa deveria servir como um ponto de partida e inspiração para outras, pois há muito o que estudar sobre o assunto, seja reaplicando o formulário, estudando mais a fundo a prática dos Grupos de Tradutoras, a inclusão do gênero literatura erótica em bibliotecas, ou sobre a atual situação do mercado no Brasil e no mundo, porque ele só cresce e merece que falemos sobre o hoje e o amanhã, não apenas revisando o passado e discutindo terminologias e definições usando as mesmas bases teóricas a cada trabalho escrito.

#### REFERÊNCIAS

BRULOTTE, Gaëtan; PHILLIPS, John. **Encyclopedia of erotic literature**. Nova Iorque: Routledge, 2006. 1104 p.

COSTA, Flávio Moreira da. **As 100 Melhores histórias eróticas da literatura universal**. Rio de Janeiro: Ediouro, 2003.

FRANCKLIN, Paula Fernandes Drummond. **O protagonismo da mulher na literatura erótica contemporânea**. 2015. 90f. Monografia (Graduação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Comunicação, Habilitação em Produção Editorial, Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: <https://pantheon.ufrj.br/handle/11422/578>. Acesso em: 28 de fev. de 2021.

LEE, Linda J. Guilty Pleasures: Reading Romance Novels as Reworked Fairy Tales. **Marvels & Tales**, Detroit, v.22, n.1, p.52-66. 2008.

LEFRANC, Ghislaine. **Lust in Language: The Reading, Writing and Translating of Erotic Literature**. 2017. 106f. Tese (Mestrado) – Degree of Master of Arts (Translation Studies), Concordia University, Montréal, 2017. Disponível em: <https://spectrum.library.concordia.ca/982435/>. Acesso em: 28 de fev. de 2021.

LOPES, Francisco Leandro Castro; MARTINS, Gracy Kelli. A biblioteca e o acesso à literatura erótica. In: XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2019, Florianópolis. **Anais Eletrônico...** Florianópolis: UFSC, 2019. Disponível em: <https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/1329/508>. Acesso em: 28 de fev. de 2021.

LOZANO, Roser. La sección de literatura erótica en una biblioteca pública. **Educacion y Biblioteca**, 69, p. 47, 1996. Disponível em: [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/113256/EB08\\_N069\\_P47.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/113256/EB08_N069_P47.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Acesso em: 28 de fev. de 2021.

MICHAELIS. **obsceno**. Melhoramentos, 2021. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/obsceno/>. Acesso em: 28 de fev. de 2021.

ROACH, Catherine M. **Happily ever after: the romance story in popular culture**. Bloomington: Indiana University Press, 2016. 221p.

RUEDA, Jorge. La biblioteca del erotómano: Mis libros eróticos y pornográficos. **Replicante**, México, 2011. Disponível em: <https://revistareplicante.com/la-biblioteca-del-erotomano/>. Acesso em: 28 de fev. de 2021.

SOUZA, Karla Vilela de. “Diana no Natal”, de Saulo Ribeiro: entre a literatura noir e a literatura erótica. In: ALBERTINO, Orlando Lopes; SODRÉ, Paulo Roberto; SALGUEIRO, Wilberth Claython Ferreira. **Bravos companheiros e fantasmas 6: estudos críticos sobre o autor capixaba**. Vitória: EDUFES, 2017. 330 p.

## A RELAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A BIBLIOTECA DO IRI USP EM TEMPOS DE COVID-19 <sup>2</sup>

### THE RELATIONSHIP BETWEEN USERS AND THE IRI-USP LIBRARY IN TIMES OF COVID-19

*Aila Renata Okada Goulart, Departamento de Informação e Cultura. Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo*  
*Stephany Cancelli Jangarelli, Departamento de Informação e Cultura. Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo*

**Resumo:** Trata-se de um trabalho que busca conhecer o perfil dos usuários da Biblioteca do Instituto de Relações Internacionais da Universidade de São Paulo (IRI-USP) para tomar ciência dos fatores que fazem os usuários frequentarem a biblioteca e quais foram as dificuldades enfrentadas com seu fechamento durante a pandemia de Covid-19. Foi realizada uma breve pesquisa bibliográfica, sendo Cunha (1982) e Hubner e Kuhn (2017) os autores base deste trabalho. A pesquisa tem cunho exploratório descritivo de natureza quantitativa com coleta de dados através de questionário aplicado de forma *online*. As respostas do questionário mostram que o perfil dos usuários da biblioteca do IRI é de alunos de graduação do curso de Relações Internacionais da USP, possuem entre 17 e 25 anos, utilizam o espaço físico da biblioteca para estudo ou outras atividades e a principal ferramenta de busca do acervo é o sistema Dedalus. Em relação à visualização das redes sociais da biblioteca a mais acessada é o Facebook e dentre as ferramentas digitais foram a VPN da USP e o Portal de livros abertos da USP. A impossibilidade de acesso ao acervo e ao espaço físico da biblioteca e o desconhecimento das ferramentas digitais oferecidas pela Universidade foram os problemas mais frequentes relatados pelos usuários. Sugere-se que a biblioteca faça estudos qualitativos sobre as dificuldades levantadas pelos usuários e mantenha a interação com os usuários por meio das redes sociais, fornecendo instruções e informações sobre o acesso remoto a materiais e serviços oferecidos pela biblioteca.

**Palavras-Chave:** Estudo de usuário; Biblioteca Universitária; Relação; Comportamento informacional.

**Abstract:** The purpose of this paper was to know the user's profile of the Institute for International Relations' library from the University of São Paulo to become aware of the motivation of the users to go to the library and what were the difficulties faced after the closure of the library due to Covid-19 pandemic. The bibliographical research brought Cunha (1982) and Hubner and Kuhn (2017) the authors in which this article was based. This research follows an exploratory, descriptive, and quantitative guideline and the data collection was made through the application of a questionnaire. The answers obtained from the questionnaire present the user's profile of the IRI's library as graduate students from the International Relations course of the University of São Paulo, they are between 17-25 years, use the library's facilities to study or other activities and the system Dedalus is the main search tool of the library collection. Facebook is the most accessed library's social media while the VPN of the University and the USP Open Books Portal are the main digital resources. The impossibility of access to the collection and the physical space of the library and the lack of digital tools offered by the University were the most common problems reported by users. It is suggested that the library make qualitative studies on the difficulties raised by users and maintain interaction with users through social networks, providing instructions and information on remote access to materials and services offered by the library.

**Keywords:** User research; University library; Relationship; Informational behavior.

---

<sup>2</sup> Trabalho de Pesquisa apresentado como requisito de aprovação na Disciplina CBD0244 – 2SEM2020, sob orientação do Prof. Dr. Francisco Carlos Paletta – I Simpósio “uX – User Experience” e Arquitetura da Informação

## 1. INTRODUÇÃO

Ao realizar um estudo dos usuários em bibliotecas e outros centros de difusão de informação, faz-se necessário que os responsáveis por esses locais acompanhem as rotinas de uso, consultem a equipe e procure saber a opinião dos usuários (HUBNER; KUHN, 2017, P. 61). Parece estranho que um estudo de usuário precise ressaltar a importância de saber exatamente a opinião deles, porém os primeiros estudos dessa área não levavam em conta o principal interessado na busca pela informação.

A princípio, pensava-se somente nos serviços que as bibliotecas ofereciam e não como o usuário iria se comportar para obter a informação (ARAÚJO, 2010). Felizmente esse pensamento mudou, beneficiando ambos, o frequentador e o dispositivo informacional. Os estudos de usuário também colaboram para a melhora da impressão que a sociedade como um todo tem da biblioteca, passando de um lugar distante e de erudição para um local onde as pessoas conseguem as informações que precisam e ainda encontram um ambiente acolhedor (seja para trabalho, estudo ou lazer).

Com um estudo dos usuários realizado na biblioteca do Instituto de Relações Internacionais da Universidade de São Paulo (IRI-USP), será possível identificar quais serviços os usuários mais utilizam e, dentre estes, quais são os impactos que a impossibilidade de acesso às dependências causa na vida acadêmica dos estudantes e pesquisadores em geral.

### 1.1. OBJETIVO

A aplicação do questionário aos usuários da biblioteca do Instituto de Relações Internacionais da USP tem o intuito de coletar informações sobre o grau de satisfação do usuário e as dificuldades encontradas em relação ao atendimento e aos serviços disponibilizados pela biblioteca.

Essa coleta de dados servirá como base para o trabalho de conclusão da disciplina CBD 0244 - Estudo de Usuários da Informação (2020) que, por meio das discussões abordadas nas aulas do curso e com a análise dos dados obtidos, irá propor sugestões de como melhorar a comunicação com o público e o atendimento oferecido aos frequentadores do equipamento informacional escolhido.

### 1.2. JUSTIFICATIVA

Para um dispositivo informacional, é mister que os responsáveis estejam sempre atentos ao serviço que estão oferecendo, assim como avaliar e aprimorar seu relacionamento com as pessoas que utilizam a biblioteca. Mais do que um feedback de quem trabalha no atendimento direto ao público, faz-se necessário ouvir as impressões daqueles que buscam desde o acolhimento de um local tranquilo para estudar até uma informação específica para sua pesquisa acadêmica e/ou profissional. Traçar um perfil do comportamento do usuário pode auxiliar no planejamento e na tomada de decisões pela equipe da biblioteca.

A escolha da biblioteca do Instituto de Relações Internacionais da USP ocorreu pela relevância desta biblioteca no âmbito do ensino superior e devido à facilidade de contato com a bibliotecária-chefe, uma vez que uma das autoras do trabalho, Stephany Cancelli Jangarelli, realiza seu estágio no local. Ter a colaboração da equipe que administra a biblioteca escolhida como objeto de estudo é essencial para que se consiga obter êxito na coleta de dados.

### 1.3. METODOLOGIA

Este estudo segue o método de coleta de dados como descrito por CUNHA (1982, p. 7) através da aplicação de um questionário aos usuários da biblioteca analisada. Tal método foi escolhido devido à impossibilidade de observação dos participantes *in loco* e entrevistas presenciais - restrições impostas em 2020 como medida de controle da disseminação do Coronavírus.

O questionário foi elaborado com a participação de um funcionário responsável pela biblioteca, composto por dez questões - tanto de múltipla escolha quanto de resposta livre. A aplicação ocorreu nos dias 03/02/2021 a 19/02/2021 de forma totalmente online através da ferramenta *Google Forms*.

Após a obtenção dos dados, foi feita a análise quantitativa e qualitativa (CUNHA; BAPTISTA, 2007) das respostas recebidas. Esta análise permitiu a reflexão sobre as atuais práticas da biblioteca, assim como a elaboração de sugestões de ações a serem implementadas pelo dispositivo e seus funcionários.

## 2. SOBRE OS ESTUDOS DE USUÁRIOS

Ao estudar a bibliografia sobre o assunto, encontramos os textos consolidados como base para essa área de estudo que mostram a evolução das abordagens e das metodologias mais utilizadas. A abordagem tradicional e a abordagem alternativa, como descrita por ARAÚJO (2010, p. 24-26). Na tradicional, o foco é como a informação é transmitida; já na abordagem alternativa, a informação é tratada a partir do ponto de vista de quem a busca. Os eixos metodológicos, de acordo com BAPTISTA e CUNHA (2007, p.172-173) dividem-se em quantitativos (estudo estatístico de dados, como lugar, tempo, volume de informações e etc.) e qualitativos, que prioriza a experiência individual de cada usuário e como eles se comportam dentro do ambiente informacional.

A área de estudos de usuários no âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação carece de pesquisas mais aprofundadas e direcionadas. O que vem se observando nos últimos anos é a mudança da denominação, que se popularizou pelo termo *UX (User Experience)*, e pode ser aplicada a qualquer campo que tenha o elemento usuário, desde uma loja de sapatos até uma empresa que fornece sistemas de gerenciamento.

## 3. SOBRE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As bibliotecas sempre foram um local ligado ao conhecimento, à erudição e à falta de acessibilidade. Foi somente com o aumento de vagas nas universidades existentes e com a criação de novos estabelecimentos de ensino superior que o estigma das bibliotecas universitárias diminuiu. Hubner e Kuhn (2017, p. 59), citando Duarte e Silva (2004), dizem que “[ela] caracteriza-se como uma organização que promove a aprendizagem na medida em que proporciona informação organizada e a geração de novos conhecimentos e, portanto, pode ser vista como uma organização inteligente ou organização do conhecimento”.

As bibliotecas universitárias também podem se enquadrar na classificação de bibliotecas especializadas, uma vez que seu acervo é composto por assuntos relacionados aos cursos que são oferecidos pelas instituições de ensino às quais elas fazem parte. Levando isso em consideração, as bibliotecas das universidades já possuem um perfil de seus usuários pré-estabelecido. Dificilmente um aluno de ensino fundamental irá realizar uma pesquisa numa biblioteca universitária, devido à complexidade do conteúdo ali disponibilizado.

Ainda assim, as bibliotecas acadêmicas precisam saber como o usuário interage com o espaço da biblioteca e com os funcionários e como obtém os recursos e as informações que

necessitam. E em uma sociedade cada vez mais tecnológica como a qual vivemos, é preciso também fornecer serviços que permitam um acesso remoto, seja do acervo ou de bases de dados, para proporcionar uma boa experiência ao usuário.

### 3.1. SOBRE A BIBLIOTECA DO IRI-USP

A Biblioteca do Instituto de Relações Internacionais da Universidade de São Paulo (IRI/USP) foi criada com o propósito de se transformar em uma biblioteca de referência na área de Relações Internacionais em São Paulo, e no Brasil. O objetivo da biblioteca é disponibilizar aos alunos da própria universidade e ao público externo interessado, o acesso ao acervo bibliográfico especializado e ambientes para estudo, desenvolvimento de pesquisas e trabalhos acadêmicos.

A biblioteca está em funcionamento desde 28 de março de 2016, e recebeu, por doação, móveis, estantes, livros e outros itens bibliográficos. O acervo possui mais de 6500 livros catalogados e disponíveis para empréstimos. O acervo foi composto também por doações do Professor Pedro Bohomoletz de Abreu Dallari, antigo diretor do IRI-USP, especializado em Direito Internacional e por doações da família do Embaixador Clodoaldo Hugueneu Filho, com foco em questões de Política Externa, História das Relações Internacionais e estudos sobre países específicos, principalmente China.

A biblioteca está localizada na USP - Campus Butantã, dentro do Prédio do Centro de Difusão Internacional – CDI no 2º. Andar, situado na Avenida Prof. Lúcio Martins Rodrigues, Travessa 4 Bloco A. O horário de funcionamento é de segunda-feira a sexta-feira, das 10h às 19h.

O acervo desta biblioteca é especializado em Relações Internacionais e em suas áreas correlatas como Direito Internacional, Economia Internacional, História das Relações Internacionais e Política Internacional. A biblioteca também possui obras de Filosofia, Sociologia e áreas afins. A linguagem utilizada para a classificação e organização do acervo é a CDD (Dewey Decimal Classification).

Além do acervo com livros, teses e dissertações, a biblioteca possui uma sala para estudo individual com mesas e cadeiras, uma sala para reuniões e estudo em grupo e computadores com acesso à internet para consulta às bases de dados e ao acervo. As bibliotecárias Giseli Adornato de Aguiar e Maria Marta Nascimento e a estagiária Stephany Cancelli Jangarelli são as profissionais que atuam diariamente na biblioteca.

A maior parte dos usuários que frequentam a biblioteca e utilizam os seus recursos são alunos do curso de Relações Internacionais. No entanto, devido à similaridade em relação ao conteúdo acadêmico, percebemos a presença de um número significativo de alunos dos cursos de Economia, Ciência Política, dentre outros.

Durante a pandemia de Covid-19, a biblioteca manteve-se fechada para o atendimento presencial, contudo trabalhos e serviços continuaram a ser executados à distância. Além da lista de endereço de e-mails de usuários, a biblioteca possui contas nas redes sociais Facebook, Instagram e Twitter, que são utilizadas como um meio de comunicação com os usuários.

## 4. APRESENTAÇÃO DOS DADOS OBTIDOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A coleta de dados foi feita através da ferramenta Google Forms, através de um link enviado para o endereço de e-mail de cada usuário cadastrado na biblioteca do IRI-USP. O questionário ficou disponível por um período de 16 dias, entre 03/02/2021 e 19/02/2021, e obteve um retorno de 110 participantes.

O questionário foi composto por dez perguntas, sendo as de 1 a 8 de múltipla escolha (permitindo apenas uma resposta por item), a questão 9 dava a possibilidade de o usuário marcar mais de uma resposta e, por fim, a pergunta 10 não era obrigatória e a resposta era livre para o participante colocar sugestões ou outros comentários adicionais.

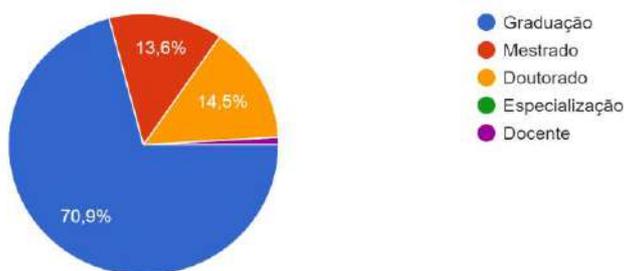
#### 4.1 EXPOSIÇÃO DOS RESULTADOS

A seguir, serão apresentadas as questões enviadas aos usuários e suas respectivas respostas:

As questões 1, 2, 3 e 4 foram desenvolvidas com o intuito de identificar e determinar com maior precisão o perfil das pessoas que responderam ao questionário.

Gráfico 1: Questão 1 - Você é aluno de?

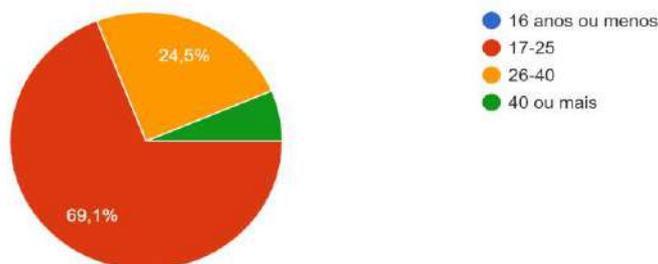
1- Você é aluno de:  
110 respostas



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021

Gráfico 2: Questão 2 - Qual é a sua faixa etária

2- Qual é a sua faixa etária:  
110 respostas

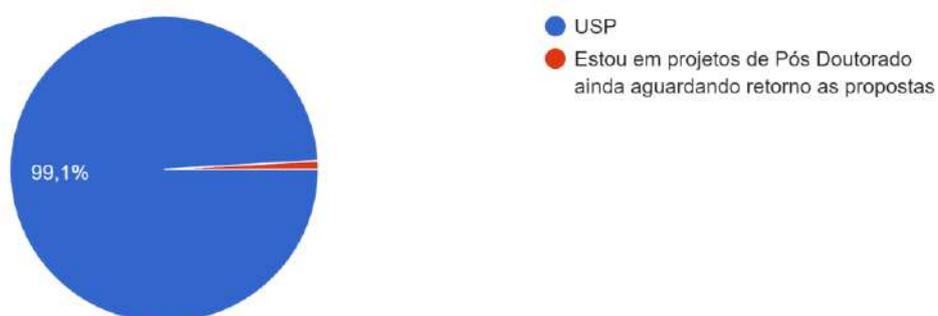


Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021

Gráfico 3: Questão 3 - Em qual Universidade você estuda

3- Em qual universidade você estuda:

110 respostas

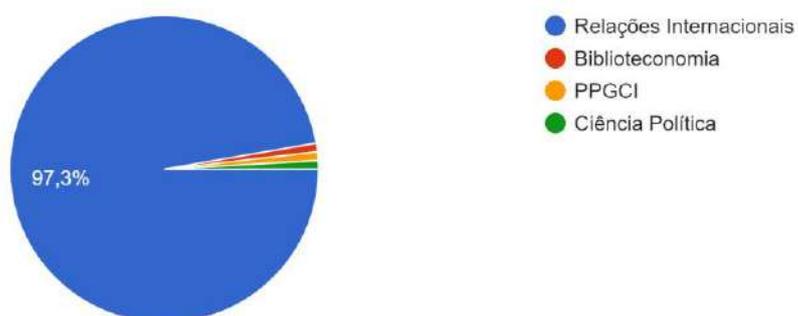


Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021

Gráfico 4: Questão 4 - Qual o seu curso

4- Qual o seu curso:

110 respostas

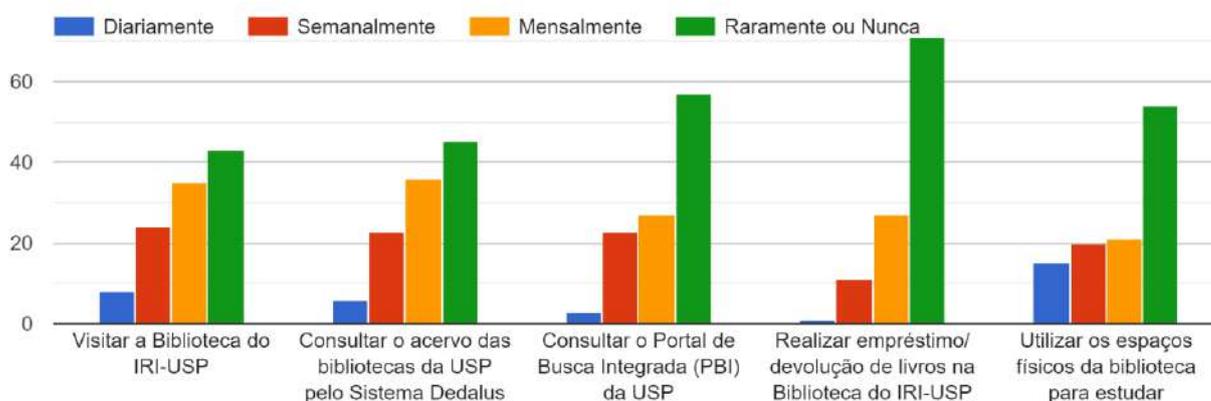


Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021

A pergunta de número 5 busca coletar dados sobre a frequência com que os usuários utilizavam serviços presenciais oferecidos antes do fechamento da biblioteca.

Gráfico 5: Questão 5 - Nos últimos anos, com qual frequência você costumava

5- Nos últimos anos, com qual frequência você costumava:

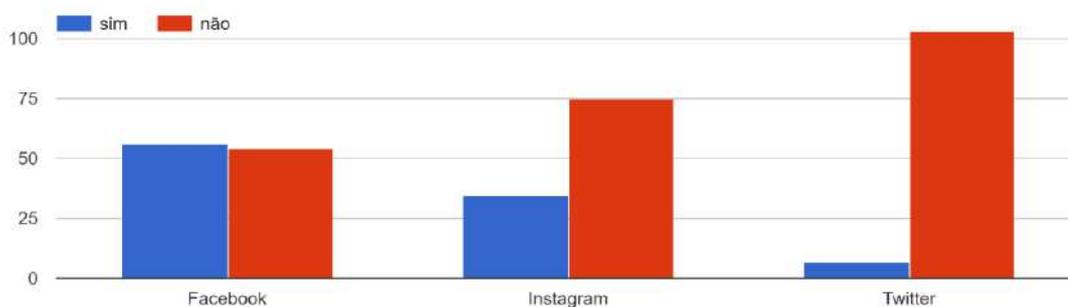


Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021

Elaboramos as perguntas 6, 7 e 8 com o objetivo de analisar o comportamento dos indivíduos em relação às redes sociais da biblioteca e as ferramentas digitais disponibilizadas pela USP. Considerando o contexto atual e as restrições ao acervo físico da biblioteca, desejávamos saber qual a frequência de acesso e nível de conhecimento dos usuários no que se refere a estes mecanismos mencionados anteriormente.

Gráfico 6: Questão 6 - Você acessa as redes sociais da Biblioteca do IRI-USP

6- Você acessa as redes sociais da Biblioteca do IRI-USP:

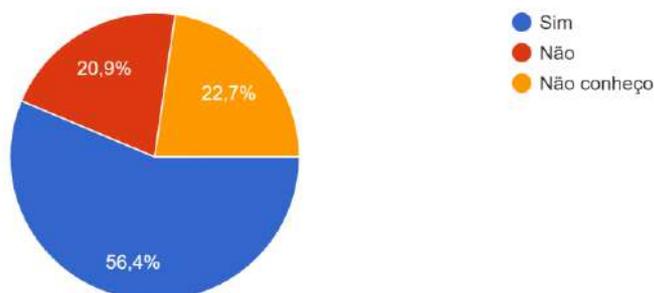


Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021

Gráfico 7: Questão 7 - Você utiliza o VPN (Virtual Private Network) da USP para acessar bases de dados, e-books e revistas eletrônicas?

7- Você utiliza o VPN (Virtual Private Network) da USP para acessar bases de dados, e-books e revistas eletrônicas?

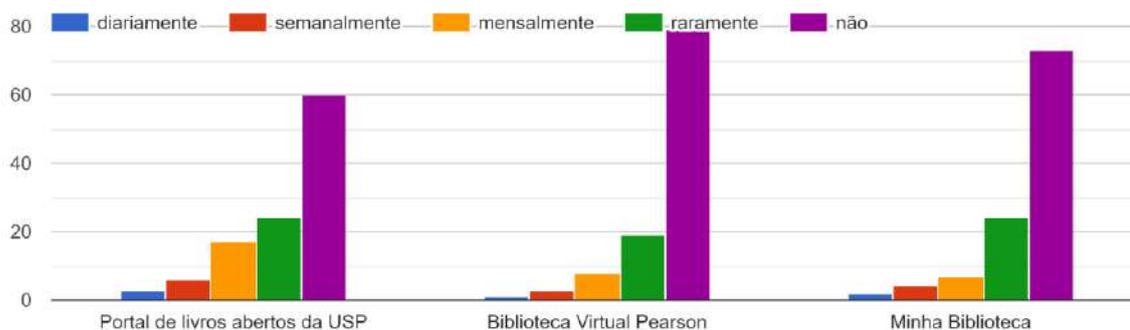
110 respostas



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021

Gráfico 8: Questão 8 - Nos últimos meses, você tem utilizado as ferramentas digitais disponibilizadas pela USP

8- Nos últimos meses, você tem utilizado as ferramentas digitais disponibilizadas/assinadas pela USP:

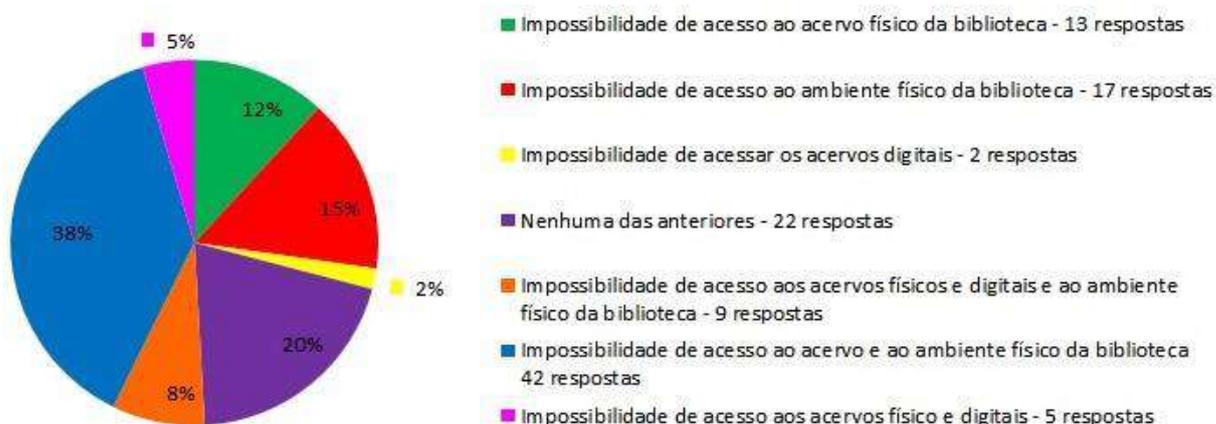


Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021

Formulamos a pergunta 9 com a intenção de conhecer melhor as dificuldades acadêmicas que os usuários estão encontrando nos últimos meses. Deixamos uma das opções desta questão em aberto, para o caso de haver alguma dificuldade mais específica.

Gráfico 9 - Questão 9 - Quais as dificuldades acadêmicas encontradas neste período com a Pandemia de Covid-19?

9 - Quais as dificuldades acadêmicas encontradas neste período com a Pandemia de Covid-19?



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021

Dentre as possíveis respostas dessa questão, havia a opção “Outros” que permitia ao usuário escrever uma resposta livre. Seis pessoas utilizaram essa opção, juntamente com outras respostas, portanto, no gráfico, foi desconsiderado o que elas escreveram e a(s) alternativa(s) marcada(s) passaram a ser contabilizadas na contagem geral.

Quadro 1: Questão 9 - Pessoas que marcaram a respostas “Outros”

Questão 9 - Pessoas que marcaram a resposta “Outros”	
Quantidade de respostas	Opções
1 (Resposta 39)	Impossibilidade de acesso ao acervo físico da biblioteca + Outros
1 (Resposta 80)	Impossibilidade de acesso ao ambiente físico da biblioteca + Outros
3 (Respostas 26, 36 e 48)	Impossibilidade de acessar o acervo da biblioteca + Impossibilidade de acessar o ambiente físico da biblioteca + Outros
1 (Resposta 37)	Impossibilidade de acessar os acervos físico e digitais da biblioteca + Impossibilidade de acessar o ambiente físico da biblioteca + Outros

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021

No Quadro 2, a seguir, estão os comentários feitos pelos respondentes na alternativa “Outros”.

Quadro 2: Questão 9 - Respostas obtidas na opção outro

<b>Questão 9 - Respostas obtidas na opção outro</b>		
	<b>Número da resposta</b>	<b>Comentário</b>
1	Resposta 26	Saudades da Biblioteca
2	Resposta 36	em 2020 estive com minha matrícula trancada no IRI-USP (não tenho computador em casa e nem celular com Internet -quando preciso me utilizo de "Lan house" no shopping
3	Resposta 37	não saber muito o que fazer e nem a quais coisas eu tenho direito
4	Resposta 39	Ler em tela, não em papel
5	Resposta 48	Eu ingressei no IRI em 2020 e a pandemia dificultou meu acesso aos serviços oferecidos pela Biblioteca, tanto presenciais quanto virtuais. Então, em parte por causa da minha breve vivência no campus, ainda não tive a oportunidade de conhecer todas as possibilidades disponíveis.
6	Resposta 80	falta de motivação

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021

A última pergunta foi disponibilizada para que os respondentes pudessem escrever sobre possíveis dúvidas, sugestões e outros comentários.

Quadro 2: Questão 10 - Espaço para comentários adicionais

<b>Questão 10 - Espaço para comentários adicionais</b>		
	<b>Número da resposta</b>	<b>Comentário</b>
1	Resposta 2	Como acessar o acervo da biblioteca
2	Resposta 7	sinto falta da biblioteca :/
3	Resposta 9	Tenho muita saudade da biblioteca do IRI e espero poder voltar a frequentá-la o quanto antes com o eventual retorno das aulas
4	Resposta 16	Queria elogiar muito o empenho e a dedicação de todos aqueles que trabalham na biblioteca!
5	Resposta 17	Em 2020 planejava estudar mais na biblioteca. Espero que logo, logo possa estar de volta
6	Resposta 20	Costumo usar sites como o Sci-Hub para desbloquear o acesso a artigos, e o Library Genesis para livros
7	Resposta 23	Minhas respostas são meio "suspeitas", pois sou da

		<p>turma que ingressou em 2020, então não consegui ter um contato tão próximo com a biblioteca como queria. Mesmo assim, nas 2 semanas que estudei no campus consegui ir muito à biblioteca, tanto para pegar livros quanto para estudar. Confesso que eu não sabia sobre as ferramentas virtuais citadas aqui, mas achei interessante!</p>
8	Resposta 26	<p>Acho que a Biblioteca foi e continua sendo um lugar especial na minha graduação. É onde pude/posso esquecer infelicidades da sala de aula e me concentrar na tranquilidade do local e na simpatia das pessoas de lá.</p> <p>Me pego perguntando coisas relacionadas como: o que será do empréstimo de livros físicos, será que se deve higienizá-los toda vez que eles circulam? como se faria isso?</p> <p>Enfim, fazia e fará parte da minha rotina acadêmica as visitas à Biblioteca.</p>
9	Resposta 36	<p>Outra dificuldade adicional é que pertenço ao grupo de risco para a COVID-19 (maior de 60 anos e com doença pré-existente)</p>
10	Resposta 42	<p>Seria interessante tentar encontrar alguma forma, com toda a segurança possível, de acessar o acervo físico que não pudesse ser acessado online, nem que fosse em pedidos pré-agendados, apenas para retirada, e uma vez por quinzena ou por mês.</p>
11	Resposta 46	<p>Tenho muitas dúvidas sobre como acessar os artigos e acervos a que temos direito pela usp, mas de casa.</p>
12	Resposta 47	<p>Gostaria de ter utilizado mais a biblioteca, mas tinha dificuldades de encaixar isso em minha rotina por falta de organização de tempo e porque geralmente chegava na USP depois que a biblioteca já estava fechada. As poucas vezes que usei foram extremamente positivas, tanto na atenção, carinho e proatividade do staff quanto da qualidade do lugar para estudar. Espero poder voltar lá em minha graduação.</p>
13	Resposta 48	<p>Gostaria de comentar que, apenas nesse formulário, tomei conhecimento de diversos serviços e plataformas que eu desconhecia até então! Vou começar a me aventurar mais pelos sites para descobrir tudo que eles têm a oferecer :)</p>
14	Resposta 59	<p>Na verdade, não conhecia ou não me lembrava das ferramentas virtuais da pergunta 8, mas achei o formulário ótimo pois descobri que elas existem, vou usar daqui em diante</p>

15	Resposta 66	Nenhum comentário referente
16	Resposta 72	-
17	Resposta 89	Como sou calouro de 2020, não consegui aproveitar os recursos disponibilizados pela biblioteca do IRI. Entretanto, ainda não conhecia as ferramentas digitais oferecidas pela USP citadas nesse formulário. Pretendo me informar mais sobre elas para aproveitá-las daqui em diante. Muito obrigado!

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021

#### 4.2 ANÁLISE DAS RESPOSTAS OBTIDAS

No dia 3 de fevereiro, o questionário foi enviado para todos os e-mails de alunos de graduação, pós-graduação e docentes do Instituto de Relações Internacionais (IRI) cadastrados na lista pertencente à biblioteca. No mesmo dia foi divulgado na página do Facebook da Biblioteca, a rede social de maior acesso e visualização entre alunos e público externo. Percebemos que durante a primeira semana obtivemos a maior quantidade de respostas, chegando a noventa após os primeiros dias.

Como incentivo à participação dos alunos e público externo realizaremos o sorteio de um livro de Relações Internacionais quando a biblioteca retornar ao atendimento presencial. Com esta finalidade, abrimos um campo adicional no questionário para os interessados cadastrarem o e-mail, caso desejassem participar do sorteio. Alcançamos um total de 101 e-mails cadastrados para a participação do sorteio, o que consideramos um número relevante.

Durante o processo de construção e divulgação do questionário tivemos o suporte e cooperação da bibliotecária-chefe Giseli Adornato de Aguiar. Para o desenvolvimento do questionário, as autoras deste trabalho refletiram sobre o perfil da biblioteca em estudo e as características dos usuários.

Tínhamos como objetivo construir um questionário que fosse direcionado a todos os usuários em potencial da biblioteca (como alunos, docentes e público externo) e que obtivesse informações proveitosas, tendo em vista o contexto atual, com a pandemia da Covid-19.

Compreendemos que os calouros de 2020, não tiveram muito tempo hábil para utilizar os serviços oferecidos pela biblioteca presencialmente e isto se reflete em algumas das respostas. No entanto, verificando algumas das respostas, acreditamos que o questionário foi um instrumento para aproximar a relação desses alunos com a biblioteca e com as ferramentas digitais disponibilizadas pela USP.

Examinando os gráficos de setores das quatro primeiras questões, pudemos determinar que as respostas foram fornecidas majoritariamente por alunos da USP (total de 99%). Sendo 70,9% estudantes de graduação, seguido por alunos de doutorado 14,5% e de mestrado 13,6%. A faixa etária destes alunos está predominantemente situada entre os 17 e 25 anos, com uma porcentagem de 69,1%, seguido por, 24,5% de respondentes entre 26 e 40 anos e 6,4% de pessoas com 40 anos ou mais.

Os alunos do curso de Relações Internacionais foram os que predominantemente responderam ao questionário, sendo a porcentagem total de 97,3 %. Por esta razão a análise e sugestões têm como foco estes alunos.

A pergunta de número 5 é a única com itens relacionados ao atendimento presencial e a frequência com que os alunos utilizavam os serviços e espaços físicos da biblioteca. O gráfico demonstra que mais da metade dos alunos costumava visitar a biblioteca com certa

frequência. Comparando os dados dos gráficos de barras, concluímos que o Portal de Busca Integrada é menos utilizado do que o Sistema Dedalus.

Examinando os gráficos de barras verticais da pergunta de número 6, verificamos que a rede social mais acessada pelos alunos é o Facebook, em segundo lugar o Instagram e por último o Twitter.

A pergunta de número 7 gerou um gráfico de setores que demonstra que 56,4% dos alunos que responderam ao questionário utilizam o VPN da USP. Salientamos esta como uma porcentagem significativa, pois o VPN é uma ferramenta disponibilizada pela USP que possibilita aos alunos acessar bases de dados assinadas e de qualidade para realizar suas pesquisas acadêmicas. Neste contexto, com a pandemia de Covid-19 e a impossibilidade de acessar ao acervo físico da biblioteca, o VPN tem como função auxiliar os alunos nas pesquisas, enquanto as aulas permanecerem remotas.

Na questão 8, perguntamos aos alunos sobre a utilização das ferramentas digitais: Portal de livros abertos da USP, Biblioteca Virtual Pearson, Minha Biblioteca. Analisando os gráficos de barras verticais, averiguamos que o Portal de livros abertos da USP é a ferramenta mais acessada dentre as três. Contudo percebemos que a maioria dos alunos não utiliza nenhuma das três. Sendo as porcentagens de respondentes que não acessam de 54,5% (Portal de livros abertos da USP), 71,8% (Biblioteca Virtual Pearson) e 66,3% (Minha Biblioteca). Destacamos a importância desses instrumentos durante o período de aulas remotas para a realização de pesquisas acadêmicas, poderiam ser melhor aproveitados pelos estudantes.

A pergunta de número 9 complementa as duas anteriores (7 e 8). Nesta questão perguntamos sobre as dificuldades acadêmicas encontradas nos últimos meses com a Pandemia de Covid-19 e as aulas remotas. Segundo os dados demonstrados pelo gráfico de setores, verificamos que as opções “Impossibilidade de acesso ao ambiente físico da biblioteca” e “impossibilidade de acesso ao acervo físico da biblioteca” foram as mais marcadas pelos alunos. Sendo que 38% dos respondentes marcaram estas duas opções concomitantemente. Recebemos também 6 comentários acerca de dificuldades mais pessoais na opção “Outros” disponível nesta questão. Na questão de número 10, tivemos 15 comentários com respostas relevantes para este estudo.

Analisando as respostas livres dos respondentes nas questões 9 e 10, percebemos que certas dificuldades e comentários aparecem com mais frequência, tais como:

- Desconhecer as ferramentas digitais mencionadas no questionário;
- Dúvidas sobre como acessar os artigos e acervos disponibilizados pela USP;
- Possibilidade de voltar a acessar o acervo e ambiente físico da biblioteca;
- Dúvidas sobre como será realizada a volta dos serviços presenciais, devido às restrições impostas pela Pandemia da Covid-19.

A partir das respostas obtidas, observamos que a pandemia da Covid-19 trouxe dificuldades para a vida acadêmica dos estudantes, com o fechamento e a impossibilidade de acesso ao acervo físico da biblioteca. Além disso, parte dos alunos não está familiarizada com as ferramentas digitais mencionadas no questionário. As redes sociais mais eficazes, como forma de comunicação com os usuários, são o Facebook e o Instagram. Os comentários dos calouros de 2020 nos esclarecem acerca das dificuldades que os alunos ingressantes em 2021 poderão encontrar.

Através da coleta de dados neste questionário, refletimos sobre sugestões e ações para estreitar a relação com os atuais e os futuros usuários da biblioteca e aperfeiçoar o atendimento, em tempos de pandemia de Covid-19:

- Retorno ao atendimento presencial para empréstimo de material do acervo, assim que for possível, este ser realizado com segurança;

- A utilização das redes sociais como Facebook e Instagram para se comunicar com os novos alunos ingressantes em 2021;
- Formulação de questionários específicos para coletar dados sobre as dúvidas dos usuários em relação às ferramentas digitais oferecidas pela USP;
- Formulação de questionários específicos para coletar dados sobre as dúvidas e sugestões dos usuários em relação à eventual possibilidade de retorno às atividades presenciais ainda durante a pandemia de Covid-19;
- Continuidade deste estudo por meio de método qualitativo, mais direcionado às necessidades levantadas no estudo quantitativo. Também, assim que possível, realizar estudo observatório e obtenção de dados por meio de entrevista.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste estudo de usuários com a Biblioteca do IRI- USP possibilitou traçar o perfil dos frequentadores como sendo de jovens estudantes da graduação do curso de Relações Internacionais da USP e que utilizam o acervo e as instalações da biblioteca para realizarem pesquisas, estudar e para descansar um pouco da rotina estressante das aulas. Isso mostra que mesmo com a rápida evolução tecnológica da sociedade em que estamos inseridos, o espaço que a biblioteca oferece, o atendimento dos funcionários e a informação armazenada em suporte físico continuam sendo serviços muito procurados e valorizados pelos usuários.

Sobre a metodologia utilizada, as questões foram bem elaboradas, objetivas e com a quantidade de 10 perguntas foi o suficiente para obter as informações desejadas e não deixar o questionário cansativo. Apenas uma ressalva para a formulação da pergunta número 9, que recebeu combinações de respostas que dificultaram um pouco a interpretação dos dados, portanto, nos próximos estudos, deve-se avaliar com mais critério se há a real necessidade de colocar uma alternativa de resposta aberta entre as opções.

Fatores como a faixa etária do grupo, a maior interação com a página do Facebook da biblioteca e quase todas as respostas terem sido enviadas durante a primeira semana de divulgação do questionário indicam que o envio de mensagens de e-mail não seja a melhor forma de se comunicar com os usuários. O incentivo de concorrer ao sorteio de um livro da área de Relações Internacionais também pareceu influenciar na decisão das pessoas em participar da pesquisa, já que mais de 100 dos 110 respondentes informaram o e-mail para concorrer à premiação.

A biblioteca não estava preparada para compreender e suprir todas as necessidades de seus usuários que surgiram em 2020 e a pandemia, por isso os alunos ingressantes no ano em questão foram bastante prejudicados por não terem tido a oportunidade de receber informações sobre o acesso aos livros e às bases de dados disponíveis online, por exemplo. Para 2021 a biblioteca poderia preparar uma apresentação sobre a biblioteca e os recursos disponíveis virtualmente – isso ajudaria não somente os ingressantes, mas todos os usuários que ainda não conhecem ou não sabem como acessar esses recursos. Quanto à expectativa da reabertura da biblioteca ao público, é preciso aguardar as diretrizes da USP sobre os protocolos que serão adotados para o retorno das atividades presenciais.

O presente estudo demonstrou não só a importância da biblioteca do IRI na vida acadêmica dos estudantes, como também a relevância de se realizar pesquisas sobre o comportamento e opinião dos usuários.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 15, n. 2, p. 23-39, dez. 2010. ISSN 1981-8920. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/6485>>

BAPTISTA, S; CUNHA, M. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. (re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero**, v. 10, n. 4, 2009.

CUNHA, M. B. DA. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-19, 1 dez. 1982.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. **Ciência da Informação**, v. 25, n. 2, 11.

HUBNER, M. L. F.; KUHN, A. C. A. Bibliotecas Universitárias como espaços de aprendizagem. **BIBLOS**, [S. l.], v. 31, n. 1, p. 51–72, 2017. DOI: 10.14295/biblos.v31i1.6509. Disponível em: <<https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/6509>>.

SILVA, G. N. F.; COSTA, M. F. O.; BARROCAS, A. L. Usuário da informação: estudo de caso da Biblioteca do Curso de Física da Universidade Federal do Ceará. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 27, n. 2, p. 265-278, maio/ago. 2017.

**Sobre a biblioteca do Instituto de Relações Internacionais da USP.** Disponível em: <[http://143.107.26.205/index.php?option=com\\_k2&view=item&layout=item&id=894&Itemid=112](http://143.107.26.205/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=894&Itemid=112)>

# ATUAÇÃO DE BIBLIOTECAS ESCOLARES DA CIDADE DE SÃO PAULO NA PANDEMIA DO COVID-19<sup>3</sup>

## ACTIVITIES OF SCHOOL LIBRARIES OF SÃO PAULO IN COVID-19 PANDEMIC

*Fernanda Barbosa Lima, Graduada em Filosofia pela FFLCH/USP e graduanda em Biblioteconomia pela ECA/USP*

*Giovana Pereira Batista, Licenciada em História pela FCL/UNESP e graduanda em Biblioteconomia pela ECA/USP*

*Mirna Neit Félix, Licenciada em Música e graduanda em Biblioteconomia pela ECA/USP.*

**Resumo:** A ocorrência da pandemia da COVID-19 se firmou como um dos grandes acontecimentos do nosso século. Tivemos que nos adaptar ao novo cenário e às consequências sociais, políticas e econômicas ocorridas em nossa sociedade. Com a obrigatoriedade do distanciamento social, profissionais de diversas áreas precisaram se submeter ao trabalho remoto e com os bibliotecários não foi diferente. Apesar das dificuldades, as bibliotecas escolares, objeto de nosso estudo, ofereceram serviços online para atender às necessidades informacionais de seu público. Neste artigo, procuramos compreender quais atividades foram oferecidas por bibliotecários e bibliotecárias de instituições de ensino de São Paulo durante este período, e quais foram as bases técnicas seguidas por estes profissionais para orientar seus trabalhos. Para tanto, foi realizada uma pesquisa qualitativa, utilizando o método exploratório e descritivo e apoiando-se em pesquisa bibliográfica. Como conclusão, evidencia-se a desigualdade de acesso entre instituições públicas e privadas, as restrições de atuação do período e os receios em relação à possibilidade de contaminação pelo vírus na atuação presencial.

**Palavras-chave:** Acesso à Informação; Biblioteca Escolar; Covid-19; Pandemia.

**Abstract:** The occurrence of the COVID-19 pandemic has established itself as one of the major events of our century. We had to adapt to the new scenario and the social, political, and economic consequences that occurred in our society. With the obligation of social distancing, professionals from different areas had to submit to remote work and with librarians it was no different. Despite the difficulties, the school libraries, object of our study, offered online services to meet the information needs of their audience. In this article, we seek to understand what activities were offered by librarians from educational institutions in São Paulo city during this period, and what were the technical bases followed by these professionals to guide their work. For this, qualitative research was conducted, using the exploratory and descriptive method, and based on bibliographic research. As a conclusion, it is evident the inequality of access between public and private institutions, the restrictions of operation of the period and the fears in relation to the possibility of contamination by the virus in the face-to-face action.

**Keywords:** Information access; School Library; Covid-19; Pandemic.

---

<sup>3</sup> Trabalho de Pesquisa apresentado como requisito de aprovação na Disciplina CBD0244 – 2SEM2020, sob orientação do Prof. Dr. Francisco Carlos Paletta – I Simpósio “uX – User Experience” e Arquitetura da Informação.

## **1. INTRODUÇÃO**

Eventualmente a nossa sociedade é sacudida por eventos fatídicos que ameaçam a sobrevivência e exigem a reorganização e adaptação dos seres humanos em diferentes níveis. Como surgimento do novo coronavírus e sua rápida disseminação o mundo se viu mergulhado em uma pandemia que obrigou a tomada de medidas drásticas como o isolamento social, lockdown e várias medidas sanitárias na tentativa de frear o avanço rápido da contaminação da população e o aumento do número de internações hospitalares.

Conforme as equipes de pesquisa de diversos países tentavam sequenciar a nova variedade de coronavírus e encontrar medicamentos adequados para o tratamento da doença – doença esta que estava assolando cidades e países e resultando num sentimento generalizado de grande medo e sofrimento enquanto está se alastrava e ultrapassava fronteiras. Órgãos como a Organização Mundial da Saúde (OMS), o Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC) e organizações de médicos e pesquisadores alertavam para as altas taxas de infecção e internação hospitalar, tentando nortear governos e a população para que tomassem as medidas necessárias para a contenção da doença. No Brasil, vários foram os setores e serviços diretamente afetados por essas medidas, e as bibliotecas, consideradas como serviço não essencial, assim como tantos outros, se viram obrigadas, acertadamente, a fecharem as portas.

No país, conforme a pandemia se arrastava por meses e a pressão pela volta ao trabalho aumentava, cada vez mais bibliotecas passaram a adotar o trabalho remoto, evitando, assim, a paralização completa de suas atividades. Seguindo os passos de outras instituições e empresas, algumas bibliotecas adotaram a utilização de plataformas online a fim de possibilitar a mediação e comunicação com seus usuários, seja através de blogs, aplicativos de mensagem instantânea, canais de compartilhamento, mídias sociais, mailing, etc.

Neste artigo, será tratado sobre as bibliotecas escolares e a forma como essas instituições lidaram com a situação de modo a equilibrar a necessidade de seguir as diretrizes sanitárias e, ao mesmo tempo, evitar que suas atividades e funções fossem completamente paralisadas. O interesse desta pesquisa está inteiramente voltado para tentar vislumbrar uma pequena amostra da forma como as bibliotecas escolares se adaptaram à uma situação caótica como há muito não ocorria, além do impacto da pandemia e da constante necessidade de acompanhamento das rápidas mudanças de diretrizes na equipe das bibliotecas.

Para tanto, o presente estudo tratará do questionário contendo perguntas objetivas e dissertativas aplicado aos profissionais bibliotecários de escolas públicas e particulares do município de São Paulo. Com a realização deste buscou-se entender de que forma a situação da pandemia e seus desdobramentos afetaram o funcionamento não apenas da instituição, mas também os efeitos sobre os usuários das bibliotecas e o acesso à informação conforme cada instituição tomou medidas para se adaptar aos desdobramentos do período de pandemia, possibilitando a discussão acerca do espaço biblioteca escolar e suas funções para além da “sala de leitura” ou “depósito de livros”, atendendo, também, às necessidades de todos aqueles que orbitam ao redor destas instituições.

## **2 OBJETIVO**

A pandemia ocasionada pelo Covid-19 e decretada no Brasil, oficialmente, em abril de 2020, obrigou instituições que prestam serviços considerados não essenciais a suspenderem suas atividades presenciais para evitar a propagação da contaminação pelo vírus. Com as bibliotecas não foi diferente, profissionais da informação precisaram alterar

suas rotinas e procedimentos para se adaptarem ao modelo remoto de atendimento e poderem atender as necessidades informacionais de seu público.

Neste período foram percebidas dificuldades na atuação destas instituições que se viram despreparadas para a realização remota de suas atividades: a emergência da necessidade do isolamento social minou qualquer treinamento ou preparação para esta grande mudança; a destinação menor de recursos públicos às instituições públicas, que impossibilita a realização plena de suas atividades; em um período de crise social, a tendência é que haja cortes nas áreas da educação e da cultura em instituições públicas e privadas, áreas já desvalorizadas normalmente; e, por fim, uma parte destas instituições não adaptou seu acervo, comunicação e atuação para os recursos disponíveis na internet antes da pandemia, sendo essa tentativa de adaptação realizada durante a situação vivenciada.

Bibliotecas universitárias são consideradas essenciais para o desenvolvimento de atividades acadêmicas, seja no ensino, na pesquisa ou na extensão. Na pandemia, algumas BUs passaram a oferecer serviços de empréstimos alternativos, como o sistema *delivery*, fortaleceram seu acervo digital, contratando serviços de bases de dados e bibliotecas virtuais, ofereceram oficinas e capacitações para melhoria de competências informacionais e serviços de normalização de trabalhos acadêmicos e metodologia de escrita científica (PAULA, 2020, p. 3).

As bibliotecas nacionais e as bibliotecas públicas tiveram o papel, em vários lugares do mundo, de servirem de suporte às autoridades de saúde e governamentais no combate às informações falsas ou distorcidas, as chamadas *fakes news*, que suportam as teorias negacionistas que pregam tratamentos ineficazes para a doença, discursos xenofóbicos sobre sua origem e atacam a eficácia da única alternativa possível a ser seguida neste momento de crise sanitária, a vacinação em massa.

As bibliotecas escolares, objeto de nossa pesquisa, caracterizam-se como fundamentais no apoio pedagógico nas instituições de ensino. Além de terem como função o suporte para o atendimento das necessidades informacionais de alunos, professores, funcionários e equipe de gestão, realizam atividades de mediação de leitura, oficinas e jogos que ajudam a desenvolver nas crianças e adolescentes o prazer na leitura e em frequentar o espaço.

No modo remoto de ensino, foi evidenciada a necessidade destas instituições reforçarem seus serviços digitais para atender às demandas do modo remoto de ensino, que muito se diferenciam do modelo de ensino à distância (EAD) – pois este último foi pensado e estruturado desde o início para funcionar à distância, o que não ocorre com a adaptação das aulas presenciais para aulas online –, contratando serviços de plataformas educacionais, de videoconferência e de recursos informacionais. Além de adaptarem os serviços oferecidos diretamente para seu público, bibliotecários e bibliotecárias precisaram pensar em possibilidades para a realização de atividades técnicas, como o tratamento técnico do acervo, migrando seus espaços de trabalho para as suas residências.

Neste período de pandemia, órgãos especializados da área da saúde, como a Organização Mundial da Saúde (OMS), a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) e o Ministério da Saúde (MS) foram responsáveis por elaborar documentos que orientam a conduta de cidadãos e instituições de modo a contribuir para a diminuição do contágio pelo vírus. Medidas como o distanciamento e o isolamento social, a obrigatoriedade do uso de máscaras em locais públicos, o incentivo ao uso de álcool em gel e a adoção do hábito de lavar as mãos frequentemente foram criadas e adotadas para tal fim.

De maneira geral, especialistas alertam sobre a necessidade de frequência na higienização das mãos com água, sabão e uso do álcool gel (70%); utilizar lenço (descartável de preferência) ou o braço para cobrir nariz e boca ao tossir ou espirrar; evitar coçar ou levar as mãos aos olhos; manter

distância de pelo menos um metro e meio de qualquer pessoa, evitando que gotículas de saliva sejam trocadas; no momento atual, evitar contatos mais próximos como beijos, abraços e apertos de mão; higienizar objetos e superfícies com frequência e não compartilhar pertences pessoais (talheres, pratos, copos, toalhas); manter ambientes ventilados e limpos; utilização de máscaras ao sair (principalmente se houver suspeita de infecção), além de evitar aglomerações desnecessárias, conforme definido pelas secretarias, governos e instituições especializadas (WELLICHAN e ROCHA, 2020, p. 495-496).

Órgãos normalizadores do campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação também disponibilizaram normas e orientações de medidas seguras das atividades dos profissionais e de utilização do público em bibliotecas e demais instituições de informação neste período de crise sanitária. A *International Federations of Library Associations and Institutions (IFLA)* publicou um extenso documento, atualizado frequentemente, sobre as medidas adotadas neste período em bibliotecas em todo o mundo, reforçando a necessidade de atenção ao cumprimento dos protocolos sanitários, o cuidado ao acervo e projeções para a eventual reabertura das unidades de informação. A *American Library Association (ALA)* dedicou um espaço em seu portal para publicar notícias, pesquisas e orientações acerca da doença e do serviço de bibliotecas.

Os Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) e conselhos regionais da área também formularam orientações para a prática profissional. Em relação ao tratamento do acervo, o Grupo de Profissionais em Informação e Documentação Jurídica do Rio de Janeiro publicou recomendações de salvaguarda de materiais, informações estas que foram compiladas, traduzidas e elaboradas por Araújo (2020):

#### LIMPEZA?

Todos os especialistas e conservadores ouvidos nos artigos consultados são absolutamente contra a limpeza do acervo utilizando produtos como desinfetantes, cloros e álcool, seja em aerossol ou líquidos.

O motivo da não recomendação de limpeza é simples: tais produtos têm grande potencial para danificar livros e outras peças de valor, por vezes de maneira irreversível. Podem causar oxidação, dissolução de tintas, de anotações, desbotamento da cor, etc. É preferível isolar o acervo/a coleção/os itens por um período em que o vírus não sobreviva mais.

Utilizar raios UV também não é recomendado: podem causar forte oxidação e, no geral, não é possível o alcance em todos os “cantos” do item.

Objetos históricos, móveis e outras artes decorativas têm a mesma recomendação: sem limpeza agressiva e produtos químicos fortes sem saber quais serão as consequências a longo prazo e sem consultar um conservador-restaurador.

Para livros que possam ter estado em contato com o vírus, o desinfetante mais eficiente seria justamente não fazer nada – esperar e manter os livros em quarentena por pelo menos 14 dias. Evita-se duas coisas: a transmissão, e danificá-los com a aplicação de materiais de limpeza.

O recomendado é a limpeza apenas de áreas comuns e locais que muitos tocam, como maçanetas, mesas, cadeiras, bancadas, etc.

Na limpeza de superfícies e locais de uso comum recomenda-se o uso de luvas e, se possível, óculos de proteção. Devido à escassez desses EPIs no momento e à prioridade dos profissionais da saúde, caso a instituição esteja fechada, a limpeza deve ser feita quando for possível funcionar novamente.

Ainda de acordo com a autora, a melhor medida para lidar com as devoluções é o isolamento dos itens por 14 dias, manuseá-los com luvas descartáveis e definindo espaços específicos para armazenamento deles. Estas medidas são necessárias não só para a segurança dos profissionais e dos usuários, como também para a conservação dos documentos.

A Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) elaborou diretrizes para o planejamento de reabertura de bibliotecas universitárias, estas podendo ser adaptadas para outros contextos biblioteconômicos. Sobre as equipes de trabalho, reafirma o cuidado em proporcionar um ambiente de trabalho seguro, orienta o trabalho remoto e o adiamento do trabalho presencial de pessoas no grupo de risco, a utilização de materiais de proteção individual como álcool em gel e EPIs no modo presencial, e a reorganização do mobiliário de modo a garantir a distância física necessária. Mantém estas preocupações em relação aos usuários das bibliotecas, orientando a restrição de pessoas e de determinados espaços, na tentativa de coibir aglomerações.

Sobre serviços realizados de forma remota, dispõe (CBBU, 2020):

5 Oferta de serviços online  
priorizar a aquisição de conteúdo eletrônico;  
aprimorar os serviços online existentes e o conteúdo digital;  
ampliar os serviços de atendimento remoto e divulgar os existentes (referência virtual);  
divulgar todos os conteúdos digitais disponíveis, inclusive os que estão sendo oferecidos pelos editores neste período de crise;  
oferecer informações sobre a pandemia baseadas em fontes oficiais contribuindo com a diminuição da desinformação e fake news;  
fazer uso intensivo das redes sociais para manter a comunidade de usuários informada sobre datas de abertura e oferta de serviços.

É fundamental que profissionais e instituições conheçam e sigam as orientações de instituições reguladoras do campo da Biblioteconomia na atuação em bibliotecas, sobretudo neste período atípico que nos apresenta tantas incertezas em relação aos procedimentos que devem ser adotados, pois, agindo assim, poderão ter mais sucesso na realização das atividades, haja visto que todas essas decisões são amplamente debatidas por profissionais da área que atuam em diversos cenários.

Esta pesquisa surge da necessidade de discutir sobre esta nova realidade enfrentada pelas bibliotecas escolares, partindo da visão e perspectivas de bibliotecários e bibliotecárias que responderam ao questionário aplicado e utilizado para nortear as discussões presentes neste artigo. Pretendemos compreender quais atividades estão sendo realizadas nestas instituições durante o período, as dificuldades encontradas e adaptações realizadas. Além disso, procuramos saber quais são as fundamentações teóricas e técnicas das decisões tomadas em relação ao tratamento do acervo, aos protocolos de saúde dos trabalhadores e trabalhadoras e da prestação de serviços, bem como das perspectivas para a reabertura das instituições de ensino.

### **3. JUSTIFICATIVA**

A explosão da informação e as rápidas mudanças tecnológicas ocorridas em nossa sociedade exigem dos indivíduos que se atualizem constantemente para acompanhar as mudanças históricas. As bibliotecas, sobretudo as escolares, respondem às necessidades de aprendizagem de competências informacionais por parte de seu público, importantes para a apropriação dos recursos e para a construção do conhecimento.

Para Roca (2012, p. 31), as bibliotecas escolares têm como função apoiar a prática docente e o cumprimento do currículo pedagógico favorecendo “o desenvolvimento de habilidades intelectuais ou de pensamento e de práticas leitoras e comunicativas” de crianças e adolescentes. Além de fornecer suporte à pesquisa para professores, equipe de gestão e alunos, também oferecem atividades de mediação de leitura, como contação de histórias, jogos, brincadeiras e oficinas, além de atividades culturais, como saraus e feiras literárias.

Para tanto, é recomendado que estas instituições sigam determinadas orientações como: a presença de um profissional bibliotecário para coordenar as atividades e de equipe especializada para garantir a qualidade dos serviços prestados; um acervo organizado, atualizado e tratado de acordo com as orientações dos órgãos competentes; manter um acervo diversificado, que seja formado considerando o currículo pedagógico e o contexto ao qual a instituição está inserida, e que contenha uma variedade de tipos e gêneros textuais, para que a criança ou adolescente possa formar seu próprio gosto literário; acesso a computadores conectados em rede; ligação entre as atividades da sala de aula e da biblioteca e participação dos profissionais da biblioteca nas reuniões pedagógicas, que pode significar um melhor aproveitamento dos recursos da biblioteca por parte dos alunos (CAMPELLO *et al*, 2002).

Uma das áreas que mais precisou sofrer alterações neste período de pandemia foi a área da Educação. Salas de aula, lousa e giz deram lugar a computadores e plataformas educacionais e de videoconferência. Evidenciou-se, também, as desigualdades de acesso, que no modo presencial de ensino já eram bastante presentes. Enquanto nas instituições privadas os alunos possuem toda ordem de recursos importantes para acompanhamento das aulas remotas, muitos alunos de instituições públicas não têm essa condição, pois não possuem os recursos tecnológicos necessários. Além disso, a autonomia e a utilização de recursos da rede são incentivadas na rede privada desde muito cedo na realidade destes alunos.

Outra questão que evidencia esta desigualdade de acesso é a presença de bibliotecas em instituições de ensino. De acordo com dados do INEP de 2018, das 180 mil escolas do Brasil, somente 55% possui bibliotecas em suas dependências, apesar da legislação, por meio da Lei 12.244/10, chamada de Lei da Biblioteca Escolar, que prevê sua universalização. No ensino público, grande parte das escolas não possui bibliotecas, e se possuem, não há presença de bibliotecários responsáveis.

Por estarmos vivenciando este período de tantos questionamentos e incertezas, consideramos que esta pesquisa pode ser uma contribuição para o campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação, especialmente acerca da atuação em bibliotecas escolares, à medida que são documentadas práticas realizadas nestas instituições durante o período de crise sanitária, considerando as discussões realizadas por estes profissionais para definir procedimentos e rotinas, baseadas ou não nas orientações de instituições normalizadoras.

Entendemos que é importante procurar compreender como os usuários das unidades de informação percebem os serviços realizados, para que estes possam sempre ser melhorados para atender às demandas do público. Ademais, reforçamos a importância da existência de bibliotecas nas instituições de ensino com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento das competências leitora e escritora de crianças e adolescentes, bem como do ato da leitura por prazer.

#### **4. METODOLOGIA**

O tipo de pesquisa utilizada foi a pesquisa de *survey*:

*Survey* é um método de pesquisa das Ciências Sociais que pode ser descrito como a obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de

uma população alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, que pode ser um questionário. (Dias, 2004)

O questionário utilizado para esta pesquisa foi realizado e disponibilizado na plataforma online do Google Forms através de um link de acesso enviado para uma lista de e-mail de bibliotecas escolares, tanto públicas quanto privadas, do município de São Paulo. O tempo para coleta de respostas do formulário foi do dia 22 de janeiro de 2021 até 22 de fevereiro de 2021, sendo o público-alvo deste questionário os funcionários bibliotecários. Obtiveram-se 10 respostas válidas. Vale ressaltar que a participação na presente pesquisa foi voluntária, com garantia de anonimato.

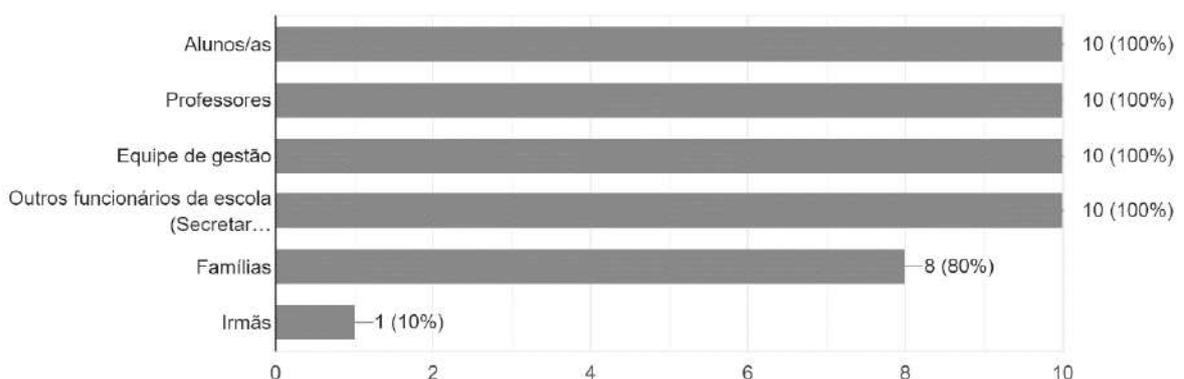
O questionário era composto tanto de perguntas objetivas, a fim de se obter uma visão quantitativa acerca do funcionamento dos serviços das bibliotecas escolares em dois momentos, a saber, no período anterior à pandemia e após as medidas sanitárias de isolamento social adotadas no país para contenção da propagação da Covid-19, quanto de perguntas dissertativas, a fim de se ter uma visão qualitativa acerca das questões relacionadas às necessidades de adaptação das atividades das bibliotecas escolares, as dificuldades e desafios encontrados para a adoção dessas medidas, além da percepção particular do respondente sobre a atual situação frente ao retorno das atividades presenciais.

## 5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Apesar do questionário ter sido disponibilizado tanto para escolas públicas quanto particulares, as respostas válidas obtidas foram todas de bibliotecas de escolas particulares, desta forma o presente trabalho teve seu recorte limitado à percepção de bibliotecários atuando em instituições privadas e as formas como estas instituições estão lidando com as novas demandas reflexo do período pandêmico atual. A delicadeza da situação atual e o

Qual o público da biblioteca?

10 respostas



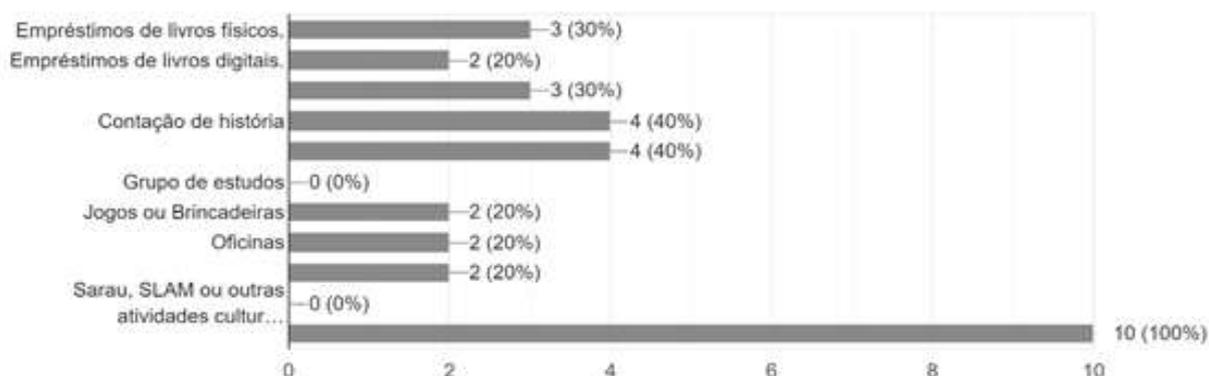
receio de repercussão negativa, ou, até mesmo, represália, foram fatores que impactaram na quantidade de respostas válidas no questionário.

Considerando o público escolar atendido pelas escolas onde as bibliotecas estão organizadas, oito atendem estudantes do ensino infantil ao ensino médio, e apenas duas são do ensino infantil ao fundamental. Sendo o público destas bibliotecas constituído pelos alunos, professores, equipe gestora e outros funcionários da escola em todas as bibliotecas que participaram da pesquisa, apenas oito delas também tem como público a família dos alunos e uma biblioteca de escola católica também atende as freiras que fazem parte do corpo escolar.

No período de funcionamento anterior à pandemia, de acordo com as respostas do questionário – cabe ressaltar que o questionário permitia que mais de uma opção de atividade

#### Quais atividades estão sendo desenvolvidas durante o período de isolamento social?

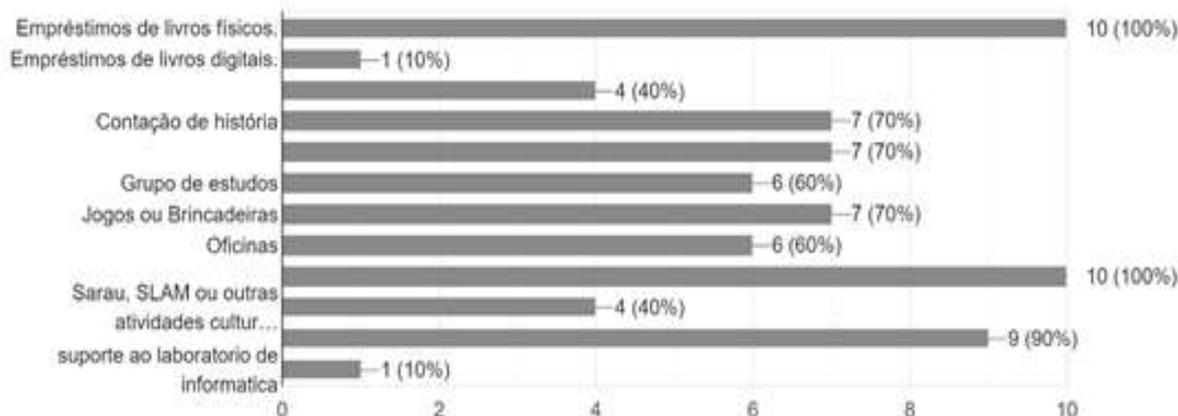
10 respostas



fosse selecionada –, todas as bibliotecas contavam com serviços de empréstimo de livros

#### Quais atividades eram realizadas na biblioteca antes da pandemia?

10 respostas



físicos e faziam atendimento para as aulas do currículo obrigatório, como português e inglês; 90% prestavam suporte a equipe pedagógica; 70% responderam que dispunham de clubes de leitura, contação de história e atividades lúdicas; 60% das bibliotecas respondentes contavam com grupos de estudo ou oficinas; 40% contavam com acesso em bases de dados, bibliotecas digitais ou clubes de assinatura ou realizavam atividades culturais; e apenas uma biblioteca prestava suporte ao laboratório de informática.

Dentre as atividades que estão sendo desenvolvidas durante o período de isolamento social, todas as bibliotecas afirmaram prestar suporte a equipe pedagógica e gestora; 40% das bibliotecas responderam que possuem alguma atividade de contação de histórias ou clube de leitura; 30% estão realizando o empréstimo de livros físicos e 30% permitem o

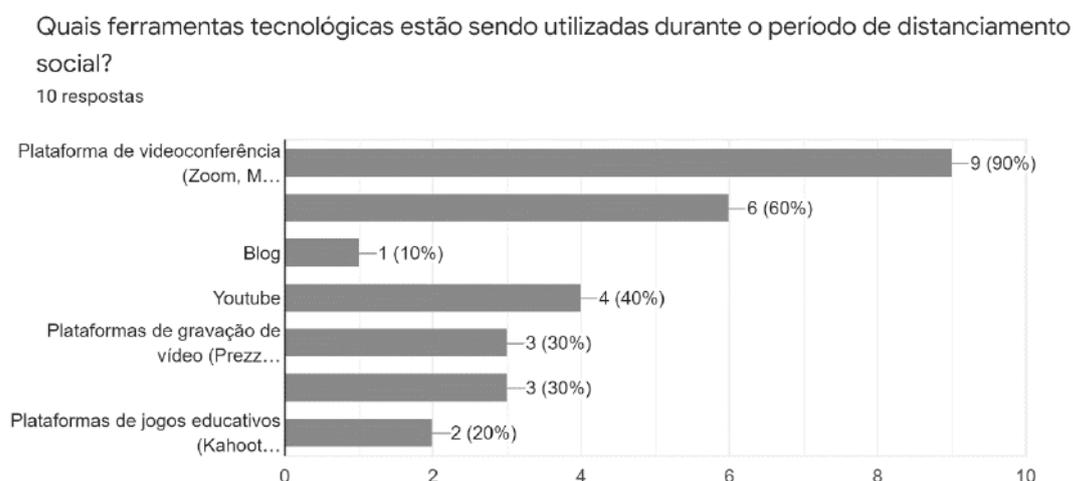
acesso de materiais em bases de dados; 20% estão realizando o empréstimo de livros digitais, realizando oficinas ou atendendo as aulas do currículo obrigatório.

Em relação às ferramentas tecnológicas sendo utilizadas durante o período de distanciamento social, 90% utilizam plataforma de videoconferência; 60% fazem uso de plataformas de ensino; 40% utilizam o Youtube; 30% utilizam plataformas de gravação de vídeo ou redes sociais; 20% utilizam plataformas de jogos educativos; e apenas uma biblioteca dispõe de um blog para se comunicar com os seus usuários.

Apenas duas das bibliotecas não têm prazo para o retorno das atividades presenciais, uma outra biblioteca já havia retomado suas atividades em setembro, e as outras bibliotecas escolares participantes do estudo retomaram parte de suas atividades no ano corrente de 2021. Dentre as escolas respondentes foram relatadas a observância aos protocolos sanitários determinados pelas agências reguladoras, além de outros órgãos competentes, como a obrigatoriedade do uso de máscara, distanciamento de 1,5 metros, disponibilização de álcool em gel para a higienização das mãos e, principalmente, a orientação aos usuários sobre as medidas sanitárias a serem adotadas durante a permanência nas dependências da escola e da biblioteca.

Menos da metade das instituições, de acordo com as respostas, contam com a assessoria particular de especialistas a fim de auxiliar quanto às orientações dos conselhos de classe, secretaria da educação e ministério da saúde, além de ter havido, também em menos da metade dos respondentes, consulta à comunidade escolar e reunião com a equipe da biblioteca sobre o retorno das atividades presenciais com os alunos.

Com as dificuldades oriundas do período de pandemia e da necessidade de observância dos protocolos de medidas sanitárias, muitas das atividades rotineiras das bibliotecas precisaram ser repensadas de modo a se adaptar ao cenário atual. As atividades de empréstimo de livros, por exemplo, precisaram adotar etapas de quarentena e



higienização para descontaminação do material devolvido, os espaços físicos das bibliotecas precisaram ser reorganizados de modo a respeitar o distanciamento social de 1,5 metros, os terminais para consulta local foram desativados a fim de evitar aglomerações, uma das bibliotecas respondentes relatou a necessidade de se realizar um intervalo de uma hora das atividades entre a troca de turmas, com o intuito de permitir que o espaço da biblioteca fosse devidamente higienizado.

Algumas bibliotecas já estão se organizando de modo a permitir o funcionamento de empréstimo físico de livros, fazendo adaptações das etapas entre empréstimo e devolução a fim de seguir as novas diretrizes sanitárias e evitar que o acervo da biblioteca acabe se

tornando um foco de contaminação. Seja adotando período de quarentena dos materiais devolvidos, seja realizando a higienização deles, as bibliotecas estão repensando algumas de suas práticas para que estas estejam tão adequadas quanto possível de acordo com as sugestões dos órgãos reguladores e conselhos de classe.

Através das respostas ao questionário observou-se que, de um modo em geral, o sentimento de insegurança diante da atual situação está presente entre a equipe da biblioteca, sendo que na pergunta “*Por fim, você se sente seguro/a com o retorno das atividades presenciais neste momento?*”, 7 de 10 respondentes afirmaram que não se sentem seguros para o retorno das atividades presenciais nas bibliotecas, considerando-se que há fatores de risco que fogem ao controle das equipes gestoras, como a necessidade de locomoção de alguns dos funcionários por meio do transporte público, dificuldade de lidar com o público infantil de modo a fazê-los entender a necessidade das medidas de segurança, além do fato de que o momento de retorno parcial das aulas presenciais se deu concomitantemente com a “segunda onda” da pandemia, em que o número de pessoas infectadas cresceu vertiginosamente – todas essas questões foram apontadas nos comentários. Vale ressaltar, também, que há o agravante de parte do poder público agir com descaso diante do avanço do número de infectados e mortos, além do bombardeio constante de informações sobre o desenvolvimento da pandemia, e da grande quantidade de informações falsas e equivocadas sendo disseminadas através de mídias sociais e aplicativos de mensagens instantâneas, todos esses fatores certamente contribuem para o receio a volta ao trabalho presencial.

No questionário também houve algumas respostas falando sobre a cobrança da comunidade dos usuários da biblioteca e, principalmente, da escola, pedindo o retorno presencial das atividades e, por se tratar de instituições particulares, essas cobranças tiveram um peso considerável na tomada de decisão da equipe gestora da escola e, por conseguinte, da biblioteca – em alguns casos a equipe da biblioteca não foi consultada sobre o retorno das atividades presenciais. Somado a isso também há a preocupação com a possibilidade da perda dos postos de trabalho no caso de uma eventual reticência ou mesmo recusa em acompanhar a decisão da equipe gestora sobre a reabertura da escola.

## **6. CONCLUSÃO**

O momento atual que as sociedades humanas estão enfrentando exigiu uma série de adaptações e mudanças em vários âmbitos, e as bibliotecas tiveram seus próprios desafios. Em se tratando de bibliotecas escolares há ainda o agravante de que a biblioteca está subordinada à gestão escolar e não possui total autonomia em sua tomada de decisão. As modificações pelas quais algumas bibliotecas precisaram passar de modo a se adequarem às diretrizes e protocolos sanitários para suprir as necessidades deste momento tão complexo e, ao mesmo tempo, delicado. Assim, por mais que o foco das bibliotecas escolares esteja em propiciar aos seus usuários o acesso à informação, à cultura, ao diálogo, à construção de sentidos individuais e, também, coletivos, além de propiciar aos seus usuários as condições necessárias para uma devida apropriação do conhecimento e, desta forma, contribuir com a aquisição de capital cultural de seu público.

As bibliotecas, enquanto local democrático que proporcionam o compartilhamento de informações e capital cultural, se ficarem estagnadas, não serão capazes de mediar os conflitos oriundos desta mudança na qual a sociedade, por conta do período de pandemia, está mergulhada. Sendo assim, repensar em que medida é possível se organizar tendo em vista as dificuldades relatadas nas respostas do questionário, como a falta de autonomia e as limitações de ação diante de um cenário caótico que trouxe muito sofrimento para a sociedade como um todo – além do cenário político atual indescritivelmente problemático –, além da dificuldade em organizar todo o conhecimento produzido sobre a Covid-19 e suas

intrincadas relações de causa e efeito, conhecimento esse que deve servir de luz norteadora das práticas mas que, no entanto, ainda demandará tempo para ser efetivamente entendido.

Em suma, a dificuldade fulcral das bibliotecas escolares não está delimitada tão somente em repensar a estrutura física e os processos destes dispositivos de cultura diante da necessidade de distanciamento social e outros protocolos sanitários, mas também a dificuldade está colocada no medo presente em cada indivíduo que compõe a equipe da biblioteca diante de uma situação, até certo ponto, nova e que representa uma ameaça a si e aos seus. A biblioteca, antes de tudo, lida com pessoas dos dois lados do processo de mediação do conhecimento, e é de se esperar que o tecido social se esgarce na ausência de um fenômeno unificador, diante de uma ameaça tamanha, não só à vida, mas à organização social como um todo.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Jullyana (comp.). **Covid-19: recomendações para salvaguarda de acervos em bibliotecas.** Rio de Janeiro, 10 abr. 2020. Disponível em: [https://www.gidjrj.com.br/2020/04/10/covid-19-recomendacoes-para-salvaguarda-deacervos-embibliotecas/?fbclid=IwAR1B828\\_5qSBr4LXMK7MQJPbE46mb7fE4SKWLYBZLL63IsadntPkYuPwQ0](https://www.gidjrj.com.br/2020/04/10/covid-19-recomendacoes-para-salvaguarda-deacervos-embibliotecas/?fbclid=IwAR1B828_5qSBr4LXMK7MQJPbE46mb7fE4SKWLYBZLL63IsadntPkYuPwQ0) Acesso em: 16 novembro 2020.

ARAÚJO, Jullyana. **COVID-19: Recomendações para salvaguarda de acervos em bibliotecas.** Grupo de Profissionais em Informação e Documentação Jurídica do Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: [https://www.gidjrj.com.br/2020/04/10/covid-19-recomendacoes-para-salvaguarda-de-acervos-em-bibliotecas/?fbclid=IwAR1B828\\_5qSBr4LXMK7MQJPbE46mb7fE4SKWLYBZLL63IsadntPkY-uPwQ0](https://www.gidjrj.com.br/2020/04/10/covid-19-recomendacoes-para-salvaguarda-de-acervos-em-bibliotecas/?fbclid=IwAR1B828_5qSBr4LXMK7MQJPbE46mb7fE4SKWLYBZLL63IsadntPkY-uPwQ0). Acesso em: 23. jan. 2020.

ASSOCIAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS E PROFISSIONAIS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL. **Grupo De Informação E Documentação Jurídica. Preparação das bibliotecas ante ao Coronavírus.** Brasília, 12 mar. 2020. Disponível em: <http://abdf.org.br/gidj/noticias/item/46-preparacao-bibliotecas-coronavirus>. Acesso em: 30 novembro 2020.

BIBLIO EM AÇÃO. **O papel das bibliotecas escolares diante da Covid-19.** 2020. (1h17s).

BRASIL. Lei nº 12.244 de 24 de maio de 2010. **Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País.** Brasília: Presidência da república, 2010. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/lei/112244.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/112244.htm). Acesso em 21. jan. 2021.

BRASIL. Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. **Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019.** Brasília: Presidência da república, 2020. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/113979.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/113979.htm). Acesso em 21. jan. 2021.

BRASIL. Ministério da Cidadania. **Orientações a Bibliotecas Públicas e Comunitárias Covid-19.** 2020. Disponível em: <http://snbp.cultura.gov.br/orientacoes-a-bibliotecas-publicas-e-comunitarias-covid-19>. Acesso em: 21. jan. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Coronavírus**. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/>. Acesso em: 26 novembro 2020.

BRASIL. Ministério da saúde. **Resposta nacional e internacional de enfrentamento ao novo coronavírus**. 2020b. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/linha-do-tempo/#fev2020>. Acesso em 21.jan. 2021.

BRASIL. Ministério da saúde. **Sobre a doença**. 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/index.php/sobre-a-doenca>. Acesso em 21.jan. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Sobre a doença: o que é covid-19**. Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca>.

COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. Recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas-CBBU para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas v. 2, n. esp. Dossiê COVID-19, jul./dez.2020. **RevIU – Revista Informação & Universidade**. Disponível em: <http://www.febab.org.br/cbbu/wp-content/uploads/2020/05/Recomenda%C3%A7%C3%B5es-14-de-maio-1.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2021.

CORONAVÍRUS BRASIL. **Painel Coronavírus**. 2020. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 21. jan. 2021.

DADOS do Inep mostram que 55% das escolas brasileiras não têm biblioteca ou sala de leitura. **Agência Câmara de Notícias**. 2018. Disponível em: <https://cutt.ly/ghcFqZG>. Acesso em: 21. jan. 2021.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. 48p.

MARQUINA ARENAS, Julian. Sete medidas a serem consideradas na reabertura das bibliotecas pós pandemia. **Revista Biblioo**, Rio de Janeiro, 17 abr. 2020. Disponível em: <https://biblioo.cartacapital.com.br/sete-medidas-a-serem-consideradas-na-reabertura-dasbibliotecas-pos-pandemia/>. Acesso em: 25 novembro 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **Pandemia COVID-19**. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019> Acesso em: 21. jan. 2021.

ORGANIZAÇÃO PAN AMERICANA DA SAÚDE. **Folha Informativa – CoViD-19 (doença causada pelo novo Coronavírus)**. Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875). Acesso em: 21. jan. 2021.

PAULA, Rejane Sales de Lima. SILVA, Elaine da. WOIDA, Luana Maia. A Inovação nas bibliotecas universitárias em tempo de pandemia da Região Norte do Brasil. **RDBCI: Rev. Dig. Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.18. Campinas, 2020. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8661184/23300>. Acesso em: 21. jan. 2021.

PORTAL ALA. **Pandemic Preparedness**. Disponível em: <http://www.ala.org/tools/atoz/pandemic-preparedness>. Acesso em: 21. jan. 2021

PORTAL IFLA. **COVID-19 and the Global Library Field**. Disponível em: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>. Acesso em: 21. jan. 2021.

RIBEIRO, Rejane Maria Rosa. Orientações para elaboração de protocolo de reabertura de bibliotecas em tempos de pandemia. **RevIU – Revista Informação & Universidade**. v. 2, n. esp. Dossiê COVID-19, jul./dez.2020.

SILVA, Maria de Lourdes Gomes da. **O trabalho do bibliotecário em tempos de pandemia: desafios e perspectivas**. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Departamento de Ciências da Informação. Natal, RN, 2020. Orientadora: Profa. Dra. Luciana de Albuquerque Moreira.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (Brasil). **Recomendações Técnicas Covid-19 – Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas**. Brasília, 28 maio 2020. Disponível em: <http://snbp.cultura.gov.br/recomendacoes-tecnicas-covid-19/>. Acesso em: 20 novembro 2020.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Agência USP de Gestão da Informação Acadêmica. **Atividades em Bibliotecas: limpeza, higienização e desinfecção**. Disponível em: <https://www.aguia.usp.br/noticias/atividades-em-bibliotecas-limpeza-higienizacao-edesinfeccao/>. Acesso em: 02 novembro 2020.

VIDA DE BIBLIOTECÁRIO. **Covid-19 e Bibliotecas: planejamento de reabertura - série 04**. [S.l.], 21 maio 2020. Instagram: [Vidadebibliotecário @vidadebibliotecario](https://www.instagram.com/vidadebibliotecario/). Disponível em: <https://www.instagram.com/vidadebibliotecario/>. Acesso em: 26 novembro 2020.

WELLICHAN, Danielle da Silva Pinheiro; ROCHA, Ednéia Silva Santos. As bibliotecas diante de uma pandemia: Atuação e planejamento devido a COVID-19. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 25, n. 3, p. 493-508, ago./dez., 2020.

# AVALIAÇÃO DA INFORMAÇÃO PELO USUÁRIO NA BIBLIOTECA CORA CORALINA<sup>4</sup>

## *USER'S INFORMATION EVALUATION ON CORA CORALINA LIBRARY*

*Flávia Bitencourt, Departamento de Informação e Cultura  
Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo  
Larissa dos Santos, Departamento de Informação e Cultura  
Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo*

**Resumo:** Objetiva-se realizar um estudo de usuários na Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina, localizada em Guaianases, que possui temática feminista. Como objetivos específicos, têm-se de compreender os usuários em relação às suas possíveis necessidades de informação; ao seu comportamento informacional; e à sua avaliação da informação conforme os conceitos de relevância e pertinência. Para tanto, os procedimentos metodológicos foram pautados em questionário online com oito perguntas contendo alternativas, que reuniu seis respondentes cujos resultados foram tabulados e convertidos em gráficos para análise quantitativa. Os resultados obtidos apontam que as necessidades informacionais dos usuários constituem-se principalmente por aprendizado acadêmico, aprendizado pessoal e lazer; para atendê-las, fazem uso da biblioteca em regularidade trimestral, consultando preferencialmente livros informativos, literários e feministas diretamente nas estantes; e avaliam a qualidade informativa da biblioteca com bons conceitos de relevância e pertinência no geral, com destaque para o espaço físico, o atendimento bibliotecário, os eventos culturais oferecidos e os acervos geral e feminista. Conclui-se que o catálogo eletrônico do Sistema Municipal de Bibliotecas e o acervo da filmoteca são os grandes entraves da Biblioteca Cora Coralina, já que são pouco consultados e mal avaliados, por isso devem ser foco de melhoria para atender seus usuários de forma mais plena.

**Palavras-chave:** relevância, pertinência, avaliação da informação, estudo de usuários.

**Abstract:** The objective is to conduct a study of users in the Municipal Public Library Cora Coralina, located in Guaianases, which has a feminist theme. As specific objectives, users must be understood in relation to their information needs; their informational behavior; and its evaluation of the information according to the concepts of relevance and pertinence. To this end, the methodological procedures were guided by an online questionnaire with eight questions containing alternatives, which brought together six respondents whose results were tabulated and converted into graphics for quantitative analysis. The results obtained point out that the users' informational needs are constituted mainly by academic learning, personal learning and leisure; to serve them, they make use of the library on a quarterly basis, preferably consulting informative, literary and feminist books directly on the shelves; and evaluate the informative quality of the library with good concepts of relevance and pertinence in general, with emphasis on the physical space, the librarian service, the cultural events offered and the general and feminist collections. It is concluded that the electronic catalog of the Municipal Library System and the collection of the film library are the great obstacles of the Cora Coralina Library, since they are little consulted and poorly evaluated, so they should be the focus of improvement to serve their users more fully.

**Keywords:** relevance, pertinence, information evaluation, user studies.

---

<sup>4</sup> Trabalho de Pesquisa apresentado como requisito de aprovação na Disciplina CBD0244 – 2SEM2020, sob orientação do Prof. Dr. Francisco Carlos Paletta apresentado no Seminário Estudos de Usuário da Informação.

## **1. INTRODUÇÃO**

O bombardeio informacional, ou seja, a possibilidade de se informar em lugares múltiplos ou únicos o tempo todo por meio de inúmeros suportes tecnológicos, demonstra a necessidade de dispositivos ou serviços que levam o tratamento informacional como base configuracional. Estudos de Usuários provam ser uma configuração ideal para identificar o comportamento informacional de uma parcela de público de um determinado dispositivo, devido sua definição por Wilson-Davis (1977) de “estudo de quem demanda (ou necessita, ou recebe) o que de alguém e para que”.

Wilson (2010) divide esse enquadramento teórico-metodológico em quatro estágios: o comportamento informacional propriamente (o comportamento do sujeito na relação uso-busca de fontes e canais de informação, sendo isto de forma ativa ou passiva); o comportamento de busca da informação (a ação de buscar as informações devido uma necessidade ou a busca de um objetivo); o comportamento de pesquisa de informação (a interação do sujeito com os sistemas informacionais, o nível micro do comportamento) e o comportamento do uso da informação (como o interagente irá significar e utilizar-se das informações).

Estudos de comportamento informacional tendem a ser pesquisas mais centradas nos indivíduos do que nos sistemas, com uma abordagem multifacetada, inclusão de grupos estudados e ampliação de estudos qualitativos e maior consistência teórica com o aumento da fundamentação interdisciplinar. Essa visão conceitual é evolução dos ‘Estudos de Usuários’ que reflete as necessidades de compreensão dos processos em uma perspectiva multidimensional, criadas pelos vários fatores do fenômeno de produção e disseminação de conhecimento.

Estudos de usuários são fundamentais como ferramenta de planejamento e atuação em dispositivos informacionais, como bibliotecas. “O conhecimento do usuário é indispensável tanto para planejar novos serviços de informação como para aprimorar os serviços já existentes, uma vez que todos os serviços de uma unidade de informação são voltados para os usuários.” (DIAS; PIRES, 2004, p. 28) Dessa forma, justifica-se a importância do estudo de usuários em bibliotecas, para a compreensão do comportamento informacional de seus usuários.

O presente estudo tem essa perspectiva como objetivo: realizar um estudo de usuários na Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina, localizada em Guaianases, no extremo da zona leste de São Paulo, que possui temática feminista. Como objetivos específicos, têm-se de conhecer o perfil médio dos usuários da biblioteca; levantar quais são suas possíveis necessidades de informação; analisar seu comportamento informacional; e examinar como os usuários avaliam a informação encontrada, conforme os conceitos de relevância e pertinência.

## **2. ESTUDO DE USUÁRIO: NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO**

No contexto da explosão informacional científica e tecnológica de meados dos anos de 1940, tornou-se ainda mais necessário adotar ferramentas de controle e recuperação documentárias, a fim de proporcionar a pesquisadores maior eficiência na busca e na satisfação de suas necessidades de informação. Concomitantemente, surgem as primeiras abordagens sobre estudos de usuários, que, no entanto, tinham enfoque nos sistemas de informação, e como estes se relacionavam com as pessoas, a partir de análises bibliométricas e computacionais. Porém, observa-se uma evolução da literatura no sentido de trazer os usuários da informação para o centro dos estudos de necessidades de informação (MIRANDA, 2006). Essa evolução também é citada por Paletta, Silva e Santos (2017, p. 3),

enquanto afirmam que “os estudos direcionados a entender os usuários da informação há algum tempo vêm mudando de foco: [...] atualmente vê-se um maior foco no comportamento informacional dos usuários, no como, por que e onde as pessoas buscam informação.”

Para Dias e Pires (2004, p. 10), “estudo de usuários é uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação.” Portanto, os atuais estudos de usuários podem ser resumidamente pautados na análise de usos e necessidades de informação, como também é encontrado em Miranda (2006, p. 99), que afirma que os estudos de usuários podem ser definidos como “método de sondagem objetiva que abrange o estudo das ‘necessidades de informação’ e os ‘usos da informação’.”

Nesse sentido, Le Coadic (1996, p. 39-41) defende que o uso da informação ocorre quando a informação é trabalhada de forma a satisfazer uma necessidade de informação e que, portanto, estes dois objetos do estudo de usuários são interdependentes e determinam o comportamento informacional do usuário. Dessa forma, o estudo do comportamento informacional dos usuários de bibliotecas pode começar pelo questionamento sobre quais motivos podem levar as pessoas a procurar informação. Para o autor, as pessoas buscam informação a partir da “existência de um problema a resolver, de um objetivo a atingir e a constatação de um estado anômalo de conhecimento, insuficiente ou inadequado.” Ainda, enfatiza que as necessidades de informação podem ser classificadas em duas grandes categorias, sendo elas: em função do conhecimento (derivada do desejo de saber) e em função da ação (derivada de necessidades materiais requeridas nas atividades humanas, profissionais e pessoais).

Além dos motivos supracitados que impulsionam o comportamento informacional dos usuários, Dias e Pires (2004, p. 11) também trazem motivos como a exigência da vida social, a exigência de saber, exigência de comunicação, e de lazer. De acordo com as autoras, “o conhecimento das necessidades de informação permite compreender por que as pessoas se envolvem em um processo de busca de informação [...] [e] permite avaliar e criar condições para melhorar os serviços oferecidos”. Em conclusão, conhecer as necessidades informacionais dos usuários é imprescindível para a gestão bibliotecária voltada para o atendimento das necessidades informacionais.

Estudar o comportamento informacional dos usuários envolve diversos aspectos, e um deles é especificado por Paletta, Silva e Santos (2017, p. 4), quando afirmam que “é igualmente importante saber a satisfação do usuário (como ele avalia) a informação que encontrou e os diversos fatores influenciam o seu processo de busca e apropriação da informação”. A avaliação da informação pelo usuário, como aspecto fundamental no estudo de usuários, é abordada no tópico seguinte.

### **3. AVALIAÇÃO DA INFORMAÇÃO PELO USUÁRIO: CONCEITOS DE RELEVÂNCIA E PERTINÊNCIA**

Os estudos de usuários avaliam o uso e a necessidade informacional dos usuários, e de que forma esses dois aspectos interdependentes influenciam seu comportamento informacional. A partir de determinadas motivações, os usuários realizam busca de informações, e ao encontrá-las, as avalia no que tange ao atendimento e à satisfação de suas necessidades. De acordo com Paletta, Silva e Santos (2017, p. 4), “ao encontrar uma informação, o usuário faz, mesmo que inconscientemente, uma avaliação dela, para saber se ela é pertinente ao seu fim, ou ao menos relevante”.

Essa ideia é corroborada por Miranda (2006, p. 103-110), quando afirma que “a busca e o uso da informação dependem de como o indivíduo avalia a relevância cognitiva e emocional da informação recebida e de atributos objetivos capazes de determinar a

pertinência da informação a certa situação problemática”. A autora também diz que o uso da informação é determinado por dois elementos: relevância e pertinência para esclarecimento ou solução do problema (subjetivo, cognitivo, situacional, multidimensional e dinâmico); e atitudes do usuário frente à informação (fruto de sua educação, experiência e preferências).

Cunha e Cavalcanti (2008, p. 289), definem o termo precisão, enquanto sinônimo de relevância, como “qualidade informativa dos documentos recuperados por um sistema, para atendimento de pedidos relativos a temas específicos”. Já o termo pertinência é definido como “adequação entre a pergunta apresentada e as respostas fornecidas por um sistema documentário”, ou como “utilidade para o usuário dos documentos recuperados num determinado momento, para atendimento de consulta específica. Um documento pode ser relevante, mas não ser pertinente para o usuário”.

Dessa forma, no atendimento de necessidades informacionais dos usuários, uma informação relevante pode ser entendida como aquela que possui potencial informativo, enquanto a informação pertinente pode ser vista como aquela que se adequa e é realmente útil à sua busca específica. Ou ainda, conforme resumem Paletta, Silva e Santos (2017, p. 5), relevância é entendida como “qualidade da informação (a sua avaliação depende mais dos conhecimentos prévios do usuário do que do contexto)”; e pertinência como “adequação da informação para determinado contexto (a sua avaliação depende das necessidades/objetivos do usuário)”.

A partir dos conceitos propostos, busca-se fazer um levantamento das necessidades de informação e do comportamento informacional dos usuários da Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina, enquanto dispositivo informacional público localizado na zona leste de São Paulo, que oferece acervo, espaço, serviço e eventos que atendem à população em geral, mas também àqueles que procuram informações específicas dentro de sua área temática focada na discussão de gênero e feminismo.

#### **4. A BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL CORA CORALINA**

A inauguração da biblioteca ocorreu em 1966, ainda sob o nome Biblioteca Infantil de Guaianases. Em 1986, recebeu a denominação de Biblioteca Infanto-Juvenil Cora Coralina, em homenagem à poetisa e escritora brasileira. Já em 2016, passou a denominar-se Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina, pelo Decreto nº 57.528.

Conforme definido por Cunha e Cavalcanti (2008, p. 52), biblioteca pública é aquela “que é posta à disposição da coletividade de uma região, município ou estado, e que é financiada principalmente por dotações governamentais”. Além de biblioteca pública municipal, localizada em Guaianases, na zona leste de São Paulo, a Biblioteca Cora Coralina também se caracteriza como biblioteca pública temática. De acordo com o site do SNBP (Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas), as bibliotecas públicas temáticas “se caracterizam como bibliotecas especializadas em uma determinada área/assunto. O ambiente configura-se de maneira a representar a área/assunto em foco, assim como as coleções que compõem o seu acervo, os serviços que oferecem e a programação cultural.”

O acervo geral da Biblioteca Cora Coralina é constituído por mais de 31 mil exemplares de livros de literatura e informação, revistas, atlas, multimídia, livros falados e audiolivros, entre outros, que podem ser buscados no catálogo online do Sistema Municipal de Bibliotecas. A biblioteca também disponibiliza aos usuários um acervo de filmes e documentários em formato de DVD, de variados gêneros e temas, para exibição e consulta individual em cabines.

Em 2015, a biblioteca inaugurou a primeira sala temática feminista de São Paulo, fruto de uma parceria entre a Secretaria Municipal de Cultura e a Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres. Com curadoria da artista Biba Rigo e participação de mulheres

em oficinas de artes visuais, a sala temática feminista recebeu ambientação dedicada à discussão sobre gênero e feminismo, à apropriação do espaço pelas mulheres, e à programação contínua relacionada ao tema, englobando cinema, música, teatro, literatura, rodas de conversa e oficinas.

Com isso, a biblioteca passou a ter temática feminista, e fazer parte da rede de bibliotecas temáticas da cidade de São Paulo, que é organizada pela Coordenadoria do Sistema Municipal de Bibliotecas da Secretaria Municipal de Cultura. A biblioteca recebeu um acervo especializado sobre discussão de gênero e feminismo, que inclui 720 obras, e a Coleção Rosangela Rigo, que possui mais 355 títulos, além de revistas e periódicos.

O presente trabalho busca estudar os usuários da Biblioteca Cora Coralina, em relação a como estes avaliam a informação oferecida, no que diz respeito ao acervo, ao espaço, ao serviço e à programação cultural, conforme os conceitos levantados de relevância e pertinência.

## **5. METODOLOGIA DE PESQUISA**

Após a escolha do tema que, de acordo com Selltiz et al. (1965, p. 33-34) pode ser “[...] sugerido por alguma vantagem prática ou interesse científico ou intelectual em benefício dos conhecimentos sobre certa situação particular”, sendo especificados nossos objetivos gerais e específicos (CERVO & BERVIAN, 2002) voltados à percepção que os interagentes da biblioteca Cora Coralina tem da sua funcionalidade e serviços, a delimitação do problema foi feita a partir de revisão literária, reflexão pessoal (CERVO & BERVIAN, 2002), e de hipóteses (GIL, 2002) levantadas com “uma observação assistemática dos fatos, nos resultados de outras pesquisas, nas teorias existentes, ou na simples intuição”.

Uma metodologia inicial de pesquisa para a adequação dos conceitos teóricos que abarcam o trabalho escolhido foi a de cunho exploratório, como posto por Gil (2002) proporciona uma maior familiarização com o problema, para torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado, embora que na maioria dos casos assume a forma de levantamento, pesquisa bibliográfica e estudo de casos. Já Mattar (1999) a define como um aprofundamento de conhecimentos do pesquisador sobre o assunto estudado. Pode ser usada para facilitar a elaboração de um questionário ou para servir de base a uma futura pesquisa, ajudando a formular hipóteses, ou na formulação mais precisa dos problemas de pesquisa.

Um dos métodos escolhidos foi a pesquisa quantitativa, por meio de uma amostra aleatória simples em um questionário online com seis respostas, e apesar de não caracterizar a população em estudo, é consideravelmente suficiente para a proposta de pesquisa, uma vez que devido a pandemia, não é permitido um maior escopo temático e funcional. Pesquisas com caráter quantitativo de acordo com Neves (1996) são constituídas por estudos quantitativos que geralmente procuram seguir com rigor um plano previamente estabelecido (baseado em hipóteses indicadas e variáveis que são objetos da definição operacional). Turato (2005) atribui ao método quantitativo de pesquisa de campo as características: positivistas, busca da explicação do comportamento das coisas, fatos e estabelecimento da relação causa-efeito, ocorrências gerais, surveys e experimentos, observações dirigidas, questionários, randomização, tamanho de amostra definido, controle de variáveis, apresentação dos resultados por meio de linguagem matemática e uma generalização por estatística dos resultados aplicados para explicar outras populações constituídas pelas mesmas variáveis.

Figura 1: Cronograma de pesquisa

Meses	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Pesquisa bibliográfica								X	X			
Revisão de literatura									X	X	X	
Coleta de dados	X											X
Análise de dados	X	X										
Redação preliminar		X										
Revisão		X										
Versão final		X										

Fonte: as autoras.

E para chegar-se a uma conclusão satisfatória, foi utilizado a análise de conteúdo que segundo Laville & Dione (1999), visa desmontar a pesquisa e os elementos do seu conteúdo para esclarecimento de suas características e ressignificação.

## 6. PROCEDIMENTOS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para aplicação do método de pesquisa, houve embasamento inicial nas sugestões trazidas por Dias e Pires (2004, p. 14-15), que propõem um roteiro de entrevista para um estudo de usuários que envolve questões como identificação do entrevistado; tipo de informação requerida; forma de adquirir a informação; opinião dos usuários sobre instalações, atendimento, coleção, serviços oferecidos; necessidades de informação; entre outros.

A partir disso, formulou-se um questionário online, a partir da ferramenta *Formulários Google*, que pode ser visto em anexo, contendo oito perguntas compostas por alternativas, e um espaço final aberto para possíveis comentários dos usuários respondentes. As três primeiras questões definem gênero, idade e escolaridade dos entrevistados, a fim de identificá-los; a quinta questão pretende compreender as necessidades informacionais dos usuários da biblioteca; as questões de número quatro, seis e sete buscam demonstrar seu comportamento informacional; e a oitava questão mostra a opinião dos usuários, e como estes avaliam a informação oferecida.

O questionário foi divulgado na página institucional da Biblioteca Cora Coralina presente na plataforma *Facebook*, a partir da contribuição do coordenador Cléo Lima, responsável pela equipe da referida biblioteca. O questionário ficou disponível para recepção de respostas por dois meses, entre meados de dezembro de 2020 até fevereiro de 2021, período em que seis usuários se dispuseram a participar. Infelizmente a aplicação presencial do questionário não foi possível devido ao fechamento da biblioteca desde março de 2020, motivado pela pandemia de Covid-19.

As perguntas formuladas apresentam variáveis quantitativas e qualitativas. Em Dias e Pires (2004, p. 28-29), “variáveis quantitativas são obtidas numericamente com contagens ou mensuração. [...] variáveis qualitativas ou categóricas não são obtidas numericamente, mas por meio de conceitos como ótimo, bom, regular, péssimo, sim, não, masculino, feminino, etc”. As variáveis qualitativas são empregadas nas perguntas de números um a sete, na medida em que suas alternativas são organizadas em conceitos e categorias, enquanto a questão oito emprega variáveis quantitativas, já que faz uso de uma escala numérica mensurável de satisfação.

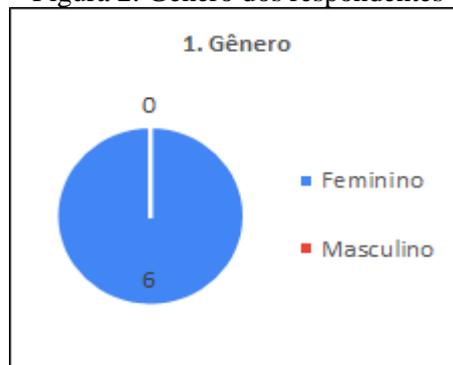
As respostas obtidas foram exportadas a partir de relatórios confeccionados pelo próprio *Formulários Google*, e convertidas em gráficos através do programa *Microsoft Excel*, posto que os gráficos representam numericamente a relação entre as variáveis de forma mais clara, já que “pelo gráfico pode-se visualizar o menor número de vezes/coisas;

o maior número; o maior declínio; o crescimento de um em relação ao outro; o mesmo número; a média; a distribuição em anos entre outros. (DIAS; PIRES, 2004, p. 28-29). A partir dos gráficos gerados, os dados puderam ser interpretados e analisados com abordagem quantitativa.

## 7. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

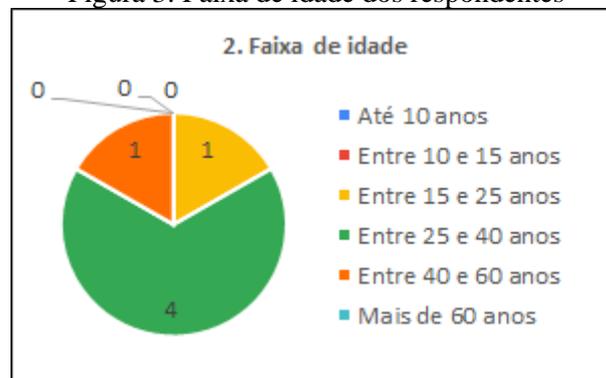
As três primeiras perguntas formuladas para o questionário *online* são constituídas de dados sobre o gênero, a faixa etária e o grau de instrução dos respondentes. Essas questões compõem um bloco com objetivo de conhecer brevemente o perfil dos usuários da Biblioteca Cora Coralina. Os dados obtidos foram tabulados e convertidos em gráficos, que são ilustrados nas figuras apresentadas abaixo.

Figura 2: Gênero dos respondentes



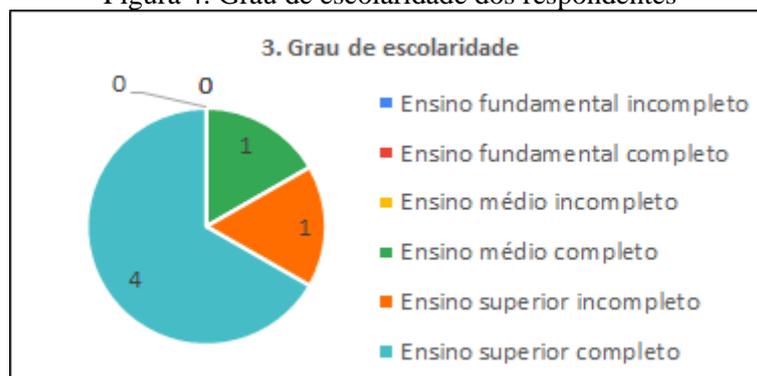
Fonte: as autoras.

Figura 3: Faixa de idade dos respondentes



Fonte: as autoras.

Figura 4: Grau de escolaridade dos respondentes



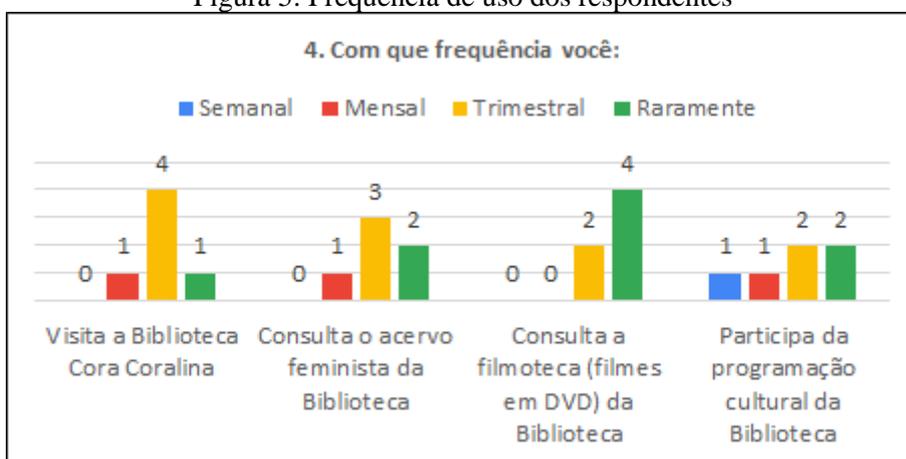
Fonte: as autoras.

Todas as seis respondentes do questionário se identificam com o gênero feminino, principal público potencialmente interessado em um acervo que discute gênero e feminismo, como é o caso da Biblioteca Cora Coralina. Entre elas, quatro se encontram na faixa de idade entre 25 e 40 anos e possuem ensino superior completo e, portanto, são pessoas jovens e bem instruídas.

No período pré-pandêmico, em que a Biblioteca Cora Coralina funcionava em regime normal, era possível notar, presencialmente, que a maior parte do público que a frequenta realmente é feminina. Porém, também podiam ser vistos muitos usuários não alfabetizados e em situação de rua, que provavelmente não tiveram condições de participar da atual pesquisa por falta de acesso às redes sociais, e que poderiam ser melhor representados se ela pudesse ter sido aplicada pessoalmente.

Na questão seguinte, de número 4, buscou-se levantar com que frequência os usuários da Biblioteca Cora Coralina a visitam e fazem uso de seu acervo e de seus eventos, e assim, analisar os hábitos de uso informacional dos respondentes.

Figura 5: Frequência de uso dos respondentes

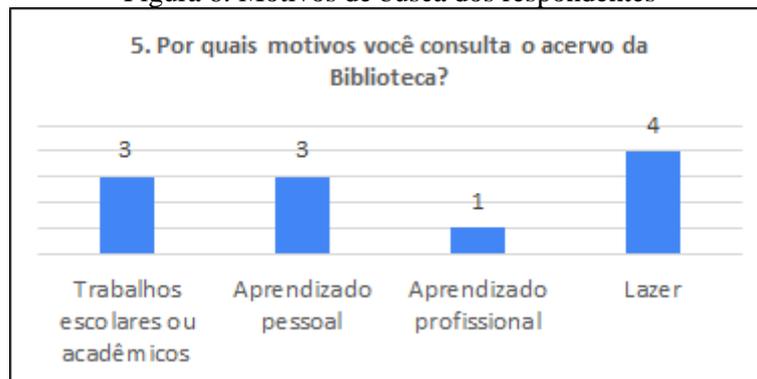


Fonte: as autoras.

A partir dos dados coletados, pode-se notar que a maioria das usuárias participantes da pesquisa frequentam a Biblioteca Cora Coralina trimestralmente para consultar seu acervo geral, e além dele possuem preferência por consultar o acervo feminista ou por participar da programação cultural da biblioteca. Porém, a maioria das usuárias raramente consultam a filmoteca e, portanto, esse acervo é subutilizado e não atende às necessidades informacionais das respondentes.

A questão 5 do questionário tem o intuito de coletar dados sobre os motivos que levam as usuárias a consultar o acervo da Biblioteca Cora Coralina, ou seja, tenta-se conhecer brevemente suas necessidades informacionais, de acordo com Dias e Pires (2004), supracitadas neste estudo, que defendem que esses motivos podem ser pautados por exigências de saber, de vida social, de comunicação e de lazer.

Figura 6: Motivos de busca dos respondentes

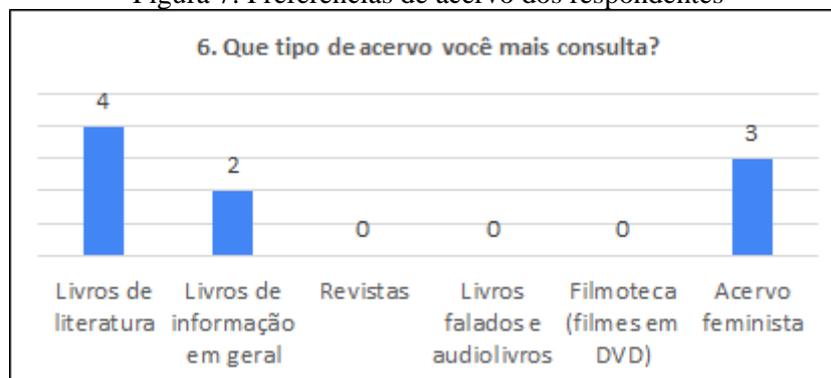


Fonte: as autoras.

Os dados demonstram que a maioria das usuárias consultam o acervo da Biblioteca Cora Coralina a fim de atender a necessidades de aprendizado acadêmico e pessoal, e de lazer. Portanto, o comportamento informacional ao frequentar a biblioteca será influenciado diretamente por esses fatores, inclusive na busca e na avaliação de informações, e que o planejamento bibliotecário deve estar focado na satisfação dessas necessidades. Ademais, é interessante saber que as pessoas ainda consultam bibliotecas públicas para fazer trabalhos acadêmicos, mesmo dentro desse escopo limitado de seis respondentes.

A pergunta com número 6 é direcionada a conhecer quais tipos de acervo oferecidos pela Biblioteca Cora Coralina são mais consultados por seus usuários, ou seja, quais são seus hábitos de uso, preferências e interesses informacionais específicos.

Figura 7: Preferências de acervo dos respondentes



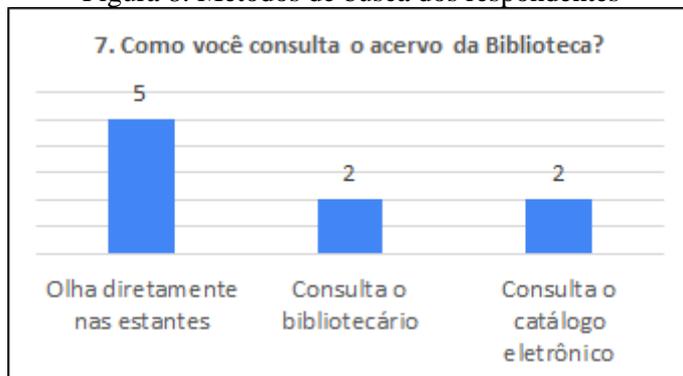
Fonte: as autoras.

Com os resultados obtidos, percebe-se que as usuárias participantes da pesquisa visitam a Biblioteca Cora Coralina para consultar, preferencialmente, os livros de literatura, e em seguida livros informativos e de temática feminista. Esses dados condizem com o perfil e as necessidades informacionais das usuárias, enquanto principal público-alvo de acervo feminista, buscando informação para realização de trabalhos acadêmicos e aprendizado pessoal. Esses resultados também mostram que a temática da biblioteca, focada no feminismo, é bem difundida com o público.

Por outro lado, os acervos de revistas, livros falados, audiolivros e filмотeca não são alvo do comportamento informacional das usuárias da amostra e, portanto, não satisfazem suas necessidades de informação, e os motivos para tanto devem ser melhor compreendidos, para que a biblioteca possa melhorar seu atendimento.

A próxima questão, de número 7, procura trazer dados sobre os métodos de busca informacionais adotados pelas usuárias da amostra.

Figura 8: Métodos de busca dos respondentes



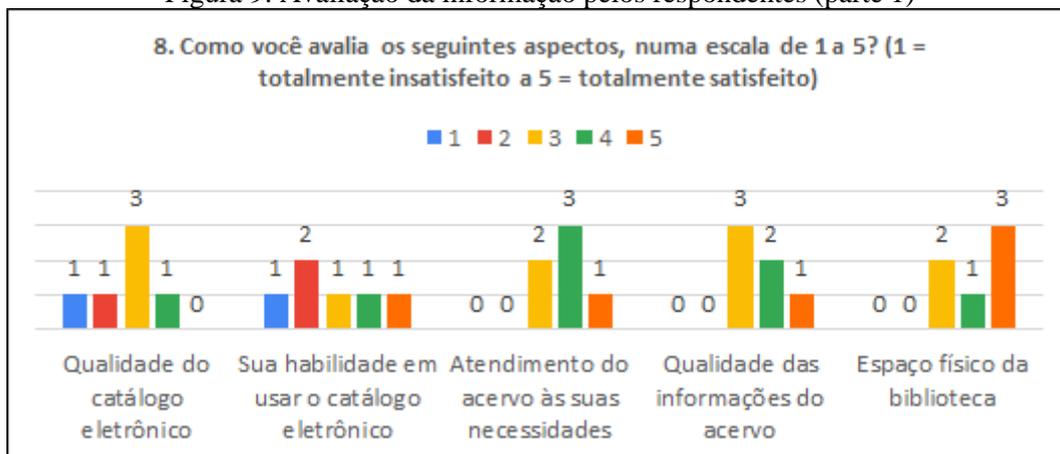
Fonte: as autoras.

As usuárias estudadas preferem consultar o acervo da biblioteca olhando diretamente para as estantes. Esse resultado pode ser comum em bibliotecas públicas, mas ainda assim é interessante, pois os usuários geralmente não têm conhecimento de que o acervo é organizado de acordo com sistemas de classificação e catalogação, não compreendem as notações bibliotecárias de assunto, mas se sentem à vontade e ambientados o suficiente para buscar informações sozinhas com base no arranjo físico informacional.

Em menor número, as usuárias buscam informações consultando o bibliotecário e o catálogo eletrônico. Esses dados mostram uma busca mais direcionada, que pode estar relacionada à necessidade de encontrar informações relevantes e pertinentes para uma situação específica, como a realização de um trabalho acadêmico, conforme já apontado em dados anteriores.

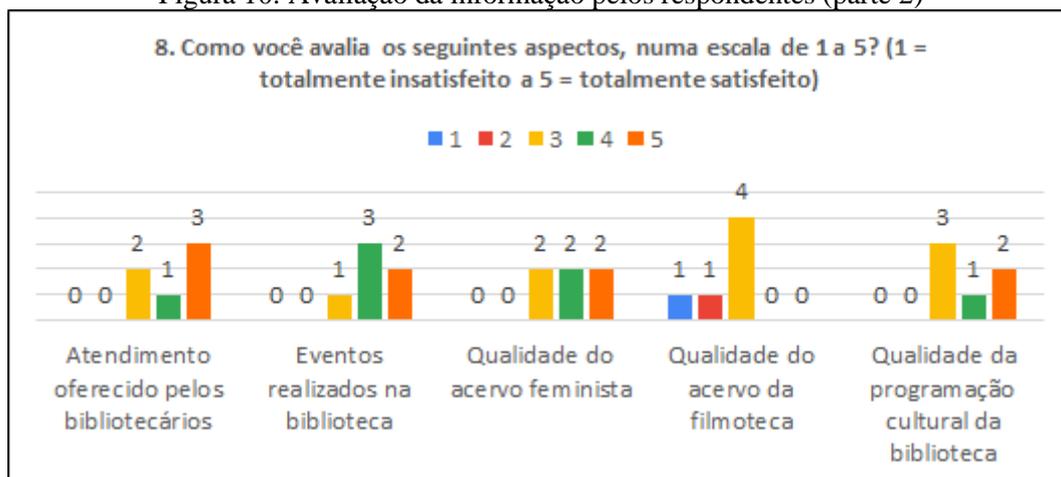
Por fim, a oitava questão está voltada para entender como as usuárias avaliam e qualificam as informações oferecidas pela Biblioteca Cora Coralina, no que diz respeito ao catálogo eletrônico, ao acervo, ao espaço físico, ao atendimento bibliotecário, aos eventos e à programação cultural. Os resultados obtidos foram divididos em duas partes, a fim de permitir melhor visualização gráfica.

Figura 9: Avaliação da informação pelos respondentes (parte 1)



Fonte: as autoras.

Figura 10: Avaliação da informação pelos respondentes (parte 2)



Fonte: as autoras.

Os resultados obtidos refletem a satisfação dos usuários a partir de suas próprias avaliações das informações encontradas em sua busca informacional. O catálogo eletrônico do Sistema Municipal de Bibliotecas foi o aspecto mais mal avaliado, o que demonstra que ele é percebido como de baixa qualidade e de difícil utilização. Também pode justificar porque a maioria das respondentes prefere consultar diretamente as estantes do acervo. Portanto, ao não atender às necessidades informacionais das usuárias, o catálogo eletrônico não faz parte do comportamento de busca de informações.

O acervo da biblioteca recebeu avaliação de qualidade mediana para alta, incluindo acervos geral e feminista, portanto, atende às necessidades informacionais das usuárias. Com exceção da filmoteca, que foi mal avaliada, mas também é pouco consultada. A partir disso, infere-se que ou os filmes em DVD disponíveis no acervo não atendem às necessidades de informação das respondentes, ou são pouco explorados e divulgados pela biblioteca a fim de atrair seus usuários.

O espaço físico da biblioteca, o atendimento bibliotecário e a programação cultural foram bem avaliados em relação à qualidade percebida pelas usuárias. Esses aspectos favorecem um ambiente convidativo aos usuários, que pode se refletir nos comportamentos informacionais relacionados ao hábito de uso da biblioteca para fins de lazer e aprendizado pessoal demonstrados anteriormente.

No geral, as usuárias respondentes parecem notar grande relevância e qualidade nas informações encontradas na biblioteca, além de seus eventos e serviços. Em especial os acervos de livros informativos, literários e feministas parecem oferecer maior pertinência e adequação em suas buscas e necessidades específicas, em detrimento dos acervos de revistas, audiolivros e filmoteca. É possível que, para melhorar a pertinência percebida pelos usuários, e aprimorar os serviços prestados pela biblioteca, seja interessante readequar o catálogo eletrônico oferecido e difundir mais os acervos subutilizados.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As necessidades de informação dos usuários de bibliotecas são múltiplas e específicas e, por isso, nem sempre são bem esclarecidas e passíveis de serem analisadas e interpretadas. Porém, elas se refletem no comportamento informacional dos usuários, e este pode ser melhor observado qualitativa e quantitativamente através do levantamento das opiniões e avaliações que os usuários constroem a partir das informações encontradas em sua busca.

Assim, algumas possíveis necessidades informacionais dos usuários da Biblioteca Cora Coralina foram traçadas, constituindo-se principalmente por aprendizado acadêmico, aprendizado pessoal e lazer. O comportamento informacional mostrou que os respondentes, em sua maioria, visitam a biblioteca e consomem suas informações em regularidade trimestral, a fim de consultar principalmente os livros informativos, literários e feministas diretamente nas estantes. Por fim, avaliam a qualidade informativa da biblioteca com bons conceitos de relevância e pertinência no geral, com destaque para o espaço físico, o atendimento bibliotecário, os eventos oferecidos e os acervos geral e feminista.

O catálogo eletrônico do Sistema Municipal de Bibliotecas e o acervo da filмотeca são os grandes entraves da Biblioteca Cora Coralina na perspectiva dos usuários. Estes parecem não atender às necessidades informacionais dos usuários, já que são pouco consultados e mal avaliados. Portanto, se apresentam como pontos a serem melhorados estrategicamente pela biblioteca, com o objetivo de atender seus usuários de forma mais plena.

A amostragem alcançada pelo presente estudo foi consideravelmente limitada devido ao contexto pandêmico, não só pelo número de respondentes, mas também pelo alcance restrito a uma rede social, que impediu contato com alguns usuários importantes da Biblioteca Cora Coralina, como pessoas em situação de rua que a frequentam constantemente; mas foi possível atingir os objetivos propostos pelo estudo. Espera-se que futuros estudos sobre o tema e a biblioteca tratados aqui sejam feitos com maior representatividade.

## REFERÊNCIAS

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A. **A usabilidade nos estudos de uso da informação**: em cena usuários e sistemas interativos de informação. *Perspect. ciênc. inf.*, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, p. 92-117, Apr. 2010.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos / Livros, 2008.

DIAS, Maria Matilde Kronka Dias; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, Leny Alves Bomfim. **Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais**. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, June 2006.

FERREIRA, S. M. P. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. 2002.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1992.

**Fundamentos metodologia científica**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Belo Horizonte: UFMG, 1999.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0100-19652006000300010>>. Acesso em: 11 out. 2020.

NEVES, J. L. **Pesquisa qualitativa – características, uso e possibilidades**. Cadernos de pesquisa em administração, São Paulo. V. 1, nº 3, 2 sem. 1996.

PALETTA, F. C.; SILVA, L. G.; SANTOS, T. Informação empresarial: conceitos de relevância e pertinência aplicados a mídias sociais. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, n. 1, p. 2-14, 2017. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/3043>>. Acesso em: 11 out. 2020.

SÃO PAULO (Cidade). Secretaria Municipal de Cultura. **Biblioteca Cora Coralina: Temática Feminista**. Disponível em: <[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/cultura/bibliotecas/bibliotecas\\_bairro/bibliotecas\\_a\\_1/coracoralina/](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/cultura/bibliotecas/bibliotecas_bairro/bibliotecas_a_1/coracoralina/)>. Acesso em: 7 fev. 2021.

SEIXAS, R. **A retórica da pós-verdade: o problema das convicções**. Revista Eletrônica de Estudos Integrados em Discurso e Argumentação, v. 18, n. 1, 29 abr. 2019.

SELLTIZ, C. WRIGHTSMAN, L. S.; COOK, S. W. **Métodos de pesquisa das relações sociais**. São Paulo: Herder, 1965.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (SNBP). **Tipos de bibliotecas**. Disponível em: <<http://snbp.cultura.gov.br/tiposdebibliotecas/>>. Acesso em: 7 fev. 2021.

SWAN, J. **Deepening the understanding of hospitals patient satisfaction: fulfillment and equity effects**. J Health Care Mark, 1985; 5:7-18.

TURATO E. R. **Métodos qualitativos e quantitativos na área da saúde: definições, diferenças e seus objetos de pesquisa**. Revista de Saúde Pública, 2005. Jun. 39(3):507-14.

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

WILSON-DAVIS, K. **The Centre for Research on Users Studies: aims and functions**. Asilib Proceedings, 29(2):65-69, Feb. 1977.

## **Anexo 1: Questionário - Estudos de usuários na Biblioteca Cora Coralina**

\* Questões obrigatórias

### **1. Seu gênero:\***

Feminino

Masculino

Prefiro não responder

Outros...

### **2. Sua faixa de idade:\***

Até 10 anos

Entre 10 e 15 anos

Entre 15 e 25 anos

Entre 25 e 40 anos

Entre 40 e 60 anos

Mais de 60 anos

### **3. Seu grau de escolaridade:\***

Ensino fundamental incompleto

Ensino fundamental completo

Ensino médio incompleto

Ensino médio completo

Ensino superior incompleto

Ensino superior completo

### **4. Com que frequência você:\***

**Semanal Mensal Trimestral Raramente**

Visita a Biblioteca Cora Coralina

Consulta o acervo feminista da Biblioteca

Consulta a filmoteca (filmes em DVD) da Biblioteca

Participa da programação cultural da Biblioteca

### **5. Por quais motivos você consulta o acervo da Biblioteca?\***

Trabalhos escolares ou acadêmicos

Aprendizado pessoal

Aprendizado profissional

Lazer

Outros...

### **6. Que tipo de acervo você mais consulta?\***

Livros de literatura

Livros de informação em geral

Revistas

Livros falados e audiolivros

Filmoteca (filmes em DVD)

Acervo feminista

Outros...

### **7. Como você consulta o acervo da Biblioteca?\***

Olha diretamente nas estantes

Consulta o bibliotecário

Consulta o catálogo eletrônico

Outros...

### **8. Como você avalia os seguintes aspectos, numa escala de 1 a 5? (1 = totalmente insatisfeito a 5 = totalmente satisfeito)\***

Qualidade do catálogo eletrônico

Sua habilidade em usar o catálogo eletrônico

Atendimento do acervo às suas necessidades  
Qualidade das informações do acervo  
Espaço físico da biblioteca  
Atendimento oferecido pelos bibliotecários  
Eventos realizados na biblioteca  
Qualidade do acervo feminista  
Qualidade do acervo da filmoteca  
Qualidade da programação cultural da biblioteca  
**9. Espaço aberto para comentários:**

## **BIBLIOTECAS ESCOLARES: COMO, POR QUE E PARA QUEM?<sup>5</sup>**

*Henrique Rodrigues Pena, Departamento de Informação e Cultura  
Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo*

**Resumo:** As bibliotecas escolares devem ser espaço de difusão cultural. Devem servir aos ideais de seus utilizadores, no caso, os estudantes. Os estudantes, realizando a apropriação cultural dos espaços da biblioteca, tornam-se os protagonistas do processo de ensino-aprendizagem, significando e construindo seus percursos estudantis, sob a orientação do profissional bibliotecário que atua como um mediador cultural. Para tanto, as bibliotecas devem estar constituídas e organizadas de forma a facilitar a organização e recuperação da informação. Para tanto, utilizam-se as linguagens documentárias para a representação descritiva e a classificação temática. Para a representação descritiva, elenca-se o uso do AACR2 e para a representação temática, o uso do CDD. Por fim, trabalha-se com uma pesquisa de campo que, a despeito da utilização de um pequeno corpus, identificam-se os principais usos de bibliotecas por estudantes e os motivos do não-uso. A falta de profissionais na biblioteca é elencada como uma das causas da não utilização. A utilização da internet como fonte principal e, para os estudantes, mais confiável de pesquisa traz uma reflexão sobre o trabalho do profissional bibliotecário e seu futuro enquanto mediador cultural. Por fim, apresentam-se sugestões sobre a representação descritiva e a classificação temática em bibliotecas escolares, proporcionando aos estudantes uma utilização mais assertiva do espaço da biblioteca.

**Palavras-Chave:** bibliotecas escolares; apropriação cultural; linguagens documentárias.

---

<sup>5</sup> Trabalho de Pesquisa apresentado como requisito de aprovação na Disciplina CBD0244 – 2SEM2020, sob orientação do Prof. Dr. Francisco Carlos Paletta apresentado no Seminário Estudos de Usuário da Informação.

## 1 INTRODUÇÃO

A função da biblioteca, enquanto dispositivo de difusão e mediação cultural, é aproximar o usuário da informação buscada. A biblioteca deve sempre se constituir de um equipamento cultural que otimize o tempo de seu usuário, para que ele encontre sempre a informação procurada, de uma forma rápida e, sobretudo, confiável. O pesquisador indiano Shiyali Ranganathan, em 1931, estabelece as cinco leis da biblioteconomia e, entre elas, está a seguinte: “Poupe o tempo de seu leitor” (RANGANATHAN, 1931). Portanto, a biblioteca deve ser constituída e funcionar de forma a facilitar o acesso dos leitores à informação.

Para atingir esse objetivo, lança-se mão das chamadas Linguagens Documentárias. As Linguagens Documentárias são os sistemas criados para a organização e recuperação da informação. Dentre os tipos de organização da informação encontram-se a representação descritiva e a representação temática da informação. Ambas as representações são efetuadas sob regras de manuais específicos que estabelecem uma uniformidade no trato da informação. Essas regras e métodos têm como objetivo facilitar a organização da informação e fazer com que ela seja facilmente recuperada. Porém, os códigos gerados por esses métodos não são de tão fácil compreensão.

A biblioteca escolar, assim como toda biblioteca de difusão cultural, tem como objetivo proporcionar aos estudantes o acesso à informação confiável para as pesquisas escolares e proporcionar momentos de fruição e entretenimento com leituras deleite. O incentivo à leitura deve ser uma característica fundamental nesse tipo de biblioteca, visto estar a mesma a serviço de jovens leitores que necessitam de estímulo para se encantarem com o mundo da literatura. Não se nasce gostando de ler e o incentivo à leitura deve ser sempre o objetivo principal de toda biblioteca escolar.

Esse processo de incentivo à leitura, porém, às vezes esbarra em uma falta de preparo de bibliotecas escolares, em vários pontos críticos. Muitas vezes, o jovem leitor não tem acesso livre ao acervo, sendo obrigado a pedir o livro específico a um funcionário que fica sozinho com os livros em um balcão fechado. Não há, nesse caso, o prazer de se andar por entre as estantes, observar as capas dos livros, os seus títulos para, finalmente, fazer a sua escolha. Em outros casos, os acervos não estão organizados em um catálogo (físico ou digital), dificultando a recuperação da obra pretendida, o que acontece, muitas vezes, nas chamadas “salas de leitura” que, em muitas escolas, substituíram as bibliotecas. Há casos, finalmente, em que os métodos de organização da informação não facilitam a recuperação dela, pois esses métodos constituem-se de um conjunto alfanumérico que não diz nada ao usuário da informação.

A presente pesquisa procura, em um primeiro momento, trazer à luz os métodos de recuperação da informação: representação descritiva e temática; mostrando como se organizam e como são importantes para uma rápida recuperação do conhecimento. Em um segundo momento, será analisada a pesquisa da experiência de usuários realizada no início do ano de 2021, com dados de usuários que acessam bibliotecas escolares. Será um momento de reflexão sobre qual o papel da biblioteca escolar e se esse papel vem sendo cumprido. A partir daí, conclui-se a pesquisa, propondo-se estratégias para otimizar o trabalho das bibliotecas escolares e para que elas possam satisfazer as necessidades dos usuários.

Não se pretende, de modo algum, esgotar as reflexões sobre o tema que, por si só, é muito complexo. Ao contrário, o objetivo principal deste trabalho é iniciar a discussão e fomentar a reflexão acerca do tema, que é de suma importância para o futuro de nossos jovens e de nossa profissão.

## 2 ORGANIZAÇÃO E RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A organização da informação envolve os métodos utilizados por bibliotecas para a organização e recuperação da informação. Para essa organização, são criados os catálogos, que podem ser manuais (fichários) ou, como são mais comuns ultimamente, digitais (OPACs) Segundo Cutter, o objetivo principal da formação de um catálogo é de permitir que um usuário encontre o material do qual já conheça, pelo menos, as informações básicas como autor, título ou assunto. Também é mostrar o material que a biblioteca possui de determinado assunto, autor ou tipo de literatura e, finalmente, auxiliar na escolha de um livro. (MODESTO e HUBNER, 2019)

Para essa organização se tornar uniforme e efetiva e facilitar o acesso à informação, desenvolveram-se os processos de representação descritiva e representação temática da informação. Através desses processos, facilitou-se a organização e recuperação da informação e a uniformidade dos processos entre bibliotecas possibilitou o intercâmbio da informação entre diferentes unidades e o processo de organização colaborativa, o que agilizou os processos por meio da troca de materiais entre bibliotecas. A seguir, trataremos dos dois principais meios de organização da informação.

### 2.1 REPRESENTAÇÃO DESCRITIVA

A representação da informação, segundo Aganette, Teixeira e Aganette, tem, como sua principal função, representar o documento a ser recuperado, seja ele um livro, um artigo, um objeto ou um documento pertencente a um acervo. Por meio de informações da obra, constitui-se um catálogo que permite ao usuário localizar o material no acervo da instituição. Segundo as autoras,

As atividades de representação da informação têm a função de representar a forma, ou seja, descrever dados através das características referentes à representação descritiva, física ou bibliográfica do item. Esses dados são os indicativos de autor, título, edição, editora, data, paginação, entre outros, seguindo regras de um ou mais códigos de catalogação (AGANETTE, TEIXEIRA E AGANETTE, 2017, p.177)

Os dados coletados e utilizados na representação descritiva de um material variam de um manual a outro. O código manual mais utilizado atualmente para realizar a representação descritiva dos materiais nas bibliotecas é o código AACR2 (Anglo-American Cataloging Rules), publicado pela IFLA (Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias) em 1967. Esse código obviamente não contempla as mudanças que ocorreram nos acervos desde essa época, principalmente no que concerne às obras disponibilizadas em meios digitais, comuns hoje em acervos de muitas bibliotecas. Por isso, estuda-se o desenvolvimento de outros códigos como a RDA (Resource Description and Access). Porém, a maioria das bibliotecas atualmente utiliza o código AACR2 para a construção de seu catálogo.

De acordo com os campos do AACR2, uma ficha catalográfica (física ou digital) deve conter as seguintes informações sobre o material:

- 1) Título e área de responsabilidade: Nome da obra e do autor.
- 2) Edição.
- 3) Tipo de Material: livro, periódico, material audiovisual, filme, partitura etc.
- 4) Publicação: Nome da editora, local e data de publicação.
- 5) Descrição física do material: Dimensões físicas do material, material complementar.
- 6) Série: Indicação se o material é pertencente a alguma série, com o número do volume correspondente, ISSN da série.
- 7) Notas: área para detalhes a serem acrescentados pelo catalogador.

- 8) Número normalizado: ISBN ou ISSN  
 9) Entradas secundárias: pessoas, eventos ou instituições.

Apesar de nem todos os campos serem obrigatórios, quanto mais informações estiverem contidas nos catálogos, mais precisa e mais objetiva será a recuperação do documento necessário. Abaixo o exemplo de uma ficha catalográfica feita com base no AACR2:

**FIGURA 1: FICHA CATALOGRÁFICA MODELO AACR2**

C213c 2013	<p>Canarim, Paulo Érico.</p> <p>Contos Eróticos para ler a dois [recurso eletrônico] / Paulo Érico Canarim; ilustração, Heliana Laura Rucco. – 1. ed. – Dados eletrônicos. – Rio de Janeiro : Ed. do Autor, 2013.</p> <p>Modo de acesso: World Wide Web. ISBN 978-85-916543-1-4</p> <p>1. Ficção brasileira. 2. Contos brasileiros. I. Rucco, Heliana Laura. II. Título.</p> <p style="text-align: right;">CDU: 82-34</p>
---------------	---

Responsável pela ficha catalográfica: CRB-MG 2742

Fonte: <https://patriciacanarim.wordpress.com/2013/12/13/ficha-catalografica/>

Nota-se, no exemplo dado acima, que algumas áreas não constam da representação, como, por exemplo, a área da descrição física, pois se trata de um arquivo eletrônico. Não consta, também, a área da série, visto não se tratar de uma obra seriada e sim de uma obra única. O profissional catalogador apresentou também uma informação nova a respeito do modo de acesso. Como dito anteriormente, o código não traz uma especificação para materiais digitais, porém, o catalogador utilizou-se da área de notas para informar que tal material está acessível virtualmente. O registro também traz a importante informação de quem foi o catalogador responsável e algumas informações a respeito da representação temática, que será o próximo tópico a ser analisado.

## 2.2 REPRESENTAÇÃO TEMÁTICA

Enquanto a representação descritiva traz informações para a construção do catálogo, a representação temática traz informações importantes a respeito da organização do acervo. Enquanto na representação descritiva, a linguagem documentária utilizada são os códigos de catalogação, na representação temática, as linguagens documentárias necessárias são os códigos de classificação. Destacam-se, nessa área, os códigos CDD (Código Decimal de Dewey) e CDU (Código Decimal Universal).

A linguagem mais utilizada para a representação temática, é, sem sombra de dúvidas, o CDD. Esse fato se dá devido à sua praticidade e pelo fato de ser mais intuitivo do que o código CDU. Há, dentro da área da biblioteconomia, uma certa rejeição aos sistemas de classificação tradicionais. Segundo Campos,

No campo das chamadas linguagens documentárias verifica-se o fenômeno generalizado da rejeição dos tradicionais sistemas de classificação. Tal fenômeno não pode ser atribuído à inflexibilidade ou insuficiência estrutural de tais linguagens. Há que se

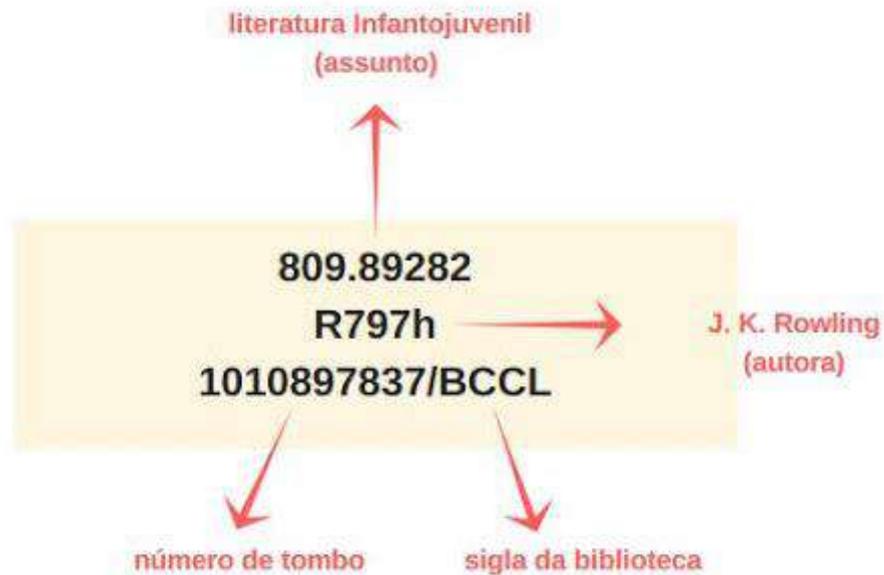
lembrar que o clima epistemológico em que se organizaram as tabelas de classificação, clima de saturação iluminística, com tendência a atribuir ao conhecimento científico rigidez e imutabilidade, está hoje completamente superado. A tendência a usar os já famosos tesouros mostra a necessidade de maior agilidade nas linguagens documentárias. Revela também a imprescindibilidade dos elementos classificatórios, já que os tesouros mais bem elaborados são verdadeiras classificações que não ousam dizer o próprio nome. (CAMPOS, 1986, p.85)

Apesar das críticas a eles dirigidas, os modelos tradicionais de classificação são muito utilizados nas bibliotecas, por criar uma uniformidade entre as diferentes unidades. O sistema CDD, utilizado na maioria das bibliotecas, surgiu em 1876, criado pelo bibliotecário Melvil Dewey. O sistema nasce com a prerrogativa de organizar todo o conhecimento humano em 10 classes (0 a 9). O sistema de organização temática, de acordo com o código de Dewey, se organiza da seguinte forma:

- 000 - Generalidades
- 100 - Filosofia
- 200 - Religião
- 300 - Ciências Sociais
- 400 - Línguas
- 500 - Ciências Puras
- 600 - Ciências Aplicadas
- 700 - Artes
- 800 - Literatura
- 900 - História e Geografia

O material é organizado em uma sequência decimal, tomando como base a casa da centena. O assunto principal pode ser seguido por um ponto e subdividido em subclasses, o que torna a classificação do material ainda mais específica. A partir dessa organização, torna-se mais fácil organizar o acervo, aproximando as semelhanças entre os materiais por campos do conhecimento. Porém, para um estudante de Ensino Fundamental, porém, esse sistema pode não ser tão claro assim, por conter vários números (e, em alguns casos, letras). Abaixo, um exemplo de uma etiqueta de lombada, que encontramos em uma biblioteca.

Figura 2: etiqueta de lombada com base na CDD



Fonte: <http://www.crb8.org.br/descomplicando-a-biblioteconomia-desvendando-a-etiqueta-dos-livros-da-biblioteca/>

Notamos que se trata de um livro de literatura, pois o código inicia-se com o algarismo 8. O número também traz informações sobre a obra, como o local onde foi escrito, que se trata de uma obra de ficção moderna, infanto-juvenil. O código abaixo traz a primeira letra do sobrenome da autora (R) e a primeira letra da obra (h). Abaixo informações sobre a biblioteca e o número que corresponde ao livro no registro de tomo.

### 3 BIBLIOTECAS ESCOLARES

A biblioteca escolar é um tipo específico de biblioteca de difusão. Segundo Obata, existem dois tipos principais de bibliotecas: as de conservação e as de difusão. As bibliotecas de conservação eram muito comuns na Idade Média, como as bibliotecas monásticas. Segundo Obata, “há concepções baseadas na ideia de que o domínio da leitura e da escrita e ainda o acesso à biblioteca são restritos a determinados segmentos da sociedade que detém o poder político, religioso ou técnico-acadêmico.” (OBATA, 1999, p.92) O conhecimento, nesse período, era algo considerado extremamente valioso e fonte de poder. Aquele que detém o conhecimento, domina aquele que não o possui. Esse poder poderia ser político ou mesmo religioso. Apesar de não serem tão comuns nos dias de hoje, ainda existem importantes bibliotecas de conservação no Brasil e no mundo, que hoje têm o papel de não mais isolar o conhecimento e sim de armazenar registros para pesquisas históricas. Cita-se, por exemplo, a Biblioteca Nacional do Brasil, situada no Rio de Janeiro ou a Biblioteca Brasileira, que se situa dentro da Universidade de São Paulo.

As bibliotecas escolares, diferentemente das bibliotecas de conservação, devem ser espaços de difusão cultural. Para tanto, as referidas bibliotecas devem observar alguns paradigmas, segundo Obata:

- a) reprodutibilidade em grande escala dos materiais impressos, a partir da invenção da imprensa; b) inclusão da leitura e da escrita e da

biblioteca nas políticas públicas; c) ampliação do domínio da competência técnica para as atividades da biblioteca, além do desenvolvimento de estudos e práticas biblioteconômicos. (OBATA, 1999, p.92)

Em primeiro lugar, a biblioteca deve possuir, se possível, mais que um exemplar das suas obras. Visto tratar-se de um equipamento cultural, um acervo deve ser variado e rico. As bibliotecas de difusão devem inserir-se nas políticas públicas de fomento à leitura para que seus usuários tenham garantido o seu espaço de leitura e produção, muitas vezes realizado em oficinas culturais. É necessário que a biblioteca de difusão também garanta que seus usuários possam utilizar com facilidade de seus serviços, sejam eles consulta ao acervo e empréstimos, localização de informações em bases de dados, assim por diante.

Ainda refletindo sobre o trabalho de Obata, as bibliotecas, segundo a autora, devem ser conduzidas objetivando principalmente o usuário. Não há razão para existência de bibliotecas senão a utilização pelo usuário final. A imagem do bibliotecário como guardião eterno dos livros e dos livros como um bem material insubstituível deve ser desconstruída para dar lugar à imagem do bibliotecário como um mediador cultural, aquele que vai proporcionar um serviço ao seu usuário.

E como deve ser uma biblioteca escolar perfeita? Não há uma fórmula exclusiva para a construção e a organização da biblioteca escolar. Porém, há uma concordância nos objetivos que devem permear uma biblioteca escolar. Para Hillesheim e Fachin,

A biblioteca escolar é um espaço em que os alunos encontram material para complementar sua aprendizagem e desenvolver sua criatividade, imaginação e senso crítico. É na biblioteca que podem reconhecer a complexidade do mundo que os rodeia, descobrir seus próprios gostos, investigar aquilo que os interessa, adquirir conhecimentos novos, escolher livremente suas leituras preferidas e sonhar com mundos imaginários. (Hillesheim e Fachin, 2003, p.35)

As autoras apresentam o importante papel da biblioteca escolar como um espaço de desenvolvimento de imaginação, criatividade e senso crítico. Também estabelecem que o espaço deve favorecer a investigação, instigando a curiosidade dos estudantes, para que, por eles mesmos, possam descobrir os seus gostos pessoais de leitura, visto que a capacidade de leitura e interpretação de textos é essencial em todos os âmbitos pessoais e profissionais. As autoras também propõem, em seu trabalho, atividades a serem realizadas pelos alunos como “a hora do conto”, com contação de histórias que estimulam a imaginação. As autoras também salientam a importância do trabalho do profissional bibliotecário na organização do acervo, elaboração de um sistema de empréstimos, atendimento e orientação aos usuários para que eles desenvolvam autonomia para utilização do acervo.

Campello ressalta a importância da utilização da biblioteca escolar, cuja utilização está prevista nos Parâmetros Curriculares Nacionais (PCN) não somente de Língua Portuguesa, mas também de outras disciplinas como História, Ciências Naturais, Geografia, Matemática, Arte e, até mesmo, Educação Física. A leitura e a utilização do espaço biblioteca deve ser coordenadas entre o profissional bibliotecário e o professor. (CAMPELLO et al., 2001).

O protagonismo cultural do aluno, sua autonomia em aprender por meio de pesquisas devem permear o trabalho da biblioteca infantil. Segundo Perrotti e Pieruccini,

...tomamos, a partir do início dos anos 70, a apropriação simbólica como objeto de estudo, considerando-a em sua

dimensão de apropriação de signos e significados, condição indispensável aos processos gerais de afirmação do protagonismo cultural. (PERROTTI e PIERUCCINI, 2007, p.56)

É importante que o estudante se aproprie do ambiente da biblioteca como um espaço de construção de conhecimento e pesquisa autônoma. Uma vez que o estudante assuma o protagonismo cultural, seus saberes são mais profundos, visto que são mais significativos. Não é um saber que lhe foi imposto e sim um saber por ele mesmo construído. Para a construção desse protagonismo é essencial o trabalho do profissional bibliotecário que deve orientar, e não cercear, as pesquisas e o trabalho autônomo dos estudantes.

#### **4 ESTUDO DE USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS ESCOLARES**

Para entendermos as demandas de uma biblioteca escolar, realizou-se um estudo de usuários nos primeiros dias de 2021, com estudantes que variam desde a educação infantil até a pós-graduação. Para atingir esse fim, realizou-se uma pesquisa quali quantitativa onde, na primeira parte, procurou-se quantificar o uso da biblioteca entre estudantes e na segunda parte procurou-se conhecer quais eram os ideais de biblioteca entre os estudantes. Como a pesquisa realizou-se em um ano em que ocorreu a pandemia de COVID19, a pesquisa ocorreu de forma online, utilizando-se os recursos do Google Formulários.

Obteve-se, no período de 11/01/2021 a 16/02/2021, um total de 24 respostas ao questionário enviado por *e-mails*, grupos de *whatsapp*, e demais redes sociais. 33% das respostas correspondem a alunos do Ensino Fundamental (1º a 9 ano), 29% a alunos do Ensino Médio, 25% a alunos de graduação e 20% a alunos de pós-graduação. Entre os alunos que cursam o Ensino Superior, graduação e pós-graduação, há alunos de Administração, Biblioteconomia, Desenvolvimento de Algoritmo, Direito, Neuropsicopedagogia, Psicopedagogia e Tributos e Negócios. Com relação à natureza das instituições, a maioria (58%) estuda na rede particular de ensino, 37% na rede pública estadual e 4% na rede pública municipal. Porém, a maioria afirma que estudou a maior parte do seu tempo de estudante em instituições públicas.

Com relação à faixa etária, encontramos uma grande diversidade, com a maior parte dos estudantes afirmando que possuem mais de 30 anos (29%), 25% possuindo de 15 a 20 anos, 20%, de 10 a 15 anos, 16% de 20 a 30 anos e 8% de 5 a 10 anos.

Com relação às bibliotecas escolares, a grande maioria afirma que, em sua instituição, há biblioteca escolar (70%). Outros 25% afirmaram que há somente sala de leitura em sua instituição de ensino. 4% dos entrevistados afirmaram que não há nem bibliotecas e nem sala de leitura em sua instituição. Perguntou-se também em relação aos hábitos de frequência e utilização da biblioteca escolar. Neste quesito, 29% dos entrevistados afirmam não utilizar a biblioteca. Outros 29% afirmam utilizar somente durante as aulas de leitura (salas de leitura) e outros 29% afirmam que utilizam tanto para pesquisas quanto durante as aulas. Apenas 12% afirmam utilizar somente para fazer pesquisas. Os dados mostram que muitos estudantes não utilizam a biblioteca de sua instituição, mesmo a instituição possuindo tal equipamento. Tal fato pode ocorrer devido a uma não apropriação do espaço cultural, como afirma Perrotti e Pieruccini. O estudante não se sente parte daquele ambiente, tem receio de atrapalhar o “silêncio sagrado” da biblioteca e não vê esse espaço como sendo um espaço seu, onde é possível pesquisar, estudar ou mesmo usufruir de uma leitura recreativa. É o não-protagonismo do estudante que, por sua vez, nunca foi orientado a como utilizar aquele ambiente, muitas vezes misterioso e desconhecido, de códigos e símbolos “ocultos”.

Aos estudantes que disseram que não utilizam o espaço da biblioteca, foi perguntado o motivo pelo qual não é realizada a utilização. Um alto índice (62%) informou que não

utiliza a biblioteca pois encontra respostas mais confiáveis na internet. Outros 25% dizem que não sabem utilizar a biblioteca e sempre ficam perdidos. Finalmente 12% informam que não há funcionários na biblioteca, e que, portanto, fica impossível a sua utilização. Em tempos de “pós-verdade” e de *fake news*, cabe aos profissionais da Ciência da Informação refletirem no seu papel de mediadores culturais. Quando o aluno diz que confia mais na internet do que no profissional bibliotecário e na instituição biblioteca, há um ponto claro de desequilíbrio entre o papel ideal da biblioteca e do bibliotecário e o que ele está sendo, de fato.

Com relação à organização da informação (representação descritiva e temática) do acervo das bibliotecas escolares, 41% dos estudantes informam que há uma organização utilizando-se códigos de números. Como a grande maioria das bibliotecas trabalha com o CDD, a resposta confirma nossa hipótese de que a representação temática é realizada utilizando-se o código CDD. 29% dos estudantes informam que há uma organização por ordem alfabética de autores ou títulos e 12% informam que há um outro tipo de organização (cores/desenhos). O dado que chama a atenção, porém, é o fato de 16% dos entrevistados dizerem que não possuem acesso livre aos acervos, sendo, portanto, obrigados a solicitar o livro/material pretendido ao funcionário. Recordar-se aqui do antigo papel de guardião dos livros exercido pelos bibliotecários monásticos das bibliotecas de conservação. Nesses casos, o livro é visto como um patrimônio da instituição e não como bem de consumo.

Com relação à localização e recuperação da informação, a maioria dos entrevistados, que têm acesso aos acervos, informa que consegue localizar sozinho o material que precisa na maioria das vezes, porém em alguns casos há dificuldade por conta da complexidade dos códigos de organização da informação. Com relação aos catálogos desenvolvidos com base na representação descritiva dos materiais, a maioria dos estudantes (37%) informa que sua instituição não possui um catálogo organizado com os materiais presentes na biblioteca. Outros 16% afirmam que há um catálogo, porém somente para uso interno dos funcionários e outros 16% afirmam que há um catálogo de fichas manuais. 29% afirmam que há um catálogo eletrônico possível de ser acessado pela internet. Esses dados mostram que há uma necessidade de se implementar e otimizar a parte de catalogação nas bibliotecas escolares. Se a grande maioria utiliza o sistema CDD, é muito complicado para o usuário localizar o material sem a disponibilização de um catálogo, seja ele manual ou eletrônico.

Com relação a outros serviços e eventos realizados pelas bibliotecas escolares, o acesso à internet e à consulta a periódicos figuram como os serviços mais comuns oferecidos pelas bibliotecas. Entre os eventos mais comuns realizados no ambiente da biblioteca destacam-se os saraus literários, contação de histórias e oficinas de poesia.

Como última questão, perguntou-se aos entrevistados como seria a biblioteca dos sonhos de cada um. A maioria vê a biblioteca ideal como um espaço organizado, aconchegante e com livre acesso ao acervo. A biblioteca ideal de cada um coincide com a proposta de Obata, Perrotti e Pieruccini, de um espaço onde o saber é construído de forma autônoma pelo estudante, mediado pelo profissional bibliotecário que está lá para auxiliar e não somente para “punir”.

Há também respostas que salientam a necessidade de uma organização funcional, que facilite a recuperação da informação. Há de se refletir na necessidade de se implementar mudanças nos processos de representação descritiva e representação temática. Pensando em uma organização de uma biblioteca escolar, haveria necessidade de se conservar os mesmos códigos de classificação e representação descritiva de uma biblioteca convencional? Talvez haja a necessidade para que se uniformize os trabalhos de catalogação por meio de um trabalho de cooperação mútua, porém esse é um trabalho interno. O usuário final não precisa compreender processos teóricos de catalogação e classificação temática. Considerando-se os tipos de materiais presentes em uma biblioteca escolar, pode-se adaptar os códigos CDD

para facilitar a localização do material. A separação das áreas por cores, símbolos e desenhos poderia auxiliar o acesso de um usuário que não precisa compreender o complexo sistema da biblioteconomia.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A biblioteca escolar, enquanto biblioteca de difusão, deve sempre ser voltada ao usuário, suas necessidades e seus anseios. Não existe biblioteca sem usuário, portanto, todo o serviço da biblioteca deve ser voltado ao usuário. Pieruccini, Perrotti e Obata colocam o estudante como protagonista no processo de ensino-aprendizagem, portanto, todo o processo educacional deve estar centrado na figura do estudante. O conhecimento não é simplesmente transferido de um ser a outro. Esse conhecimento deve ser construído e significado pelo próprio estudante, que estabelece suas relações para a construção de sua leitura de mundo. Aqui entra o papel da biblioteca escolar, como mediadora desse conhecimento.

Para cumprir seu papel na mediação cultural, a biblioteca deve estar organizada de modo a facilitar a organização e a recuperação da informação. As linguagens documentárias são muito importantes nesse processo, sendo as principais utilizadas, a AACR2, para a representação descritiva dos documentos de acervo e a CDD para a classificação temática e organização deles.

Importantes, porém complexos. Assim são definidas essas linguagens. Para a biblioteca escolar, é importante que o estudante entenda que o espaço é para sua utilização. O excesso de códigos pode causar uma inibição ao uso do equipamento biblioteca. De acordo com a pesquisa de usuários realizada com a participação de estudantes de todos os níveis de ensino, a maioria informa que utiliza a biblioteca para pesquisas e durante as aulas ministradas naquele espaço, porém há um número considerável que não a utiliza, pois não vê a biblioteca como um espaço acolhedor e confiável para a pesquisa. Esse último dado impacta na forma como pensamos o nosso trabalho e como devemos agir para que a biblioteca cumpra de fato o seu papel. Por fim, ao solicitar aos estudantes que descrevessem o seu ideal de biblioteca, muitos defendem que o espaço deve ser acolhedor, com um acervo variado e que o estudante possa ter autonomia para pesquisar livremente em seu acervo. Há uma concordância com a pesquisa de Obata que diz que bibliotecas escolares devem ser, de fato, ambientes de difusão e não ambientes somente de conservação. O livro deve ser visto como um bem utilizável e não como um patrimônio da biblioteca.

## REFERÊNCIAS

AGANETTE, Elisângela Cristina; TEIXEIRA, Livia Marangon Duffles; AGANETTE, Karina de Jesus Pinto. A representação descritiva nas perspectivas do século XXI: um estudo evolutivo dos modelos conceituais. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 22, n. 50, p. 176-187, 2017. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/147/14752558014.pdf>. Acesso em 15/02/2021

BEHR, Ariel; MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. Gestão da biblioteca escolar: metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca. **Ciência da Informação**, v. 37, n. 2, p. 32-42, 2008. Disponível em <https://www.scielo.br/pdf/ci/v37n2/a03v37n2.pdf>. Acesso em 16/02/2021.

CAMPOS, Astério T. Linguagens documentárias. **Revista de biblioteconomia de Brasília**, v. 14, n. 1, p. 85-88, 1986. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/article/view/0000010222>. Acesso em 15/02/2021.

CAMPELLO, Bernadete et al. **A biblioteca escolar: temas para uma prática pedagógica.** Autêntica, 2017.

DA SILVA, José Fernando Modesto; HUBNER, Marcos Leandro Freitas. **Cutter e o objetivo do catálogo na Representação Descritiva sob a AACR e a RDA.** Disponível em <https://rdanobrasil.org/wp-content/uploads/2019/12/2019-cutter-e-o-objetivo-do-catalogo-aacr-rda-texto.pdf>. Acesso em 15/02/2021.

HILLESHEIM, Araci Isaltina de Andrade; FACHIN, Gleisy Regina Bóries. Biblioteca escolar e a leitura. *School library and the reading p. 35-45*. **Revista ACB**, [S.l.], v. 8, n. 1, p. 35-45, ago. 2005. ISSN 1414-0594. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/rac/article/view/404/507>>. Acesso em: 15 fev. 2021.

MODESTO, Fernando. Panorama da catalogação no Brasil: da década de 1930 aos primeiros anos do século XXI. In: **Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação**. 2007. p. 1-22. Disponível em: <http://www2.eca.usp.br/prof/fmodesto/textos/2007PanoramaCatalogacao.pdf>. Acesso em 16/02/2021

OBATA, Regina Keiko. Biblioteca interativa: construção de novas relações entre biblioteca e educação. **Revista brasileira de biblioteconomia e documentação**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 91-103, 1999. Disponível em: < <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/398/372> >. Acesso em 15/02/2021.

OBATA, Regina Keiko. No fim, o bibliotecário morre. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 4, n. 1, p. 72-88, 2006. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2030>. Acesso em 16/02/2021

OLIVEIRA, Renan Pinheiro de. **CDD X CDU: uma análise comparativa em Bibliotecas Universitárias**. 2009. Disponível em: <https://bibliotecadigital.uniformg.edu.br:21015/xmlui/handle/123456789/35>. Acesso em 15/02/2021.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. LARA, MLG, FUJINO, A. NORONHA, DP (org.) **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. Recife: Néctar, p. 46-97, 2007. Disponível em: <http://www2.eca.usp.br/nucleos/colabori/documentos/Infoeducacao.pdf>. Acesso em 16/02/2021.

PIERUCCINI, Ivete. **Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação**. 2013. Disponível em: <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--159.pdf>. Acesso em 16/02/2021.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **The five laws of library science**. Madras Library Association (Madras, India) and Edward Goldston (London, UK), 1931.

## ESTUDO DE PROTOCOLOS PARA BIBLIOTECAS NO PERÍODO DE PANDEMIA E APLICAÇÃO PARA UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA<sup>6</sup>

*Aline Aparecida da Costa*  
*José Luiz Freitas Aleo*  
*Michelle Alves de Passos Araújo*  
*Pollyana Pereira Marin*  
*ECA-USP*

**Resumo:** Devido a pandemia do Covid-19, o trabalho buscou investigar os protocolos de atendimento e reabertura de bibliotecas de diferentes instituições. A partir desta investigação, foi realizada a análise comparativa com os protocolos adotados pela biblioteca da faculdade Unifaat, localizada no município de Atibaia, que manteve o serviço de atendimento durante o período de isolamento social. O objetivo da análise foi de produzir um material reflexivo a respeito das ações já propostas para o contexto apresentado, ademais de pensar a respeito de sua aplicação em um modelo prático.

---

<sup>6</sup> Trabalho de Pesquisa apresentado como requisito de aprovação na Disciplina CBD0244 – 2SEM2020, sob orientação do Prof. Dr. Francisco Carlos Paletta – I Simpósio “uX – User Experiencie” e Arquitetura da Informação.

## 1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objetivo aplicar os conhecimentos a respeito de estudos de usuários, adquiridos na disciplina CBD0244 - Estudos de usuários da informação, como proposta de trabalho final para tal. Foram selecionados protocolos de bibliotecas como referência, no que se refere à abertura com segurança das bibliotecas no período de pandemia da Covid-19, utilizados para análise e adaptação para uso de uma biblioteca universitária.

O relato usa o método de trabalho acadêmico para a descrição e a apreciação dos pontos propostos e sua importância nota-se no intuito de produzir um material reflexivo a respeito das ações já propostas para o contexto apresentado, ademais de pensar a respeito de sua aplicação em um modelo prático, de maneira que apliquemos os conceitos e os métodos aprendidos durante o semestre corrente. O trabalho está estruturado da seguinte maneira: Introdução; Disparador da elaboração da proposta e uso de protocolos, com apresentação da entrevista; Metodologia; Espaços; Atendimento; EPIs - medidas sanitárias; Acervo (empréstimo/devolução); Treinamento de pessoal e Cuidados com o grupo funcional.

## 2. DISPARADOR DA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA E USO DE PROTOCOLOS, COM APRESENTAÇÃO DA ENTREVISTA

A seleção temática do presente trabalho deu-se devido a alguns fatores que envolvem o momento atual vivenciado pela sociedade global, dado a situação de pandemia pelo Covid-19, e a formação acadêmica do grupo composto pelos autores deste texto, qual seja, o curso de Biblioteconomia. A partir destas perspectivas, decidimos investigar o que estava sendo proposto pelos protocolos desenvolvidos para este período de exceção e que se aplicasse, especificamente, às bibliotecas. Com isto em mente, também decidimos buscar um exemplo prático, ou seja, uma biblioteca que estivesse em funcionamento no período referido, para analisá-lo de acordo com os protocolos e pensar em possibilidades de aplicação das indicações feitas por profissionais.

Após um período de pesquisas, encontramos uma biblioteca universitária de uma faculdade particular que estava oferecendo atendimentos presenciais e assim decidimos fazer uma entrevista com a bibliotecária responsável. A faculdade chama-se Unifaat e está localizada no município de Atibaia, cidade natal de uma das integrantes do grupo. Esta universidade possui 22 cursos de graduação, mais cursos de pós e extensão e em sua página institucional dá destaque no tópico de Infraestrutura para a “Biblioteca com mais de 50 mil exemplares, com espaços para pesquisa e convivência social”. A bibliotecária responsável é a Aline, que trabalha nesta biblioteca há mais de oito anos e nos concedeu a seguinte entrevista:

Ações de funcionamento da biblioteca durante o período de pandemia e pós-pandemia:

1. Há quanto tempo você é bibliotecária desta instituição?  
Há 8 anos e 2 meses.
2. Como é constituído o quadro de funcionários?  
Contamos com dois auxiliares de biblioteca (no momento apenas 1), e 4 estagiários (no momento 3)
3. Qual a quantidade mensal de alunos que visita a biblioteca?  
Recebemos em média 40 alunos no mês.
4. Quantos empréstimos são feitos mensalmente?  
São feitos 100 empréstimos mensais.
5. Quais são os serviços e as atividades oferecidas aos usuários?

Empréstimo, devolução, auxílio a pesquisa, busca no catálogo, auxílio a normatização de trabalhos acadêmicos.

6. Com a chegada da pandemia, os procedimentos da biblioteca mudaram? Em caso positivo, em que momento ocorreu essa decisão?

Sim, ocorreram quando decidiram suspender as aulas, nos adaptamos para atender aos usuários com os agendamentos, e o outro momento quando tivemos que voltar a trabalhar presencialmente em dias e horários pré-estabelecidos.

7. Em quais documentos foram baseados os novos procedimentos?

Pesquisas da Realm, e troca de informações com colegas de profissão.

8. Quais atividades sofreram maior impacto com as mudanças?

A pesquisa, pois o usuário perdeu a autonomia de procurar obras no acervo.

9. Houve algum período em que a biblioteca ficou fechada ao público? Por causa disso, foram promovidas atividades on-line?

Não houve fechamento, pois todas as semanas tinha algum colaborador para atender aos usuários que foram marcados, mas, todavia, as atividades online ganharam mais impacto, mas era um dos fatores que era indicado a todo momento aos usuários.

10. Neste período de exceção foi possível notar um maior uso de comunicação eletrônica/redes sociais para comunicar-se com a biblioteca?

Não dispomos de redes sociais, o e-mail que antes era pura formalidade, passou a ser a única fonte segura e confiável de comunicação, então sim, houve um maior uso.

11. Quais instruções são dadas aos usuários na chegada à biblioteca, durante sua permanência no ambiente e ao sair?

Passar álcool em gel antes e depois de sair do recinto, em caso de devolução, os próprios usuários deixam os materiais nas caixas de quarentena, e que comportamos apenas um usuário por vez.

12. Todos os espaços da biblioteca continuam acessíveis como no período anterior à pandemia?

Não, o acervo é fechado, e eles só têm o balcão para assinar os documentos.

13. A carga horária dos funcionários foi mantida?

Estagiários não sofrem alteração, mas os funcionários sim.

14. O que mudou na rotina de trabalho?

Tudo, centralizamos trabalho, para que apenas uma pessoa cuide desse serviço, a fiscalização dos alunos e colaboradores, os dias que trabalhamos em casa damos muita ênfase ao sistema, pudemos fazer muitas correções que antes não conseguíamos, e percebemos que estamos mais distantes dos que poderiam ser usuários em potencial.

15. Os empréstimos de materiais foram mantidos durante a pandemia?

Sim, mediante marcação de data e horários.

16. Quais os cuidados estão sendo tomados para que os materiais (livros, revistas etc) não se contaminem?

São deixados em quarentena, depois de dez dias retiramos eles e voltamos para o acervo, a caixa e limpa com álcool 70% e substituímos as caixas, o acervo está sendo controlado por uma única colaboradora, é feita limpeza das áreas comuns com álcool 70%.

17. Quais são os procedimentos de empréstimo e devolução durante este período, visando a higiene dos materiais e a segurança dos usuários?

Além dos itens mencionados, o empréstimo é feito com luvas, todos usam máscaras, o local fica sempre com as janelas abertas, tentamos manter o distanciamento dos próprios colaboradores.

A partir desta entrevista, decidimos fazer uma análise dos procedimentos adotados na biblioteca universitária citada, de acordo com os protocolos selecionados, dividida conforme os seguintes temas: Adaptação do espaço da biblioteca; Atendimento aos usuários,

subdividido em Outros cuidados com funcionários e usuários da biblioteca e Treinamento de funcionários.

### **3. ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

Durante o período de isolamento social, exigido pelas autoridades governamentais para minimizar os riscos de circulação e contágio pelo novo coronavírus, muitas bibliotecas adotaram o funcionamento parcial, ou seja, atenderam os usuários remotamente, por telefone ou email. Empregaram também o revezamento de funcionários para atividades técnicas e administrativas. Tais ações demonstram que em um cenário de pandemia é importante que a biblioteca continue a exercer sua missão informacional sem colocar os usuários e funcionários em risco.

A Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) apresenta em suas recomendações para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas a importância da oferta de serviços online, a entidade defende a priorização da aquisição de conteúdo eletrônico, ampliação dos serviços de atendimento remoto e utilização das redes sociais como canal de divulgação e comunicação. Ainda propõe que as bibliotecas universitárias devem oferecer informações sobre a pandemia baseadas em fontes oficiais contribuindo com a diminuição da desinformação e fake news.

Para evitar aglomerações, a Biblioteca Mário de Andrade, em sua primeira fase de retomada, determinou que somente a Seção Circulante prestará atendimento aos usuários, mediante agendamento prévio. A disponibilidade das obras poderá ser consultada por meio do catálogo online. A biblioteca manterá o acervo fechado ao público durante este período. O uso das mesas de estudos e permanência na biblioteca estão proibidos.

A Biblioteca Nacional de Brasília (BNB) e a Biblioteca Pública de Brasília (BPB), também adotaram o serviço de agendamento para retirada e entrega de materiais, entretanto, contam ainda com medidas para o atendimento presencial que incluem a disponibilização da Cartilha de Prevenção da COVID-19 para os usuários e visitantes da BNB. Os usuários e visitantes são orientados a utilizar máscara, higienizar as mãos com álcool gel e manter o distanciamento de 2 metros.

O Protocolo para Bibliotecas da UNESP prioriza o atendimento virtual em detrimento do atendimento presencial. O acesso e o uso dos recursos remotos passaram a ter destaque e o investimento na sua divulgação e capacitação foi ampliado.

As bibliotecas da UNESP passaram a operar com o horário de atendimento presencial reduzido. Os serviços de empréstimo e cadastro de novos usuários serão feitos mediante agendamento. As devoluções de materiais serão feitas exclusivamente na caixa de autodevolução ou no espaço adaptado para este fim. Após a devolução dos materiais haverá uma quarentena de 7 dias. Neste período os serviços de Empréstimo Entre Bibliotecas, Comutação Bibliográfica, treinamentos presenciais ficarão suspensos.

### **4. ADAPTAÇÃO DO ESPAÇO DA BIBLIOTECA**

Após meses de isolamento social devido a pandemia de COVID-19, diferentes planos e orientações de reabertura para vários setores da economia brasileira elaborados por autoridades governamentais passaram a ser implementados, neste cenário é importante que o profissional da informação, embasado em orientações técnicas e científicas pense em estratégias não só para o atendimento remoto, mas igualmente para o processo de reabertura da biblioteca.

Ao planejar o retorno do atendimento presencial é preciso ponderar as condições do ambiente da biblioteca, dado que todo seu acervo e mobiliário podem ser depósitos e,

consequentemente, transmissores do COVID-19. Deve-se eliminar ao máximo os riscos de proliferação do vírus e contaminação dos usuários, para tal é necessário adaptar o espaço com barreiras de proteção, espaçamento adequado entre mesas e sinalização de distanciamento nos locais onde se formam filas a fim de evitar aglomerações.

É fundamental também elaborar protocolos de higienização para acervo e mobiliário com base no tempo de sobrevivência do vírus em diferentes superfícies. De acordo com o serviço “Fale conosco” do portal Fiocruz, o vírus liberado em gotículas de saliva pode permanecer flutuando no ar por cerca de 40 minutos até 2h30min. Os vírus que conseguem se depositar sobre uma superfície podem sobreviver por algumas horas ou até dias, dependendo das características dessa superfície.

O portal Telesaúde RS, do núcleo de pesquisa vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Epidemiologia da Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), informa que não existem estudos definitivos sobre o tempo de sobrevivência do novo coronavírus em superfícies, entretanto, ele parece se comportar como outros coronavírus, podendo persistir nas superfícies de 2 horas a 9 dias. Fatores como tipo de superfície, temperatura, umidade do ambiente e cepa específica do vírus podem influenciar no tempo de permanência do vírus. O quadro abaixo apresenta informações sobre o tempo de permanência do vírus em diferentes superfícies.

Quadro 1. Persistência de coronavírus em diferentes superfícies.

Superfície	Tempo máximo de viabilidade
Aerossol	3h (meia-vida 1.2 horas)
Plástico	Até 72h (meia-vida de 6.8 horas) em estudo que compara SARS-CoV-1 e SARS-CoV-2 (3) / até 9 dias em revisão com outros coronavírus (1)
Aço inoxidável	Até 72h (meia-vida 5.6 horas)
Cobre	4h
Papelão	24h
Alumínio	2-8h
Metal	5 dias
Madeira	4 dias
Papel	5 dias
Vidro	5 dias
Luva (látex)	8h
Avental descartável	2 dias
Cerâmica	2 dias

Fonte: TelesaúdeRS (2020), adaptado de Kampf (2020) e van Doremalen (2020).

A Rede de Bibliotecas da UNESP adotou um plano de reabertura dividido em duas fases. Na Etapa 1, denominada Restrição, os usuários terão acesso restrito às áreas de empréstimo e devolução sendo os demais ambientes inacessíveis neste primeiro momento. Na Etapa 2, Flexibilização, ocorrerá a abertura parcial de algumas áreas, porém com adaptações.

As medidas para adaptação do espaço adotadas pela Rede de Bibliotecas da UNESP englobam: o isolamento dos espaços restritos com fitas indicativas; demarcação dos pisos com distância de 1,5m a 2m; reorganização dos mobiliários possibilitando o distanciamento de 1,5m a 2m; as portas de entrada e saída deverão ficar abertas para evitar contato com maçanetas.

Dentre as diretrizes da AGUIA para o funcionamento das Bibliotecas da USP no período pós-quarentena da pandemia de COVID-19, pode-se destacar a importância das barreiras de proteção, seja na forma de protetores de acrílico ou de viseiras de proteção facial, modelo *face shield*.

A distância mínima entre as pessoas recomendada pela AGUIA é de 2 metros. A agência atenta ainda para a importância da ventilação nos ambientes e recomenda o uso de circulação natural de ar, se possível com ventilação cruzada considerando portas e janelas abertas, para manutenção dos ambientes arejados. Os locais sem janelas, que utilizam ar-condicionado necessitam garantir a qualidade dos filtros de ar. A temperatura recomendada é até 23 °C.

### **Equipamentos de proteção individual - Medidas Sanitárias**

Para garantir a segurança dos funcionários e usuários os usos dos equipamentos de proteção individual são fundamentais pois minimizam o risco de contágio e propagação do vírus dentro do ambiente da biblioteca. Todos os protocolos elaborados pelas instituições analisadas determinam como obrigatório o uso de máscara e luva de acordo com as recomendações da OMS (2020). Além disso, também aparecem como itens obrigatórios ou recomendados o uso de jalecos, óculos de proteção ou Face Shield. Essas recomendações são direcionadas aos funcionários nos cumprimentos das tarefas de atendimento ao usuário e na manipulação do acervo. O protocolo da UNICAMP acrescenta como obrigatório o uso de botas ou sapatos fechados.

Os protocolos também se preocupam em enfatizar a importância do uso correto desses equipamentos, o documento elaborado pela Biblioteca Nacional de Brasília (BNB), por exemplo, apresenta ilustrações com o passo a passo ao colocar e retirar luvas e máscaras.

Para além do uso dos equipamentos de proteção individual, os cuidados com a higiene pessoal também são tema recorrente nas diretrizes elaboradas pelas bibliotecas. A UNESP destacou a necessidade de lavar as mãos antes e após o manuseio do acervo, recomenda que os espaços comuns não devam ter objetos de uso pessoal e que as interações com o usuário devam ser restringidas ao mínimo necessário para a realização do atendimento. O AGUIA, elaborado pela USP, segue a mesma linha, porém é mais detalhado nas suas recomendações explicando inclusive a maneira correta de lavar as mãos e de tossir ou espirrar caso haja necessidade. A BNB sugere a disponibilização de álcool 70 em locais estratégicos da biblioteca, bem como o descarte em lixo separado das luvas e máscaras descartáveis utilizadas pelos funcionários.

Embora cada biblioteca apresente realidades e particularidades distintas que muitas vezes impedem a adoção de medidas mais amplas como as sugeridas no tópico sobre a adaptação dos espaços, o uso dos EPIs (principalmente máscara e luva) são consenso e prioridade dentro das instituições analisadas já que de acordo com a OMS (2020) são equipamentos primordiais para garantir a biossegurança da tríade funcionário - acervo -

usuário. Nesse sentido, a abordagem da UNIFAAT para o enfrentamento do novo Coronavírus está em consonância com as demais instituições, pois de acordo com a entrevista concedida pela bibliotecária o uso de máscara e luva são obrigatórios para o manuseio do acervo.

### **Acervo - Empréstimo e devoluções**

Uma das grandes questões quando se considera o funcionamento das atividades de empréstimos e devolução de acervo durante a pandemia de COVID-19 é quanto tempo o vírus dura nas superfícies. A relevância da questão se dá, pois, o meio mais eficaz de assegurar a desinfecção do acervo é manter os itens em quarentena já que o tempo de inatividade de circulação garante que qualquer partícula portadora do vírus morra e não infecte ninguém. Para isso é necessário calcular qual o tempo de permanência do coronavírus na superfície. O quadro 1 apresentado no item acima de adaptação do espaço da biblioteca se baseia no mesmo estudo de Kampf (2020) adotado pela BNB (2020).

Dependendo das condições do tipo de superfície, umidade, variedade da cepa e temperatura a durabilidade do vírus se altera, portanto essas são recomendações que demandam revisão constante. A superfície que mais tempo fica contaminada com o SARS-COV-2 é o plástico, podendo levar até 9 dias para ser considerada segura. A Biblioteca Nacional de Brasília apresentou uma outra pesquisa, essa feita pela OCLC (Online Computer Library Center), que analisou o tempo de permanência do vírus em materiais comumente encontrados em arquivos e bibliotecas, reproduzindo inclusive o estado de armazenamento desses itens dentro da instituição. O resultado da pesquisa sugere um tempo maior de quarentena para livros, pois ele é composto por diversos materiais além do papel. De acordo com o protocolo, o tempo de quarentena dos livros deve considerar o material com maior tempo de resistência, nesse caso o plástico. Por isso a instituição adotou o tempo de 10 dias de quarentena para todos os livros. De maneira geral os protocolos consultados variam entre um tempo de quarentena que vai de 07 (UNESP) a 15 (AGUIA) dias de inatividade para a circulação dos livros, o local da quarentena deve ser de preferência isolado do restante do acervo. Recomenda-se também um controle rigoroso de quais livros estão em quarentena e quais podem voltar para o acervo a partir da sua data de devolução. O uso de álcool 70% não é recomendado para desinfecção de livros pois pode danificar o material a depender de sua composição.

Assim como a FEBAB, os protocolos das universidades recomendam a quarentena obrigatória de todos os itens consultados ou emprestados. É recomendável que nesse período as doações de acervo sejam suspensas. Os itens emprestados devem ser devolvidos preferencialmente em caixas de devolução para que não haja contato com o usuário.

Quanto aos empréstimos, os protocolos estudados orientam de maneira geral que a solicitação seja feita através de meios eletrônicos como email, telefone e mensagem. A consulta presencial ao acervo não é recomendada, pois este deve permanecer com acesso restrito. A FEBAB também considera em uma primeira fase, assim como a UNESP, o fechamento do acervo uma medida essencial.

Em um contexto de reabertura, a recomendação é que para que o atendimento seja feito apenas com hora marcada para que se evite a circulação de grupos dentro da biblioteca garantindo a manutenção do distanciamento social.

Uma solução bastante interessante dentro do contexto de reabertura da biblioteca implementada pelo INATEL (Instituto Nacional de Telecomunicações) foi a instalação de QR code nas prateleiras das estantes. A partir do software de gestão de biblioteca do instituto foi possível criar um QR code com a lista de livros disponíveis em cada prateleira para que

o usuário, ao procurar um título, não precise manusear diversos livros diminuindo a chance de contaminação.

Os empréstimos e devoluções da UNIFAAT não foram suspensos em razão do coronavírus, pois a biblioteca não chegou a fechar. Conforme entrevista com a bibliotecária foram adotadas medidas de biossegurança semelhantes às sugeridas pelos protocolos analisados. O atendimento passou a ser feito mediante agendamento, os livros devolvidos ficam separados do restante do acervo por 10 dias e apenas uma pessoa é responsável por esse procedimento do início ao final do processo.

### **Outros cuidados com funcionários e usuários da biblioteca**

Os diversos procedimentos analisados e apresentados por este trabalho, os quais fazem parte de protocolos de segurança adotados em bibliotecas, têm como objetivo primário a preservação da saúde e do bem-estar de funcionários e usuários, refletindo a preocupação e os cuidados para com esse grupo de pessoas. Para além das medidas sanitárias relacionadas ao atendimento, ao acervo, aos espaços da biblioteca etc., os protocolos estudados também dão prioridade a procedimentos de atendimento on-line e de distanciamento social, com especial atenção aos funcionários que fazem parte do chamado grupo de risco da COVID-19.

O atendimento remoto passou a ser priorizado em bibliotecas em todos os momentos, tanto nas fases em que o atendimento presencial está suspenso, quanto nas ocasiões em que as bibliotecas voltam a atender no local. As bibliotecas da Unicamp, por exemplo, desde a primeira fase do protocolo, deram prioridade a “chat, e-mails, redes sociais, WhatsApp e telefone”, por conseguinte, deu-se preferência ao “acesso e uso das fontes de informação em meio eletrônico, ou seja, e-books, periódicos eletrônicos, entre outros”.

No que se refere aos procedimentos adotados na Biblioteca Universitária da Faat, podemos afirmar que as informações apresentadas na entrevista confirmam tal linha de atuação. Conforme as palavras da própria bibliotecária, “as atividades online ganharam mais impacto”. E diante da pergunta “Neste período de exceção foi possível notar um maior uso de comunicação eletrônica/redes sociais para comunicar-se com a biblioteca?”, a resposta recebida foi de que a biblioteca, especificamente, não possui redes sociais, mas que no caso do uso do e-mail, que antes era visto como algo acessório, de mera formalidade, passou a ser o meio de comunicação mais seguro e confiável.

Similarmente à rede de bibliotecas da Unicamp, as da Unesp adotaram restrição do espaço físico, também dando preferência ao atendimento não presencial, contudo ainda era possível realizar atendimento pessoal para fazer empréstimo e devolução de materiais. De acordo com o protocolo de segurança, houve uma redução do horário de atendimento presencial, o qual deve ser previamente agendado. Além disso, buscou-se intensificar o suporte aos docentes, pesquisadores e discentes.

A Biblioteca Nacional de Brasília também não fechou, mas limitou as áreas que poderiam ser acessadas, interditando várias salas. Para promover maior distanciamento social, a solicitação de empréstimo de livros passou a ser feita por e-mail e telefone, com agendamento prévio para a retirada.

Por sua vez, as diretrizes elaboradas pela AGUIA, Agência USP de Gestão da Informação Acadêmica, destacam que o atendimento deve ser remoto sempre que possível, citando, por exemplo, atendimento de pedidos de publicações digitais e atendimento referentes a fichas catalográficas, normas técnicas etc. Para a intensificação dos serviços on-line, a AGUIA cita a possibilidade de aquisição de computadores e laptops. No que tange às reuniões, a AGUIA recomenda o uso de recursos eletrônicos de telechamadas ou, em caso

presencial, o distanciamento de dois metros entre os funcionários em um ambiente bem ventilado ou ao ar livre.

Quando da retomada das atividades presenciais, as diretrizes da AGUIA ainda estabelecem a redução de equipes, mantendo em teletrabalho aqueles que fazem parte do grupo de risco. Também se proíbem atividades em grupo que possam criar aglomerações, como workshops, oficinas, palestras etc.

No que se refere ao afastamento de profissionais, o protocolo de segurança aplicado à rede de bibliotecas da Unicamp recomenda que funcionários que façam parte da comunidade de risco, incluindo estagiários e bolsistas, devem se afastar das atividades presenciais. Baseando-se em comunicados emitidos pela OMS e pelo Ministério da Saúde, as bibliotecas da Unicamp passaram a considerar pertencentes à comunidade de risco as pessoas acima de 60 anos, diabéticos, hipertensos, obesos, lactantes, pessoas com insuficiência renal ou respiratória crônica, pessoas imunossuprimidas, transplantados, em tratamento oncológico, e ainda pessoas com sintomas do COVID-19.

Já o protocolo do ICOM Brasil (International Council of Museums) acrescenta à lista de profissionais a serem afastados as pessoas com obesidade, as gestantes e aqueles que acompanham pessoas com sintomas do COVID-19. Em relação aos serviços de limpeza e vigilância, recomenda-se o estabelecimento de uma escala de revezamento.

### **Treinamento de funcionários**

Tão importantes quanto a elaboração de protocolos e os procedimentos de segurança para COVID-19 são as ações que visem ao treinamento da equipe de funcionários para garantir que tais procedimentos sejam de conhecimento dos colaboradores. Embora seja de primária importância que os funcionários de uma biblioteca estejam todos alinhados ao cumprimento das diretrizes de segurança, a maior parte dos protocolos analisados omitem a maneira como esse treinamento deve ser realizado.

A ausência desse item nos documentos, contudo, não significa que nenhum treinamento foi feito. Porém este trabalho visa a analisar os procedimentos que estão explicitamente expressos nos protocolos de segurança.

As diretrizes para o funcionamento das bibliotecas da USP, elaboradas pela AGUIA, recomendam a capacitação dos servidores para o correto uso dos EPIs. Tal orientação deverá ser realizada por funcionários ou por docentes, havendo ainda a possibilidade de treinamento por meio de vídeos on-line. Nesse caso, o documento indica o site EPI Saúde (<https://www.episaude.org>), que foi criado por pesquisadores do Instituto de Ciências Biomédicas da USP durante a pandemia para auxiliar profissionais da saúde no uso e descarte corretos de EPIs, dispondo de instruções detalhadas para o manuseio desses materiais, com ilustrações e vídeos. No protocolo da UNICAMP é indicado que além do treinamento a direção deve divulgar as medidas de segurança adotadas dentro das instalações da biblioteca para o conhecimento de todos, incentivando e reforçando uma mudança comportamental dos funcionários no intuito de garantir uma maior efetividade das medidas sanitárias adotadas.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em comparação com os protocolos de segurança analisados, o primeiro fator que parece chamar atenção é a ausência de um documento escrito referente ao protocolo da biblioteca da Unifaat. A presença de tal documento seria importante não só para facilitar a divulgação das novas normas de segurança, mas também para assegurar sua plena consolidação entre colaboradores e usuários.

No que tange ao atendimento presencial, a biblioteca da Unifaat preferiu não o interromper, nesse sentido, ela disponibilizou funcionários todos os dias da semana para atender no local. Para isso, o usuário deve agendar um horário com antecedência, e apenas um é atendido por vez. Além disso, não é permitido ao usuário o acesso direto ao acervo físico, de maneira que o atendimento se limita ao balcão. O atendimento com hora marcada, bem como a limitação do acesso ao acervo estão em consonância com os demais protocolos analisados. Contudo, a biblioteca da Unifaat tem uma comunicação reduzida com seus usuários, na medida em que não dispõem de redes sociais, e todo atendimento remoto é feito exclusivamente por e-mail. Como resultado, a bibliotecária entrevistada aponta que eles estão “mais distantes dos que poderiam ser usuários em potencial”.

A exemplo de outras bibliotecas, os usuários da biblioteca da Unifaat são instruídos a higienizarem as mãos com álcool em gel na entrada e na saída do recinto. Além disso, em caso de devolução os próprios usuários depositam os livros nas caixas específicas para esse fim.

A bibliotecária entrevistada ainda informou que os livros devolvidos ficam por 10 dias na caixa, antes de voltarem ao acervo. Esse prazo é suficiente para a descontaminação dos materiais, tendo em vista o estudo publicado pelo portal Telessaúde RS, que mostra um prazo de até 9 dias para a eliminação do SARS-CoV-2 em superfícies plásticas e de 5 dias para papel. Ademais, o uso de máscaras e luvas por parte dos funcionários, além da observância do distanciamento, parece ser um ponto em comum entre os protocolos analisados.

As bibliotecas universitárias dão suporte às atividades de ensino e pesquisa através da disponibilização dos seus acervos bem como de diversos serviços de difusão e o surgimento da pandemia em 2020 forçou uma reconfiguração imediata dessas atividades. Sem tempo para um planejamento prévio, os serviços foram suspensos ou passaram a funcionar de maneira remota para colaborar com o combate à propagação do vírus. Com informações surgindo todos os dias, as instituições foram adaptando seus protocolos à medida em que a literatura científica e as organizações internacionais divulgassem novas orientações sobre como proceder em meio à crise sanitária. Considerando que cada biblioteca será responsável por elaborar o seu próprio plano de funcionamento e/ou reabertura a partir das suas necessidades internas a Associação Australiana de Bibliotecas e Informações elaborou um guia com um checklist geral que aborda questões como planejamento, avaliação de risco, plano de segurança, plano de comunicação, ajuda ao usuário e outros pontos a serem apreciados no momento de reabertura. Por se tratar de um checklist abrangente, torna-se uma ferramenta interessante para o uso de bibliotecas que ainda não tem um protocolo estruturado. No âmbito das bibliotecas, o protocolo deve ser capaz de garantir a saúde e o bem-estar dos funcionários, a salvaguarda do acervo e o acesso à informação dos usuários de maneira que os riscos de contaminação ao novo coronavírus sejam minimizados, nesse sentido as medidas adotadas pela Unifaat não divergem das apresentadas por outras instituições.

## REFERÊNCIAS

AGÊNCIA USP DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO ACADÊMICA (AGUIA). **Atividades em bibliotecas: limpeza, higienização e desinfecção**. Disponível em: [https://www.aguia.usp.br/noticias/atividades-em-bibliotecas-limpeza-higienizacao-e-desinfeccao/?doing\\_wp\\_cron=1597786341.3841888904571533203125](https://www.aguia.usp.br/noticias/atividades-em-bibliotecas-limpeza-higienizacao-e-desinfeccao/?doing_wp_cron=1597786341.3841888904571533203125). Acesso em: 14 jan. 2021

ARAÚJO, Jullyana (comp.). **COVID-19: recomendações para salvaguarda de acervos em bibliotecas.** Disponível em: <http://www.crb8.org.br/covid-19-recomendaces-para-salvaguarda-de-acervos-em-bibliotecas/>. Acesso em: 14 jan. 2021.

COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS - CBBU. **Recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas - CBBU para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias.** 2020. Disponível em: <http://www.febab.org.br/cbbu/wp-content/uploads/2020/05/Recomenda%C3%A7%C3%B5es-14-de-maio-1.pdf>. Acesso em: 14 jan. 2021.

FIOCRUZ. **Como o coronavírus é transmitido?** 2020. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/pergunta/como-o-coronavirus-e-transmitido>. Acesso em: 14 jan. 2021.

ICOM. INTERNATIONAL COUNCIL OF MUSEUMS BRASIL. **Recomendações do ICOM Brasil em relação à Covid-19.** 2020. Disponível em: <http://www.icom.org.br/?p=1898>. Acesso em: 14 jan. 2021

IBICT. INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **A COVID-19 e o Setor de Bibliotecas em Termos Mundiais.** Disponível em: <http://www.ibict.br/sala-de-imprensa/noticias/item/2138-a-covid-19-e-o-setor-de-bibliotecas-em-termos-mundiais>. Acesso em: 14 jan. 2021.

SÃO PAULO. **Orientações sobre retomada do Atendimento Presencial na Biblioteca Mário de Andrade.** 2020. Disponível em: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/upload/BMA/Fotos%20programação%20cultural/2020/Outubro/Orientações%20sobre%20retomada%20do%20Atendimento%20Presencial%20na%20Biblioteca%20Mário%20de%20Andrade.pdf>. Acesso em: 14 jan. 2021

TANUS, G. F. S.C; TARRAGÓ, M. **Atuação e desafios das bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de COVID-19.** Revista Cubana de Información en Ciencias de la, Salud. Disponível em: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/download/744/1007/1050>. Acesso em: 14 jan. 2021.

TOI 2020. **Protocolos de Segurança Pós-covid-19 nas Bibliotecas.** Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=QoWZmK9BSe4>. Acesso em 14 jan. 2021.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS - UNICAMP. **Diretrizes às Bibliotecas do SBU após período de suspensão de atividades da Unicamp devido ao COVID-19 e quanto ao retorno gradual às atividades.** Disponível em: [http://www.sbu.unicamp.br/sbu/wp-content/uploads/DiretrizesSBU\\_Retorno-atividades\\_COVID\\_239-ReuniaoColegiado.pdf](http://www.sbu.unicamp.br/sbu/wp-content/uploads/DiretrizesSBU_Retorno-atividades_COVID_239-ReuniaoColegiado.pdf). Acesso em: 14 jan. 2021.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA. **Plano de retomadas das atividades presenciais na Unesp.** São Paulo: Comitê Unesp COVID-19, 11/07/2020. Disponível em: <https://www2.unesp.br/portal#!/covid19/retomada-das-atividades-presenciais/>. Acesso em: 14 jan. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Faculdade de Medicina. Programa de Pós- Graduação em Epidemiologia. TelessaúdeRS (TelessaúdeRS-UFRGS). **Telecondutas Coronavírus (COVID-19):** informações para profissionais da APS: versão 10. Porto Alegre: TelessaúdeRS-UFRGS, 3 mar. 2020 [atual. 4 fev. 2021]. Disponível em:<https://www.ufrgs.br/telessauders/teleconsultoria/0800-644-6543/#telecondutas-0800>. Acesso em: 10 fev. 2021

VAM DE BERG, Thayane Vicente. **Recomendações para a proteção da saúde dos profissionais que atuam em arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação, e a preservação dos documentos em suporte papel em tempos de COVID-19.** Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO): Arquivo Central da UNIRIO - Supervisão de Processamento e Preservação do Acervo / Laboratório Multidimensional de Estudos em Preservação de Documentos Arquivísticos. Publicado em 23 de maio de 2020. (2a versão). Disponível em: <http://www.unirio.br/arquivocentral/publicacoes> e <http://www.unirio.br/cch/pda/publicacoes>. Acesso em: 14 jan. 2021.

## EXPERIÊNCIA DE USUÁRIOS EM *CHATBOTS* ATIVISTAS: ESTUDO DE CASO DO PROJETO U-REPORT BRASIL<sup>7</sup>

*Juliane dos Santos Rodrigues Cruz, Escola de Comunicações e Artes (USP)*

**Resumo:** Observando o crescimento nos últimos anos do uso de *chatbots*, *softwares* interativos que simulam conversações, o presente estudo investiga a experiência de usuários do *chatbot* desenvolvido pelo projeto U-Report Brasil, programa global do Fundo de Emergência Internacional das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) implementado no Brasil pela organização da sociedade civil Viração Educomunicação. O projeto atua sob o objetivo de construir um espaço para a prática cidadã de adolescentes e jovens no meio digital, tendo como missão levantar dados sobre as diferentes realidades e coletar opiniões sobre assuntos que impactam suas vidas a fim de influenciar na criação de ações, projetos e políticas públicas voltadas para esse grupo social. O projeto promove suas atividades através de um *chatbot* e enfrenta dificuldades específicas para engajar usuários a participar. Por esse motivo, este estudo investiga as contribuições que a área de UX Design pode realizar para otimizar o funcionamento desse tipo de plataforma. A metodologia escolhida nesta pesquisa exploratória consiste na realização do estudo de caso do projeto através de um questionário quantitativo com usuários através da própria plataforma; o qual revela que a maior parte dos usuários ativos têm uma experiência positiva com o robô e indica questões a solucionar. Conclui-se que os conhecimentos em UX Design são necessários para o bom desenvolvimento de *chatbots*, sobretudo os que podem ser classificados como ativistas, pois estes demandam a construção de vínculo entre robô e usuário para que este sintam-se motivado a utilizar a plataforma como espaço para a prática cidadã.

**Palavras-Chave:** Chatbot; UX Design; Cidadania; Juventude; Redes Sociais.

---

<sup>7</sup> Trabalho de Pesquisa apresentado como requisito de aprovação na Disciplina CBD0244 – 2SEM2020, sob orientação do Prof. Dr. Francisco Carlos Paletta – I Simpósio “uX – User Experiencie” e Arquitetura da Informação.

## 1 INTRODUÇÃO

A mais recente pesquisa TIC Domicílios (2020) revela que 71% dos lares brasileiros possuem acesso à internet. Nela, o telefone celular aparece como principal meio entre os sujeitos que possuem acesso à rede (99%), sendo 58% do uso da internet exclusivamente realizado através do aparelho; a Área Rural (79%) e as classes D e E (85%) concentram o índice de uso exclusivo da internet através do celular. As atividades de comunicação são as mais comuns entre os usuários em geral, estando no topo da lista o envio de mensagens instantâneas (92%) e o uso de redes sociais (76%). Similarmente, a pesquisa TIC Kids Online (2020), que possui como amostragem dados relativos a crianças e adolescentes de 9 a 17 anos, indica que 73% das crianças e adolescentes das classes D e E utilizam a internet somente pelo celular, em comparação com 25% das classes A e B. Em relação às atividades realizadas na internet, 68% das crianças e adolescentes que possuem acesso afirmam utilizar redes sociais, com destaque para o dado de que 92% dos adolescentes entre 15 e 17 anos utilizam aplicativos de troca de mensagens instantâneas.

É nesse contexto que atua o U-Report Brasil<sup>8</sup>, projeto que faz parte de um programa global desenvolvido pelo escritório de inovação do Fundo de Emergência Internacional das Nações Unidas para a Infância (UNICEF). O programa foi criado em Uganda, país da África Central, no ano de 2011 e atualmente é implementado em mais de 70 países, contando com mais de 13 milhões de usuários registrados na plataforma ao redor do mundo. O projeto chegou ao Brasil no ano de 2015 e desde 2017 é implementado pela Viração Educomunicação<sup>9</sup>, organização da sociedade civil (OSC) situada na cidade de São Paulo que atua com comunicação, educação e mobilização social para a promoção e defesa dos direitos de adolescentes e jovens. O objetivo fundante do programa é mobilizar e envolver adolescentes e jovens em discussões sobre temas ligados a seus direitos através de uma plataforma digital.

Os anos iniciais da última década foram marcantes para a articulação de movimentos liderados pela juventude em todo o mundo, tendo como grande inovação o uso da internet e redes sociais para a organização das ações (SIMÕES e CAMPOS, 2016). Um dos grandes marcos nesse sentido foi o movimento que ficou conhecido como Primavera Árabe, ocorrido entre os anos de 2010 e 2012, que consistiu em uma série de manifestações organizadas não apenas nas ruas, mas também nas redes sociais. Esse e outros movimentos liderados pela juventude, como os de junho de 2013 e os de ocupação das escolas entre 2015 e 2016 no Brasil, revelaram a potência da internet como meio para organização social e política. De acordo com o Art. 7º da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (2014), também conhecida como Marco Civil da Internet, “o acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania” em uma sociedade cada vez mais mediada pela cibercultura, visto que “as novas tecnologias de informação e comunicação potencializam as ações e a atuação dos movimentos sociais, favorecendo as práticas da participação cidadã” (Fundação Telefônica, 2014, p.142).

O nome U-Report remete ao objetivo do projeto de ser espaço para adolescentes e jovens reportarem suas realidades e opiniões sobre questões que afetam as suas vidas. Isso porque o projeto realiza enquetes para gerar dados que posteriormente são usados para a construção de ações, projetos e para pressionar a criação de políticas públicas voltadas para esse grupo social. Essa atuação do projeto pode ser caracterizada como *ativista* segundo a definição que Venâncio (2016, p.558) dá ao termo, baseando-se no pensamento de Habermas: levar as demandas mundanas para o sistema (VENÂNCIO, 2016, p.560). O slogan internacional do programa é “*Your Voice Matters*”, que em português foi traduzido e

---

<sup>8</sup> Mais informações em: <<https://brasil.ureport.in/>>

<sup>9</sup> Mais informações em: <<https://viracao.org/>>

adaptado para "Aqui, sua voz tem poder!", entendendo adolescentes e jovens enquanto sujeitos marginalizados no que se refere à representação em espaços de tomada de decisão. Ao construir uma plataforma para que as demandas desse grupo sejam acolhidas e reverberadas para construir mudanças na realidade, o projeto compreende promover o direito à comunicação não como ato de "dar voz às margens" — mesmo porque todos os sujeitos têm voz — mas como ato de dar ouvidos ao que as margens têm a dizer e ecoar as demandas até que cheguem nos espaços de poder (VENÂNCIO, 201, p.561). Nessa perspectiva, este estudo propõe que a plataforma seja denominada como *chatbot ativista*, visto que sua atividade se diferencia das que ocorrem em *chatbots* programados para cumprir funções comerciais.

*Chatbots*, também chamados de robôs de conversação, consistem em programas virtuais "que tem por objetivo responder perguntas de tal forma que a pessoa que estiver interagindo tenha a impressão de estar conversando com outra pessoa" (COMARELLA e CAFÉ, 2008, p.55). O *chatbot* do projeto U-Report Brasil funciona através de redes sociais de uso cotidiano entre o público ao qual se destina: os aplicativos de troca de mensagens instantâneas Whatsapp, Facebook Messenger e por SMS. Semanalmente, os usuários que se inscrevem na plataforma recebem uma mensagem que os chama para interagir com o *chatbot* sobre determinado tema a partir de enquetes, testes ou centrais de informação sobre assuntos relevantes para a juventude. A interação acontece por meio de fluxos de mensagens programados pela organização que implementa o projeto através do RapidPro<sup>10</sup>, um software de código aberto<sup>11</sup> construído sob o objetivo de conectar pessoas em torno de causas humanitárias. Esses fluxos de mensagens podem ser entendidos como roteiros que guiam a experiência do usuário pela plataforma, visto que são o que determina o percurso que o sujeito seguirá durante a interação. Isso, também, porque a depender de suas respostas, os usuários podem percorrer caminhos diferentes até o final de cada fluxo de mensagens.

Apesar de contar com uma rede de mais de 83 mil inscritos no Brasil, a atual média de resposta aos fluxos de mensagens no país é de 3.039 (cerca de 4% do total). Esse número se assemelha aos dos outros países que implementam o projeto<sup>12</sup>, mostrando que não se trata de um problema local. Essa situação é a origem de muitas questões para os realizadores do projeto no Brasil, como: Por que as pessoas que se inscrevem na plataforma param de interagir com o *chatbot*? O que pode ser feito para que uma parcela maior de usuários inscritos siga engajada no projeto? Há uma série de fatores que podem influenciar essa situação, entre eles: usuários que se inscrevem porque foram direcionados por projetos ou instituições com as quais o programa faz parceria podem parar de interagir com o robô após se desligarem dos projetos/instituições; a frequência semanal de envio de conteúdo pode ser considerada muito alta ou muito baixa pelos usuários; os conteúdos oferecidos não lhes parece interessante ou as pessoas interagem somente quando determinado tema lhes interessa; não há uma construção de vínculo emocional com o projeto, sendo uma das barreiras para isso o nome em inglês de difícil pronúncia; não é claro para as pessoas o que acontece com seus dados dentro do sistema; não é claro para os usuários como os dados que surgem na interação com o robô podem ser utilizados para construir ações, projetos e políticas públicas.

Em busca de encontrar respostas para algumas dessas inquietações e compreender o comportamento do usuário da plataforma U-Report Brasil, o presente estudo exploratório investiga as possíveis contribuições que a área de UX Design pode trazer para o

---

<sup>10</sup> Disponível em: <<https://community.rapidpro.io/>>

<sup>11</sup> Softwares de código aberto são programas de computador que possuem o código fonte disponibilizado para estudar, modificar e distribuir gratuitamente para qualquer pessoa e finalidade.

<sup>12</sup> Os números relativos à participação dos usuários nas enquetes realizadas através da plataforma nos diferentes países podem ser observados no site: <<https://ureport.in/>>.

desenvolvimento de *chatbots* e realiza o estudo de caso através da aplicação de um questionário quantitativo com os usuários por meio da própria plataforma.

## 2 DESENVOLVIMENTO

O Mapa do Ecossistema Brasileiro de Bots (2020), que chegou em sua quarta edição no ano passado, revela o quanto a utilização de robôs de conversação por texto e por voz têm crescido aceleradamente no país, a ponto de hoje não haver grande sensação de estranheza por parte de usuários ativos da internet a experiência de interagir com assistentes virtuais (p.3). O relatório mostra que entre os anos de 2019 e 2020 a quantidade de *chatbots* desenvolvidos no Brasil obteve um salto de 68% e a quantidade de mensagens trocadas obteve aumento de 120%, partindo de 1 bilhão para 2,2 bilhões (p.3). A tendência de crescimento desse tipo de programa já vinha sendo observada nos anos anteriores, mas o estudo indica que o contexto da pandemia foi determinante para impulsionar o aumento que ocorreu durante o período de análise, visto que a área da tecnologia da comunicação ganhou mais notoriedade e a automação de processos comunicativos em uma conjuntura que impõe distanciamento social beneficia principalmente processos em organizações comerciais; o crescimento do uso de *chatbots* sob a finalidade comercial, por exemplo, cresceu 91% (p.7). Quando se fala na demanda de desenvolvimento de *chatbots* ligados a finalidades educativas, como também pode ser classificado o U-Report Brasil, o mapa revela o crescimento de apenas 5% (p.7).

O processo de desenvolvimento de um *chatbot* é complexo, pois demanda conhecimento de diferentes áreas. Não se trata apenas de programação, mas também da junção de conhecimentos da área de Linguística, Psicologia (COMARELLA E CAFÉ, 2008) e, atualmente, já se compreende também a relevância do Design. Partindo da ideia de que robôs de conversação buscam simular uma pessoa em diálogo com outra, todo o processo de desenvolvimento de um *chatbot* deve ser centrado no ser humano, noção presente tanto para os estudos e atuação em Design Thinking (LOWDERMILK, 2013) quanto para em UX Design (TEIXEIRA, 2014). Mais que uma interface bem apresentada, compreende-se que para o bom funcionamento de um *chatbot* é necessário que a plataforma contemple as demandas do usuário. O trabalho de UX Design aplicado no desenvolvimento de um *chatbot* pode garantir a usabilidade da plataforma (ou seja, a facilidade de uso) e incentivar o usuário a seguir adiante na experiência de interação, que é planejada a partir de princípios da Psicologia (TEIXEIRA, 2014, p.16). Comarella e Café (2008) defendem que para o bom funcionamento de um *chatbot* é necessário o desenvolvimento de um roteiro que, além de prever as demandas de informação do usuário, confira a definição de um ambiente e de uma personalidade para o robô (p.63). Para elas, "a inclusão de personalidade faz com que o *chatbot* possa dar respostas pessoais, aproximando-se muito mais das respostas humanas" (p.65).

Cada um dos mais de 70 países que implementa o programa U-Report possui autonomia para desenvolver o design de interação do *chatbot*; não há direcionamento sobre como deve ser desenvolvida a personalidade do robô e todas as questões que decorrem disso. No Brasil, o robô de conversação ganhou a personalidade de um jovem brasileiro e toda a sua linguagem é desenvolvida a partir de características baseadas em pessoas dessa faixa etária. A personalidade do robô é determinante para a construção dos fluxos de conversação, pois se materializa principalmente na linguagem utilizada: as falas do robô são construídas de forma leve e descontraída. Por ser um projeto de alcance nacional, evitar expressões regionais que não são utilizadas por todo o Brasil é um cuidado sempre tomado por parte dos desenvolvedores, mas gírias, *memes* e *emojis* são sempre utilizados para comunicar-se de forma amigável com os usuários, como neste exemplo de interação:

[20/2 19:10] Iure • U-Report Brasil: Quando o assunto é segurança na internet, existem quatro tipos de pessoa: a perdida com a tecnologia, a que dá aula para o tiozão do zap, aquela que parece estagiária do FBI e a que é mestre jedi da internet.

Faça o teste e descubra quem você é!

🗨️ responda SIM ou NÃO para participar. 😊<sup>13</sup>

Para além de promover uma comunicação amigável, o uso de *emojis* também é realizado para organizar informações; como no exemplo anterior, onde o balão de fala é utilizado para separar uma orientação técnica (sobre qual a forma adequada de responder à mensagem para que o robô a compreenda). A interface dos suportes (aplicativos) através dos quais o *chatbot* do projeto U-Report Brasil funciona são simples e não há como realizar alterações em sua estrutura. Por esse motivo, o bom funcionamento da interação se apoia no valor funcional desses microtextos de orientação técnica (TEIXEIRA, 2014, p.121). Esse tipo de comunicação é muito importante para guiar a experiência do usuário na plataforma U-Report por causa das características do *software* utilizado pelo projeto, visto que o RapidPro funciona por meio de um sistema interativo, ou seja, que objetiva "não somente informar, mas também colher informações e, dinamicamente, interagir com o usuário" (COMARELLA e CAFÉ, 2008, p.58). No entanto, por ter sido planejado para uso comunitário, o *software* conta com uma interface simples, construída para que mesmo pessoas que não possuam conhecimento sobre programação consigam utilizá-la. Por essa razão, o *software* não conta com recursos avançados de inteligência artificial, como o Processamento de Linguagem Natural (PLN) e aprendizagem de máquina. Em outras palavras, o robô de conversação só reconhece informações inseridas em seu sistema pelos desenvolvedores dos fluxos de mensagens. Dessa forma, se classifica como um sistema de primeira geração, que segundo Comarella e Café (2008), são aqueles que funcionam da seguinte forma:

Tratam a informação através do casamento de padrões, ou seja, ele faz a verificação da presença de um padrão em um conjunto de dados. O casamento de padrões é utilizado para verificar se a frase digitada pelo usuário possui a estrutura desejada, para então encontrar uma estrutura relevante, pontos de alinhamento e substituir a parte do casamento por outra estrutura (p.59-60).

Essa característica do *software* faz com que em todas as mensagens enviadas o robô precise orientar através de microtextos a forma adequada para o usuário responder. Esse cuidado é tomado porque, como explicam Comarella e Café (2008), a frustração causada por erros em *chatbots* são grandes barreiras para a experiência do usuário com esse tipo de programa. E, como indica Teixeira (2014),

Nesse mundo conectado em que vivemos, cada vez mais ganha força o que considero antropocentrismo digital: o usuário é o rei. Se ele não tem uma boa experiência com o produto digital, ele deixa de utilizá-lo e migra para interfaces mais inteligentes, agradáveis e de fácil uso." (p.5)

Para evitar situações em que o robô não compreenda a mensagem enviada pelo usuário, além de explicar a forma adequada de responder, é necessário que os

---

<sup>13</sup> Trecho retirado do fluxo de mensagens de um teste sobre segurança na internet, disponível em: <<https://bit.ly/InternetSeguraURW>>

desenvolvedores dos fluxos de mensagens façam um mapeamento de diferentes formas que o usuário pode responder a cada uma das mensagens. Desse modo, se torna possível determinar diferentes opções de palavras-chave para que o robô reconheça corretamente a resposta do usuário. Isso inclui inserir *emojis*, palavras com erros gramaticais e diversas formas de variação de resposta à mesma pergunta. Essa prática se apresenta na subárea de UX Design denominada "taxonomia", que se encarrega de organizar e rotular a informação de forma que faça sentido para o usuário (p.22). Por fim, o que se pode concluir é que o design de interface de *chatbots* que funcionam através de aplicativos de troca de mensagens instantâneas é completamente desenvolvido através da escrita.

São muitas as contribuições que os conhecimentos e práticas da área de UX Design podem fazer para o desenvolvimento de robôs de conversação. Garantir a usabilidade da plataforma, uma interface intuitiva, conteúdo de interesse do usuário e interação agradável é o que um *chatbot* precisa para funcionar bem. Não há fórmula mágica para o bom desenvolvimento desse tipo de plataforma, mas se mostra certa a ideia de que "para criar produtos que os usuários amem, é necessário incluir os usuários no processo de criação desses" (LOWDERMILK, 2013, p. 20-21).

### **Estudo de usuários da plataforma U-Report Brasil**

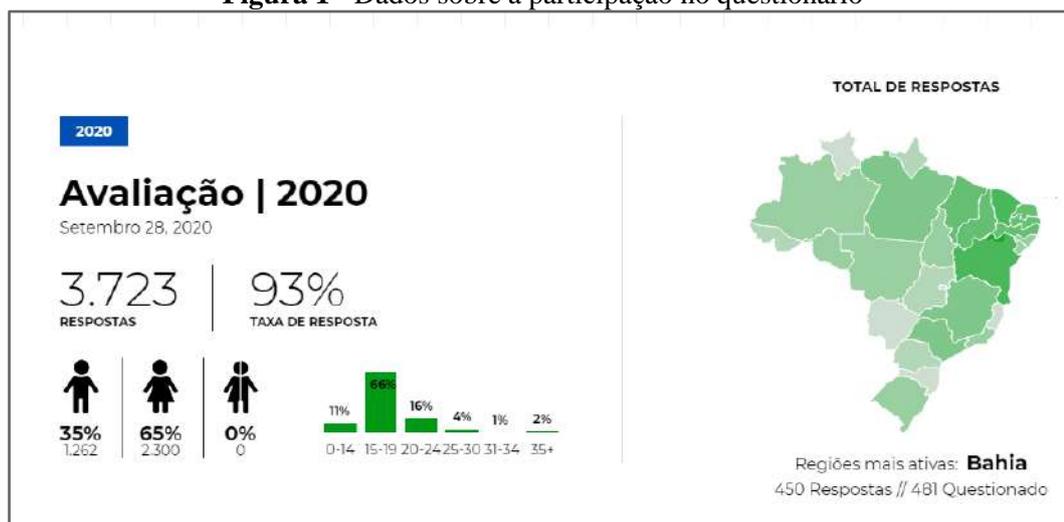
Para conhecer as percepções e comportamento dos usuários inscritos na plataforma U-Report Brasil, entre a última semana de setembro e a primeira de outubro do ano de 2020 foi realizado um questionário por meio da própria plataforma. Os resultados foram publicados no site do projeto<sup>14</sup>, onde é possível observá-los através de gráficos interativos (gerados automaticamente).

Ao todo, participaram do estudo 3.723 pessoas de todas as faixas etárias, com destaque para adolescentes e jovens de 15 a 19 anos (66% do total) e jovens de 20 a 24 anos (16% do total), sendo 1.262 (35%) do gênero masculino e 2.300 (65%) do gênero feminino. Houve representação de pessoas de todos os estados brasileiros, com destaque para os situados na região nordeste, que correspondem a 2.271 (61% do total), sendo o estado da Bahia o mais ativo (450 respondentes). Esse dado é reflexo da própria realidade do público inscrito na plataforma, que advém principalmente da região; o que ocorre pois, apesar da sede do UNICEF situar-se no Distrito Federal e a da organização que implementa o projeto em São Paulo, aproximadamente 38.000 usuários inscritos na plataforma chegaram a ela através de outro programa do UNICEF chamado Núcleo de Cidadania para Adolescentes (NUCAs), que se localizam principalmente nas regiões norte e nordeste.

---

<sup>14</sup> Disponível em: <https://brasil.ureport.in/opinion/1811/>

**Figura 1 - Dados sobre a participação no questionário**



Fonte: Site do projeto U-Report Brasil.

Foram realizadas seis perguntas sobre a relação dos usuários com o projeto, abordando temas relacionados ao comportamento diante da interação com o chatbot, preferências em relação ao conteúdo e à frequência de interação e uma proposta relacionada ao nome do robô para tornar-se mais amigável. Não houve diferenças relevantes entre as respostas por pessoas das diferentes faixas etárias, gêneros e localizações geográficas, portanto a análise dos dados obtidos se concentra nos resultados gerais.

**Figura 2 - Resultados da primeira pergunta do questionário**

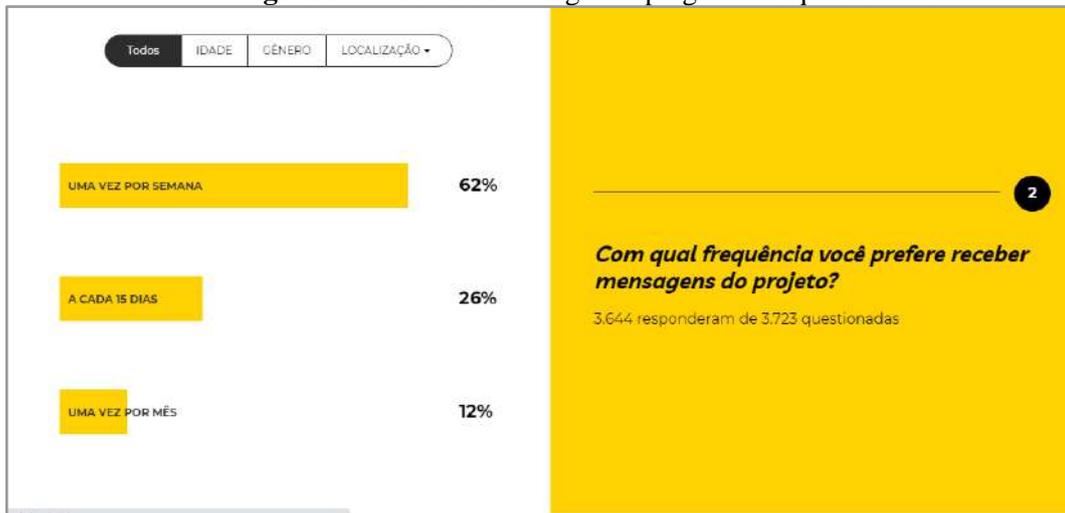


Fonte: Site do projeto U-Report Brasil.

O objetivo da primeira questão foi descobrir o nível de satisfação dos usuários em relação a suas experiências de interação com o robô. Para isso, utilizou-se uma pergunta em escala likert onde as alternativas de resposta são emojis com feições que demonstram, respectivamente, muita satisfação, satisfação, neutralidade, insatisfação e muita insatisfação. A alternativa mais escolhida pelos usuários foi a que consiste em um emoji de feição neutra (38%), dado que demonstra a necessidade de os desenvolvedores das interações construírem estratégias que incentivem a motivação dos usuários para interagir com o robô. Apenas 8% dos usuários sentem-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos ao receber mensagens do *chatbot*, cenário que não chega a ser desanimador, mas que reforça a necessidade de melhorar o design de interação da plataforma. Unindo os dados de respostas positivas, constata-se que 53% dos usuários se sentem satisfeitos ou muito satisfeitos ao interagir com o robô,

informação que indica que os desenvolvedores estão no caminho certo para a otimização da experiência na plataforma, mesmo que haja problemas pendentes para solucionar.

**Figura 3 - Resultados da segunda pergunta do questionário**



Fonte: Site do projeto U-Report Brasil.

Uma das principais diferenças que o *chatbot* do U-Report Brasil carrega em relação aos *chatbots* mais utilizados no cotidiano dos usuários de internet (serviços de atendimento ao cliente) está na forma que ocorre o contato: em *chatbots* comerciais, o usuário entra em contato com a plataforma para solucionar um problema e a conversa chega ao fim quando se obtém êxito na resolução. Já a proposta do U-Report Brasil é manter contato contínuo após o usuário registrar-se na plataforma, o que exige a construção de um vínculo. Por não haver exemplos nacionais em destaque que funcionem dessa maneira, definir a frequência adequada para fazer contato com o usuário só é possível se este for consultado. Os desenvolvedores do projeto no Brasil questionavam se o envio de mensagens semanalmente causava desgaste, pois considerando que a participação no projeto não é obrigatória, a interação semanal poderia ser vista como muito demandante para os usuários, ao mesmo tempo que aumentar o espaço de tempo poderia fazer com que se crie um distanciamento do projeto. O resultado da questão realizada aponta que 62% dos usuários preferem que o robô entre em contato semanalmente, o que indica que a frequência tem sido adequada.

**Figura 4 - Resultados da terceira pergunta do questionário**



Fonte: Site do projeto U-Report Brasil.

A terceira pergunta do questionário teve como objetivo descobrir os pontos fortes do projeto na percepção dos usuários. Por se tratar de uma questão aberta, o meio mais adequado para analisar o grande número de dados é através de uma nuvem de palavras com os termos mais utilizados. A palavra mais utilizada pelos usuários foi "tudo", o que demonstra um cenário otimista para o conteúdo que tem sido veiculado através da plataforma. Outras palavras que se destacaram foram "assuntos", "informações" e "enquetes", que mais uma vez reafirmam a qualidade do conteúdo — o que faz com que se conclua que a questão principal a ser trabalhada pelos desenvolvedores do projeto está na experiência do usuário na plataforma e não necessariamente no conteúdo trabalhado.

**Figura 5** - Resultados da quarta pergunta do questionário



Fonte: Site do projeto U-Report Brasil.

Em seguida, os usuários foram questionados sobre o que menos gostam na plataforma para que se possa descobrir os pontos que precisam ser melhorados. Nas respostas a essa questão, se destacaram os termos "nada" e "não sei", o que não indica que o projeto não tem pontos a melhorar, mas que os usuários podem não saber dizer exatamente o que os incomoda a ponto de as taxas de participação nos fluxos de mensagem serem baixas. Observa-se, a partir de então, que o trabalho para melhorar o design de interação da plataforma deve partir dos conhecimentos em UX Design para descobrir aquilo que o usuário deseja, mas pode não ter consciência de que se trata — reflexão proposta por Teixeira (2016) em relação ao trabalho de UX Designers.

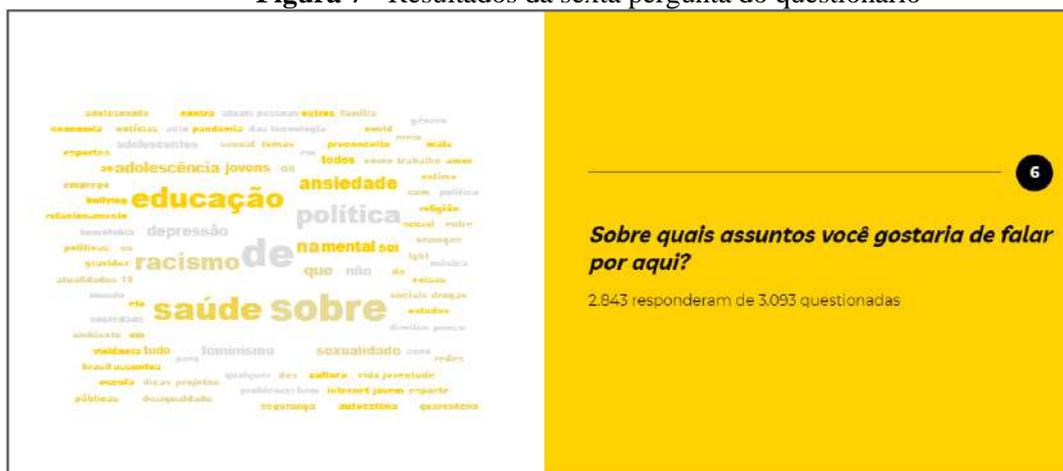
**Figura 6** - Resultados da quinta pergunta do questionário



Fonte: Site do projeto U-Report Brasil.

Uma das hipóteses pensadas pelos desenvolvedores do projeto no Brasil para o baixo número de participação nos fluxos de mensagens do *chatbot* é a dificuldade de os usuários construírem um vínculo com o projeto a partir da interação com o robô. Há uma série de possíveis motivações para essa situação, sendo o nome do projeto uma das destacadas pelos desenvolvedores a partir de experiências em ações presenciais onde perceberam que algumas pessoas evitavam falar ou falavam com desconforto o nome U-Report por causa da dificuldade em pronunciar a palavra. Ao todo, 84% dos usuários foram favoráveis à adoção de um nome facilmente pronunciável para o robô e 63% aprovaram o que foi sugerido (Iure). A partir dessa validação, os desenvolvedores adotaram o nome na comunicação do projeto.

**Figura 7 - Resultados da sexta pergunta do questionário**



Fonte: Site do projeto U-Report Brasil.

Entre março de 2020 e janeiro de 2021, 23.931 usuários interagiram com o *chatbot*, no entanto, a média de participação nos fluxos de mensagem foi de 3.039. Isso indica que não são sempre as mesmas pessoas que participam das interações com o robô. Por isso, para finalizar o questionário, foi testada uma das mais fortes hipóteses dos desenvolvedores em relação ao comportamento do usuário na interação com o robô: as pessoas interagem somente quando o determinado tema lhes interessa, não necessariamente porque possuem um vínculo com o projeto e aceitam conversar sobre qualquer assunto apenas por interagir ou para gerar dados úteis para a construção de ações, projetos e políticas públicas relacionadas ao assunto. Em relação aos resultados da questão, os termos que se destacaram nas respostas foram "saúde", "educação", "racismo", "ansiedade", "política", "depressão" e "mental". Quando se observa as quatro enquetes com maior número de participantes em 2020: autoestima e autoconfiança (5.012), jovens pela saúde mental em suas comunidades (4.746) e saúde mental na quarentena (4.089), a hipótese de que as pessoas participam de acordo com o interesse no tema se mostra real na prática. Isso indica que descobrir os temas de interesse dos usuários é outro bom caminho para fazer crescer o engajamento dos usuários no projeto.

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O programa U-Report trabalha com a proposta inovadora de utilizar as plataformas virtuais de maior uso cotidiano, os aplicativos de mensagens instantâneas, como espaço para promover a prática cidadã de uma juventude que vê na internet e nas redes sociais potência para formação, articulação e engajamento em pautas sociais e políticas. Cada vez mais as interfaces conversacionais têm feito parte do dia a dia dos usuários de internet no Brasil, visto que o envio de mensagens instantâneas é a atividade mais realizada por usuários de

internet no país. Aproveitar a presença de adolescentes e jovens nessas plataformas para informá-los, conhecer melhor suas diferentes realidades e gerar dados relevantes para a construção de ações, projetos e para pressionar a criação de políticas públicas que impactem as suas vidas positivamente é uma proposta potente em um contexto em que a internet se revela como fundamental para o exercício da cidadania.

Classificar o robô de conversação do U-Report Brasil enquanto um *chatbot* ativista permite analisar a complexidade da plataforma, visto que as características de uso se diferenciam das que são desenvolvidas para robôs de conversação utilizados para fins comerciais, os quais hoje se destacam no mercado. No caso do U-Report Brasil, se destaca como principal diferença técnica no que se refere à experiência a proposta do projeto de manter contato contínuo com o usuário, iniciando semanalmente fluxos de mensagens. Esse formato pode ser encarado como um desafio em meio a *era do streaming*, onde o usuário da informação possui maior autonomia para escolher o que quer e quando quer consumir determinado tipo de conteúdo. Esse esquema, onde o usuário espera que o programa entre em contato, tem potencial para ser uma das razões pelas quais as métricas de engajamento na plataforma são abaixo do almejado pelos desenvolvedores do projeto no país. Essa não é uma reflexão que deve ser finalizada aqui, pois entender os hábitos de uso da informação por uma geração de pessoas que tem a vida atravessada pelo consumo de conteúdos em serviços de *streaming* é assunto complexo que necessita de maior aprofundamento.

Em relação ao objetivo deste estudo em sanar parte das inquietações dos desenvolvedores do projeto no Brasil, pode se destacar que se descobriu que os usuários ativos na plataforma possuem um bom nível de aprovação em relação ao conteúdo veiculado pelo *chatbot*, ponto que pode ser visto como positivo para o projeto, além de indicar o interesse do público adolescente e jovem por temáticas sociais e conteúdo engajado. Ao mesmo tempo, o ponto de incerteza dos usuários em relação ao que deveria melhorar no projeto comparado com a situação de baixo nível de participação indica um problema de design de interação que pode encontrar soluções a partir da implementação de estratégias construídas a partir do trabalho de UX Design. De todo modo, para um *chatbot* com esse tipo de característica, mostra-se evidente a necessidade de construir uma relação usuário-máquina onde o sujeito sintá-se motivado a participar das interações. Para o sucesso da plataforma, assim como para o de tantos *chatbots* que vem surgindo nos últimos tempos, estratégias centradas no usuário são necessárias. Nessa perspectiva, um ponto fundamental para o bom desempenho de um *chatbot* é a realização de um planejamento adequado da experiência do usuário.

Há pouca literatura disponível sobre o uso de *chatbots* no Brasil, sobre desenvolvimento de robôs de conversação a partir de conhecimentos e práticas em UX Design e menos ainda sobre *chatbots* que podem ser lidos como ativistas. Mais que uma tendência de mercado, o projeto U-Report e seu potencial de impacto mostram a potência do uso desse tipo de programa para fins não só comerciais, mas educativos e para a promoção da cidadania no meio digital.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. **Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm). Acesso em: 20 fev. 2021.

COMARELLA, R.L.; CAFÉ, L.M.A. **CHATTERBOT: conceito, características, tipologia e construção**. Informação & Sociedade: Estudos. João Pessoa, v.18, n.2, p.55-67,

maio/ago. 2008. <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/1758>

Fundação Telefônica. **Juventude conectada** – São Paulo: Fundação Telefônica, 2014.

LOWDERMILK, Travis. **Design Centrado no Usuário: Um guia para o desenvolvimento de aplicativos amigáveis**. São Paulo: Novatec, 2013. 1-23.

Mobile Time. **Mapa do ecossistema brasileiro de bots**. 2020. Disponível em: <https://www.mobiletime.com.br/pesquisas/mapa-do-ecossistema-brasileiro-de-bots-2020/>

Núcleo da Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br). (2020). Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação: **TIC Domicílios**, ano 2019. Disponível em: <http://cetic.br/arquivos/domicilios/2019/domicilios/>.

Núcleo da Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br). (2020). Pesquisa sobre o uso da Internet por crianças e adolescentes no Brasil: **TIC Kids Online Brasil**, ano 2019. Disponível em <http://cetic.br/arquivos/kidsonline/2019/pais>

SIMÕES, José Alberto; Campos, Ricardo. **Juventude, movimentos sociais e redes digitais de protesto em época de crise**. Comunicação, mídia e consumo. São paulo, v. 13, n. 38, p. 130-150, set./dez. 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.18568/cmc.v13i38.1159>

TEIXEIRA, Fabrício. **Introdução e boas práticas em UX Design**. São Paulo: Casa Código, 2014.

VENANCIO, R. D. O. Por uma Educomunicação Ciberpopular: Ativismo e Diálogo nas Mídias Digitais. **Revista Brasileira De Educação Do Campo**, 1(2), 550-571. <https://doi.org/10.20873/uft.2525-4863.2016v1n2p550>. 2016.

## FANSUBS & SCANLATIONS: OS ROBIN HOODS PÓS-MODERNOS NA CULTURA MIDIÁTICA LESTE-ASIÁTICA<sup>15</sup>

### *FANSUBS & SCANLATIONS: POSTMODERN ROBIN HOODS IN EAST ASIAN MEDIA CULTURE*

*Layza Carneiro Dias  
Lucas Wada de Moura  
Milene Lee  
Thalia Alves da Silva*

*Departamento de Informação e Cultura Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo*

**Resumo:** Este estudo visa realizar uma análise sobre o consumo emergente de mangás e *animes* feito pelos brasileiros. Para a realização deste artigo, uma pesquisa exploratória foi feita, contando com a participação de 89 pessoas que demonstraram suas opiniões sobre o consumo e as plataformas que atualmente distribuem tais obras em nosso país. Com a coleta e a reflexão realizada, foi notado a problemática em relação à legalização da distribuição das obras em um país caracterizado por possuir atrasos, e uma longa história norteadada pela distribuição ilegal destas obras. Tais problemas, ocorreram devido ao longo período em que era notório a falta dos serviços de traduções oficiais, com a maior delas, geralmente, sendo feita por fãs. Por último, o artigo apresenta um panorama geral sobre os resultados obtidos a partir da coleta do questionário proposto. Devido ao fato de que o assunto tratado são elementos midiáticos, o estudo apresenta uma análise com o objetivo de evidenciar como se é dado o consumo, as motivações do usuário e suas preferências básicas, visando despertar a curiosidade em qualquer um que tenha interesse em compreender como é o consumo de tais obras atualmente, e como tende a ser, ao longo dos próximos anos.

**Palavras-chave:** Animação asiática; História em quadrinhos asiáticos; Distribuição ilegal.

**Abstract:** This study aims to conduct an analysis of the emerging consumption of manga and *animes* by brazilians. To realize this paper, an exploratory research was made, with the participation of 89 people who demonstrated their opinions on consumption and on platforms that currently distribute these titles in our country. With the collection and reflection that was made, it was noted the difficulty about the legalization of the distribution of these titles in a suitable country due to delays, and a long history associated with the illegal distribution of these works. Such problems occurred due to the extended period when there was a notable lack of official translation services, with the largest one being usually done by the fans. By the end, the paper presents an overview of the results obtained from the collection of the proposed questionnaire. Required to the fact that the subject treated are media elements, the study presents an analysis with the objective of showing how consumption is given, as the user's motivations and its basic benefit, stiffening curiosity in anyone who has an interest in understanding how it is the consumption of such works today, and as it tends to be, over the next few years.

**Keywords:** Asian animation; Asian comics; Illegal distribution.

---

<sup>15</sup> Trabalho de Pesquisa apresentado como requisito de aprovação na Disciplina CBD0244 – 2SEM2020, sob orientação do Prof. Dr. Francisco Carlos Paletta – I Simpósio “uX – User Experiencie” e Arquitetura da Informação.

## INTRODUÇÃO

O presente artigo possui como objetivo geral, a compreensão do funcionamento do consumo das histórias em quadrinhos e animações originárias do Leste-asiático, em nosso país. Com tal ideia em mente, o estudo se sustentou nos moldes de estudos de usuários voltados à busca e recuperação da informação (complementados com estudos de pertinência e relevância). E no estudo comportamental sobre os usuários nas redes sociais. A construção do trabalho, além dos fatores anteriores, se deve a necessidade de compreender o funcionamento de tais obras em nosso país. Tal necessidade se configura devido à enorme popularidade que essas mídias estão ganhando, juntamente à uma polêmica que abalou a comunidade de animes e mangás nos últimos anos. Ambas serão descritas ao decorrer do trabalho.

A pesquisa realizada é de caráter exploratório, e sua análise é tanto qualitativa quanto quantitativa. Com os resultados obtidos, o trabalho oferecerá um panorama geral de tais questões abordadas, e análises próprias, sustentadas pelo referencial teórico. Todas as questões abordadas são apresentadas com o propósito de reflexão, e incentivar a discussão de tais temáticas pelas áreas que se interessem em abordar um assunto não tão comum no meio acadêmico, ainda que esteja em um considerável crescimento de popularidade na sociedade brasileira.

## OBJETIVO

Este trabalho possui como objetivo, realizar uma análise sobre o comportamento dos usuários em relação à utilização de serviços voltados para a cultura leste-asiática, em especial, os *animes* e os mangás. Para sustentar tal análise, foi realizado um questionário que visava a evidenciar de alguns pontos importantes no consumo de tais elementos midiáticos, tais como: o acesso, a relevância e a interação entre o público nas redes sociais. Visamos abordar tanto os indivíduos que consomem, quanto os que não consomem tais tipos de obras. Todas essas questões serão apresentadas e exploradas posteriormente.

É fato que nos últimos anos houve um enorme crescimento na popularidade de animes e mangás no país. E isso, juntamente a diversas polêmicas envolvendo enormes empresas de entretenimento em torno da legalização, levou-nos a buscar compreender como é o processo de consumo dessas obras pelos brasileiros. Com isso, esperamos que este trabalho possa oferecer uma compreensão razoável de como era, de como é, e de como será o consumo do público sobre tais obras, oferecendo uma visualização sobre o tipo de consumo daquilo que verdadeiramente compõe o interesse do público.

## METODOLOGIA

A pesquisa realizada para a composição teórica do trabalho se caracteriza como exploratória. A natureza da análise dos resultados obtidos, é qualiquantitativa. Foi elaborado um trabalho de pesquisa que visasse oferecer todos os subsídios necessários para que se tenha o conhecimento sobre o que tais obras se tratam e como se deve seu consumo de no mundo, e em especial, no Brasil. Também é apresentado um contexto e introduções iniciais, com as temáticas de maior relevância da pesquisa.

Para a elaboração do estudo de usuário, foi realizado um questionário online que contou com 10 questões referentes à temática, e que visou notar os pontos mais importantes relacionados ao consumo dos brasileiros sobre elementos midiáticos da cultura leste-asiática. O questionário ficou aberto durante o período de um mês. E em relação a sua composição, ela

visava exibir tanto o perfil dos voluntários, através das questões optativas, quanto suas preferências econômicas relacionadas ao consumo, através das questões dissertativas. Ambas as contribuições foram consideradas para que pudesse ser discutido o movimento da indústria de entretenimento midiático leste-asiático em sua expansão para o ocidente. Após a coleta das amostras, o questionário foi analisado de forma descritiva e exaustiva. Visando propor uma clara exibição a respeito das frequências de respostas, também incluindo as maiores anormalidades de seus resultados. O panorama obtido através das coletas está exibido ao longo das duas últimas seções deste trabalho que antecedem as conclusões finais.

## REVISÃO DE LITERATURA

Atualmente, e em decorrência do fenômeno da globalização ocorrido ao longo da segunda metade do século passado, a maioria dos países passou a exportar elementos culturais. E devido às tecnologias do século XXI, esses elementos são exportados de diversas maneiras e com uma enorme facilidade. A dinâmica industrial global não influencia um só tipo de produto cultural, e a maioria destes produtos, são voltados para diversas faixas etárias. E a influência de tais produtos na vida das pessoas, é enorme. Há duas indústrias que produzem tais produtos culturais, que além de estarem nos centros de maior destaque das indústrias, são intimamente interligados, um exemplo dessa ligação são a da indústria do audiovisual com a do entretenimento. A influência de ambas na sociedade é considerável. Chegando a tomar um tempo enorme das pessoas, podendo até mesmo influenciar em seus comportamentos e tomadas de decisões (semelhante a ideia da filosofia sartriana de que nossas vidas são um teatro), tomando uma boa parte das interações sociais que os seus consumidores realizam entre si.

Um dos produtos de tais indústrias que mais cresce atualmente no Brasil, são os elementos de cultura asiática, e em especial, as animações e as histórias em quadrinhos. Para entender tal crescimento, precisa-se notar como se deve o mesmo, por parte de seus consumidores. E isso será um dos objetivos deste estudo.

Em relação ao crescimento de popularidade na comunidade de animações e quadrinhos asiática, Hyung-Gu Lynn<sup>16</sup>, define que o crescimento das *Webtoons* (quadrinhos digitais sul coreanos) se deve à quatro fatores: Infraestrutura (difusão de internet e smartphones); competitividade entre as empresas; apoio governamental através de leis de incentivo à cultura; e os próprios artistas e consumidores, que utilizam classificações que servem como uma boa forma de difundir as obras mais aclamadas, dos artistas mais admirados (LYNN, 2016).

Ainda que tais fatores estejam relacionados em um contexto individual, boa parte deles podem ser notados não apenas no crescimento das *Webtoons* e não apenas na Coreia do Sul. Boa parte dele ocorre em todo o mundo, principalmente o fator da difusão da internet, e o bom e velho fator das recomendações. Além disso, o próprio mangá (história em quadrinhos japonesa), sempre teve uma enorme importância para a cultura japonesa, até mesmo politicamente.

Em relação ao crescimento de popularidade, uma questão bem delicada que decorreu dessa expansão, e que passou a predominar nas discussões da temática, é a da distribuição ilegal. Que também tomará um espaço como um dos objetivos deste estudo. Além de tais discussões, essa pesquisa também irá expor uma parte do contexto e da própria história dos animes e mangás, necessárias para o entendimento dos não familiarizados com tais temáticas.

---

<sup>16</sup>Professor do Departamento de Estudos Asiáticos na universidade canadense de British Columbia, Canadá.

## 6 HISTÓRIA

### 6.1 COMO SURGIRAM OS MANGÁS?

A palavra mangá é de autoria do artista japonês Katsushika Hokusai, porém, houve uma jornada de trocas culturais entre artistas japoneses e europeus antes da instituição, de fato, dessa arte. Toulouse Lautrec, Van Gogh e Monet foram alguns dos artistas que se inspiraram em Hokusai e vice-versa.

Naquele período, a arte da paisagem na Holanda estava em seu auge, sendo eternizada por Rembrandt, Jacob van Ruisdael e Jan van Goyen entre os anos de 1630 e 1660. No entanto, no fim de 1700, esse tipo de pintura era tão usual que as gravuras passaram a ser consideradas ilustrações baratas. Neste mesmo período, os holandeses estavam contrabandeando produtos para o Japão, embrulhados em um papel que acomodava as gravuras ilustradas. Hokusai considerava estas gravuras mais inestimáveis do que as mercadorias que eram transportadas nelas. No Japão, as gravuras ukiyo-ê, uma espécie de xilogravura nativa, também não estavam sendo valorizadas, sendo utilizadas por mercadores de porcelana para embalar a carga que era comercializada para o Oriente.

Nesse esquema de permuta, Hokusai descobriu através das paisagens holandesas e francesas a técnica de sombreamento e perspectiva, trazendo-as para as suas pinturas das paisagens japonesas. Diferenciando das demais artes que sempre retratavam samurais, xoguns e gueixas, decidiu pintar sobre a mansidão da natureza e o homem nas suas imediações.

Hokusai nasceu em 1760, mas sua arte atingiu o ápice logo no fim de sua vida, focada em sua criatividade inquieta e irreverente. Aos 51, desenvolveu uma série denominada *Hokusai Manga*, que abordava expressões e movimentos artísticos. Ele era um artista que não se conformava, usando do tempo, espaço e movimento para criar livremente, com autonomia e de forma natural. Neste sentido, surge a palavra *manga*, significando desenhos irreverentes, sendo *man* involuntário, engraçado e *ga*, imagem. Para os japoneses, mangá é qualquer história em quadrinhos, enquanto no Brasil, a palavra é usada somente para se referir aos quadrinhos japoneses.

Posteriormente, no período Meiji, Rakuten Kitazawa decidiu usar da linguagem e aparência dos pasquins ingleses característicos do século XIX para criar o que viriam a ser os mangás e animes japoneses, tomando como inspiração o humor e os aspectos ocidentais. O êxito de seus desenhos foi tamanho que no ano de 1877 foi lançada a *Marumaru Shimbun*, a primeira revista de humor japonesa, que prevaleceu por trinta longos anos. À princípio, foram traduzidas muitas histórias norte-americanas consideradas famosas pela imprensa, porém, surgiu a necessidade de histórias locais, que fizessem mais sentido para a realidade dos japoneses.

No século XX, depois do término da Segunda Guerra Mundial, os mangás sofreram alterações estruturais editoriais, criando uma linha de produção própria para o público adolescente, sendo o *shojo manga* específico para as meninas e o *shonen manga* para os meninos, que focava na faixa etária de 12 a 18 anos. Depois da guerra, os recursos eram poucos e os produtores de mangás tiveram que se adaptar: as histórias em quadrinhos passaram a ser impressas em papel jornal ao invés de revistas e a cor virou monocromática, alternando entre azul claro, rosa e roxo, de acordo com o assunto tratado na trama. Até hoje isso é feito, apesar de o Japão ser um país rico.

Quando se fala em mangás, um dos grandes ícones é Osamu Tezuka, 1928, apelidado de *Manga no Kamisama*, o deus dos quadrinhos, em português. É de sua autoria as características dos personagens dos quadrinhos japoneses que os distinguem dos de outros países. Essa técnica surgiu devido a uma situação muito oportuna: na cidade de

Osaka, adversária editorial de Tóquio, o trabalho de desenhista era pouco remunerado ou nem mesmo era; todavia, em contrapartida, eles tinham liberdade de se expressar do jeito que quisessem.

Com isso, Tezuka teve oportunidade para desenvolver sua arte, originando um novo estilo para seus personagens: eram mais arredondados, possuíam muitas expressões faciais, tinham olhos enormes, cabelos pontiagudos e coloridos, o que, esteticamente, chamou muita atenção, tornando os quadrinhos mais atrativos. Outro de seus feitos foi alterar o layout dos mangás, ou seja, a forma como os quadrinhos eram distribuídos nas páginas. Seu objetivo era utilizar ao máximo efeitos dramáticos e fenômenos emocionais, explorando sentimentos como o amor, o ódio e a tristeza.

No Brasil, Osamu Tezuka se fazia presente através da exibição de animes como Astro Boy, Kimba, o Leão Branco e A princesa e o Cavaleiro, durante a década de 1970. Veio ao país em 1984, influenciando muitos desenhistas brasileiros na produção de suas obras e ajudando a inserir, de forma mais profunda, o mangá na cultura brasileira.

## 6.2 COMO SURGIRAM OS ANIMES?

Os animes japoneses são muito conhecidos, sendo o Japão o maior produtor de animações do mundo. O significado da palavra anime vem do inglês, *animation*, palavra usada de maneira encolhida, que traduzida quer dizer animação. Essa denominação passou a ser utilizada desde 1950 e, da mesma forma que os mangás, para os japoneses os animes se referem a qualquer tipo de animação. Antes do fim da Segunda Grande Guerra, não havia muitas palavras estrangeiras incluídas nos vocabulários dos japoneses, sendo assim, essas animações eram conhecidas como *dōga*, que seriam imagens ou desenhos em movimentos, ou *mangá eiga*, os filmes de quadrinhos. (SATO, 2007 apud CARVALHO, 2007).

As particularidades dos animes são: personagens estilizados, porém diferentes do comum, com roupas muito bem desenhadas, por vezes excêntricas e bem coloridas; os olhos possuem diversos formatos, sendo alguns largos, alguns pequenos, alguns puxados, arredondados, de diversas cores, até mesmo fora do natural, como rosa, roxo, etc.; o formato do rosto é sempre com queixo arredondado ou pontiagudo e; os cabelos apresentam formatos totalmente incomuns, principalmente se for em personagens femininas, abusando também das cores e formas.

O primeiro anime da história foi criado em 1907, cujo autor é desconhecido. Foi feito em uma fita de celulóide e seu nome era *Katsudo Shashin*, falando sobre um marinheiro. Foi por volta da década de 1910 que os japoneses passaram a ter maior contato com animações, mas foi somente em 1913 que começaram a se aventurar nesse campo. Neste ano, Seitaro Kitayama fez um curta-metragem em papel e nanquim denominado *Saru Kani Kassen*, em português, A luta do caranguejo e o macaco, fundamentada em fábulas infantis. Kitayama, em 1920, abusou dos tons de cinza, uma atitude considerada luxuosa, haja vista o preço do nanquim na época. Outra criação foi a de Oten Shimokawa, fotografando desenhos em giz de uma lousa, a fim de tornar mais barata a produção.

Na década de 1920, a produção cresceu consideravelmente e as técnicas foram se aperfeiçoando, sendo Noburo Ofuji idealizador do anime *Osekisho*, O Inspetor de Estação e de *Katsura Hime*, Princesa Katsura, o primeiro anime em cores. Nos anos de 1930, tendo em vista a guerra entre Japão e China e logo depois da Segunda Guerra Mundial, a produção voltou-se exclusivamente para a propaganda bélica. Com o fim delas, houve censura nesses conteúdos de guerra e nacionalistas, possibilitando o Japão a conhecer culturas estrangeiras, como a norte-americana, originando, então, o termo anime.

Osamu Tezuka foi também uma forte influência no universo dos animes, alterando a aparência dos personagens. Após seu reconhecimento como o deus do mangá, teve a

oportunidade de ser contratado pela Toei Douga, hoje Toei Animation, escrevendo o roteiro e coproduzindo o longa *Saiyuki*, Alakazam, O Grande. Com isso, decidiu fundar seu próprio estúdio, o Mushi Production, no ano de 1961.

Os temas dos animes e dos mangás podem ser classificados em categorias, sendo algumas delas: *kodomo*, animes feitos especialmente para crianças; *josei*, animes focados em adolescentes e adultos do público feminino; *shonen*, gênero que inclui ação, esportes, fantasia e até mesmo terror; *isekai*, animes onde os personagens vão parar em mundos ou universos diferentes, dentre outros.

## 7 CONTEXTUALIZAÇÃO DA COMERCIALIZAÇÃO

### 7.1 COMERCIALIZAÇÃO DE MANGÁS

Em relação à comercialização dos mangás, alguns países possuem divergência entre suas formas de publicações. No Japão, a maioria das obras seguem uma publicação semanal ou quinzenal em seu início, mas que podem ser alteradas para frequências menores ou inexistentes, chegando até mesmo a entrar em hiatos.

Tal funcionamento depende da autoria da obra e de sua editoradora, há algumas obras que são publicadas tanto em japonês quanto inglês e outras que são publicadas somente na língua original e traduzidas posteriormente. No caso desta última, a tradução oficial em inglês costuma sair digitalmente em torno de 3-5 dias depois, junto das outras traduções primárias e somente em plataformas assinadas. As traduções físicas são vendidas juntamente ao volume completo que costuma reunir cerca de 4-10 capítulos (mesmo quando há um grande período vago entre os lançamentos de cada capítulo).

Além disso, as obras com grandes números de fãs, costumam sofrer com vazamentos, que podem ocorrer antes das obras serem publicadas em japonês. Tais vazamentos, resultam do processo de *scanlation* (scantrad) que consiste na digitalização das obras originais, seguida da tradução e da postagem delas na internet. Os responsáveis por tais traduções são chamados de *scanlators* e, segundo Simó (2005, apud ARAGÃO, 2016, p. 5) ‘os *scanlators* são, em geral, estudantes universitários que veem a tradução de mangás como um hobby’. A tradução em inglês pode sair poucas horas depois da publicação em japonês, ou até mesmo antes da mesma. Este processo, desde sempre fez parte da cultura de mangás, mas se popularizou na última década, através de redes sociais que são isentas de legalizações e que oferecem um certo nível de anonimato, como o *Reddit* (MERILA, 2020, p. 37).

### 7.2 COMERCIALIZAÇÃO DE ANIMES

Os animes são geralmente feitos por um estúdio que reúne um grupo de animadores que baseiam suas animações em um mangá. Não há nenhuma relação, além da dos direitos de imagem da obra, entre o *mangaká* e o estúdio, mas costuma-se haver um certo nível de respeito entre ambos. Os estúdios podem ou não serem autorizados a serem criativos, e a validação se algo que está presente apenas no anime faz parte canônica na história é exclusivamente decidida pelo (a) *mangaká*. As cenas e arcos, que só estão presentes no anime, são chamadas de *fillers*.

Além do contrato com o (a) autor (a), os estúdios também devem possuir contratos de distribuição. Tal contrato costuma ser com os canais de televisão originários do país a qual a obra pertence, e são posteriormente licenciados com companhias estrangeiras para o lançamento dos episódios com traduções.

Antigamente, a comercialização era muito mais complicada, e somente as obras mais aclamadas conseguiam sair do Japão, havendo até mesmo meses de diferenças nas

datas de lançamentos da versão original da estrangeira. Tal época era a do VHS e dos DVDs, e saber japonês era a única forma de consumir a obra com garantias. Já que, para se ter tradução, algum fã precisava obter uma cópia da obra sem legendas (chamada de *raw*) e depois inserir legendas traduzidas de acordo com o tempo certo das falas. Era bem comum os erros e atrasos nas legendas.

Com o crescimento da internet a partir do final dos anos 90, a distribuição ilegal passou a predominar e evoluir. Diferentemente de como era na era analógica, a internet facilita muito na obtenção de acesso ou download dos animes, que além de serem disponibilizados praticamente no mesmo dia do lançamento original, ainda vinham traduzidos em diversas línguas. A prática da tradução dos animes que era realizada pelos fãs das obras ficou conhecida como *fansub*. E foram nas redes sociais que tais *fansubbers* e fãs comuns discutiam sobre suas obras preferidas.

Os *fansubs* existem em todos os países que consomem animes, e são vistos como um tipo trabalho, visto que há uma complexa organização de cargos e funções. Que exigem conhecimentos diversos, desde o domínio linguístico até a edição de vídeos e *codecs* de vídeo.

Atualmente, as grandes obras fazem parte do catálogo de diversas plataformas de *streaming*, e o lançamento dos episódios em diversas línguas é simultâneo. Somente o lançamento em japonês costuma ser antecipado (cerca de 1-3 horas antes do lançamento global).

### 7.3 A DISPUTA ENTRE AS PLATAFORMAS DE *STREAMING* E OS SITES DE FÃS

Durante o mês de fevereiro de 2019, alguns *fansubs* se manifestaram nas redes sociais, afirmando que os seus sites estavam sendo judicialmente acionados para serem fechados, em nome da, até então, principal plataforma de *streaming* de animes no Brasil, a Crunchyroll. A Crunchyroll, em contrapartida, afirmava que estava apenas derrubando sites que continham obras legendadas que já faziam parte de seu catálogo. A exemplo disso, há o Punch! subs, uma das maiores *fansubs* daqui do Brasil, que desde esse período possui um enorme aviso que abre ao acessar sua *homepage*, informando que todo o conteúdo presente de animes que fazem parte do catálogo das quatro maiores plataformas de *streaming* de animes do Brasil (Crunchyroll, Funimation, Netflix e Prime Video) foram removidos da Punchsubs, e que ao acessar suas páginas, existe um redirecionamento para tais animes em cada uma das plataformas citadas. E que o único tipo de anime restante no site, são de obras que ainda não foram oficialmente traduzidas por tais plataformas. Em geral, essas obras acabam sendo muito novas ou muito antigas.

Esse foi o estopim para que rolasse uma enorme comoção por parte da comunidade, que alegava uma tentativa de monopólio de tais empresas, principalmente por parte da Crunchyroll, pois as outras empresas não haviam derrubado os sites que possuíam seus animes traduzidos até a ação direta da Crunchyroll. As discussões seguem até hoje em dia, e cada vez mais, sites de fansubs são derrubados e recriados. Essa situação também ocorreu na América do Norte em regiões da Europa, porém em escalas menores, já que essas empresas já existiam nos países dessas regiões há muito mais tempo. O Brasil cresceu tendo uma comunidade que se desenvolveu em tais sites, e há diversas obras clássicas e famosas, que demoravam ou nem sequer chegaram a ter o português do Brasil como integrante de seus idiomas primários de tradução.

Um outro ponto a ser levantado é de que, segundo Coelho e Satler (2019, p. 8), a Crunchyroll surgiu como uma *fansub* norte americana, ela também atuava distribuindo animes traduzidos ilegalmente por muitos anos, até que devido ao seu crescimento, passou

a ser capaz de realizar parceria com os estúdios e os canais de televisões asiáticos, para que assim, pudesse ter seu conteúdo completamente legalizado.

Além disso, atualmente a Crunchyroll foi comprada pela sua antiga parceira de negócios, a Funimation, que por sua vez, é propriedade do conglomerado japonês da Sony. A antiga parceria entre tais plataformas, funcionava através de um cruzamento de conteúdo, com a Funimation exibindo animes traduzidos pela Crunchyroll, e a Crunchyroll exibindo animes dublados pela Funimation. Mas após essa junção atual, e devido ao fato de a Funimation ser propriedade da Sony, uma boa parte do público acredita que a divulgação e monetização das músicas dos animes irão ocorrer com uma maior frequência e facilidade.

## 8 PROCEDIMENTOS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

O procedimento utilizado para realizar a coleta de dados foi uma ferramenta do Google chamada *Google Forms* que permite a formatação de formulários e sua fácil distribuição via link e de acesso livre - no caso, o grupo não optou por utilizar o e-mail como registro de resposta para não assustar os participantes - a quem pudesse responder o questionário.

O período de duração do formulário foi de um mês, começando no dia 20 de dezembro de 2020 e encerrando no dia 20 de janeiro de 2021. Consideramos esse período para que o material da análise das respostas fosse bastante consistente, que produzisse o debate que tivemos dentro do questionário e servisse também para auxiliar o trabalho final desta disciplina.

No geral, as redes sociais que mais utilizamos foram o Facebook e o WhatsApp, sendo a outra rede social utilizada para a análise o Discord, porém com pouco retorno, já que o

objetivo do questionário era atingir um público bastante vasto, mesmo que não houvesse interação alguma com o universo de animação e histórias em quadrinhos leste-asiático. Escolhemos grupos de anime e nossos próprios perfis privados para mandarmos o link do questionário. Nós utilizamos um quadro simples para colocarmos os locais de postagem, caso houvesse alguma repetição entre elas, além de coletar os nomes dos grupos que tivemos acesso. Estas informações podem ser visualizadas no Quadro 1:

**Quadro 1:** Locais de postagem do questionário

NOME	NOME DO LOCAL DA POSTAGEM DO QUESTIONÁRIO	REDE SOCIAL	LINK DA POSTAGEM
Thalia		Facebook	<a href="https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1747794745384992&amp;id=100004634502119">https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1747794745384992&amp;id=100004634502119</a>
Thalia		WhatsApp	
Milene	K-Poppers da Letras	WhatsApp	
Milene	Azur Lane & Arknights	WhatsApp	
Milene	Grupo ECA	Facebook	
Layza		WhatsApp	
Wada		WhatsApp	
Milene	Feminismo Asiático	Facebook	
Milene	Bárbaro da Barbara	Discord	

Fonte: Elaboração própria (2021)

A coleta de dados foi bastante rápida, já que utilizamos o formulário para obter as informações necessárias dos participantes. A distribuição do link do formulário também facilitou que o trabalho fosse divulgado de maneira mais ampla. No fim da coleta, nós encerramos o formulário e começamos a análise das respostas e das estatísticas oferecidas pela própria plataforma do Google Forms.

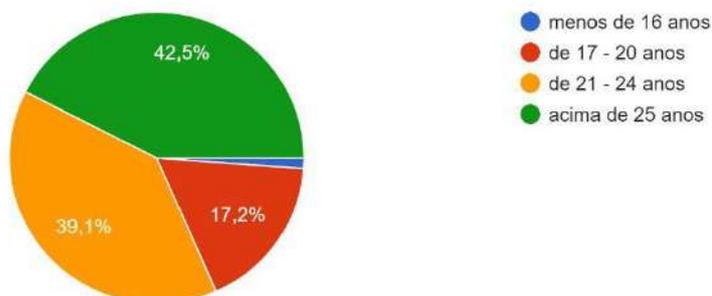
## 9 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

De acordo com os dados obtidos através do questionário, podemos fazer algumas conclusões prévias:

Em geral, o público ao qual estamos lidando é de maioria jovem, acima de 21 anos, conforme o Gráfico 1:

**Gráfico 1:** Idade dos participantes

Para começarmos. Qual é a sua idade?  
87 respostas

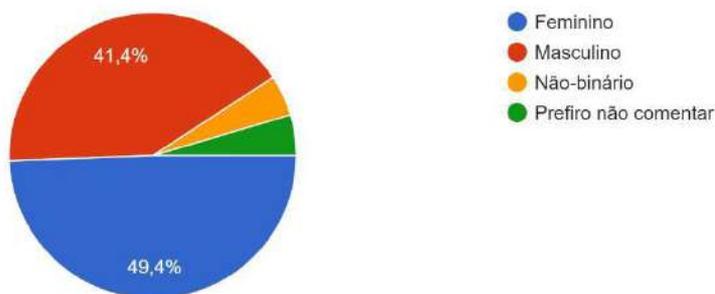


Fonte: Elaboração própria (2021)

O público feminino se mostrou predominante, pode-se perceber isso através do Gráfico 2:

**Gráfico 2:** Gênero dos participantes

Qual é o seu gênero?  
87 respostas



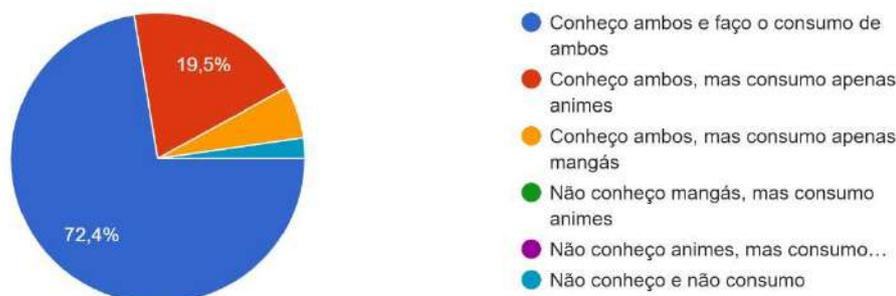
Fonte: Elaboração própria (2021)

Segundo o Gráfico 3, Mais de 70% lêem e consome ambos:

**Gráfico 3:** Tipo de consumo dos participantes

Você conhece animes e mangás? Como é o seu consumo sobre as obras deste universo?

87 respostas



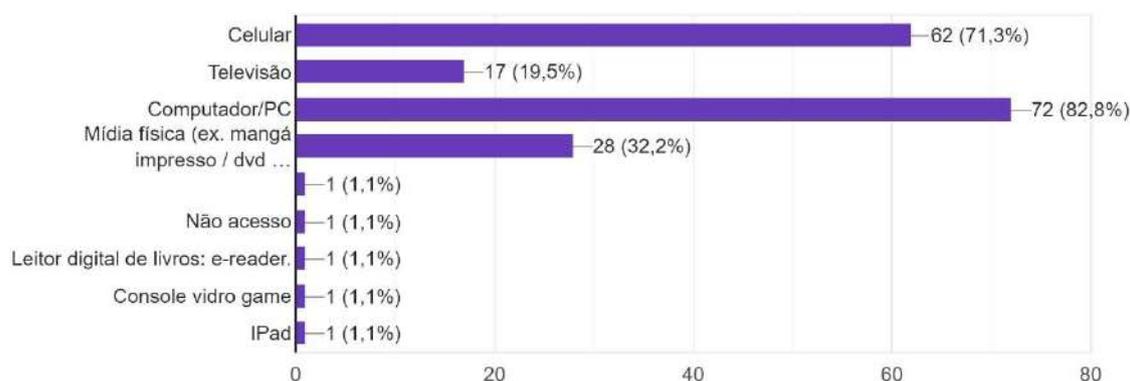
**Fonte:** Elaboração própria (2021)

A utilização de meios de acesso aos conteúdos prevalece em computador, celular e mídia física, tais preferências podem ser vistas através do Gráfico 4:

**Gráfico 4:** Tipos de dispositivos utilizados para o consumo

Qual é o tipo de equipamento ou dispositivo que você costuma utilizar para acessar tais conteúdos?

87 respostas

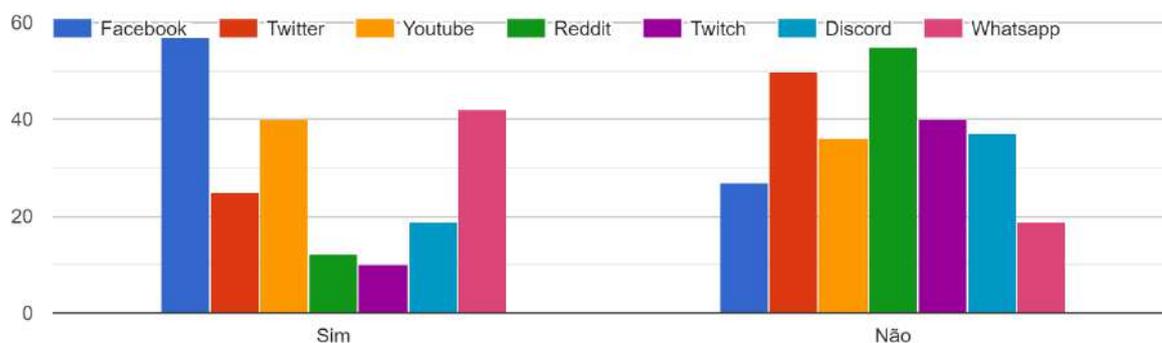


**Fonte:** Elaboração própria (2021)

Facebook, YouTube e WhatsApp seguem como as principais plataformas de circulação dos títulos, e como espaço de discussões por fãs. Tais redes sociais podem ser visualizadas no Gráfico 5:

**Gráfico 5:** Redes sociais utilizadas para comunicação sobre de tais obras

Você frequenta algum grupo, fórum ou comunidade para se comunicar?



**Fonte:** Elaboração própria (2021)

O questionamento com a pergunta dissertativa revelou muitas respostas heterogêneas, com relação à opinião dos consumidores perante o cenário atual, e as discussões levantadas com relação às empresas de *streaming*.

Primeiramente, falando das opiniões das pessoas que não concordam com a pirataria. As poucas pessoas que discordaram, levantaram questões importantes com relação ao incentivo que deveria ser dado para o autor e para as empresas. Animes e mangás exigem que uma equipe trabalhe para garantir que o produto chegue com qualidade aos consumidores. Além disso, não existem muitos incentivos para que este tipo de mídia seja consumida legalmente aqui no Brasil. Isto é justificado pelos abusos das leis de direitos autorais no Brasil. (HIPÓLITO; MASCENA, 2020 p. 40). Outro dado a ser debatido, é sobre o incentivo aos artistas japoneses que produzem este tipo de mídia, já que com a pirataria eles não recebem o devido reconhecimento nem ganham financeiramente, principalmente em contexto brasileiro.

Sobre os *fansubs*, as pessoas que concordam com o consumo da pirataria elogiam os trabalhos deles; a revisão e tradução feita por este meio faz com que o acesso das mídias pelos consumidores seja facilitado e acompanha quase o mesmo momento de lançamentos do Japão. A maioria dos *fansubs* existiam e existem sem as intenções de lucro. As empresas de *streaming* em sua maioria, nem ao menos se preocupam em colocar mais informações sobre os animes que eles adicionam em suas plataformas, e então o universo fica muito disperso em diversas empresas de *streaming* que cobram por assinaturas mensais.

Outro ponto levantado, é com relação a desigualdade que existe em nosso país. Os consumidores que geralmente recorrem a pirataria não possuem condições de assinar um serviço pago para consumir algo que pode ser encontrado na web e nos sites de *fansub*. As pessoas que se declararam neutras, falaram que se a situação fosse diferente e os consumos não fossem tão burocráticos, talvez fosse possível que existisse um consumo maior dentro dos termos legais.

Além disso, após distribuir em três grandes grupos, o debate gerado pelo questionário nos leva a crer que existem três pontos bastante persistentes dentro das respostas geradas.

Primeiramente, os comentários possuem lados positivos e negativos sobre a questão do *fansub*. Todas elas envolvem sobre o processo dos direitos autorais que não estão sob

jurisdição do lado *fansub*, mas entendem, mesmo não explicando e/ou explicando sobre os comentários, que o Brasil é desproporcional na questão de acesso ao conteúdo, é interessante observar a predominância do trabalho de *fansub* ou, de pelo menos, uma convivência entre ambas as partes;

O segundo ponto é que, entendendo o lado dos nossos usuários, nós compreendemos que o universo do *fansub* levanta outro ponto interessante: o conhecimento de uma nova cultura e de uma nova forma de se consumir conteúdo midiático. Como mencionado no primeiro item, as respostas geraram um discurso bastante duplo querendo defender o lado produzido pelas pessoas que gerenciam trabalhos de legendas de fã versus o trabalho legalizado e com os direitos autorais permitidos para serem legendados, mas é interessante perceber que as respostas também questionam o fato dos direitos autorais serem um fator chave para determinar a validade de se ter uma obra traduzida e comentada por um trabalho mais informal e outro formalizado;

A terceira questão é de que, em algumas respostas, nós podemos ver que os usuários confundem a questão dos direitos autorais, como mencionado no item 2, já que podemos pressupor que o raciocínio é baseado na ideia de ter uma obra do autor em si. De fato, de acordo com a Lei de Direitos Autorais Brasileira, no artigo 5º da Lei 9610 de 1998, é estendido para distribuição e reprodução como dita, mas também nos faz questionar se a proteção ao autor necessita ser algo imaculado, uma vez que, voltando ao item 1, o Brasil é consideravelmente desigual no acesso à internet, segundos os dados mais recentes do IBGE (2018) que mostravam uma concentração muito mínima com relação ao seu uso.

Comentando sobre os três itens, é importante frisar que grande parte dos comentários tem um respaldo positivo sobre a questão dos direitos autorais; da distribuição que envolve a cultura e o informativo; do monopólio e do rendimento - seja inexistente ou não - que os *fansubs* fazem. Alguns comentários também fazem alusão com a figura do Robin Hood, o que é interessante, entendendo que é o personagem que se apoderava dos bens dos ricos e os entregava aos pobres, sendo assim, o *fansub* essa personificação no século 21.

O consumo dessas obras leste-asiáticas, sempre implicam com uma barreira socioeconômica, que é bastante visível, visto que o Brasil é um país que dificulta bastante o trabalho das editoras de se tornarem mais viáveis a camadas mais pobres da sociedade. Além disso, o Japão tem um processo bastante rigoroso quando suas obras são publicadas fora de seu país, pois também envolve a questão de vigorar os direitos autorais do Brasil e do Japão, o que torna lento a distribuição.

## 10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através dos resultados obtidos, torna-se notável a enorme predominância de uma opinião ambígua, que tende a compreender os dois lados apresentados, e justificar um destes lados, sobrepondo os problemas do outro. Como dito anteriormente, o problema demonstrado em torno da oficialização nas traduções entra direto em conflito com acessibilidade geral da pessoa (compreendendo questões econômicas), e a escolha pessoal da pessoa, geralmente é tirada de acordo com a melhor conveniência.

Com isso em mente, e possuindo a ideia de que a legalização na distribuição das obras não ocorria com tanta força em nosso país até a chegada e as ações da Crunchyroll, pode-se considerar normal e comum que haja uma repulsa por parte dos indivíduos que já consumiam. Tal repulsa, pode facilmente ser tanto aceita, quanto não compreendida pelos novos consumidores que tal indústria trouxe. Porém, acreditando-se que o crescimento de nas plataformas de *streaming* tende e continuará a crescer enormemente ao longo da década, é de se esperar que tais situações acabem encontrando uma solução. Porém, ainda não é possível saber como as gigantescas empresas de *streaming* irão lidar

com isso.

E a tendência é acreditar que o trabalho realizado por fãs será cada vez mais esmagado pelo mercado, porém, como nem mesmos a distribuição ilegal de filmes parou, ela também não parará. Já que, mesmo hoje em dia ainda é possível encontrar uma grande quantidade dos animes e mangás traduzidos livremente na *web*, vide o novo filme *Demon Slayer: Kimetsu no Yaiba the Movie: Mugen Train*<sup>17</sup>, que foi lançado apenas no Japão em outubro de 2020 e que recebeu um vazamento ainda no final de dezembro, seguido de uma tradução para o português.

Assim sendo, este é de fato um mercado que possui um potencial mundial enorme, e que com certeza, gerará estudos interessantes sobre o consumo, o movimento das indústrias de entretenimento asiático no ocidente, e outros variados fatores. Além disso, também será importante compreender quais serão o movimento predominante de tais indústrias de *streaming*, que irão impactar uma boa parte de seus consumidores ou até mesmo de suas próprias imagens, que mesmo atualmente, não são tão boas.

## REFERÊNCIAS

ARAGÃO, Sabrina Moura. Scanlation e o poder do leitor-autor na tradução de mangás. **Tradterm**, São Paulo, v. 27, p. 75-113, set. 2016. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/tradterm/article/view/121372>. Acesso em: 18 fev. 2021

BATISTELLA, Danielly. **Palavras e imagens: a transposição do mangá para o anime no Brasil**. 2014. 286f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Letras, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2014. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/102191>. Acesso em: 22 set. 2020.

CARVALHO, Dolean Dias. **Mangás e Animês: Entretenimento e influências culturais**. 50f. 2007. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) – Graduação de Comunicação Social com habilitação em Publicidade e Propaganda, Centro Universitário de Brasília (UniCEUB). Brasília, 2007.

Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/123456789/1506>. Acesso em: 01 fev. 2020. Acesso em: 18 fev. 2021

CHENG, Jun. The application of storyboard in animation. **Computer Software and Media Applications**, v. 2, n. 1, p. 5-7, 2019. Disponível em: <https://systems.enpress-publisher.com/index.php/CSMA/article/view/1170>. Acesso em: 22 set. 2020.

COELHO, Wadna da Silva; SATLER, Lara Lima. Fansubs *versus* Crunchyroll no Brasil. In: XXI Congresso de Ciências da Comunicação na Região Centro-Oeste, 21., 2019, Goiânia. **Anais Eletrônico...** 2019. Disponível em:

<https://portalintercom.org.br/anais/centrooeste2019/resumos/R66-0537-1.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2021

FIGUEIREDO, Dennisy Silva de; SOUSA, Hercilio de Medeiros. Serviços de Streaming e

---

<sup>17</sup>Este filme tornou-se a maior bilheteria de todos os filmes de *animes*. Abrindo um enorme leque de oportunidade para o crescimento e exploração de tal indústria. E que possivelmente tornará maior a predominância de filmes de *animes* nos cinemas, quando os mesmos retornarem. Além disso, seu lançamento no ocidente foi prometido para fevereiro de 2021, porém, será apenas nos EUA, e sem previsões para outros países.

a Popularização de Dramas Asiáticos por Fãs Brasileiros. **Acta Scientia**, Canoas, v. 1, n. 1, jan/jun. 2019. Disponível em: <http://periodicos.iesp.edu.br/index.php/actascientia/article/view/221/194>. Acesso em: 11 set. 2020.

HILLS, Matt. Transcultural otaku: japanese representations of fandom and representations of Japan in anime/manga fan cultures. **Media in Transition**, v. 2, p. 10-12, 2002. Disponível em: <https://cmsw.mit.edu/mit2/Abstracts/MattHillspaper.pdf>. Acesso em: 11 set. 2020.

HIPÓLITO, Brennda Evaristo; DE MASCENA, Keysa Manuela Cunha. Mídia Streaming e Pirataria: O comportamento do consumidor de Anime no Brasil. **Revista Comportamento do Consumidor**, Fortaleza, v. 4, n. 1, p. 38-52, jan. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/cbr/article/view/243718>. Acesso em: 18 fev. 2021

LUYTEN, Sonia M. Bibe. Mangá e animê – Ícones da Cultura Pop Japonesa. **Fundação Japão em São Paulo**, São Paulo, mar. 2014. Disponível em: [https://fjisp.org.br/site/wp-content/uploads/2014/04/Manga\\_e\\_Anime.pdf](https://fjisp.org.br/site/wp-content/uploads/2014/04/Manga_e_Anime.pdf). Acesso em: 01 fev. 2021.

LYNN, Hyung-Gu. Korean webtoons: Explaining growth. **Institute of Korean Studies Annual**, v. 16, p. 1-13, 2016. Disponível em: <https://apm.sites.olt.ubc.ca/files/2016/02/HG-Lynn-Korean-Webtoons-Kyushu-v16-2016.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2021

MERILA, Raimond. **One Piece Manga Fandom as a Participatory Culture: Reddit and YouTube Practices**. 2020. 118f. Dissertação (Mestrado) - Tallin University, Estônia, 2020. Disponível em: <https://tase.artun.ee/wp-content/uploads/2020/06/Final-Thesis-Form-A4-40941-1.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2021.

SANTIAGO, José Andrés. Generation manga: global peak of the imaginary manga anime and his repercussion in Spain. **Puertas a la Lectura**, Vigo, v. 16, n. 24, p. 10-27, jan/jul. 2012. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4026509>. Acesso em: 22 set. 2020.

SOARES. Diego Francisco Vieira. **O processo histórico dos animes e mangás no Brasil**. 111f. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Licenciatura) – Graduação de História, Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (Unijuí), Rio Grande do Sul. 2019. Disponível em: <https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/handle/123456789/6698>. Acesso em: 22 set. 2020.

**INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO:  
PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE APLICATIVO DA BIBLIOTECA DA ESCOLA DE  
COMUNICAÇÕES E ARTES<sup>18</sup>**

***INNOVATION AND DEVELOPMENT OF INFORMATION SYSTEMS: SCHOOL OF  
COMMUNICATIONS AND ARTS LIBRARY MOBILE PHONE APP CREATION  
PROPOSAL***

*Natalia Gabriel da Silva  
Júlia Dupim Hosino  
Ligia Arcaño dos Santos*

*Escola de Comunicações e Artes - Departamento de Informação e Cultura*

**Resumo:** Em uma sociedade considerada informacional, a busca da praticidade de acesso aos serviços oferecidos pelas bibliotecas e a comunicação com seu público através de diferentes plataformas, são ferramentas estratégicas essenciais para assegurar o maior alcance possível da informatividade e a disseminação da informação entre os usuários. Atentando-se às diversas questões acerca deste tema, o artigo destaca a importância do papel da informação para o desenvolvimento social, cultural e econômico de uma sociedade, considerando como papel fundamental o estímulo de políticas públicas que contribuam para pesquisas de cunho acadêmico e científico voltado às bibliotecas universitárias. Através da coleta de dados realizada por meio de questionário online, foi possível identificar o grau de desinformação dos alunos de graduação de diversos cursos da Universidade de São Paulo, em relação aos múltiplos serviços oferecidos pela Biblioteca da ECA. Também foi avaliado o interesse da utilização de um aplicativo próprio para suprir essas necessidades informacionais. De 172 participantes da pesquisa, 41,8% dos graduandos não conheciam ou não sabiam como fazer para utilizar os serviços oferecidos pela biblioteca; 62,3% dos graduandos consideraram que se sentiriam mais informados se houvesse um aplicativo próprio para Biblioteca; e 50,6% dos participantes teriam total interesse em fazer o download do referido aplicativo. Levando em consideração todos esses aspectos, o presente artigo tem como objetivo apresentar uma proposta de inovação focado na disseminação dos serviços oferecidos pela Biblioteca da ECA, através do projeto de criação de um aplicativo personalizado e sua viabilidade de criação para atender as necessidades informacionais específicas de seus usuários.

**Palavras-Chave:** Políticas de informação em Ciência e Tecnologia; Acesso à informação; Economia da informação; Aplicativos digitais; Gestão de Bibliotecas e Recursos de Informação; Biblioteca universitária.

**Abstract:** In a society considered informational, the searching for practical access to services offered by libraries and the communication with its public through different platforms, are essential strategic tools to ensure the widest possible range of informativity and the dissemination of information among users. Paying attention to the many different questions on this theme, the article emphasizes the importance of the information for the social, cultural, and economic development of a society, considering as a fundamental role for stimulus of public policies that contribute to academic and scientific research destined to university libraries. Through data collection conducted by an online questionnaire, it was possible to identify the degree of misinformation of the undergraduate students from several courses at the University of São Paulo, in relation to the multiple services offered by ECA

---

<sup>18</sup> Trabalho de Pesquisa apresentado como requisito de aprovação na Disciplina CBD0244 – 2SEM2020, sob orientação do Prof. Dr. Francisco Carlos Paletta – I Simpósio “uX – User Experiencie” e Arquitetura da Informação.

Library. The interest in using an own application to meet these information needs was also evaluated. 41.8% of the students out of 172 research participants, did not know or did not know how to use the services offered by the library; 62.3% of the students considered that they would feel more informed if there was an own application for the library; and 50.6% of the participants would be totally interested in downloading the application. Considering all these aspects, this article aims to present an innovation proposal focused on the dissemination of the services offered by the ECA Library, through the project of creating a personalized application and its creation feasibility to meet the specific information needs of your users.

**Keywords:** Information policies in science and technology; Information access; Information economics; Mobile phone app; University libraries, Libraries, and information resources management.

## 1. INTRODUÇÃO

A conceitualização da informação é um campo de estudo composto por inúmeras vertentes teóricas que avaliam todos os contextos em que o termo é inserido. Capurro e Hjørland (2007) reuniram conjunturas em que a unidade é aplicada, de modo a exemplificar a multidisciplinaridade em que a informação é inserida, entendendo que “[...] é o surgimento da tecnologia da informação e seus impactos globais que caracterizam a nossa sociedade como uma sociedade da informação.” (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 149). Os mesmos autores fazem uma aplicação conceitual da informação como sistema global de transmissão na Ciência da Informação:

À medida que os sistemas de informação se tornam mais globais e interconectados, a informação implícita é, muitas vezes, perdida. Esta situação desafia a CI a ser mais receptiva aos impactos sociais e culturais dos processos interpretativos, e, também, às diferenças qualitativas entre diferentes contextos e mídias. Esta mudança significa a inclusão dos processos interpretativos como uma condição *sine qua non* dos processos de informação. Como temos demonstrado, esta tarefa é essencialmente multi e interdisciplinar. A construção de redes é basicamente um processo de interpretação. A construção de uma rede científica como uma atividade autorreflexiva pressupõe o esclarecimento de conceitos comuns. Um destes conceitos é a informação. (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 194).

Dessa forma, entende-se que a informação é o principal recurso relacionado à criação, disseminação e recuperação de conteúdos, pois torna-se o centro de todas as transações comunicacionais. Visto isso, os locais que representam e armazenam a informação produto da realidade dialógica da sociedade encontram-se como ambientes de suma importância para o estímulo de estudos científicos e culturais. As bibliotecas, como locais responsáveis pelo tratamento, conservação e difusão de documentos, são uma das principais fontes de acesso físico e virtual - dado a construção de bases de dados e catálogo eletrônicos - à informação produzida no ambiente acadêmico, relacionado a pesquisas no avanço da ciência.

Tratando-se de um meio cultural considerado um organismo em crescimento (RANGANATHAN, 2009), as fronteiras da biblioteca também se adaptam às novas tecnologias de comunicação, definindo um modelo de inovação baseado na junção de estruturas organizacionais, com a agregação de diretrizes tradicionais com os atuais serviços oferecidos pelos avanços tecnológicos nas áreas de difusão e acesso à informação. Para tanto,

é necessário o desenvolvimento conjunto de áreas distintas em suas aplicações básicas - com objetivos de estudos diferentes - para criar sistemas cada vez mais eficientes no processo informacional, contando com políticas públicas capazes de estimular os primeiros estágios de gerenciamento de novos projetos. Assim, ressalta-se o conceito de inovação, segundo o Manual de Oslo (1997):

Uma inovação é a implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas. (MANUAL DE OSLO, 1997, p. 55).

A readequação das bibliotecas através de produtos de inovação é essencial para o desenvolvimento e a difusão da informação, onde a tecnologia pode tornar-se uma via de comunicação entre uma rede de serviços, de modo a impulsionar a construção de protagonistas culturais na sociedade da informação, uma vez que esta [a informação] tornou-se uma fonte de valor econômico, além de ser um representativo sociocultural. Dessa maneira, a criação de pontes entre sistemas de informação e usuários através de tecnologias de acesso aberto - e os incentivos que aquelas podem receber e permitir - é a principal vertente de análise deste trabalho, apresentando como proposta a construção de um aplicativo integrando os serviços da Biblioteca Maria Luiza Monteiro da Cunha, na Escola de Comunicação e Artes (ECA), pertencente à Universidade de São Paulo (USP), uma vez que os aparelhos móveis tornaram-se um dos maiores meios de acesso à rede.

## **2. METODOLOGIA**

Este trabalho apresenta-se em natureza quali-quantitativa e com pesquisa baseada em levantamentos bibliográficos em áreas relacionadas à Informação, Ciência e Tecnologia. Espera-se estabelecer uma conexão entre o desenvolvimento socioeconômico e cultural de um país e a quantidade de fomento aplicado nas políticas de incentivo ao acesso à informação e estímulo à pesquisa tecnológica em fins educativos e acadêmicos. Para tanto, serão consultadas bibliografias de organizações que abordam os assuntos citados, como Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, o Conselho Regional de Biblioteconomia e a Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias.

Além disso, serão feitos levantamentos bibliográficos de estudiosos nas áreas de políticas, economia e acesso à informação, de modo a obter conteúdo para a conexão das temáticas específicas com o objetivo geral desta pesquisa. Assim, serão recolhidos artigos científicos publicados em revistas nacionais que abordem as delimitações aplicadas, através de pesquisas divulgadas nos periódicos de Ciência da Informação, Perspectivas em Ciência da Informação, Informação & Informação e na Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, entre outros. Fontes de informação como o Manual de Oslo e a Estratégia Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação também serão consultados a fim de fornecer embasamento teórico no desenvolvimento do projeto.

O instrumento para coleta de informação escolhido é a aplicação de um questionário online para identificar a porcentagem de usuários que desconhecem os múltiplos serviços oferecidos pela Biblioteca da ECA. As perguntas colocadas no formulário serão questões objetivas de múltipla escolha, onde o público-alvo escolhido - graduandos de todas as unidades USP que frequentam a Biblioteca da ECA - apresentarão informações sobre seu respectivo grau de desinformação perante os serviços oferecidos, direcionando assim, as necessidades e prioridades de conteúdo para um aplicativo que atenda às necessidades informacionais de seus usuários.

Assim, o objetivo deste trabalho instaura-se em construir uma rede textual interconectada que seja capaz de demonstrar a importância que a informação possui em todas as instâncias de crescimento e desenvolvimento de um país. Dessa maneira, entendendo o papel das bibliotecas como centros de produção, representação e difusão de conhecimentos - e abrangendo-se os conceitos de inovação tecnológica e de estímulo à pesquisa acadêmica e inclusão digital - espera-se apresentar um esquema de projeto tendo como o exemplo uma proposta inovadora para biblioteca da Escola de Comunicações e Artes, na Universidade de São Paulo, de modo a transformar os modos de interação do usuário com a informação e com a biblioteca universitária na criação e apropriação do conhecimento.

### **3. POLÍTICAS, ECONOMIA E ACESSO À INFORMAÇÃO**

#### **3.1 POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO DE BIBLIOTECAS**

Com o surgimento das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) - termo utilizado para designar um conjunto de recursos tecnológicos capazes de mediar as formas de inserir, representar e estudar a informação e a comunicação face a nova era da tecnologia, pautando novas configurações de interação social -, o cenário de ação e criação de inovação no Brasil transformou-se, na tentativa de adaptar e evoluir as diretrizes da pesquisa científica aplicada a todas as instâncias de participação socioeconômica e cultural.

Como qualquer outra política pública, as políticas de informação são medidas governamentais desenvolvidas através de projetos de formulação e implementação de ações que afetam diretamente a sociedade. Neste caso, abrangem a questão econômica e social de liberdade de acesso, de posse e de manutenção (JARDIM; SILVA; NHARRELUGA, 2009) à informação pela população, pelas instituições e pelas organizações do território nacional.

A Lei de Inovação Tecnológica (Lei 10.973; Decreto 9.283), regulamentada no ano de 2005, permitiu a entrada de instituições de pesquisa e universidades brasileiras no processo de inovação das políticas econômicas e tecnológicas do país, com o objetivo de incentivar a parcerias entre empresas privadas e organizações públicas, e dessa maneira, estimular o crescimento de ambientes especializados para o desenvolvimento de pesquisas científicas e fornecimento do capital necessário para evoluí-las.

Em 2016, o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações divulgou um diário de orientação estratégica voltado para a apresentação da Estratégia Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação, abrangendo o período de ação e verificação dos resultados entre sua publicação e 2022. Há uma combinação direta que associa o avanço estrutural dos países nas diversas diretrizes que compõem seu sistema de funcionamento com o nível de aperfeiçoamento das áreas tecnológicas e científicas aplicadas àquele território. O documento atenta para a necessidade de compromisso e investimentos nas áreas de pesquisa e inovação nacionais, de modo que os índices de desenvolvimentos econômico e social aumentem.

Para manter os ganhos alcançados e avançar em novas frentes são necessários esforços crescentes de expansão, consolidação e integração do SNCTI [Sistemas Nacionais de Ciência, Tecnologia e Inovação]. O planejamento desses esforços passa pelo reconhecimento das competências do Sistema, sendo estas entendidas em um sentido amplo como: capacidades dos atores em promover o desenvolvimento científico e tecnológico mediante institucionalidades e infraestruturas específicas (MCTIC, 2016, p. 13).

Os novos incentivos aplicados ao setor desenvolvimentista brasileiro influenciaram

a criação de programas nacionais voltados para a pesquisa científica tecnológica que englobam a abertura de instituições com fomento de associações públicas e particulares e organizações governamentais, projetos importantes para o desenvolvimento socioeconômico do país.

Após a afirmação de que a inovação e o investimento na ciência e tecnologia no Brasil, aliada ao setor informacional, é de suma importância para o desenvolvimento como um todo de uma nação, adentra-se em um campo de atuação cultural e educacional, incentivado pelas bibliotecas. Uma biblioteca é um espaço de expansão e estímulo da criatividade, de ação e incentivo à criação de indivíduos críticos e conscientes da sua própria realidade sociocultural, como destacado por Vieira (2017) através de Guilhem, Torino e Tavares (2013):

As bibliotecas estão inseridas em um ambiente de interação social e educacional que está em processo contínuo de mudanças onde a tecnologia da informação deve ser empregada para dinamizar os serviços oferecidos e ajudar no desenvolvimento de novas oportunidades de serviços (GUILHEM, TORINO, TAVARES, 2013 apud VIEIRA, 2017, p. 1108).

Dessa maneira, projetos que se voltam para a inovação das bibliotecas, como as universitárias, tornam-se essenciais, pois estas representam um local ativo de fomento à pesquisa, e assim, ao crescimento dos estudos científicos e tecnológicos em grandes polos educacionais do país, que também instigam cultura e aprendizado.

Na sociedade contemporânea, a oferta de serviços inovadores é condição básica para sobrevivência das instituições. Entender as necessidades dos usuários, é condição fundamental para que de fato haja sucesso no processo de inovação. A participação do usuário como colaborador, e o teste através de protótipos antes da implementação do serviço é essencial para que seja possível obter um serviço de qualidade que satisfaça as demandas do usuário (CRB-8, 2019).

Trazendo à tona novamente as TIC's, percebe-se que o estímulo ao uso das políticas de informação permite a convergência entre métodos de inovação tecnológica e os locais de difusão de conhecimento - ou seja, a integração entre tecnologia e biblioteca - em um projeto que permita aos usuários o acesso à informação, de modo a impactar social, política e culturalmente toda a sociedade. Em bibliotecas universitárias, essa sensibilidade de contato que o CRB-8 alude, e a criatividade explicada por Guilhem, Torino e Tavares (2013), tornam-se amplificadas por projetos estudantis que buscam conciliar as esferas que compõem a comunicação na criação de ideias capazes de inovar os sistemas informacionais, e dessa maneira, promover acesso à informação a toda sociedade.

## 3.2 ACESSO À INFORMAÇÃO: IMPACTO SOCIAL E CULTURAL

### 3.2.1 Impacto Social

A informação possui um papel fundamental no desenvolvimento de uma sociedade, permite aos indivíduos construir conhecimentos e saberes que impactam diretamente na construção e formação de uma cultura (SILVA; SOUZA, 2006, p. 215). O desenvolvimento de diferentes capacidades dos humanos revela sua relação com a informação, a cada relação com o novo, novas técnicas e tecnologias foram adotadas para preservação, uso e disseminação da informação (CARVALHO; FRANCO; SANTOS, 2019, p. 68).

O debate sobre acesso à informação sempre deve ser discutido levando em consideração diferentes aspectos sociais e econômicos, como as diferenças entre os países desenvolvidos e os países em desenvolvimento, e os níveis de instrução e conhecimento informático que as pessoas possuem ou não possuem. A sociedade atual vive sob o paradigma da informação que é difundida progressivamente pelos meios de comunicação. A presença da internet no cotidiano das pessoas transformou a forma como a informação é transmitida, e impacta diretamente esse último grupo de pessoas que não detém instrução e conhecimentos informáticos, tornando mais difícil a assimilação e filtração de uma grande demanda de informações e dados para compreender e transformá-los em conhecimento. (ALMEIDA; MARQUES, 2017)

As questões socioeconômicas e a baixa escolaridade são hoje alguns dos empecilhos para o acesso da informação online, que vem sendo largamente utilizada para pequenas e grandes burocracias do dia a dia. Essa discussão tornou-se um dos temas centrais durante a pandemia mundial causada pelo Novo Coronavírus em 2020, a necessidade de readequação de um modo de vida chamado de “o novo normal” estimulou o debate sobre acesso à informação, seu impacto social e sua relação com as desigualdades socioeconômicas no Brasil. As questões sobre o acesso à informação e sua importância social é abordado no Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas:

A liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Só serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse da informação que lhes permita exercer os seus direitos democráticos e ter um papel activo na sociedade. A participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória, como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação. (IFLA, UNESCO, 1994)

Santos e Carvalho (2009) abordam que o avanço das tecnologias da informação (TICs) impulsionaram vários países do mundo a começarem uma estruturação de normas para amenizar as desigualdades que elas podem causar. No Brasil, a expansão da internet e o constante uso de tecnologias levou o governo a elaborar políticas públicas para evitar a exclusão digital. Em setembro de 2000, foi lançado o Programa Sociedade da Informação - Livro Verde (LV), que privilegia o uso das TIC como fundamentais para impulsionarem os setores econômico, social e tecnológico (CARVALHO; SANTOS, 2009, p.46).

### **3.2.2 Impacto Cultural**

Abordando o acesso à informação como uma fonte de conhecimento para sociedade, percebe-se a importância desse direito na construção e modificação de significados para determinados povos. Segundo Silva e Souza (2006) é através desse saber que se compreende o juízo de valor adotado por determinadas culturas:

A informação permite ao indivíduo construir seus saberes no que se refere à realidade cultural; esses elementos vão sendo absorvidos quase sempre sem que a comunidade tenha consciência disso. As informações vão se somando, permitindo a elaboração de um sistema de valores que contribuem para a formação da identidade cultural desse povo. Uma nova informação pode modificar uma pré-existente, ratificá-la ou complementá-la (SILVA; SOUZA, 2006, p. 215).

Os autores ainda enfatizam que toda informação nova é capaz de agir no ambiente cultural, podendo reorganizar e ampliar a formação cultural de um povo. Dessa forma, o acesso à informação capacita os indivíduos a avaliarem seus próprios saberes e confrontá-los com seu meio cultural. Para esse processo de identificação da identidade cultural pelo sujeito, é preciso que ele tenha pleno acesso à informação e saiba encontrá-la e identificá-la enquanto elemento de sua cultura.

Para Santos e Silva (2006), a cultura funciona como registro de um povo e a formação da identidade cultural se dá durante toda a existência do indivíduo. Os autores apontam que a assimilação entre passado e presente e cada nova descoberta é um dado a ser compreendido pela comunidade, sendo assim, a informação é a peça essencial para constituição do conhecimento e essa construção coletiva. Partindo do ponto de vista da cultura, o acesso à informação tem enorme impacto para o desenvolvimento de uma sociedade, sendo capaz de transformar o rumo de um país com os benefícios também apontados no campo social e político.

### 3.3 ECONOMIA DA INFORMAÇÃO

O comércio está presente no mundo desde o surgimento das primeiras civilizações, com o início da produção agrícola a terra se torna a principal fonte de sustento das antigas sociedades, assim, o domínio de certos conhecimentos que tais povos continham, como por exemplo, saber quando o solo está ou não fértil influenciava diretamente no resultado de sua produção. Com o passar dos anos e com o início das grandes navegações ficou ainda mais claro que o conhecimento é um bem essencial para o êxito do comércio e de negociações.

Seguindo o avanço da sociedade e o alcance das novas tecnologias, a economia também se altera. As relações sociais se modificam bem como as econômicas, o surgimento de indústrias remodelou a economia para focar agora no capital, onde a produção e o consumo movimentam a sociedade. A partir deste ponto o mundo não seria mais o mesmo, as informações se tornaram peça-chave para a movimentação do mercado, envolvendo empresas e até mesmo as economias mundiais.

Em sentido popular, entende-se como informação todo o esclarecimento que se possa dar a qualquer pessoa sobre o que ela indaga. O conhecimento em qualquer forma através da qual possa ser transferido. [...] A informação é vista assim como um produto ou mesmo como um recurso, mas a informação é um recurso único, de natureza específica e características muito próprias (FERNANDES, 1991).

O advento da internet contribuiu para o progresso da comunicação, do armazenamento e compartilhamento de dados. A partir daí fica claro como as informações têm influência nas tomadas de decisões, que são necessidades corriqueiras e de extrema importância, e para realizá-las de forma prudente é colocado em prática o processo da inteligência estratégica que está “[...] associada ao processo de análise de informações para construção de cenários macro ambientais que impactam, de modo amplo, na gestão estratégica das organizações.” (CASARTELLI et al., 2010. p.185).

Com a utilização de informações de qualidade (previamente verificadas e de fontes confiáveis), uma empresa pode ser bem-sucedida e se destacar no mercado econômico. Por outro lado, se informações equivocadas que não foram devidamente avaliadas forem utilizadas, as medidas aplicadas poderiam causar uma grande perda para o negócio. Assim, a “[...] economia da informação, gera sua receita através do aprendizado, novas ideias, novos clientes [...] que promovem o conhecimento para a geração de retorno financeiro por meio das TIC, de inovações e capital intelectual” (CORRÊA; RIBEIRO; PINHEIRO, 2017).

O processo de análise de informações não é exclusivo apenas para empresas ou economias mundiais, mas qualquer instituição antes de adotar medidas necessita avaliar todos os impactos que podem, de algum modo, afetar seu desempenho. Assim, uma biblioteca, mesmo que não opere por fins econômicos, ainda precisa analisar todas as decisões para manter sua funcionalidade e maximizar seus recursos com intuito de beneficiar seus usuários. Projetos e propostas devem ser cuidadosamente discutidos antes de serem implementados, o risco de elaborá-los de forma precipitada pode gerar um resultado adverso ao esperado, tal como não atender as necessidades da comunidade e prejudicar a visibilidade da biblioteca.

Estas ações acarretam no mal uso de verba podendo até gerar um retorno negativo, deste modo se faz necessário utilizar profissionais e ferramentas apropriadas para avaliar propostas e as adequar ao público da biblioteca, assim antes de tomar uma decisão que afete diretamente os usuários da biblioteca, como por exemplo a criação de um programa ou aplicativo, a inteligência estratégica tem o dever de gerar o melhor plano e avaliar os distintos cenários que podem ocorrer com a execução dos projetos e propostas sugeridas previamente. A inteligência estratégica apresenta um suporte de informações para o desenvolvimento de estratégias, usando de modo eficiente os instrumentos de organização e aperfeiçoando o processo decisório (JANISSEK-MUNIZ; LESCA; FREITAS, 2007).

#### **4. PROJETO DE INOVAÇÃO: DESENVOLVIMENTO DE APLICATIVO PARA BIBLIOTECA DA ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES**

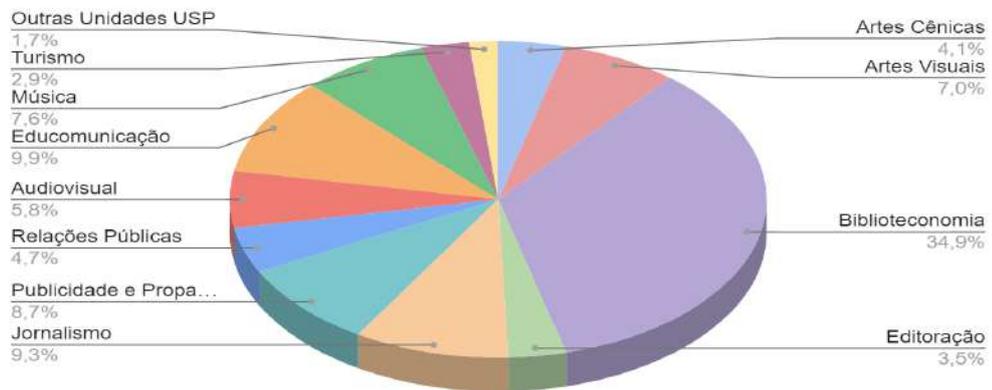
Em 2019, segundo o site da Agência Brasil, o relatório de Economia Móvel da GSM Association revelou que cerca de 5,1 bilhões de pessoas do mundo utilizam um aparelho celular, representando mais de 65% da população mundial. A matéria online do Estadão complementa as informações ao constatar que mais de 230 milhões desses usuários são brasileiros. Dessa maneira, percebe-se que a utilização de smartphones tornou-se uma das maiores fontes de acesso rápido à uma grande rede de conteúdos e serviços.

Avaliando-se o contexto de inovação de uma biblioteca universitária, através de políticas públicas que incentivem pesquisas, de modo a garantir acesso ao conhecimento em meio a uma sociedade da informação avançando para diretrizes de serviços cada vez mais tecnológicas, e entendendo a importância do papel da informação para o desenvolvimento de uma sociedade - com seus impactos sociais, políticos e culturais - como também seu valor econômico, apresenta-se um projeto de inovação dos serviços bibliotecários através de um aplicativo digital, baseado na proposta do Manual de Oslo.

##### **4.1 APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIO**

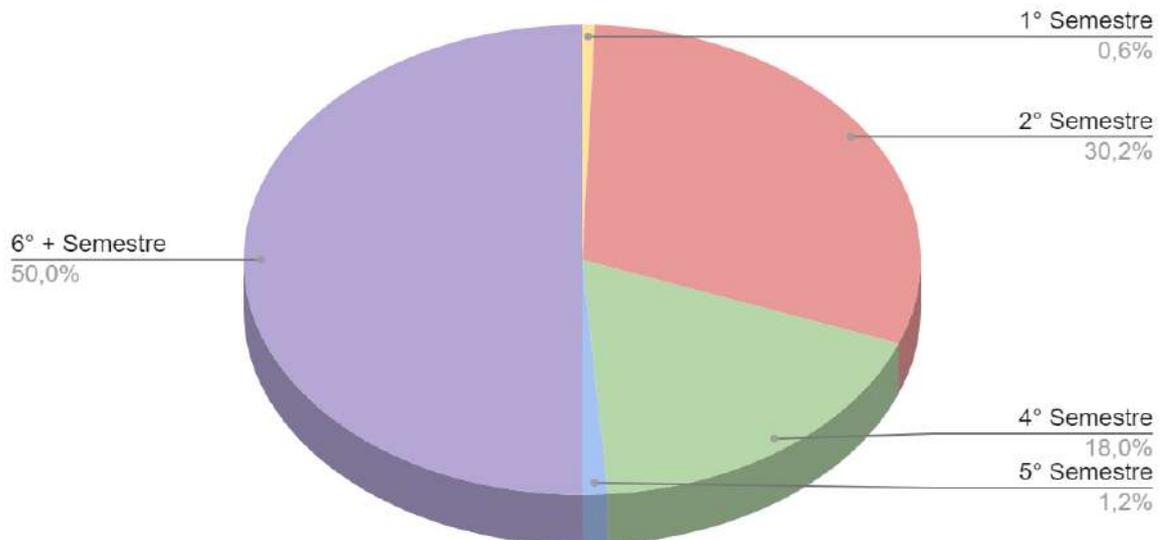
A criação, programação e disponibilização do aplicativo compõem etapas do projeto que incluem uma participação de suma importância: a do próprio público. Para tanto, é necessário avaliar o contexto da participação dos usuários nos espaços e nas dependências da Biblioteca da ECA. Através de um formulário *online*, foram avaliados a extensão da desinformação acerca dos serviços oferecidos e o interesse dos público-alvo graduandos USP que frequentam a Biblioteca da ECA) em um aplicativo próprio desse centro da informação. Seguem os resultados, avaliados em um total de 7 perguntas, que gerou uma quantidade de respostas averiguada em um total de 172 respostas:

Gráfico 1: QUAL SEU CURSO?



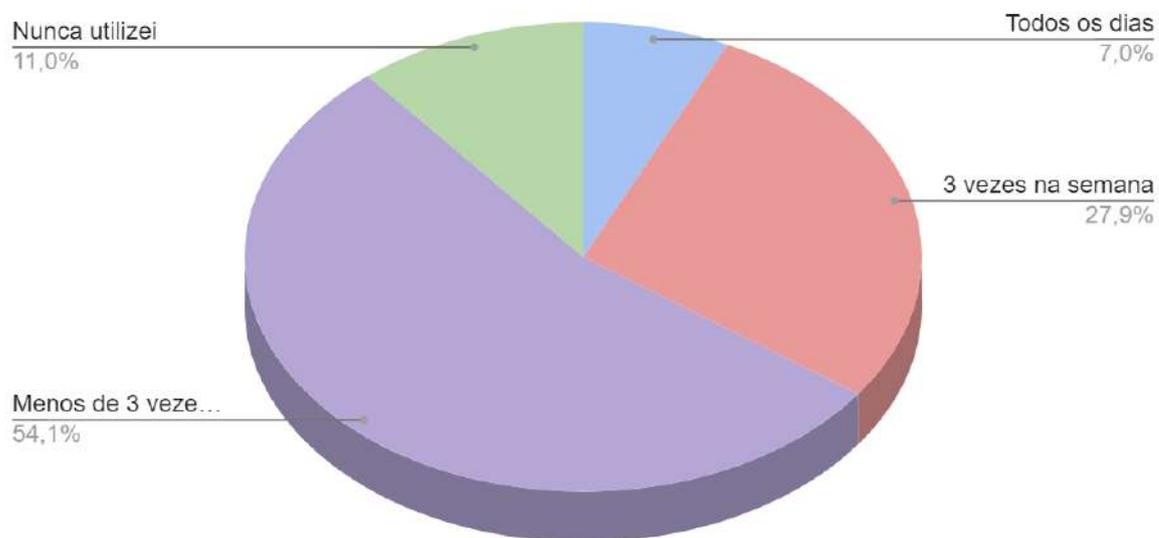
Fonte: Elaborado pelas autoras - 2020

Gráfico 2: QUAL O SEU SEMESTRE?



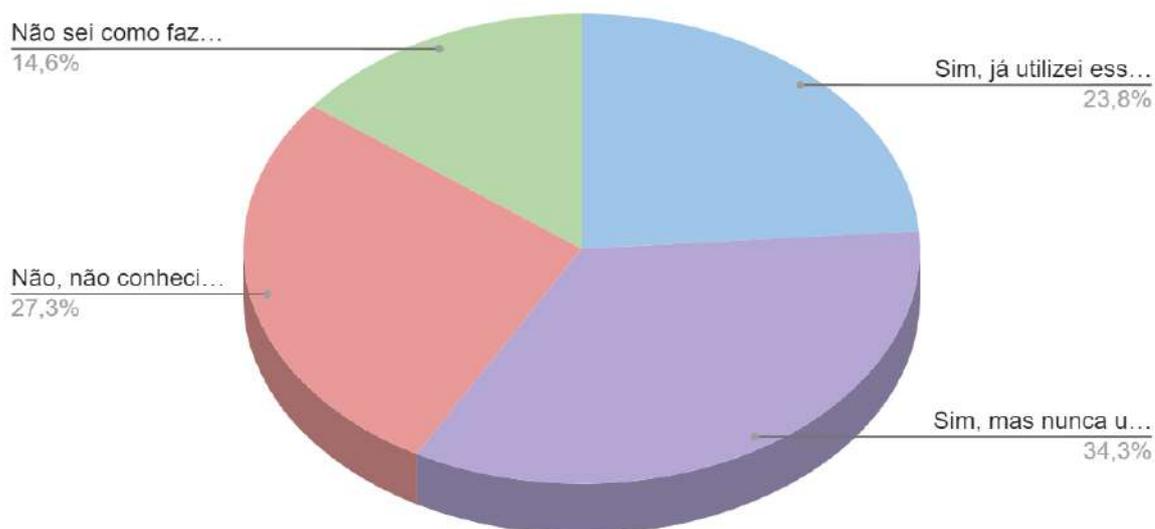
Fonte: Elaborado pelas autoras - 2020

Gráfico 3: COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ UTILIZA A BIBLIOTECA DA ECA?



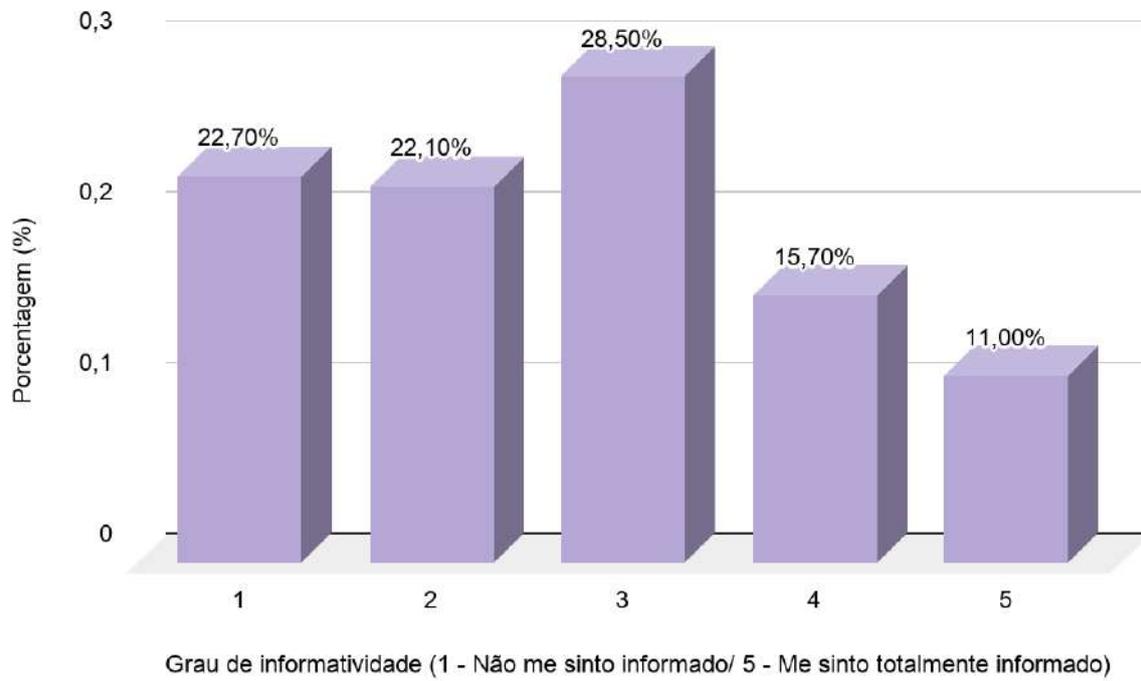
Fonte: Elaborado pelas autoras - 2020

Gráfico 4: VOCÊ CONHECE OS DIVERSOS TIPOS DE TREINAMENTOS AOS USUÁRIOS E AUXÍLIO À PESQUISA/TRABALHOS ACADÊMICOS, OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA DA ECA?



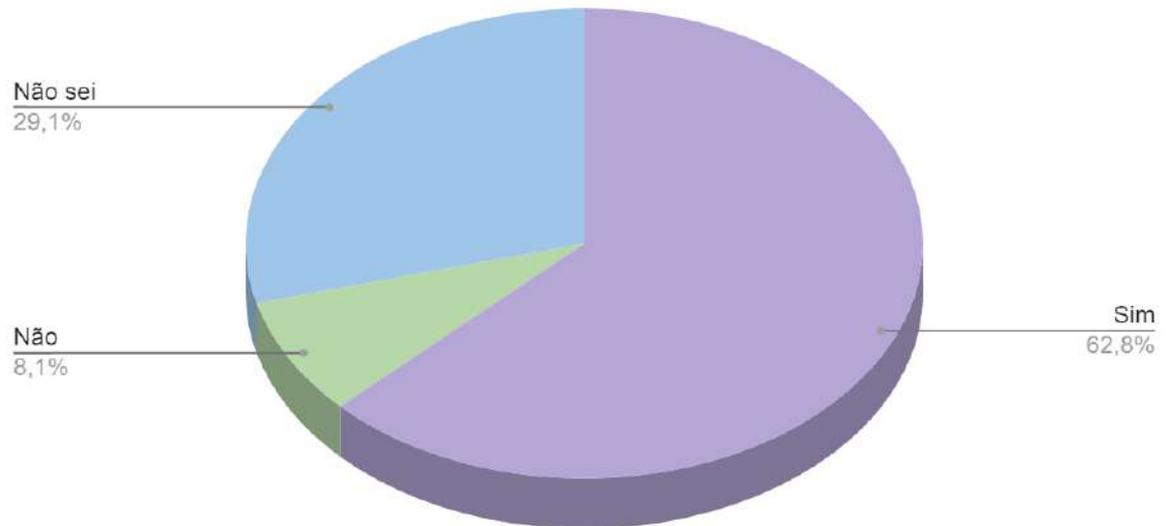
Fonte: Elaborado pelas autoras - 2020

Gráfico 5: EM UMA ESCALA DE 1 A 5 O QUANTO VOCÊ SE SENTE INFORMADO SOBRE OS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA?



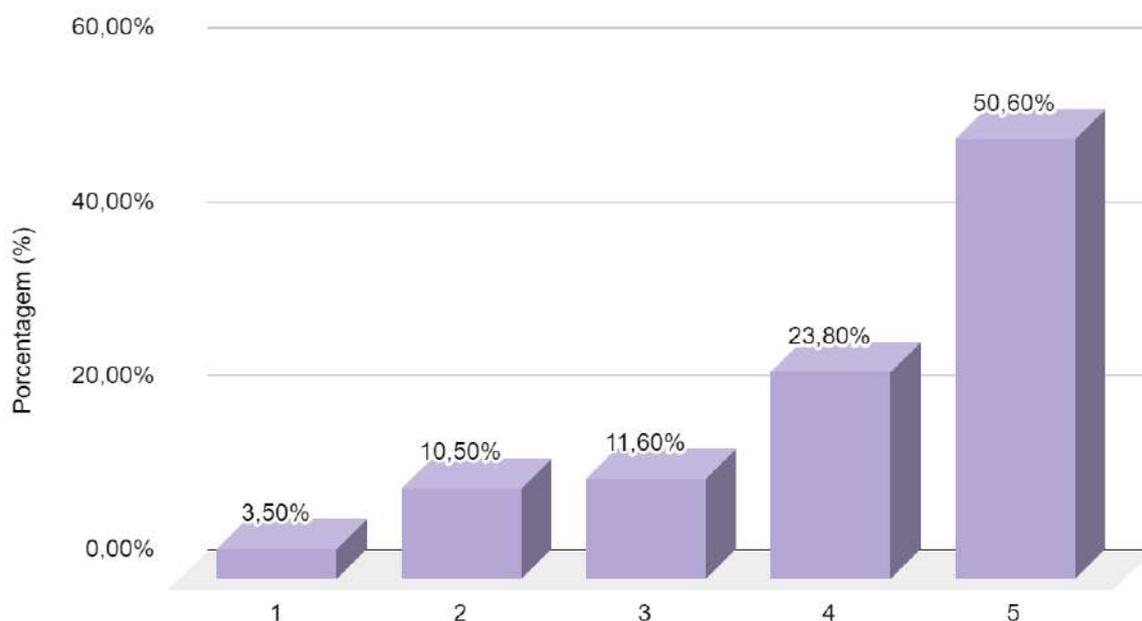
Fonte: Elaborado pelas autoras - 2020

Gráfico 6: VOCÊ ACREDITA QUE SERIA MAIS FÁCIL UTILIZAR OS MÚLTIPLOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA POR MEIO DE UM APLICATIVO PRÓPRIO?



Fonte: Elaborado pelas autoras - 2020

Gráfico 7: EM UMA ESCALA DE 1 A 5 QUAL SERIA O SEU INTERESSE EM FAZER O DOWNLOAD DE UM APLICATIVO DA BIBLIOTECA, SE EXISTISSE?



Grau de interesse em download do aplicativo (1- Não me interessaria / 5 - Me interessaria)

Fonte: Elaborado pelas autoras - 2020

A partir dos resultados coletados com a divulgação do formulário *online*, dentre as respostas obtidas foi possível observar um maior retorno da área de comunicação, seguido pelos cursos de artes e por fim das demais unidades da USP. Os cursos com maior participação no questionário são os de Biblioteconomia (34,9%), Educomunicação (9,9%) e Jornalismo (9,3%), e em relação aos semestres dos participantes constatamos que há uma presença maior dentre os discentes que estão na universidade há mais de 2 anos, ou seja, que cursam do 6º semestre em diante (50%). A pesquisa realiza também um recorte em relação a frequência com que os usuários visitam a biblioteca, os resultados revelaram que mais de 50% dos participantes frequentam a biblioteca menos de 3 vezes semana.

Ao se tratar dos serviços e informações divulgadas pela biblioteca é interrogado se o usuário tem conhecimento sobre tais treinamentos e auxílios que a biblioteca oferece, a pesquisa revelou que 34% dos usuários conhecem as atividades oferecidas, porém nunca as utilizaram, enquanto por outro lado se faz importante mencionar que 27% dos participantes não tinham conhecimento em relação às atividades da biblioteca. Dando prosseguimento, ao mencionar a divulgação de serviços, o formulário questiona, em uma escala de 1 a 5, se os usuários se sentem informados sobre o que é oferecido pela biblioteca, o resultado aponta que 28% dos participantes responderam “3”, seguido por 22,7% que escolheram “1”, definido como “não me sinto informado”.

Após realizar uma série de perguntas destinadas ao acesso, frequência e divulgação de informações da biblioteca, o questionário pergunta aos participantes se seria mais fácil estar informado sobre os serviços por meio de um aplicativo próprio da biblioteca, mais de 60% das respostas foram afirmativas demonstrando que há um interesse e um consenso na

utilização de aplicativos. Por fim, quando questionados sobre a disposição, em uma escala de 1 a 5, de realizar o download de um aplicativo destinado exclusivamente ao acesso e consulta de serviços, mais de 50% das respostas apontaram “5” como “me interessaria”, seguido por 23% de respostas na opção “4”, somando a maioria das respostas em 73%.

Deste modo, a partir do resultado gerado pelo questionário, podemos observar que há um grande interesse dentro da comunidade universitária que utiliza a biblioteca da ECA em realizar o *download* de um aplicativo de serviços, caso existisse, deixando claro que mesmo com a alta quantidade de usuários que desconhecem os diversos serviços ofertados por esse centro de informação, dado já revelado nos resultados obtidos, encontra-se disposição dos graduandos em adquirir e se apropriar dos serviços oferecidos.

## 4.2 APRESENTAÇÃO DO APLICATIVO: BibliotECA

O desenvolvimento do aplicativo tem por objetivo facilitar a interação e o diálogo dos usuários com a biblioteca, além de familiarizar os frequentadores com os serviços oferecidos, bem como ampliar o alcance das bibliotecas universitárias, promovendo a importância de instituições de pesquisa para o desenvolvimento do país, e incentivando o acesso gratuito à informação por todas as camadas da sociedade.

Uma vez que este trabalho não se responsabiliza pela determinação de todos os aspectos técnicos que compõem a programação do aplicativo, ressaltam-se algumas aplicações a serem consideradas como diretrizes básicas. Objetiva-se utilizar uma linguagem de programação nativa, à exemplo do *framework* Reative Native, ou seja, que seja passível de ser executada nos dois principais sistemas operacionais (Android e IOS) através do mesmo código de comando, e evitando, dessa maneira, o alto custo necessário em uma programação separada para cada gerenciador.

Entende-se, no entanto, que existe custeamento tanto em etapas prévias ao lançamento, contando gastos de publicidade e marketing, quanto no próprio processo de disponibilização nas plataformas de compra dos sistemas operacionais, como *Google Play* e/ou *Apple Store*. Em questões de acessibilidade do aplicativo, procura-se a criação de um arquivo com baixa ocupação de armazenamento de memória, na medida do possível, para melhor navegação dos serviços oferecidos na interface.

Assim, apresenta-se a proposta, que pretende englobar alguns selecionados serviços da Biblioteca da ECA, que foram retirados de informações encontradas no site<sup>19</sup>:

- **Agendamento de treinamentos:** Dedalus, bases de dados, busca integrada; bases da Biblioteca; empréstimo entre bibliotecas; gerenciadores de referências (EndNote Basic e Mendeley); Currículo Lattes; normalização ABNT e ORCID.
- **Solicitação e/ou agendamento de serviços:** Solicitação de ISBN; reserva de salas, visitas guiadas e elaboração de fichas catalográficas.
- **Empréstimos:** Renovações, solicitação de empréstimos entre bibliotecas.
- **Acesso a fontes de informação:** Informações sobre acesso a bases de dados internacionais; serviços e publicações online assinados pela ECA; fontes de informação USP (Biblioteca Brasileira Digital, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP, etc.) e catálogos de outras instituições.

A principal vantagem que o aplicativo se propõe é a de oferecer manuseio intuitivo, além de proporcionar um único local que reúna todos os serviços e seja simples de navegar. Uma que as apurações revelaram opiniões positivas quanto a criação daquele [o aplicativo], que é a proposta principal deste trabalho, apresenta-se dois esboços, como auxílio visual e que busca um *design* pautado na identidade da Biblioteca da ECA e na praticidade e

---

<sup>19</sup> ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES. **Serviço de Biblioteca e Documentação**, 2020. Disponível em: <<http://www3.eca.usp.br/biblioteca>>. Acesso em: 16 jul. 2020.

interatividade da interface. A primeira figura representa a página de “Login”, no primeiro acesso à conta, enquanto a segunda apresenta a tela principal, o “Home”, onde uma barra de notificações informa ao usuário todos os serviços pendentes. Reitera-se, mais uma vez, que estas imagens são apenas um rascunho, que pode ser alterado a qualquer necessidade que prejudique a acessibilidade do aplicativo.

Figuras 1 e 2: TELA LOGIN / TELA HOME



Fonte: Elaborado pelas autoras - 2020

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em uma sociedade enraizada nas vertentes tecnológicas, a presença de centro de informação em sistemas de inovação é de suma importância para o desenvolvimento sociocultural desses locais aliados à própria comunidade que os frequenta. As bibliotecas, como reiterado neste trabalho, possuem um papel significativo na própria formação individual de cada usuário, e, como fornecem serviços pensados para disponibilização de informações de maneira eficiente, devem adaptar suas atividades e políticas de disseminação e expandi-las para novas formas de acesso digital.

Com o resultado do questionário online respondido por alunos de graduação USP, tornou-se evidente a necessidade de uma proposta de inovação para suprir a desinformação presente entre os estudantes, que acabam não desfrutando dos diversos serviços oferecidos pela Biblioteca da ECA. As mais ricas fontes com detalhamento de informações sobre os serviços prestados, encontram-se no site e blog da Biblioteca, que foram identificadas no questionário como fontes pouco acessadas pelos usuários, em comparação às mídias sociais. Sendo assim, a necessidade de um aplicativo direcionado apenas aos serviços oferecidos pela biblioteca torna-se essencial, levando em consideração a praticidade de acesso, a

rapidez para visualizar e agendar serviços específicos, o direcionamento rápido e específico e adaptação intuitiva ideal para os formatos dos smartphones.

Como mencionado no artigo, as autoras proponentes do projeto de inovação não possuem qualificação técnica em desenvolvimento de aplicativos, sendo assim, buscou-se contato com profissionais da área de Tecnologia da Informação e Design de aplicativos para retirar dúvidas técnicas sobre o desenvolvimento aplicáveis à proposta e a viabilidade de execução deste projeto. Durante a pesquisa, consideramos que a efetividade é considerada possível, por meio de softwares livres e desenvolvimento com conteúdo estático que não necessitam de técnicas refinadas ou difícil manutenção. Trata-se de uma proposta que visa colaborar com a qualidade de ensino, com a participação ativa dos alunos no cotidiano acadêmico e com o estímulo das pesquisas científicas, estas avaliadas como imprescindíveis tanto para o desenvolvimento do País como um todo, na busca por uma integração digital cada vez mais acessível.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Filipa Rino; MARQUES, Maria Beatriz. O impacto social da informação: a prestação do serviço de informação à comunidade. **Páginas a&b**, p. 3-19, 2017. Disponível em: <https://search-proquest.ez67.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/1494050578/512A9076AB7B4EB4PQ/1?accountid=14643>. Acesso em: 1 jul. 2020.
- ARRUDA, Carmem Sílvia Lima de. Direito à informação: requisito ao devido processo legal em um Estado Democrático de Direito. **Páginas a&b**, p. 32-51, 2016. Disponível em: <https://search-proquest.ez67.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/2186154029/5985E699DDFA4C8FPQ/1?accountid=14643>. Acesso em: 16 jul. 2020.
- ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES. **Serviço de Biblioteca e Documentação**, 2020. Disponível em: <<http://www3.eca.usp.br/biblioteca>>. Acesso em: 16 jul. 2020.
- CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. In: \_\_\_\_\_ **Perspectivas da Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/pci/v12n1/11.pdf>>. Acesso em: 30 jul. 2020.
- CORREIO, Tatiana Rosa Costa; CORRETO, Rosanara Pacheco Urbanetto. A busca da transparência na gestão pública: lei de acesso à informação brasileira. **Páginas a&b**, p. 03-13, 2014. Disponível em: <https://search-proquest.ez67.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/2186174075/5ED9A2FE905144A1PQ/1?accountid=14643>. Acesso em: 24 jul. 2020.
- CASARTELLI, Alam de Oliveira et al. Inteligência estratégica em instituições de ensino superior. In: \_\_\_\_\_ **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 2, p. 183-197, ago. 2010. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/pci/v15n2/a12v15n2.pdf>>. Acesso em: 30 jul. 2020.
- CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA DA OITAVA REGIÃO (CRB-8). **Serviços de informação inovadores em bibliotecas. Notícias, produtos e serviços de**

**informação**, 2019. Disponível em: <<http://www.crb8.org.br/servicos-de-informacao-inovadores-em-bibliotecas/>>. Acesso em: 14 maio 2020.

CORRÊA, Fábio; RIBEIRO, Jurema Suely de Araújo Nery; PINHEIRO, Marta Macedo Kerr. Aspectos da economia da informação: arquétipo conceitual econômico e social. In: \_\_\_\_\_ **Informação & Informação**, [S.l.], v. 22, n. 1, p. 185-214, jun. 2017. ISSN 1981-8920. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/26536>>. Acesso em: 10 ago. 2020.

GUILHEM, Cristine Benedeti; TORINO, Ligia Patricia; TAVARES, Helena. Um olhar sobre inovação em bibliotecas universitárias: desafios e possibilidades. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1645/1646>>. Acesso em: 28 maio 2020.

FERREIRA, Maria Carolina Zanini; TEIXEIRA, Clarissa Stefani. Os Núcleos de Inovação Tecnológica no Brasil. In: **Habitats de inovação: conceito e prática** / Ágatha Depiné; Clarissa Stefani Teixeira (organizadoras), São Paulo: Perse, 2018, 294p. v. I. Disponível em: <<http://via.ufsc.br/wp-content/uploads/2018/05/HABITATS-DE-INOVACAO-conceito-e-pratica.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2020.

FERNANDES, Pedro Onofre. Economia da informação. In: \_\_\_\_\_ **Ciência da Informação**, Brasília, v. 20, n.2, p. 165-168, 1991. Disponível em: <[https://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/04/pdf\\_36b65a69e8\\_0009110.pdf](https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/04/pdf_36b65a69e8_0009110.pdf)>. Acesso em 30 jul. 2020.

FRANCO, Angela Halen Claro; CARVALHO, Angela Maria Grossi; SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa. Políticas públicas de informação e inteligência coletiva: os desafios e as possibilidades para democratização da informação. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 29, n. 1, p. 67-82, jan./mar. 2019. Disponível em: <https://search-proquest.ez67.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/2212830676/5FA50D9C34BA48A9PQ/23?accountid=14643>. Acesso em: 23 jul. 2020.

JARDIM, José Maria; SILVA, Sérgio Conde de Albite; NHARRELUGA, Rafael Simone. Análise de políticas públicas: uma abordagem em direção às políticas públicas de informação. In: \_\_\_\_\_ **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte (MG), v.14, n. 1, p.2-22, jan./abr.2009. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/pci/v14n1/v14n1a02.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2020.

JANISSEK-MUNIZ, R.; LESCA, H.; FREITAS, H. Inteligência Estratégica Antecipativa e Coletiva para Tomada de Decisão. **Revista Organizações em Contexto**. Ano 2, n.4, jul/dez 2007. Disponível em: <[http://www.ufrgs.br/gianti/files/artigos/2007/2007\\_organizacao\\_em\\_contexto\\_rjm\\_hl\\_hf\\_i\\_nteligencia\\_antecipativa\\_coletiva.pdf](http://www.ufrgs.br/gianti/files/artigos/2007/2007_organizacao_em_contexto_rjm_hl_hf_i_nteligencia_antecipativa_coletiva.pdf)>. Acesso em: 30 jul. 2020

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES (MCTIC). **Estratégia nacional de ciência, tecnologia e inovação**. Brasília, 2016. Disponível em:<<http://www.finep.gov.br/images/a->

finep/Politica/16\_03\_2018\_Estrategia\_Nacional\_de\_Ciencia\_Tecnologia\_e\_Inovacao\_2016\_2022.pdf>. Acesso em: 14 maio 2020.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de; CARVALHO, Andrea Vasconcelos; RAMOS, Anatólia Saraiva Martins. Portal de periódicos da capes: uma política pública de acesso à informação científica e tecnológica. **Biblionline**, João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 185-204, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/25742>. Acesso em: 23 jul. 2020.

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO ECONÔMICA E DESENVOLVIMENTO (OECD); FINANCIADORA DE ESTUDOS E PROJETOS (FINEP). **Manual de Oslo: proposta de diretrizes de coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica**. Rio de Janeiro, 1997. Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>. Acesso em: 27 jul. 2020.

PEPULIM, Maria Elizabeth Horn; FIALHO, Francisco Antonio Pereira; VARVÁKIS, Gregório. Barreiras culturais à efetivação da gestão do conhecimento nas organizações públicas: relato de pesquisa. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 27, n. 3, p. 219-240, set./dez. 2017. Disponível em: <https://search-proquest.ez67.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/1983992063/2E771918CF7E45CAPQ/1?accountid=14643>. Acesso em: 6 ago. 2020.

PEREIRA, Cleyciane Cássia Moreira; et. al. Mediação da informação em comunidades quilombolas. **Páginas a&b**, p. 49-64, 2016. Disponível em: <https://search-proquest.ez67.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/2186167869/5FA50D9C34BA48A9PQ/37?accountid=14643>. Acesso em: 28 jul. 2020

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

RATTNER, Henrique. Política de informação para administração e planejamento de ciência e tecnologia. In: \_\_\_\_\_ **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, p. 21-24, jul./dez. 1983. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/182>>. Acesso em: 05 jun. 2020.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 49-62, jan./jun. 2006. Disponível em: <https://search-proquest.ez67.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/1494050578/512A9076AB7B4EB4PQ/1?accountid=14643>. Acesso em: 7 jul. 2020.

SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa; CARVALHO, Angela Maria Grossi de. Sociedade da informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da informação. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 19, n. 1, p. 45-55, jan./abr. 2009. Disponível em: <https://search-proquest.ez67.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/1493900775/9528CD7417E64A66PQ/3?accountid=14643>. Acesso em: 21 jul. 2020.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; GOMES, Henriette Ferreira. Conceitos de informação na ciência da informação: percepções analíticas, proposições e categorizações. In: \_\_\_\_\_ **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 25, n. 1, p. 145-157, jan./abr. 2015. Disponível

em:

<<https://brapci.inf.br/index.php/article/view/0000018417/5e77bfbfa616d3107970d9b492e1366d>>. Acesso em: 05 jun. 2020.

SILVA, Fernanda Isis C. da; SOUZA, Edivanio Duarte de. Informação e formação da identidade cultural: o acesso à informação na literatura de cordel. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 215-222, jan./jun. 2006. Disponível em: <https://search-proquest.ez67.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/1494050772/D1F92595CF734640PQ/1?accountid=14643>. Acesso em: 4 ago. 2020.

VALENTE, Jonas. Mais de 5 bilhões de pessoas usam aparelho celular, revela pesquisa. **Agência Brasil**, Brasília, 08 set. 2019. Geral. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2019-09/mais-de-5-bilhoes-de-pessoas-usam-aparelho-celular-revela-pesquisa>>. Acesso em: 01 ago. 2020.

VIEIRA, David Vernon. Inovação em bibliotecas: considerações sobre a disponibilização de serviço de impressão 3D. In: \_\_\_\_\_ **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo (SP), v. 13, n. esp., p. 1106-1120. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/875/866>>. Acesso em: 28 maio 2020.

WOLF, Giovanna. Brasil tem 230 mi de smartphones em uso. **O Estado de São Paulo**, São Paulo, 26 abr. 2019. Estadão Conteúdo. Disponível em: <<https://economia.uol.com.br/noticias/estadao-conteudo/2019/04/26/brasil-tem-230-mi-de-smartphones-em-uso.htm#:~:text=Entre%20os%20aparelhos%2C%20o%20uso,ativos%20em%20rela%C3%A7%C3%A3o%20a%202018.>>>. Acesso em: 01 ago. 2020.

## O USUÁRIO E A BUSCA DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19<sup>20</sup>

*Barbara Ap. A. F. de C. Pina*

*Departamento de Informação e Cultura Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo*

**Resumo:** A pandemia de COVID-19 impôs restrições ao mundo inteiro, afetando o ser humano de diversas formas. A área da informação teve que se adaptar a medidas de isolamento e ao fechamento de várias instituições ligadas a ela. A tecnologia e o acesso remoto, já muito utilizados nos últimos anos, foram grandes aliados que possibilitaram o acesso à informação, explorando formas de acesso que caminhavam juntamente ao acesso presencial a meios de informação.

**Palavras-chave:** COVID-19; Acesso à informação; Arquivo Histórico Wanda Svevo Fundação Bial; Fundação Bial;

**Abstract:** The COVID-19 pandemic-imposed restrictions on the entire world, affecting human beings in several ways. The information area had to adapt to isolation measures and the closure of several institutions connected to it. Technology and remote access, already widely used in recent years, were great allies that enabled access to information, exploring forms of access that went hand in hand with present access to information media.

**Keywords:** COVID-19; Access to information; Arquivo Histórico Wanda Svevo Fundação Bial

---

<sup>20</sup> Trabalho de Pesquisa apresentado como requisito de aprovação na Disciplina CBD0244 – 2SEM 2020, sob orientação do Prof. Dr. Francisco Carlos Paletta apresentado no Seminário Estudos de Usuário da Informação.

## 1. INTRODUÇÃO

Desde o século passado estudos orientados sobre usuários e suas necessidades foram feitos a fim de entender melhor as relações que envolviam o usuário e suas buscas. Estatísticas sobre empréstimos, consultas e solicitações são uma boa forma de entender o usuário, mas também é preciso tentar entender suas preferências, necessidades e avaliações.

Com os avanços tecnológicos das últimas décadas e impactos nas relações das pessoas com a informação que estes avanços desencadearam, facilidades de acesso foram notáveis. O desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) são fundamentais na relação que o usuário tem com bancos de dados digitais e catálogos de acesso público on-line (OPACs).

Com isso, no século XXI é possível que o pesquisador tenha acesso a informações de forma muito mais dinâmica e sem que haja a necessidade de deslocamento físico. O intercâmbio de informações também é muito mais frequente em um mundo conectado através da internet.

Todas essas facilidades foram fundamentais para que diversas atividades que dependem da circulação de informação e pesquisa não fossem totalmente paralisadas durante a pandemia de COVID-19 que impactou profundamente o mundo em 2020.

Este trabalho pretende fazer alguns apontamentos sobre como a pandemia impactou a busca por informação para pessoas de diversos interesses e, após breve contextualização da situação mundial, do que se entende por usuário e sua relação com a informação nas últimas décadas, fazer uma análise a partir dos dados de atendimentos fornecidos pelo Arquivo Histórico Wanda Svevo da Fundação Bienal de São Paulo (AHWV).

As imposições impostas pela pandemia de COVID-19, derivado de seu nome em inglês, Coronavírus Disease 2019, cuja tradução para o português é Doença por Coronavírus 2019, é uma doença infecciosa que se manifestou em 2019, causada pelo vírus SARS-CoV-2. Os coronavírus são uma família de vírus comuns em muitas espécies animais, em especial aquelas que possuem contato ou proximidade com o ser humano, como gado, camelos e morcegos.<sup>21</sup> A COVID-19 é uma infecção respiratória altamente transmissível, que, em grande parte dos casos, se manifesta em sintomas leves, mas que pode levar a complicações sérias e sequelas.

Os primeiros casos dessa nova infecção respiratória começaram a surgir ainda em 2019. Logo no início do ano seguinte, notícias sobre casos na China começaram a ser cada vez mais comuns nos noticiários, evoluindo para um surto e ocasionando o isolamento de cidades, como a cidade de Wuhan, epicentro da pandemia e que ficou em isolamento entre janeiro e abril de 2020.<sup>22</sup>

No ocidente o vírus demoraria um pouco mais para causar grandes distúrbios. Em meados de março vários países já apresentavam casos e começavam a sentir os impactos da pandemia. A situação da Itália foi particularmente dramática no primeiro semestre de 2020, superando o número de mortos por covid-19 divulgados até então pelo governo chinês, alcançando o número de 3,4 mil óbitos pela doença em 19 de março de 2020.<sup>23</sup>

No Brasil, o primeiro caso registrado foi em 26 de fevereiro de 2020, um homem de 61 anos de idade recém-chegado da Itália.<sup>24</sup> Com o rápido aumento de casos, alguns estados brasileiros começaram a adotar imposições de restrições de circulação, funcionamento de

---

<sup>21</sup> <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>

<sup>22</sup> <https://brasil.elpais.com/internacional/2020-04-08/wuhan-da-adeus-ao-seu-bloqueio-mas-confinamento-ainda-segue-parcialmente.html>

<sup>23</sup> <https://www.bbc.com/portuguese/internacional-51968491>

<sup>24</sup> <https://brasil.elpais.com/ciencia/2020-07-23/evolucao-dos-casos-de-coronavirus-no-brasil.html>

estabelecimentos comerciais, de ensino e lazer e adoção de confinamento com o funcionamento apenas de atividades essenciais.

A estratégia de confinamento, restrição de circulação de pessoas e funcionamento de diversos tipos de atividades foi adotada por diversos países onde os casos cresciam descontroladamente, como Itália, Espanha e Brasil. Em outros, como Nova Zelândia, elogiado por sua estratégia frente à pandemia, Finlândia, Noruega e Coreia do Sul, as restrições mencionadas foram adotadas antecipadamente permitindo um rápido controle, com o isolamento de áreas afetadas e fechamentos de fronteiras para evitar a entrada do vírus.

Com tudo isso, não houve setor da sociedade que não fosse afetado direta ou indiretamente. Países viram seus PIBs caírem com o desaquecimento das atividades econômicas, muitos setores tiveram suas atividades reduzidas ou até mesmo suspensas por causa das restrições. O comércio, o turismo, vários setores ligados à alimentação, lazer, bem-estar e educação sofreram retrações. Tudo aquilo que não era essencial a manutenção imediata da vida humana ficou parcialmente suspenso. O medo de contrair a nova doença e as medidas restritivas por algum momento mantiveram grandes grupos sociais confinados às suas residências durante a maior parte do tempo em que a quarentena foi adotada pelo governo.

Muitos setores conseguiram se adaptar parcialmente às novas restrições, assim serviços de entrega, já muito utilizados em vários países, foram mais requisitados. Muitas pessoas trocaram a ida a restaurantes, lojas e mercados pelo serviço de entrega em domicílio. Outro setor que teve que se preparar para o atendimento remoto foi a educação. Aulas suspensas deram lugar a aulas a distância, obrigando professores e alunos a uma rápida adaptação.

Diversos trabalhadores também aderiram ao sistema de *home office*, ou teletrabalho, evitando o deslocamento de pessoas e uso do transporte público. Com a permanência em casa, atividades de trabalho, estudos e pesquisa passaram a ser remotos e quase que exclusivamente dependentes de serviços de telecomunicações, como a internet. Embora em muitas regiões e metrópoles essas atividades já estivessem muito ligadas à informatização e utilizassem diversos recursos da web em seu dia a dia, a pandemia intensificou esse uso e obrigou que o acesso físico a diversos materiais fosse temporariamente substituído pelo uso exclusivo do acesso remoto.

No caso da educação presencial, por exemplo, muitas escolas e universidades já podiam utilizar recursos informatizados para o aprendizado, no entanto, o material didático físico ainda era um importante elemento de apoio aos professores. Além de, é claro, o modelo de ensino ainda ser em sua grande maioria presencial, ou seja, prevendo que alunos e professores compartilhassem o mesmo ambiente para aulas expositivas, práticas e demais atividades ligadas ao ensino.

Em pouquíssimo tempo esses alunos e professores tiveram que tentar se adaptar à distância com ferramentas digitais. Estas ferramentas passaram a ser usadas quase exclusivamente durante as aulas, mas também durante a produção delas (com a produção de vídeos e outros materiais interativos), exercícios didáticos e acadêmicos e atividades de pesquisa.

É importante pensar que a sociedade já utilizava estes recursos antes da pandemia, o que aconteceu foi a sua intensificação em grande escala, praticamente substituindo atividades que antes eram predominantemente presenciais. A tecnologia e as ferramentas para isso já existiam, pelo menos em sua essência, e já eram aplicadas tanto em atividades ligadas à educação, quanto ao mercado de trabalho e até mesmo ao lazer e a saúde.

Algumas instituições e empresas estavam mais preparadas que outras para essa adaptação, outras já estavam adotando *home office* e o ensino a distância antes mesmo da

pandemia, e grande parte disso se deve ao desenvolvimento da tecnologia das últimas décadas.

## 1.1 O ACESSO À INFORMAÇÃO E O USUÁRIO

O desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e a noção de “sociedade da informação” ou mesmo “sociedade do conhecimento” a partir dos anos 1990 marcou profundamente a forma de acesso ao conhecimento produzido pela humanidade. A introdução constante de novas tecnologias na sociedade como um todo impactou profundamente a forma como o ser humano lida com a informação, se no início do século passado o rádio e o jornal eram grandes difusores de informações, de modo geral, no começo deste século a internet é, em grande parte do mundo, a principal fonte de acesso a notícias, grande ferramenta educacional e de difusão de novas descobertas científicas e fonte de lazer.

Ainda que livros, panfletos, obras de arte e materiais didáticos não tenham sido completamente suprimidos por documentos digitais, é notável como as novas ferramentas digitais estão presentes nas áreas de atuação desses documentos impressos. Talvez os periódicos sejam o exemplo mais visível do avanço do digital sobre o analógico. Vários jornais impressos tiveram quedas drásticas entre seus leitores, alguns se transformaram em grandes portais on-line de notícias, inclusive com área exclusiva para assinantes. Os periódicos acadêmicos também passaram a ser em grande parte publicados exclusivamente em formato digital, de acesso livre ou mediante assinatura, que pode ser feita pelas universidades e bibliotecas dando acesso aos seus usuários.

O acesso a documentos digitais pode ser feito através de instituições, como as já mencionadas, bibliotecas e universidades, mas também escolas, empresas e outros tipos de organizações sociais, de forma presencial ou remota a partir da web. Mas, se por um lado a internet é uma importante ferramenta de acesso, ela também se converte em instrumento de exclusão social, especialmente em países mais pobres onde parte da sua população não tem acesso constante, ou mesmo, nenhum, a internet e terminais de acesso, como computadores e tablets.

Abe e Cunha (2011) chamam a atenção para outra questão referente ao uso da internet para a recuperação da informação. Se por um lado, a internet permite a diminuição de barreiras por permitir o acesso remoto e, muitas vezes, sem intermediário, por outro o grande volume de informações disponíveis pode ser um entrave para o usuário pouco preparado. O usuário, então, deve ser capaz de localizar uma informação, compreendê-la e utilizá-la, em outras palavras, o usuário deve ter competência informacional.<sup>25</sup>

Bibliotecas, escolas e universidades são algumas instituições que oferecem treinamento aos usuários para a pesquisa, em meios físicos ou digitais. A possibilidade de acesso remoto e livre a vários tipos de informações, no entanto, ampliou o usuário em potencial.<sup>26</sup> O sujeito que busca a informação a partir de um terminal pessoal, como um computador, não necessariamente precisa ser um frequentador dessas instituições mencionadas para ter acesso ao conhecimento.

A definição de usuário é complexa e leva em consideração várias questões e características comportamentais e sociais. Uma biblioteca, por exemplo, pode traçar o perfil

---

<sup>25</sup> ABE, Veridiana e CUNHA, Miriam Vieira da. A busca de informação na Internet: um estudo do comportamento de bibliotecários e estudantes de ensino médio, 2011.

<sup>26</sup> Maria Matilde Kronka Dias e Daniela Pires definem usuários reais como aqueles que utilizam o serviço e usuários potenciais como o total de usuários que podem utilizar o serviço da informação. DIAS, Maria Matilde Kronka e PIRES, Daniela, Usos e Usuários da Informação, 2004.

de seus usuários a partir de pesquisas entre o público que a instituição atende, se for uma biblioteca especializada esse perfil pode ficar ainda mais delimitado. Mas quando se pensa no usuário no contexto da internet, esse público tende a ficar cada vez mais diversos.

Sobre a complexidade do conceito de usuário, Kronka e Dias acrescentam:

[o conceito de usuário] “Diz respeito tanto ao especialista que interroga uma base de dados como aquele que solicita um serviço (resposta a uma questão ou uma pesquisa bibliográfica); ao cliente de um serviço; ao produtor de informação; entre outros.” (DIAS, Maria Matilde Kronka e PIRES, Daniela, 2004, p.7)

No caso do atendimento remoto, essa complexidade sobre o usuário pode tornar-se ainda maior, isso porque a instituição que mantém as informações disponíveis ao público ou a plataforma que disponibiliza conteúdo ou documentos pode ter maior dificuldades em delimitar seu grupo de usuários ou público, tanto por disponibilizar a informação sem necessidade de criação de uma conta, quanto pelo alcance maior que a *web* permite.

A princípio, qualquer pessoa com acesso à internet pode se tornar um usuário de uma plataforma digital de acesso aberto. Neste caso, o que vai fazer o usuário procurar informações ou documentos de determinada plataforma, página de acesso ou banco de dados é a sua necessidade ou demanda pela busca de conhecimento, seu conhecimento prévio na área e a familiaridade com a forma de acesso e ferramentas de busca.

Se já era uma tendência a existência de usuários que fizessem pesquisa de forma de remota e tivessem acesso a documentos e informações sem precisar se deslocar até uma determinada instituição, bibliotecas e centros de pesquisa, a pandemia de covid-19 tornou essa a única forma de acesso a certas informações durante os meses de quarentena, e mesmo após a reabertura gradual de acordo com os planejamentos de cada região. No caso das bibliotecas, para se tomar um exemplo, mesmo após a retomada do atendimento, o usuário poderá fazer consultas a livros no espaço da biblioteca? Os livros poderão ser emprestados? Caso, possam, o que fazer com os livros que voltam do empréstimo? Todas essas questões devem ser levadas em consideração enquanto perdurar a preocupação com um vírus altamente contagioso.

As pesquisas remotas tiveram um papel fundamental para estudantes, professores, pesquisadores, outros profissionais de diversas áreas e público em geral. Por um lado, elas possibilitaram a continuidade de suas atividades, muitas delas também adaptadas para formato remoto, mas por outro, o próprio momento de incertezas e dúvidas sobre a situação vivida impulsionou pessoas de diversas idades, formações, experiências e de interesses diversos a procurarem respostas que atendessem suas dúvidas.

A disponibilidade de informação que a internet proporciona permite que usuários com diversas motivações busquem conhecimento em diversas áreas, impulsionados por pesquisas ligadas a diversos ramos de suas vidas, desde questões ligadas à sua formação acadêmica e/ou profissional até questões relacionadas aos seus interesses pessoais e modo de vida.

Tentar entender como o usuário se comportou durante o período de restrições gerado pela pandemia, período que ainda durante a concepção deste trabalho ainda vigora, é uma forma de planejar serviços ao usuário hoje e futuramente.

## 1.2 AS MUDANÇAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO CAUSADAS PELA PANDEMIA UM ESTUDO DE CASO DO ARQUIVO HISTÓRICO WANDA SVEVO

A seguir foi feito um estudo de caso em relação ao atendimento ao usuário com dados fornecidos pelo Arquivo Histórico Wanda Svevo em que já é possível notar certa mudança

decorrente da pandemia de covid-19 e as medidas restritivas impostas pelo Governo de São Paulo a partir de março de 2020 a fim de conter a circulação do vírus no estado.

O Arquivo Histórico Wanda Svevo está localizado na Fundação Bienal de São Paulo e guarda documentos produzidos e reunidos pelas Bienais de São Paulo, desde a sua criação, em 1951, ligados ao Museu de Arte Moderna de São Paulo e ao fundador da Bienal de São Paulo, Francisco Matarazzo Sobrinho. São documentos de interesse sobretudo artístico, histórico e arquitetônico.

O Arquivo disponibiliza atendimento e consultas presenciais e virtuais, sendo que as consultas virtuais podem ser feitas a partir do banco de dados disponível no site da instituição, com possibilidade de consulta a documentos e download de imagens de documentos digitalizados.

Por se tratar de um arquivo, o atendimento presencial é feito mediante marcação de hora e justificativa e, conforme for o caso, o pesquisador pode examinar documentos ainda não digitalizados e disponíveis no banco de dados *online*. O arquivo ainda conta com atendimentos internos, ou seja, aqueles que respondem às demandas do público interno da Fundação Bienal.

Igualmente outras instituições, o Arquivo Histórico Wanda Svevo teve que interromper seu atendimento presencial em 2020 devido à pandemia e os atendimentos tornaram-se exclusivamente digitais. De acordo com os dados de acesso colhidos pode-se fazer uma comparação entre os anos 2018 e 2019, período pré pandemia, e 2020, durante a pandemia, sobre o acesso ao banco de dados digital do arquivo.

O primeiro dado analisado é a quantidade de atendimentos realizados pelo Arquivo Histórico Wanda Svevo, divididos entre Atendimentos Presenciais, Atendimentos Remotos e Atendimentos Internos, que pode ser visto na tabela 1.

Tabela 1. Atendimento por tipo

<b>ANO</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>ATENDIMENTOS PRESENCIAIS</b>	340	254	37
<b>ATENDIMENTOS REMOTOS</b>	345	308	241
<b>ATENDIMENTOS INTERNOS</b>	44	47	53

Conforme os dados disponibilizados pelo AHWS, o número de atendimentos presenciais entre 2018 e 2019, período pré pandemia, já havia apresentado uma queda um pouco significativa, queda que se tornou drástica entre 2019 e 2020 por causa do das restrições de funcionamento do Arquivo impostas pelas medidas sanitárias de contenção da pandemia. Os números de atendimentos remotos entre os três anos apresentados não são tão diferentes entre si, mas houve uma queda mais significativa entre 2019 e 2020 do que entre 2018 e 2019. Os atendimentos remotos foram os que menos variaram, mas foram sempre crescentes de 2018 em diante, representando um aumento de quase 20% entre 2018 e 2020.

A mudança mais significativa quanto aos atendimentos com certeza foi em relação aos atendimentos presenciais, embora os atendimentos remotos também apresentassem uma queda maior entre 2019 e 2020 do que entre os dois anos pré pandemia, 2018 e 2019.

Os gráficos a seguir ilustram percentualmente a distribuição dos atendimentos em 2019 e 2020, mostrando o volume maior de atendimentos remotos em relação aos atendimentos presenciais e internos nos dois anos, com aumento de atendimento em 2020. Em 2020 os atendimentos presenciais caíram drasticamente e muito provavelmente dizem respeito aos primeiros meses do ano, quando ainda não havia medidas restritivas devido a pandemia.

Gráfico 1. Atendimentos em 2019.

### Atendimentos em 2019

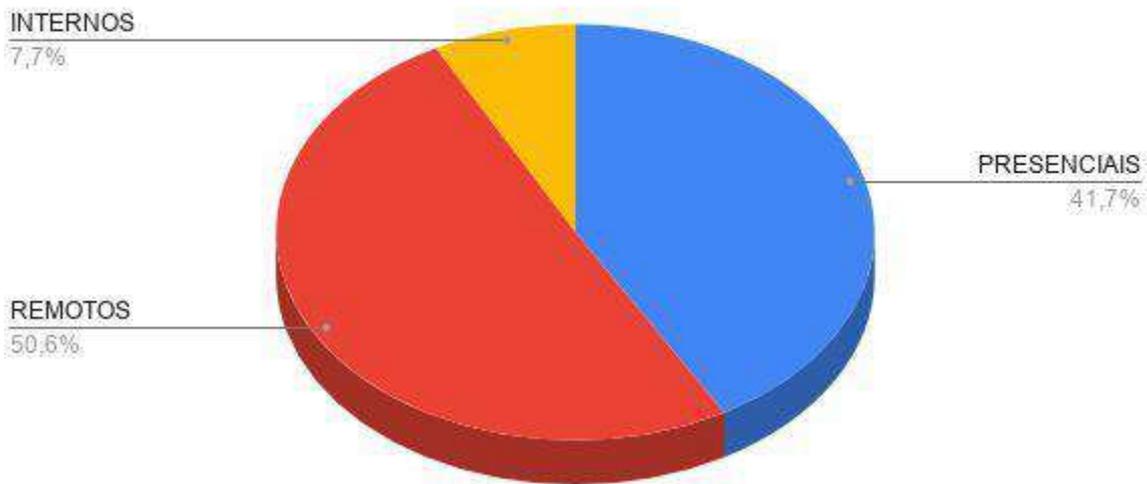
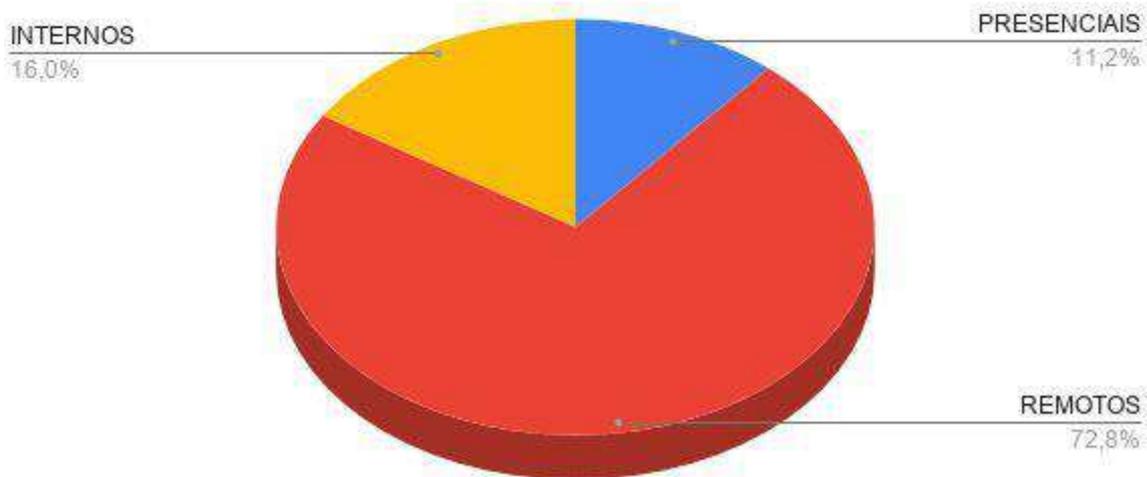


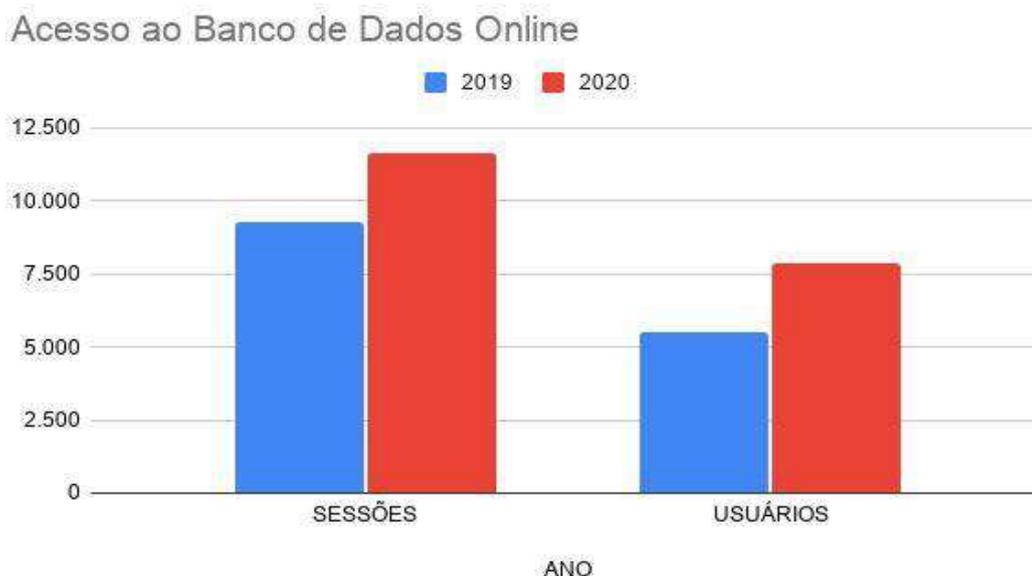
Gráfico 2. Atendimentos em 2020.

### Atendimentos em 2020



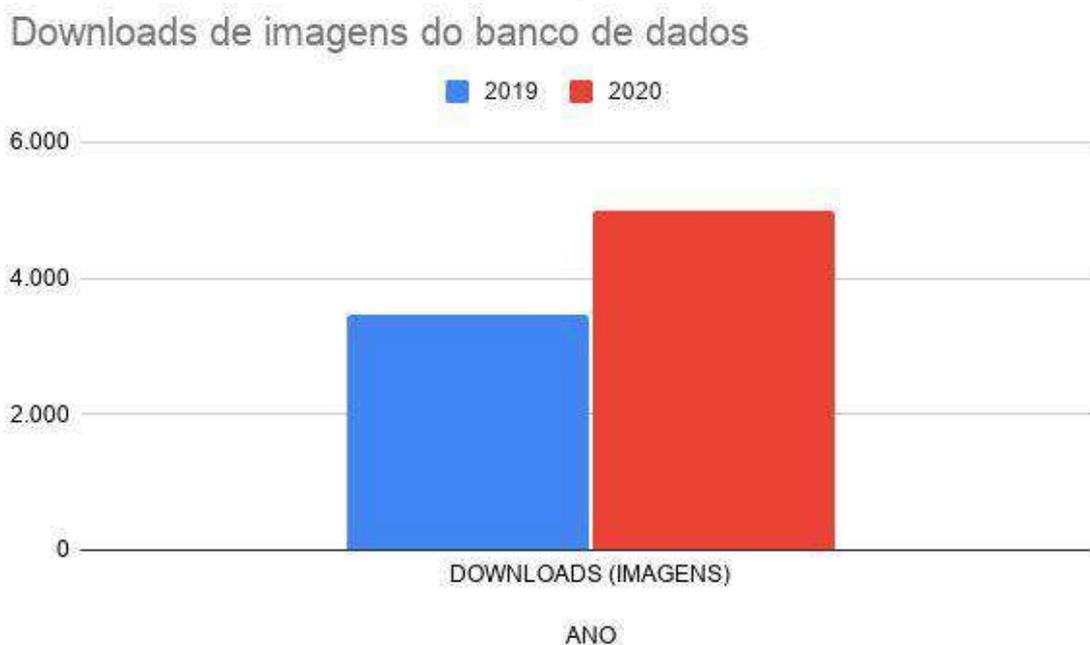
O Gráfico 3 apresenta a quantidade de sessões e de usuários do banco de dados online do AHWS em 2019 e 2020. As sessões tiveram um aumento de 26% entre 2019 (9.258 sessões) e 2020 (11.647 sessões). Já o número de usuários teve um aumento de 42% entre 2019 (5.531) e 2020 (7.848). Os aumentos nos números de sessões e de usuários do banco de dados online podem ser reflexos da queda acentuada de atendimentos presenciais e aumento de atendimentos remotos analisados a partir dos gráficos 1 e 2.

Gráfico 3. Acesso ao Banco de Dados Online



O gráfico 4 mostra a quantidade de downloads de imagens do banco de dados online em 2019 e 2020, apresentando também um aumento. Em 2019 foram feitos 3.460 downloads de imagens e em 2020 o número de downloads foi de 5.002, representando um crescimento de 45%. Esse maior número de downloads de imagens também pode ser reflexo do aumento de atendimentos remotos, uma vez que para documentos digitalizados o acesso já era feito à cópia digitalizada e não ao documento físico.

Gráfico 4. Downloads de imagens do banco de dados.



É possível notar o aumento das atividades relacionadas ao banco de dados do arquivo no ano de 2020 em relação ao anterior, tanto em relação ao número de visitas e de usuários, quanto a consulta de documentos realizadas através de downloads de imagens. A partir deste aumento é possível deduzir que pesquisadores que não tiveram acesso presencial ao arquivo puderam optar pela pesquisa no banco de dados online da instituição, realizando pesquisas remotas. Sem a disponibilização online do banco de dados, os pesquisadores que buscassem

atendimento no AHWS dificilmente teriam acesso a algum documento do arquivo, uma vez que este permaneceu sem atendimento ao público durante a maior parte do ano de 2020.

O download de imagens pode ter substituído a consulta física do documento e muitas vezes os arquivos e outras instituições de guarda de documentos históricos optam pela disponibilização de uma cópia do documento em vez do original, por questões de segurança e de conservação. A disponibilização de uma cópia digital em um banco de dados online foi de grande importância durante a pandemia, pois possibilitou ao usuário o acesso ao conteúdo do documento à distância.

Para uma análise mais completa seria de grande valia o acesso a dados de um período mais longo, para que assim fosse criado um histórico dos atendimentos antes da pandemia, inclusive para que fosse possível entender a dinâmica do arquivo nos anos pré-covid-19 em relação aos atendimentos presenciais e remotos.

Não se pode negar que as restrições causadas pela pandemia mudaram a forma de acesso do usuário que pretendesse pesquisar no Arquivo Histórico WandaSvevo, o marcador que mais indica essa situação é a queda brusca nos atendimentos presenciais, essa sem dúvida alguma causada pelo encerramento de atendimentos presenciais. Uma queda nesses atendimentos poderia até ocorrer, como foi visto entre 2018 e 2019, mas não tão acentuada como entre 2019 e 2020.

Embora o número de atendimentos remotos em 2020 não tenha superado o de 2019, verificou-se que o número de atendimentos remotos em relação ao de atendimentos presenciais foi muito maior em 2020 do que em 2019, quando já havia a tendência de atendimentos remotos serem maioria. A tendência de atendimento remoto tornou-se mais acentuada durante a pandemia.

É importante que estas questões sejam estudadas para que assim sejam ~~claras~~

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os impactos da Pandemia de COVID-19 afetaram e continuam afetando direta e indiretamente todas as pessoas que vivem em países afetados pelo vírus. A disseminação da doença ainda não está contida, mas a vacinação iniciada em várias partes do mundo em 2021 é uma esperança de que as atividades humanas voltem pouco a pouco a funcionar sem restrições futuramente.

Ainda são muitas as barreiras enfrentadas, principalmente por regiões mais pobres do planeta, estas barreiras afetam a vida como um todo e fazem com que as sociedades busquem formas de se adaptar às novas restrições, vários segmentos da sociedade tiveram que buscar alternativas rápidas para dar continuidade às suas atividades.

O uso de tecnologias foi um grande aliado neste momento, ferramentas que já eram conhecidas e utilizadas em maior ou menor escala foram responsáveis pela continuidade das atividades humanas. O uso dessas ferramentas e tecnologias se ampliou no período e serviu de alternativa para trabalhadores, estudantes, pesquisadores e o público em geral.

Os dados fornecidos pelo Arquivo Histórico Wanda Svevo da Fundação Bienal de São Paulo mostraram a queda drástica em atendimentos presenciais aos usuários que buscam acesso a documentos de seus acervos, mas também mostraram que durante o ano de 2020, mesmo com restrições à circulação de pessoas e funcionamentos de estabelecimentos e instituições no estado de São Paulo, pesquisadores conseguiram acesso a informações contidas no banco de dados do arquivo.

O acesso remoto ao banco de dados não foi uma novidade, uma vez que, já era uma tendência do arquivo e, inclusive, teve números maiores de visitantes e usuários em anos anteriores, 2019 e 2018.

Para a equipe técnica do AHWS o número de downloads de imagens foi surpreendente e mostrou que a digitalização de parte do acervo é uma importante ferramenta de acesso, em períodos de restrição a atendimentos presenciais ou não, uma vez que este tipo de acesso permite que pesquisadores consigam fazer consultas mesmo a distância.

Provavelmente se o mundo tivesse enfrentado uma pandemia da magnitude que enfrenta hoje, 30 ou 40 anos atrás, o acesso à informação não seria tão amplo como está sendo agora.

Para maior dimensão de como o usuário se adaptou à situação durante a pandemia, é de grande importância fazer um levantamento em outras instituições responsáveis pelo acesso à informação. Uma pesquisa que investigasse a fundo como os usuários se comportou em um perímetro maior poderia trazer outros esclarecimentos sobre acesso remoto e capacidade de recuperação da informação.

## **REFERÊNCIAS**

ABE, Veridiana e CUNHA, Miriam Vieira da, A busca de informação na Internet: um estudo do comportamento de bibliotecários e estudantes de ensino médio. **TransInformação**. Campinas: 2011.

DIAS, Maria Matilde Kronka e PIRES, Daniela. **Usos e Usuários da Informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

FREIRE, Isa Maria, Barreiras na comunicação da informação tecnológica. **Ci. Inf., Brasília**, 20(1):51-54, jan./jun. 1991

WERTHEIN, Jorge, A sociedade da informação e seus desafios. **Ci. Inf., Brasília**, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000  
<https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid> Em 27 de fevereiro de 2021

**OS CENTROS DE INFORMAÇÃO FACE À COMUNICAÇÃO VIRTUAL:  
ANÁLISE DA IMPORTÂNCIA DA INTERAÇÃO DA BIBLIOTECA DA ESCOLA  
DE COMUNICAÇÕES E ARTES NAS MÍDIAS SOCIAIS<sup>27</sup>**

***ANALYSIS OF THE IMPORTANCE OF THE INTERACTION OF THE LIBRARY  
OF THE SCHOOL OF COMMUNICATIONS AND ARTS IN SOCIAL MEDIA***

*Lígia Arcanjo Santos*

*Júlia Dupim Hosino*

*Natalia Gabriel Silva*

*Graduandos do Curso de Biblioteconomia no Departamento de Informação de Cultura da  
Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.*

**Resumo:** Em uma sociedade considerada informacional, a presença de centros culturais de informação como bibliotecas em mídias digitais é de suma importância para preservar o contato da instituição com seus usuários, por meio de fontes de disseminação da informação virtuais. Atentando-se a esse novo panorama social, este artigo tem como objetivo avaliar a análise da eficácia de uso de redes sociais na Biblioteca da Escola de Comunicações e Artes, através de um estudo de usuários realizado por meio de um questionário online. Mediante esta pesquisa, que obteve um total de 181 respostas individuais, foi possível realizar um estudo que permitiu a visualização da posição dos usuários em relação às mídias sociais utilizadas pela Biblioteca da Escola de Comunicações e Artes, de modo a determinar a importância da presença do centro cultural nesses meios. Em uma análise quantitativa, 76,3% dos entrevistados, de diversos cursos da Escola de Comunicações e Artes, acreditaram ser mais fácil acompanhar as informações da biblioteca por meio de mídias sociais, enquanto 68,5% dos alunos alegaram que a participação da instituição no mesmo meio digital é de suma importância para a disseminação da informação. Os resultados apontam para a necessidade cada vez maior da presença da Biblioteca da Escola de Comunicações e Artes no ambiente virtual, de modo a incentivar difundir conteúdo e estimular a colaboração interativa com os usuários, que são as peças-chave para a existência de qualquer biblioteca.

**Palavras-Chave:** Análise de engajamento; Biblioteca universitária; Disseminação da informação; Estudos de usuário; Informação digital; Mídias sociais.

**Abstract:** *In a society considered informational, the presence of cultural information centers such as libraries in digital media are of paramount importance to preserve the institution's contact with its users, through sources of dissemination of virtual information. Considering a new social panorama, this article aims to evaluate an analysis of the effectiveness of using social networks in the Library of the School of Communications and Arts, through an users study conducted through an online questionnaire. Through this research, which obtained a total of 181 individual responses, it was possible to conduct a study that consumed the visualization of the users' position in relation to the social media used by the Library of the School of Communications and Arts, to determine the importance of the cultural center's presence in these resources. In a quantitative analysis, 76.3% of respondents, from various courses at the School of Communications and Arts, believed it was easier to follow library information through social media, while 68.5% of students claimed that the institution's participation in the same digital medium, it is extremely*

---

<sup>27</sup> Trabalho de Pesquisa apresentado como requisito de aprovação na Disciplina CBD0244 – 2SEM 2020, sob orientação do Prof. Dr. Francisco Carlos Paletta apresentado no Seminário Estudos de Usuário da Informação

*important for the dissemination of information. The results point to the increasing need for the presence of the Library of the School of Communications and Arts in the virtual environment, to encourage the dissemination of content and encourage interactive collaboration with users, who are the key parts for the existence of any library.*

**Keywords:** *Engagement analysis; University library; Dissemination of information; User studies; Digital information; Social media.*

## 1. INTRODUÇÃO

O processo de globalização, que expandiu as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's), contribuiu para o desenvolvimento de serviços virtuais voltados para plataformas de acesso remoto, que se concretizaram como as maiores fontes de trocas de informação em tempo real.

Uma rede é um conjunto de nós interconectados. A formação de redes é uma prática humana muito antiga, mas as redes ganharam vida nova em nosso tempo, transformando-se em redes de informação energizadas pela Internet. As redes têm vantagens extraordinárias como ferramentas de organização em virtude de sua flexibilidade e adaptabilidade inerentes, características essenciais para se sobreviver e prosperar num ambiente em rápida mutação (CASTELLS, 2003, [s.p.]).

Neste contexto, as mídias sociais são caracterizadas como “tecnologias e práticas on-line, usadas por pessoas [...] para disseminar conteúdo, provocando o compartilhamento de opiniões, ideias, experiências e perspectivas [...]” (FONTOURA, 2009 apud MADEIRA; GALLUCCI, 2009). Dentro destas [das mídias sociais] estão inseridas as redes sociais, que além de também ser um campo de compartilhamento, torna-se uma forma de expressão ainda mais individual, como explicado por Recuero (2009):

Rede social é gente, é interação, é troca social. É um grupo de pessoas, compreendido através de uma metáfora de estrutura, a estrutura de rede. Os nós da rede representam cada indivíduo e suas conexões, os laços sociais que compõem os grupos. Esses laços são ampliados, complexificados e modificados a cada nova pessoa que conhecemos e interagimos. (RECUERO, 2009, p.29 apud MADEIRA; GALLUCCI, 2009, p. 2).

Em 2019, segundo a pesquisa da empresa GlobalWebIndex noticiada pela BBC News Brasil, dos 45 maiores mercados de consumo de internet do mundo, o Brasil é classificado como o segundo país de maior tempo médio gasto com mídias sociais, totalizando cerca de 225 minutos por usuário. Castells (2003) relaciona a influência dessas redes não somente com o número de pessoas conectadas, mas à própria qualidade de uso que podem proporcionar, visando a mais diversificada gama de atividades possíveis. Ainda acrescenta que “ser excluído dessas redes é sofrer uma das formas mais danosas de exclusão em nossa economia e em nossa cultura” (CASTELLS, 2003).

As bibliotecas, como instituições de armazenamento e difusão do conhecimento, adaptam-se com a inovação tecnológica de disseminação da informação. Dessa maneira, a criação de perfis em redes sociais de modo a melhorar o engajamento com os usuários torna-se uma estratégia organizacional de marketing, de modo a promover o espaço como um ambiente dinâmico e pautado no diálogo, além de criar raízes de pertencimento no meio digital, fundamentado na sociedade contemporânea.

A Biblioteca Maria Luisa Monteiro da Cunha, reconhecida como Biblioteca da ECA - uma vez que situada na Escola de Comunicações e Artes (ECA), instituto educacional pertencente à Universidade de São Paulo (USP) - adere às técnicas de promoção digital mantendo diversas redes sociais atualizadas, bem como um site de domínio próprio. Em uma análise numérica de frequência física no ano de 2019, feita pela própria equipe, foram contabilizados pouco mais de 62.630 usuários utilizando os serviços disponíveis, com mais de 22 mil itens com saída para empréstimo<sup>28</sup>.

Com um levantamento bibliográfico na mesma análise temática com autores como Nascimento (2018) e Amorim (2019) destaca-se uma linha de pesquisa nova, que relaciona a participação de bibliotecas nas mídias sociais com o próprio desenvolvimento do espaço, se exploradas as ferramentas capazes de divulgar atividades e serviços. Tal metodologia de pesquisa é passível de ser aplicada em toda biblioteca, de qualquer natureza, como método de estudo de usuários para determinar os níveis de importância desse engajamento virtual. Dessa maneira, este trabalho se propõe a analisar os índices de interação do público-alvo da Biblioteca da ECA nas mídias sociais através de uma revisão quantitativa generalizada das mídias digitais, de modo a determinar a importância, esta que aparenta ser bastante alta em análise a sociedade informacional e tecnológica atual, da utilização dos meios cibernéticos na comunicação diária deste centro cultural.

## **2. OBJETIVOS**

O objetivo do presente trabalho consiste em analisar o modo como as mídias sociais influenciam no acesso às informações e aos serviços oferecidos pela Biblioteca da Escola de Comunicações e Artes da USP. Através da coleta de dados, o trabalho busca evidenciar a importância da participação ativa da biblioteca universitária em diversas mídias sociais, utilizando-as como uma ferramenta de aproximação com seus usuários através da interatividade. O propósito da análise deste alcance será destacar o valor dessa presença para os usuários da biblioteca, a fim de propor cada vez mais a apropriação de seu espaço físico e da utilização de todos seus serviços pelos usuários.

O ponto de partida para análise do alcance das mídias sociais e seu impacto na disseminação da informação, foi a aplicação de um questionário online, com perguntas objetivas e rápidas de serem respondidas. O questionário teve como público-alvo todos os alunos de graduação USP que já tiveram algum contato com a Biblioteca da ECA durante a graduação. A escolha deste grupo específico partiu da proposta de colocar em evidência em termos quantitativos a presença desses alunos nas mídias sociais e na biblioteca, partindo do pressuposto que estudantes de pós-graduação possuem uma relação mais estreita e contínua com esta última.

Com a aplicação do questionário online pretende-se demonstrar em termos qualitativos o potencial de alcance das mídias sociais da Biblioteca e a importância de sua frequente atualização como uma ferramenta para disseminação de informações e conteúdos pertinentes a seus usuários, fator essencial para aproximação destes com a Biblioteca da ECA. Além da avaliação desses dados, busca-se saber deste grupo através de uma caixa de perguntas no formulário, as opiniões e visões particulares sobre como o engajamento da Biblioteca com o público pode ser cada vez mais melhorado. A fim de contribuir com novos pontos de vista e reforçar a predominância acerca do tema, após o encerramento do questionário online todos resultados serão compartilhados com a Biblioteca da ECA e sua atual equipe.

---

<sup>28</sup> Informações retiradas do site da Escola de Comunicações e Artes.  
Disponível em: <<http://www3.eca.usp.br/biblioteca/biblioteca-numeros>>. Acesso em: 19 out. 2020.

### **3. JUSTIFICATIVA**

A notável presença das mídias sociais no cotidiano dos brasileiros, já comprovado por diferentes pesquisas, revelam um espaço estratégico para disseminação de produtos e serviços dos mais diversos setores e instituições. Levando-se todo esse contexto em consideração, a escolha do tema ocorreu através do interesse de investigação do espaço das mídias sociais como um lugar tático para o relacionamento da biblioteca universitária e seus usuários. Além do interesse na exploração da temática pelas autoras, buscou-se também entender as opiniões dos usuários acerca da presença da biblioteca em mídias sociais e o quanto essa presença mostra-se efetiva para disseminação de informações, divulgação dos serviços oferecidos pela biblioteca e construção de relação interpessoal com usuários.

A principal função da pesquisa consiste em apresentar os dados colhidos e analisados para evidenciar a importância de investir e explorar as mídias sociais como um meio eficiente de comunicação institucional e de contato mais próximo da Biblioteca da ECA com os alunos de graduação de toda USP, público-alvo ao qual a pesquisa se destina. Leva-se também em consideração, que os resultados obtidos com a pesquisa poderão servir de incentivo e modelo para outras bibliotecas universitárias que buscam uma relação mais próxima e direta com seus usuários.

Para estruturação e embasamento teórico do trabalho, foram colhidas fontes de informação sobre a temática de estudos de usuários da informação; uso das mídias sociais como ferramenta para disseminação da informação; dados estatísticos sobre o tempo gasto em redes; fontes específicas sobre o uso de redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras e por fim, aplicado à Biblioteca referência para o estudo, foram utilizados números e indicadores disponibilizados pela própria Escola de Comunicações e Artes em seu site institucional.

### **4. METODOLOGIA**

Este trabalho apresenta-se em natureza quali-quantitativa, com pesquisa para embasamento teórico baseada em levantamentos bibliográficos em áreas relacionadas à influência das Mídias Sociais em centros de informação através de um paradigma orientado ao sistema, e em um questionário elaborado pelas próprias autoras através dos conceitos de estudos de usuários. Espera-se estabelecer uma conexão entre a atividade da Biblioteca da ECA nas mídias sociais e o número de engajamento em meio digital, de modo a determinar o grau de importância da participação daquela nas mídias sociais através do entendimento do perfil e das preferências dos usuários. Para tanto, serão consultadas bibliografias que recaem em documentos de análise da sociedade contemporânea face aos meios de comunicação modernos e do comportamento digital de usuários.

Inicialmente, à fim de promover a participação dos usuários que são o público-alvo deste trabalho - no caso, todos os que frequentam a Biblioteca da ECA, independente do instituto -, de modo a proporcionar uma visão estatística da comunicação com a biblioteca, será desenvolvido um questionário com planejamento de resposta entre dois e três minutos, pensando nas possibilidades de dispersão e adesão em vista do tempo. As perguntas, elaboradas em formato de múltipla escolha, caixas de escolha e escalas lineares, terão como objetivo desenvolver um panorama geral das formas utilizadas pelo público para acessar novas informações fornecidas pelo centro estudado. De modo a acrescentar um modelo de estudo mais subjetivo, a fim de acrescentar a própria experiência dos usuários em relação às suas necessidades, ou carências, de informação (SANZ CASADO, 1994), será construída uma única pergunta dissertativa, que não possuirá obrigatoriedade. A seguir, apresentam-se

as perguntas disponibilizadas no questionário disseminado nas redes sociais e utilizado como base para a construção analítica deste trabalho<sup>29</sup>:

Tabela 1: Questionário Estudos de Usuários Mídias Sociais/Biblioteca da ECA

PERGUNTA	FORMATO	NATUREZA
Qual seu curso?	Múltipla Escolha	Obrigatória
Qual semestre você está cursando?	Múltipla Escolha	Obrigatória
Por onde você acompanha as informações da BibliotECA (eventos, mudanças, serviços, etc)?	Caixas de Seleção	Obrigatória
Quais mídias sociais da BibliotECA você segue?	Caixas de Seleção	Obrigatória
Você acredita ser mais fácil acompanhar as informações da Biblioteca por meio de publicações em mídias sociais?	Múltipla Escolha	Obrigatória
Em uma escala de 1 a 5, o quanto você acha importante a presença da BibliotECA em mídias sociais para disseminação de informação para seus usuários?	Escala Linear	Obrigatória
Como você, usuário, acredita que a Biblioteca poderia melhorar seu engajamento com o público?	Dissertativa	Não-Obrigatória

Fonte: Elaborado pelas autoras - 2021.

Como a segunda e última parte do artigo, com os procedimentos de coleta de dados estruturados, será feita uma análise interpretativa dos resultados para determinar a relação da presença da biblioteca em redes sociais de acesso remoto e a interação e aceitação do público face à essa acessibilidade. Dessa maneira, entendendo o papel das bibliotecas como centros de produção, representação e difusão de conhecimentos - que se renovam através de projetos de inovação em uma sociedade diversificada e tecnológica - este trabalho possui o objetivo de analisar a importância que as mídias sociais possuem no acesso às informações e serviços da Biblioteca da Escola de Comunicações e Artes, dentro da Universidade de São Paulo, por meio de uma revisão da própria maneira que tais dados são viabilizados e, por fim, interpretados pelo público-alvo em um engajamento e incentivo mútuo.

## 5. PROCEDIMENTOS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

O questionário utilizado no presente trabalho tem como principal intuito analisar como as mídias sociais influenciam no acesso às informações e serviços disponibilizados pela Biblioteca da Escola de Comunicações e Artes da USP. Para otimizar e facilitar a coleta dos dados virtuais foi utilizado o Google Forms, ferramenta oferecida pelo Google, que tem a seu dispor a capacidade de acesso rápido em diversos tipos de dispositivos, seu alcance ocorre por um link que pode ser enviado via email, ou por mídias sociais podendo ser acessado a qualquer momento. A vantagem do Google Forms para a pesquisa é a praticidade na análise de informações, já que a plataforma expõe gráficos e estatísticas à medida que as

<sup>29</sup> Link para acesso do questionário: <<https://forms.gle/aMPPWg75NRQLKcyC9>>.

perguntas são respondidas, ademais o questionário apresenta uma certa rapidez em relação a coleta de dados já que as respostas aparecem de forma imediata, sendo então uma ferramenta prática tanto para o autor quanto para quem está respondendo. A plataforma permite ainda personalizar os formulários e criar diversas modalidades de perguntas como de múltipla escolha, caixas de checagem, escalas bem como respostas dissertativas.

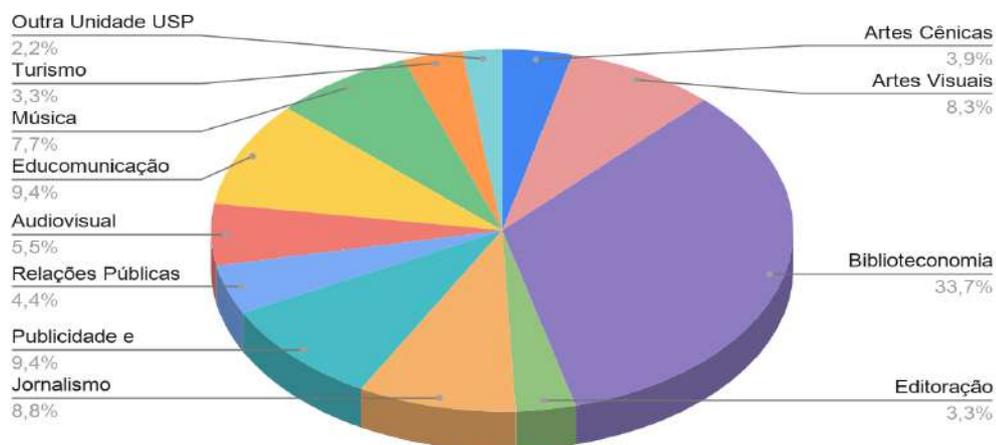
Através do Google Forms, que contém diversas ferramentas para a realização de questionários com diferentes modalidades, foi possível tratar de questões relacionadas ao acesso e ao conhecimento das ferramentas disponíveis na biblioteca por seus usuários. O questionário foi compartilhado e disponibilizado por meio das próprias mídias sociais (Facebook e Twitter) e pelo envio de emails. Com o objetivo de assegurar que os dados coletados através do Google Forms contemplem apenas alunos de graduação, o formulário online é destinado apenas para estudantes, como especificado nas instruções, bem como em seu compartilhamento via email. O formulário utilizado para a coleta de dados tem como finalidade observar exclusivamente a relação entre os alunos e o alcance das mídias sociais da biblioteca, ao se tratar de uma pesquisa bibliográfica suas perguntas se restringiram apenas à relação entre os usuários e o alcance das mídias sociais da biblioteca.

## **6. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS**

Por meio da aplicação do questionário virtual já apresentado neste trabalho e divulgado por meio de redes sociais, foi possível identificar um total de 181 respostas individuais, através de um sistema de medição provido pela plataforma do Google, em uma margem um pouco abaixo da média necessária a uma avaliação técnica e pontual em razão da quantidade de alunos matriculados na Escola de Comunicações e Artes, no entanto, a apuração verificou resultados interessantes, que permitem uma avaliação inicial sobre a interação dos usuários com as mídias sociais da Biblioteca da ECA, bem como suas preferências face à procura de informações e atualizações deste meio educacional.

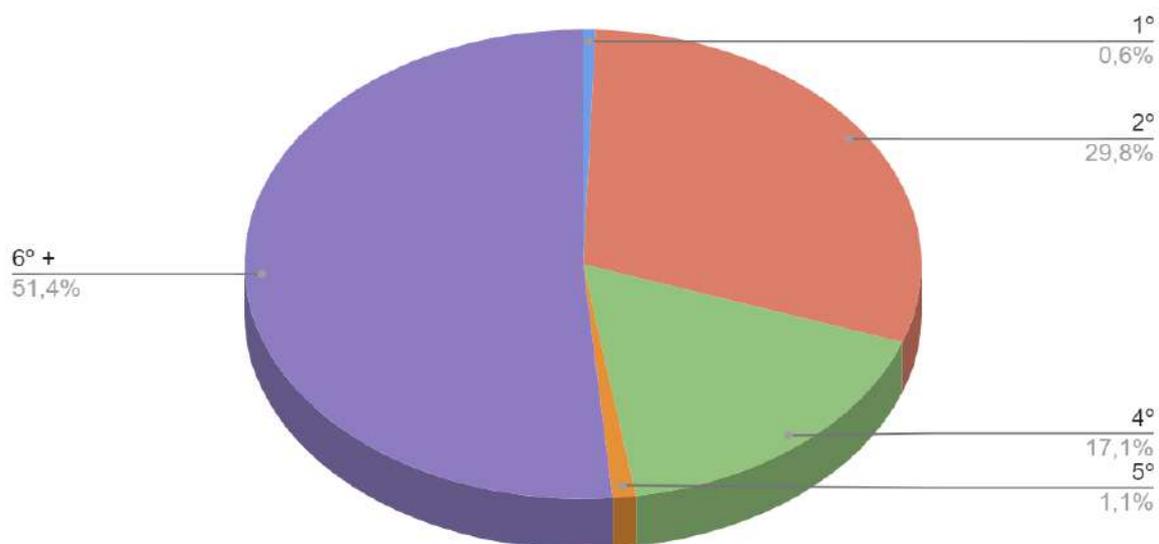
De modo a construir uma margem de avaliados, as duas primeiras perguntas elaboradas possuíam o objetivo de determinar o público-alvo da Biblioteca da ECA, estabelecendo uma conjuntura de frequentadores. Nota-se que o maior número de alunos que respondeu ao questionário pertence ao curso de Biblioteconomia, 33,7% em termos exatos, seguido de Publicidade e Propaganda e Educomunicação, com uma margem de 9,4%. Percebe-se que a maioria dos voluntários pertencem a cursos da própria Escola de Comunicação e Artes, excluindo-se pouco mais de 2%, estes que são de outras unidades não especificadas. Em parte, isso se deve ao processo de publicação aplicado ao questionário. Uma vez que o público-alvo eram os próprios estudantes que mais frequentam a Biblioteca da ECA, os maiores canais de divulgação se restringiram a grupos específicos na plataforma da rede social Facebook, com um direcionamento determinado. O gráfico de semestres cursados também segue a linha de raciocínio de restrição, mas em período. Uma vez que o questionário foi divulgado na segunda metade de 2020, a maioria das respostas contam com estudantes que estão ou passaram do sexto semestre, com 51,4%, o que estabelece também um padrão em que usuários em conclusão de cursos ou em pós-graduação frequentam mais os ambientes da Biblioteca da ECA, como avaliadas em hipóteses gerais anteriormente.

Gráfico 1: Qual seu curso?



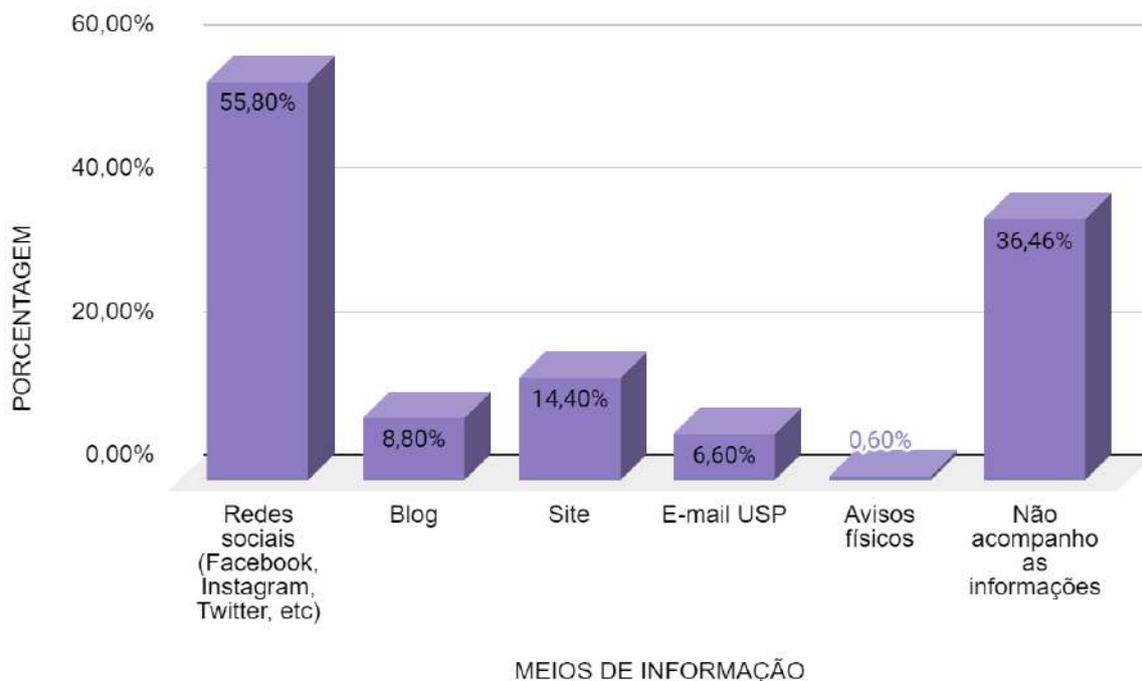
Elaborado pelas autoras, 2021.

Gráfico 2: Qual o seu semestre?



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021.

Gráfico 3: Por onde você acompanha as informações da BibliotECA (eventos, mudanças, serviços, etc)?

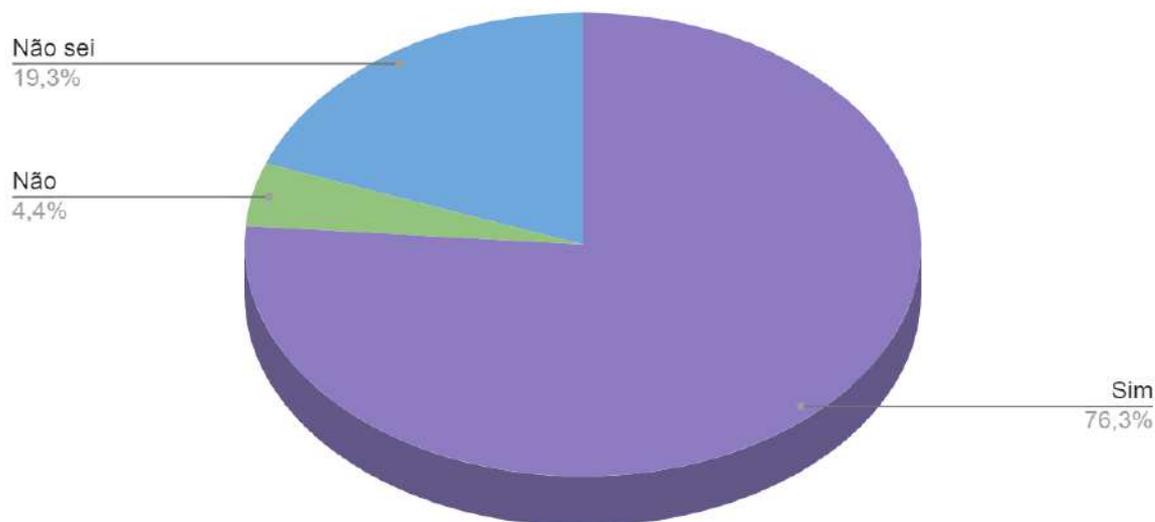


Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021.

Na tentativa de determinar os meios de comunicação, frequentemente, utilizados pelos usuários da Biblioteca da ECA, era necessário descobrir por onde as informações eram processadas, ou seja, por qual canal a maior quantidade de seu público-alvo era atingida, uma vez que o objetivo deste trabalho era analisar a importância da presença da Biblioteca da ECA nas redes. Em um questionamento de por onde os usuários mais consomem informações acerca da biblioteca foi constatado que 55,8% utilizavam as redes sociais para fazê-lo, tendo as mídias sociais mais facilmente acessadas por um computador - uma vez que suas configurações não possuem a programação para redimensionar em telas de outros aparelhos tecnológicos - estabelecido-se com índices abaixo mesmo da própria proporção de alunos que não acompanham nenhuma informação, este com um total de 36,46% dos analisados.

Uma análise interessante recai sobre a escolha da opção “E-mail USP”, esta que não foi selecionada como uma das alternativas pelas autoras, mas como sugestões deixadas pelos próprios usuários em uma caixa aberta no questionário, e que foram computadas em números. Apesar de ser um número baixo, é relevante como um meio de informação salvaguardado pelos usuários, que lhes trouxe semelhança o bastante para ser mencionado como uma das principais fontes de transmissão de notícias. O e-mail é uma plataforma facilmente vinculada a smartphones, com grande acessibilidade. Há indícios para se interpretar que se, de fato, fosse uma alternativa acrescentada ao questionário, o número, de 6,6 %, teria um aumento considerável nas escolhas.

Gráfico 4: Você acredita ser mais fácil acompanhar as informações da BibliotECA por meio de publicações em mídias sociais?

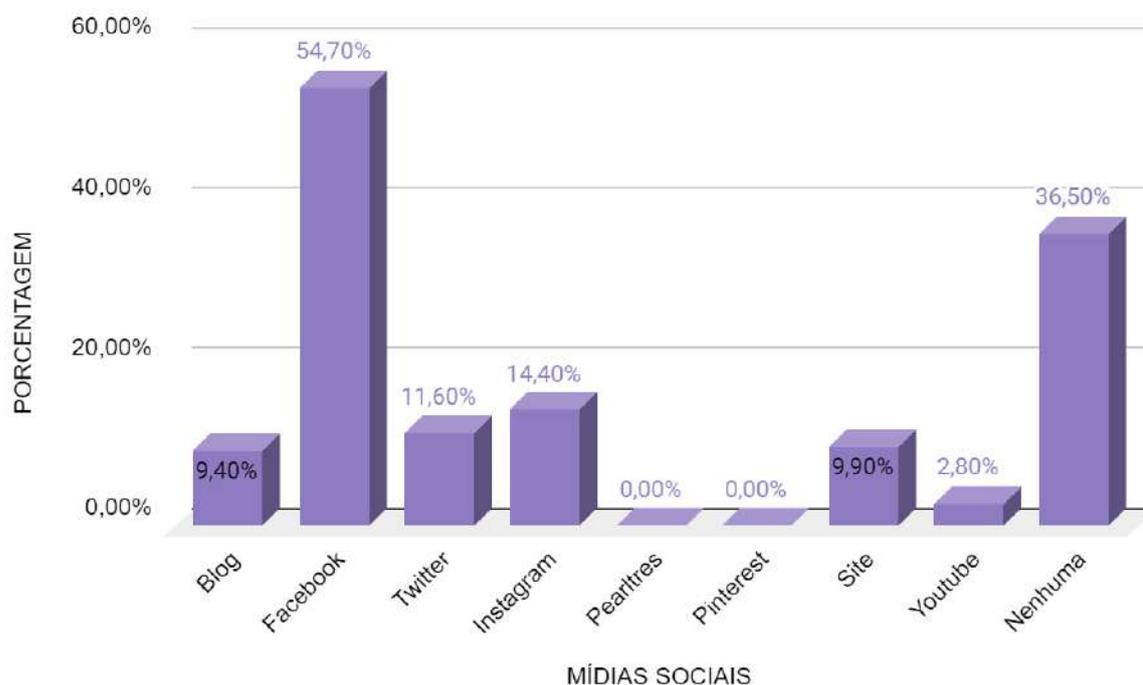


Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021.

Aplicativos que podem ser utilizados por meio de aparelhos móveis representam fontes de informação diretas, que muitas vezes são preferidas pelos usuários devido às inteligibilidades da inovação tecnológica. Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Tecnologia da Informação e Comunicação (PNAD Contínua TIC) 2018 - divulgada em abril de 2020 e divulgada no site online Agência Brasil<sup>30</sup> - o aparelho celular, por onde as mídias sociais são mais amplamente utilizadas, representa o principal meio de acesso à internet utilizado pelos brasileiros, com um índice de 98,1% em áreas urbanas. Tal afirmação abre espaço para os resultados do gráfico acima, que avaliou se os usuários acreditam ser mais simples acessar informações por meio das mídias sociais, com uma resposta afirmativa de mais de 76%, o que reforça a presença dos públicos da informação da Biblioteca da ECA em ambientes de comunicação digital.

<sup>30</sup> TOKARNIA, Mariana. Celular é o principal meio de acesso à internet no país. **Agência Brasil**. 2020. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-04/celular-e-o-principal-meio-de-acesso-internet-no-pais>>. Acesso em: 24 fev. 2021.

Gráfico 5: Quais mídias sociais da BibliotECA você segue?



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021.

Em uma investigação mais apurada das mídias sociais acompanhadas pelo público, percebe-se que a participação em redes sociais mais ativas e com maior comunicação e interação entre os estudantes universitários, como é o caso do Facebook, possui uma porcentagem maior, com quase 55% de respostas. É necessário averiguar, no entanto, que a porcentagem de usuários que não acompanham nenhuma das informações publicadas é bastante significativa, sendo maior que todas as alternativas, com exceção do próprio Facebook. No entanto, avaliando-se que, no gráfico anterior, foi afirmado pelos usuários a preferência pela utilização das mídias sociais para acessar as divulgações feitas pela Biblioteca da ECA, analisa-se que esses dados auxiliam a construção de uma estrutura que necessita de planos para atingir um público maior, de modo a concretizar o objetivo de engajamento virtual.

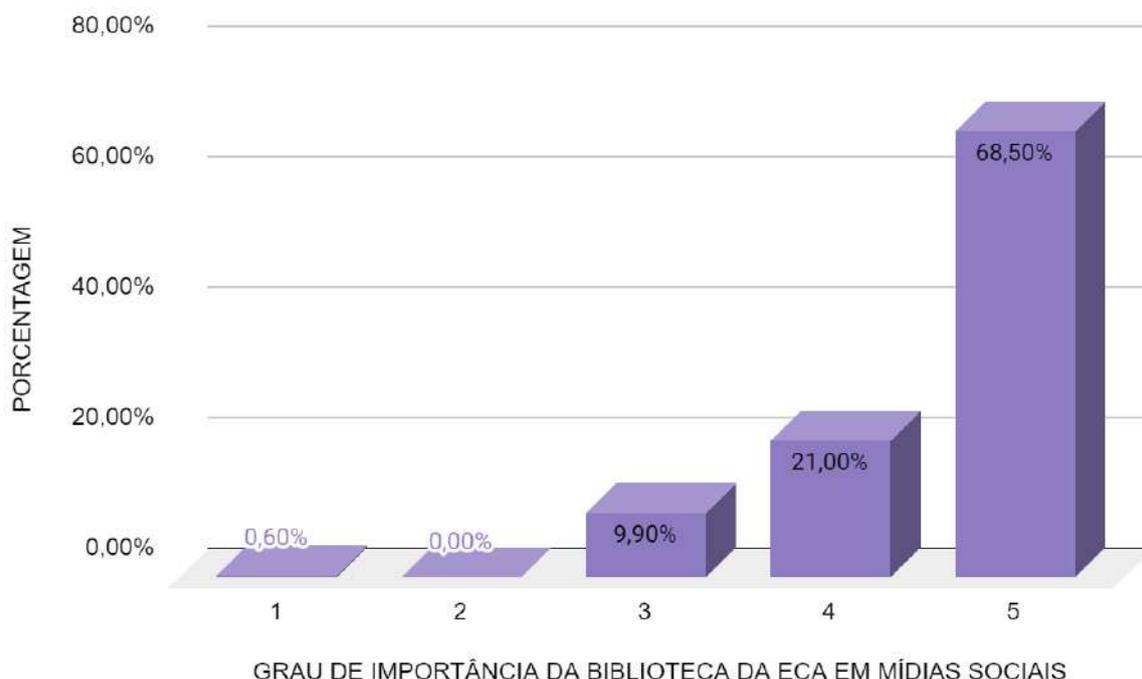


Gráfico 6: Em uma escala de 1 a 5, o quanto você acha importante a presença da BibliotECA em mídias sociais para disseminação de informação para seus usuários?

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021.

Em uma avaliação direta dos usuários, também foi questionado aos participantes se estes consideram a presença da Biblioteca da ECA nas redes sociais como necessária a fim de divulgar seus serviços e notícias, tendo quase 70% dos entrevistados alegando esse gerenciamento virtual como uma estratégia de suma importância. Dessa maneira, percebe-se que, por meio dos dados coletados nesta pesquisa, os usuários da informação da Biblioteca da ECA são em sua maioria pertencentes ao curso de Biblioteconomia, em semestre avançados - que necessitam de maior revisão bibliográfica para o desenvolvimento de projetos de conclusão de curso - e que se encontram intrinsecamente relacionados com os meios de comunicação virtuais.

A globalização e a disseminação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) permitiu e explorou o crescimento e desenvolvimento de uma sociedade, em sua maioria, ativa tecnologicamente. Se Castells conectou a exclusão digital como uma forma de restrição econômica e cultural (CASTELLS, 2003) é para referenciar que a massa social moveu-se e convergiu-se em um modelo de comunicação à distância, em uma reinvenção da própria sociabilidade e da convivência. As respostas analisadas do questionário, que possuía o objetivo de orientar uma pesquisa da importância da presença virtual da Biblioteca da ECA por meio dos próprios estudantes do instituto, através de uma pesquisa de usuários, fazem-se perceber que o contato da Biblioteca com seus usuários em meios digitais possui alta relevância. Não se pretende fazer uma avaliação das divergências entre o atendimento ou a divulgação presencial com a utilização da web para tanto, apenas indicar um projeto de pesquisa que permita reportar a eficiência das mídias sociais como forma de atingir público, através da visão que este proporciona nos estudos.

Como outra forma de estudar os usuários da Biblioteca da ECA em relação mídias sociais, através da expressão de suas opiniões e experiências, as autoras abriram uma caixa de perguntas de modalidade opcional, ou seja, não obrigatória, para entender como os

frequentadores acreditam que a Biblioteca da ECA pode melhorar seu engajamento com o público. Trata-se da concepção de uma visão direta daqueles que consomem o conteúdo publicado. Com cerca de 60 respostas anônimas, sugestões como a própria criação de conteúdo digital em forma de apresentação de obras do acervo ou em formato de talks com ex-alunos ou com a comunidade acadêmica foram mencionados. Além da criação de um aplicativo próprio da Biblioteca da ECA, de modo a direcionar as informações divulgadas, uma vez que as redes sociais possuem algoritmos que muitas vezes não distribuem o conteúdo em sua totalidade para os seguidores, como é o caso da plataforma do Instagram.

A atual participação da instituição nas redes sociais também foi elogiada como uma via de contato simples e diretos com os usuários, bem como a dedicação empregada pelos funcionários para acolher, recepcionar e atender ao público, no entanto, como outras formas de engajamento, os usuários notaram uma carência na publicação de posts interativos, que contem com a participação direta do público, por meio de enquetes ou pesquisas, e de publicações que demonstram a extensão do acervo, por exemplo. Além disso, nota-se uma grande expectativa conectada à promoção de eventos e ações ou atividades culturais nos espaços da própria instituição, ou pelo menos, com uma organização vinculada diretamente à Biblioteca da Escola de Comunicações e Artes. Outro ponto bastante destacado foi a necessidade da presença da instituição de cultura em várias mídias sociais (como atualizações constantes em site, blog e a criação de newsletters semanais ou mensais com a exposição de novos projetos), não somente em redes - apesar de estas terem o maior alcance - de modo a integrar e abranger todos os públicos. Por meio desta pesquisa dissertativa, foi possível criar não apenas uma análise quantitativa de dados, mas estabelecer um padrão qualitativo que verifica como o próprio usuário se comporta e se comunica com as redes sociais da Biblioteca da ECA.

Reitera-se ainda que, não foi possível, ao longo da construção deste trabalho, definir com absoluta certeza o perfil dos usuários que frequentam a Biblioteca da ECA em um panorama geral, abrangente e concreto, afinal, para isso seria necessário uma porcentagem maior de participação, de modo a analisar todas as variáveis presentes. Em uma margem comparativa, por meio de dados fornecidos pela própria instituição da Escola de Comunicações e Artes, através de uma tabela apelidada de InfoECA - Números e Indicadores Gerais<sup>31</sup>, em 2019 (último ano com as informações foram publicadas), eram 3545 alunos matriculados, entre estudantes de graduação e pós-graduação e participantes de cursos de extensão. As 181 respostas obtidas com o atual questionário representam cerca de 5% da quantidade total de alunos, excluindo-se a contagem de outras unidades que também frequentam o local. Dessa maneira, a análise e interpretação de dados desta pesquisa é norteada exclusivamente pela porcentagem alcançada com o questionário disponibilizado ao público-alvo.

## 7. CONCLUSÃO

Por meio de uma contextualização inicial, foi informado que a quantidade de usuários presentes em sistemas virtuais de navegação e compartilhamento de informações cresce exponencialmente, sendo o Brasil um dos maiores mercados consumidores<sup>32</sup>. Através da interpretação de dados fornecida anteriormente foi possível perceber, em números restritos a um determinado grupo pesquisado, que a presença dos usuários da Biblioteca da ECA é significativa. Se Amorim (2017) afirmou que “sem o usuário, não há sentido de existir uma

---

<sup>31</sup> ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES. InfoECA: Números e Indicadores. **Escola de Comunicações e Artes**. Disponível em: <<http://www3.eca.usp.br/infoeca>>. Acesso em: 28 jan. 2021.

<sup>32</sup> DUARTE, Fernando. Brasil é 'vice' em tempo gasto em redes em ranking dominado por 'emergentes'. **BBC News Brasil**. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/geral-49602237>>. Acesso em: 14 out. 2020.

biblioteca”, em um contexto de utilização de mídias sociais para disseminação da informação, aborda-se essa conexão existente que permite interpretar que a maioria dos novos usuários, já inseridos dentro de uma sociedade de inovação tecnológica, estão conectados digitalmente em canais virtuais de informação. Dessa maneira, é essencial a presença da Biblioteca da ECA em um local que permita uma ligação direta com seu público. Se esse novo ambiente é localizado pelas mídias sociais, é imprescindível a presença da instituição cultural nesse sistema de compartilhamento como forma de investimento e exploração de um novo meio de comunicação institucional.

Em um estudo de comportamento informacional digital, Cavalcanti e Ferreira (2017) discutem as condutas adotadas pelos usuários na busca e compreensão da informação. Por meio de um estudo teórico baseado em Wilson (1999), os autores destacam que, em um fluxo comunicacional, “a quantidade de informação que se recebe não é função do número de páginas lidas, por exemplo, mas dos processos mentais de entendimento e integração de dados na estrutura pessoal de conhecimento” (CAVALCANTI; FERREIRA, 2017, [s.p.]). Dessa maneira, a concepção do questionário afirma-se como de suma importância para uma análise direta dos usuários, uma vez que permite estabelecer os critérios do gerenciamento da informação, e dessa forma, avaliar como esta é interpretada. Esse percurso permite o desenvolvimento de estudos para otimizar as necessidades de informação dos frequentadores da Biblioteca da ECA.

Por meio da análise dos resultados obtidos foi possível avaliar um grau de relevância alto das mídias sociais na comunicação entre a Biblioteca da Escola de Comunicação e Artes e seus usuários - como enunciado previamente na principal premissa deste artigo - através de pesquisas respondidas diretamente por estes, que utilizam o espaço e os serviços oferecidos pelo centro de informação universitário. Avaliando-se o contexto da criação e desenvolvimento de uma sociedade contemporânea em rede (CASTELLS, 1999), percebe-se que na conexão virtual de produção e difusão de conteúdos em locais de grande circulação e participação ativa de milhões de usuários é de suma importância a dispositivos que lidam diretamente com cultura e informação. A existência de uma biblioteca depende de seus usuários, e para tanto, é necessário que está se faça presente em todas as estações informacionais que seu público possa acessar.

Assim, o uso de ferramentas para o estudo da participação dos usuários revelou que uma grande parte dos alunos acompanham a biblioteca da ECA em pelo menos alguma mídia social. O questionário utilizado teve como objetivo observar o modo como os usuários se comportam em relação a essas mídias sociais e as informações compartilhadas nas mesmas. De acordo com Nascimento (2018), “no contexto que envolve a interação dos sujeitos nas mídias sociais, o receptor pode ser considerado como o motor da produção de conteúdo nesses meios”, com isso, a relação que existe entre as mídias e os usuários, de certo modo, influencia na forma como as informações e publicações são compartilhadas por eles. Ademais, o autor também menciona que “muitas instituições fazem uso dessas mídias para buscar conexão com os clientes e atrair seus públicos para as atividades que desenvolvem”, o que reflete em como as mídias sociais atualmente tem um papel importante na divulgação e compartilhamento de conteúdo, na qual sua popularidade depende do modo como as publicações são feitas e a forma como são absorvidas pelos usuários.

No contexto que envolve a participação dos alunos nas redes da biblioteca, os dados colhidos e apresentados no presente trabalho expõem a relevância de se investir e explorar as mídias sociais, esta análise evidencia como as mídias são um importante canal e um facilitador na comunicação entre a instituição e seus usuários. A utilização de formulários desenvolvidos pelas autoras e compartilhados para os estudantes da graduação da Escola de Comunicações e Artes constatou que o maior número dos usuários utiliza as redes sociais, porém, apenas pouco mais de 50% acompanham a biblioteca nessas redes. A partir deste

ponto se faz necessário implementar ações para amplificar e promover um maior alcance das redes sociais da biblioteca, onde o engajamento nestes canais permita um pleno acesso a informações e ferramentas disponíveis, pondo em evidência como a biblioteca é um instrumento que facilita e auxilia o estudante durante sua trajetória na universidade.

## 8 REFERÊNCIAS

AMORIM, Lucas Matias de. **Uso das mídias digitais como forma de disseminação da informação:** um estudo de caso na Biblioteca Central Zila Mamede da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. 79p. 2019. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, 2019. Disponível em: <<https://monografias.ufrn.br/jspui/handle/123456789/9071>>.

ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES. Biblioteca em números. **Sobre a biblioteca**, São Paulo, 04 fev. 2020. Disponível em: <<http://www3.eca.usp.br/biblioteca/biblioteca-numeros>>. Acesso em: 19 out. 2020.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. São Paulo: Zahar, 2003.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CAVALCANTE, Wíviann Abreu; FERREIRA, Elanna Beatriz Americo. Comportamento informacional: uma análise do usuário na era digital. In: ENCONTRO DE ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO, 1, 2017, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: ENEU, 2017, [s.p.]. Disponível em: <<http://www.eneu2017.ufc.br/index.php/eneu/1/paper/view/43>>. Acesso em: 13 out. 2020.

DUARTE, Fernando. Brasil é 'vice' em tempo gasto em redes em ranking dominado por 'emergentes'. **BBC News Brasil**, São Paulo, 06 set. 2019. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/geral-49602237>>. Acesso em: 14 out. 2020.

MADEIRA, Carolina Gaspar; GALLUCCI, Laura. Mídias sociais, redes sociais e sua importância para as empresas no início do século XXI. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO, 32, 2009, Curitiba. **Anais...** Curitiba: Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2009, p. 1-15. Disponível em: <<http://intercom.org.br/papers/nacionais/2009/resumos/R4-1163-1.pdf>>. Acesso em: 14 out. 2020.

NASCIMENTO, Vanessa Guimarães do. **Ação cultural com mídias sociais:** análise do Facebook da Biblioteca de São Paulo. 2018. 158p. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Universidade Federal de Goiás (UFG), Goiânia, 2018. Disponível em: <<https://repositorio.bc.ufg.br/tede/handle/tede/9195>>. Acesso em: 19 out. 2020.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rui Pérez, 1994.

TOKARNIA, Mariana. Celular é o principal meio de acesso à internet no país. **Agência Brasil**. 2020. Disponível em:<<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-04/celular-e-o-principal-meio-de-acesso-internet-no-pais>>. Acesso em: 24 fev. 2021.

**REVISÃO DE NOMENCLATURAS EM ESTUDOS DE USUÁRIOS:  
DO CONSULENTE AO INTERAGENTE<sup>33</sup>**

***REVIEW OF NOMENCLATURES IN USERS EXPERIENCE STUDIES:  
FROM CONSULTANT TO INTERACTANT***

***Alex Lourenço  
Luma Almeida***

*Departamento de Informação e Cultura  
Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo*

**Resumo:** Em vista da pergunta “quem são os atuais usuários da informação e como chamá-los nos espaços de biblioteca”, conduzimos este trabalho através de uma revisão bibliográfica. Feita num contexto pandêmico em que as bibliotecas e outros espaços de pesquisa estão fechados, a pesquisa foi desenvolvida a partir de leituras achadas em fontes online de pesquisa, como Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação, Google Acadêmico, Portal de Busca Integrada da Universidade de São Paulo e Scielo. Pela pesquisa, achamos a predominância de quatro termos para denominar os “utilizadores” da biblioteca (consulente, leitor, usuário e integrante). Concluímos que os termos estão presentes na história da biblioteca de acordo com o que se pensava desta; com a “evolução” desse dispositivo informacional, seu público também mudou de nome, em concordância para uma maior participação advinda dos processos de mediação cultural presentes na biblioteca.

**Palavras-chave:** Estudos de usuário. Consulente. Leitor. Interagente. Biblioteca.

**Abstract:** In view of the question “who are the current users of information and how to call them in library spaces,” we conducted this work through a literature review. Made in a pandemic context in which libraries and other research spaces are closed, the research was developed from readings found in online research sources, such as Reference Database of Articles in Journals in Information Science, Google Scholar, Portal de Integrated Search of the University of São Paulo and Scielo. Through the research, we found the predominance of four terms to describe the “users” of the library (consultant, reader, user, and member). We conclude that the terms are present in the history of the library according to what was thought of it; with the “evolution” of this informational device, its audience also changed its name, in agreement to a greater participation arising from the cultural mediation processes present in the library.

**Keywords:** User experience studies. Consultant. Reader. Interactor. Library.

---

<sup>33</sup> Trabalho de pesquisa apresentado como requisito de aprovação na Disciplina CBD0244 – 2SEM2020, sob orientação do Prof. Dr. Francisco Carlos Paletta apresentado no Seminário Estudos de Usuário da Informação.

## 1 INTRODUÇÃO

A busca pela informação é tema de pesquisa há décadas e tem na Ciência da Informação (CI) um lugar preferido para a temática, discutida à luz da Biblioteconomia, além de trocas com a Sociologia, Computação e demais ciências. Dentro desses campos, aqueles que buscam pela informação também são objetos de pesquisas, dentro do eixo estudos de usuários.

Vários são os nomes dados aos buscadores de informações: usuário, consultante, leitor, interagente; outras vezes, cliente. Desses nomes, um destaca-se. O "usuário" é o preferido nos espaços de informação e cultura para chamar aqueles que vão até eles procurando um livro, revista ou demais materiais informativos.

Numa revisão do seu significado, encontramos que o usuário é o indivíduo que está atrás de uma resposta, seja ela de qualquer ordem ou natureza. Não importa o nível de especialidade do sujeito, seja ele uma criança de quatro anos buscando por "Harry Potter" ou uma professora doutora vasculhando a biblioteca por livros para o seu pós-doutorado; ambos são usuários.

Consultante é a noção mais antiga dessa lista de nomenclaturas, advém de uma noção de senso comum atraída da palavra "consulta", estabelecendo uma das principais ações feitas pelos ditos usuários de bibliotecas, a consulta dos materiais, principalmente bibliográficos.

Leitor aparece para Ranganathan (2009) como a melhor definição a ser colocada àquele que vai até a biblioteca, provavelmente apoiado na ideia do livro como material principal, e quase único, deste espaço.

Cliente também aparece na literatura mencionado por Lunardelli (2007), quando aconselha que a definição cliente ou usuário e afins devam ser baseadas no que o espaço melhor acha, ou seja, é da biblioteca, do museu, do arquivo, e demais espaços de informação, a função de definir como chamar os seus "visitantes".

Perguntamo-nos, então, acerca de onde aparece a terminologia "interagente". Verde na literatura, a expressão é revisitada a partir da noção de que a biblioteca está para as mediações com o seu usuário. Mediações estas como as ditas por Perrotti (2016).

Para o autor, a biblioteca agora vive o paradigma nomeado por ele de "Biblioteca Forum". Explica o autor:

Face à inadequação das concepções difusionistas, sobretudo em quadros marcados por fraturas culturais graves como os brasileiros, faz-se necessário, portanto, o desenvolvimento do paradigma da apropriação cultural...

Esta se caracteriza, assim, como dispositivo de mediação cultural que reconhece e coloca sujeitos e repertórios culturais diversificados em relações de negociação simbólica, em processos dinâmicos e afirmativos de apropriação e protagonismo cultural, tendo em vista a produção de sentidos.

A *Biblioteca Forum* implica não somente a oferta cultural, própria dos modelos difusionistas; integra também, e especialmente, a demanda a suas configurações e dinâmicas, estabelecendo vínculos e pontes, a partir da diversidade que a caracteriza, ou seja, reconhecendo e articulando diferenças em diálogos nem sempre fáceis ou passíveis de concordância final, mas sempre geradores, estimulantes e culturalmente vivos e ricos. (PERROTTI, 2016, p. 20-21, grifo do autor).

Ainda que pareça ignorar a problemática de que o acesso pelo acesso não está dado, e que ainda há muito o que ser falado — e feito — acerca da "oferta cultural" e informacional, como por exemplo a não universalização da biblioteca escolar no Brasil (CUNHA, 2015; LARCHER, 2019), o autor nos aponta para uma realidade em que é preciso repensar as práticas de atendimento nos espaços informacionais, aqui privilegiado a biblioteca.

Na biblioteca, acredita-se não só haver usuários do espaço, sem que os vínculos, afetivos ou informacionais, sejam levados em conta. Ao contrário disso, ela deve conduzir o seu espaço para que consiga criar laços com aqueles e aquelas que vão nela, produzindo assim seres que cresçam a partir das interações com o espaço.

Por isso, este trabalho se empenha em entender as nomenclaturas dadas aos "usuários da informação", enxergando no interagente a oportunidade dum termo que extrapola a ideia de uso da biblioteca somente pelo uso, mas que se impregna do desejo de constituir para si a oportunidade de entender o indivíduo que vê na biblioteca um espaço para estar e ser, para interagir.

## **2 OBJETIVOS**

Em vista da disponibilização das quatro nomenclaturas comentadas (consulente, leitor, usuário e interagente), propomos estudá-las, a fim de entender os seus usos, seus porquês, além de tentar identificar suas trajetórias de uso nas bibliotecas no contexto brasileiro. Já que é perceptível um recorte temporal entre seus usos, queremos indicar a possível “evolução” do que era antes “consulente” e passou a ser “interagente”.

## **3 METODOLOGIA**

A partir duma revisão bibliográfica, este trabalho, por tratar-se de uma pesquisa feita num contexto de bibliotecas majoritariamente fechadas, terá como fonte principalmente bases on-line de pesquisas. Dentre elas, destacamos: Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), Google Acadêmico, Portal de Busca Integrada da Universidade de São Paulo e Scielo. Como a principal base usada na pesquisa, Brapci, maior na área da CI, aborda trabalhos de 1972 até o ano vigente, este recorte temporal foi aplicado aqui.

## **4 BREVE INTRODUÇÃO À TERMINOLOGIA**

Desde os primórdios da linguagem, o homem organiza seu universo a partir das representações majoritariamente escritas. Há vestígios de que a atividade de registrar a língua em manuais temáticos existe desde, pelo menos, 2600 anos antes da Era Comum. Ao longo da história observa-se a presença de tijolos de argila sumérios com registros que se assemelham a um dicionário temático monolíngue; dicionários temáticos egípcios que datam a época do fim do Império Faraônico; ou um glossário de medicina, do primeiro século da Era Cristã, organizado pelo médico Herótodo e o gramático Herodianus (BARROS, 2004).

Entretanto, é no século XVIII que começa a tomar forma a noção de terminologia como um conjunto de termos de uma área do conhecimento, a partir da contribuição do botânico Karl Von Lineu, que cria o Sistema Universal de Nomenclatura Binomial com termos em latim ou em versões latinizadas das palavras, a fim de padronizar a nomenclatura no campo da Biologia em termos universais, ou seja, para além do idioma dos pesquisadores.

Com o avanço do desenvolvimento científico e a industrialização a partir da Revolução Industrial no século XVIII, a necessidade de padronização da linguagem ganha força e caráter de dominação, uma vez que, ao uniformizar a língua com o objetivo de definir uma norma geral, exclui-se a existência de dialetos e línguas minoritárias, especialmente porque esta uniformização é promovida justamente pelos suportes escritos da palavra, como jornais e publicações científicas. Sobre isso, Lidia Almeida Barros diz:

O intenso trabalho de padronização da língua, acompanhado da implantação do ensino público e gratuito, tinham fundamentalmente o objetivo de reduzir a

variação linguística e tornar mais eficaz a comunicação, evitando, assim, problemas de compreensão entre administradores e empregados nas fábricas (o que beneficiava a produção) e entre cidadãos e órgãos públicos, na nova sociedade de múltiplas exigências, obrigações e serviços (BARROS, 2004, p. 27).

Portanto, surge de forma mais evidente as linguagens de especialidade, organizadas como subsistemas de determinada língua em termos de específicas áreas do conhecimento, tais como a Medicina, o Direito, a Biblioteconomia e tantas outras. Portanto, o desenvolvimento terminológico acompanha o avanço tecnológico e científico, moldando-se a partir das necessidades dos campos de especialidade em comunicarem-se entre si.

Nos séculos seguintes o campo de estudo de tais linguagens se expande evidentemente acompanhando a expansão dos conhecimentos e sua circulação em publicações periódicas, mas é apenas no século XX que a Terminologia se consolida como disciplina e área de estudo. Em 1930, Eugene Wüster dá forma à Teoria Geral da Terminologia (TGT) que defende a precisão da língua e a criação de uma metodologia terminológica que tenha como objetivo uma comunicação inequívoca e sem ambiguidade, determinando de forma uniforme a língua de um campo de especialidade.

Em estudos mais recentes destaca-se, no Brasil, a Teoria Comunicativa da Terminologia (TCT) idealizada por Maria Teresa Cabré a partir de 1990 (ALMEIDA, 2006), que defende uma observação da Terminologia menos prescritiva, em que o termo não é uma unidade fechada, mas sim construído de forma social, sofrendo variações de culturas e contextos, e valorado a partir de sua posição na estrutura de determinado campo do conhecimento.

Para a autora a terminologia é “uma ferramenta que facilita a comunicação entre especialistas, fornecendo uma padronização das formas de expressão” (PATO; ALBUQUERQUE, 2012, não paginado). Assim, observa-se que o campo da Terminologia é disciplina essencial para o desenvolvimento de uma ciência comunicativa, considerando os contextos em que determinado termo é empregado.

Sendo a Biblioteconomia uma área do conhecimento, também dispõe de uma linguagem de especialidade compartilhada entre os pesquisadores e profissionais da área que pode ser verificada em dicionários, tesouros e manuais biblioteconômicos.

Portanto, ao questionar a mutação do termo “usuário” para denominar aqueles que buscam algo em um sistema ou unidade de informação, propõe-se uma alteração na estrutura terminológica da área que, evidentemente, não é tarefa fácil.

Na trajetória recente do campo biblioteconômico observamos que tais mutações vão se sobrepondo, ou mesmo coexistindo, como reflexos do campo social em que “usuários”, ou aqueles que buscam, atuam e as posturas adotadas pela classe bibliotecária, pelas unidades de informação e pelo próprio processo de busca frente, a relação entre o sujeito e a informação.

## **5 TERMOS ESTUDADOS**

Partindo dos pressupostos da renovação terminológica e na tentativa de acompanhar tais movimentos no campo da Biblioteconomia, selecionamos quatro termos usados com mais recorrência na bibliografia da área: consultante, leitor, usuário e interagente. Com isso, buscamos encontrar suas raízes, definições e usos mais frequentes com a finalidade de compreender a "evolução" terminológica daquilo que nomeia um dos objetos centrais da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, o sujeito a quem se destina a organização e acesso à informação, o "usuário".

Além dos quatro termos citados, podemos encontrar na literatura da área mais duas formas de chamar o “usuário”: consumidor e cliente. Ambas as nomenclaturas não possuem

tanta aderência no Brasil, ainda que uma outra variação delas seja muito encontrada nas bibliotecas, o sócio.

Segundo Pinheiro (1982 apud NASCIMENTO, 2011) os termos *consumidor* e *cliente* são usados para definir uma relação de consumo da informação ou pelo uso dos “produtos e serviços da biblioteca”. Ainda que impopulares no Brasil, a aproximação com jargão administrativo, que nos últimos tempos infelizmente escolta a Biblioteconomia, aparece aqui no modo de chamar os utilizadores das bibliotecas.

De acordo com Sheith (2001 apud NASCIMENTO, 2011), a designação ocorre pela influência empresarial no qual os termos encontram-se, já que a utilização da biblioteca é vista como sinônimo do consumo de outros serviços. Sobre isso, Nascimento diz:

[...] o termo designa pessoa ou unidade organizacional que desempenha um papel na consumação, e se aplica tanto para o mercado industrial, empresas de serviços básicos, empresas financeiras, profissionais autônomos e outras, quanto para o mercado de bens de consumo; portanto, consumidor. Esporadicamente se utiliza o termo cliente como consumidor de informação. (NASCIMENTO, 2011, p. 45).

Tendo isso em vista, podemos entender que a forma pela qual denomina-se os utilizadores, interagentes ou consumidores dos serviços das bibliotecas, é particular da unidade. Ou seja, é pelo que a biblioteca melhor entender que denominará os seus “usuários”.

Dito isso, encontramos termos mais comuns na tradição biblioteconômica brasileira. Trabalhamos com eles a seguir.

## 5.1 CONSULENTE

Trata-se da maneira tradicional de designar os utilizadores das bibliotecas. Noção perdida na prática bibliotecária e deixada de lado pelos estudos de usuários, consulente significa “leitor, usuário” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 104).

Para os autores supracitados, o consulente é sinônimo das outras duas nomenclaturas pesquisadas por este nosso trabalho, entretanto é importante perceber as diferenças mínimas dos termos.

Consulente é aquele que consulta materiais (sejam livros, revistas, trabalhos acadêmicos, etc.) mas não necessariamente lê ou usa estes. Claro que para um jargão técnico de uma área, tais diferenças podem ser ignoradas e assim tratarmos tais com certa equivalência, o que não significa deixar de pontuar as disparidades entre eles.

Principalmente usado pelo serviço de referência em bibliotecas antigas, o consulente era a maneira pela qual os agora usuários eram chamados quando faziam parte da comunidade da biblioteca, ou seja, consultavam os seus materiais (NASCIMENTO, 2011).

Com essa leitura, percebe-se uma posição de quietude da biblioteca, ou melhor, passiva, que está simbolicamente parada para os seus consulentes, e apenas “libera” os seus materiais para que sejam consultados. É óbvio que a interação posta aqui em algum grau dita responsabilidade da biblioteca para com os seus consulentes, constituindo assim uma passividade “ativa”, na qual o espaço da biblioteca está para recebê-los, ainda que *somente* isso.

Assim, a biblioteca resulta de uma ideia de “estagnação” na qual o uso dela está precisamente ligado ao consultar nela e ir embora dela, sem estabelecer, necessariamente, uma relação local entre consulente para além do momento da consulta.

## 5.1 LEITOR

Ao buscar definir um objeto como "leitor", é preciso olhar para muitas esferas da literatura, a fim de compreender como essa personalidade tem sido vista e o que próximo dela está. Dissociada do leitor, há a leitura, processo pelo qual o leitor precisa passar para ter o seu lugar com tal.

Na leitura, é onde o leitor encontra-se formado pela conjuntura de ideias que o mantém escalonando os espaços simbólicos que os textos, e demais objetos de leitura, lhe trazem. Com ela, trazem-se as possibilidades de aberturas das visões de mundo que cada indivíduo tem.

Assim, olhamos para como o leitor é definido na Educação. Para Paulo Freire (1989) o leitor não se baseia apenas em quantos livros ele leu ou tem lido nos últimos momentos. Na verdade, a sua experiência na vida, antes mesmo de aprender a ler os códigos linguísticos (letras, palavras, etc.), lhe ensina a ler. Nas palavras do autor, isso chama-se de "palavramundo":

Na medida, porém, em que me fui tomando íntimo do meu mundo, em que melhor o percebia e o entendia na "leitura" que dele ia fazendo...  
[...] a leitura da palavra, da frase, da sentença, jamais significou uma ruptura com a "leitura" do mundo. Com ela, a leitura da palavra foi a leitura da "palavramundo". (FREIRE, 1989, não paginado, grifo do autor).

Para Paulo Freire, a leitura do mundo precede a leitura das palavras. Quando lê estas, o leitor está lendo o que delas lhe dá significado.

Maria Helena Martins (2007) lê a leitura de uma forma parecida com o autor anteriormente citado. Para ela, o ato de ler não se esgota nas palavras e códigos. Na medida em que lê as pessoas, os objetos, e as ações que estes fazem ou sofrem, a pessoa -- leitora! - - estipula para si observações do mundo derivadas das suas impressões acerca da realidade, a partir do que entende desta.

Dado isso, entendemos que o significado de leitor está para além de quantos ou quais livros este indivíduo lê. Por outro lado, leitor nas bibliotecas trata-se, assim como nas demais nomenclaturas, dos indivíduos que participam da comunidade (público) da biblioteca.

Para Ranganathan (2009), na obra *As 5 Leis da Biblioteconomia*, o leitor aparece como a melhor definição para os utilizadores da biblioteca. Em seu texto, o autor trabalha alguns princípios que, segundo ele, devem ser seguidos pelas bibliotecas.

Logo em sua primeira lei ("os livros são para serem usados"), Ranganathan denomina os usuários das bibliotecas a partir da principal ação que eles fazem nestes espaços, utilizando os materiais que neles há. Para o bibliotecário, a leitura é o que eleva a comunidade da biblioteca como tal.

Assim, sendo a leitura o ato que define quem participa da comunidade da biblioteca, Ranganathan preconiza um novo passo para definir os usuários dos espaços de informação. Este não se trata apenas de "utilizadores" dos espaços, mas também são aquilo que os fazem estar no ambiente.

Dado esta discussão, criticamos leitor por afundar ao "usuário" a noção de que alguém só pode consultar livros nas bibliotecas. Ainda que o autor não diga isso com todas as palavras, o signo "leitor" fecha uma pluralidade de materiais que há nas bibliotecas e que podem ser acessados além dos livros.

### 5.3 USUÁRIO

Em linhas gerais, o termo usuário deriva, evidentemente, de *uso*. Segundo o Dicionário Michaelis em sua versão digital, usuário é “aquele que, por direito de uso, frui as utilidades da coisa” e ainda “cada indivíduo que faz uso de um serviço coletivo, público ou privado”<sup>34</sup>. No campo da Biblioteconomia, sua definição não se afasta muito desse significado comum. Segundo o Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia, usuário é:

[...] pessoa que utiliza os serviços da biblioteca no próprio local ou por meio da retirada de documentos por empréstimo, ou pela solicitação, entre outros serviços, de buscas bibliográficas e pesquisas sobre temas especializados; parte interessada, utente. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 373).

A introdução e popularização do termo *usuário* na Biblioteconomia parece ter sua inauguração em meados do século XX, por volta de 1940 e 1950, com a Conferência de Informação Científica da Royal Society, em Londres no ano de 1948, e a Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington no ano de 1958 (FIGUEIREDO, 1994), que insere as discussões acerca de estudos de usuários.

Uma análise da literatura de biblioteconomia revela que é relativamente recente uma preocupação maior com o usuário, em comparação com as demais áreas da biblioteconomia. Esse interesse pode ser visto, primeiramente, talvez, como um reflexo de uma tendência da sociedade, a partir de determinada época, de dar maior atenção aos estudos de consumidores, de uma maneira geral, e, particularmente, aos estudos de mercado (RABELLO, 1983, p. 76).

Em um primeiro momento, os estudos de usuário foram denominados “estudos de comunidade” e buscavam coletar indicadores demográficos e sociais dos grupos atendidos pelas bibliotecas com a intenção de diagnosticar e aperfeiçoar os serviços e produtos da unidade de informação (ARAÚJO, 2008). Com o desenvolvimento do campo de pesquisa, os “estudos de comunidade” tornaram-se “estudos de usuário” e dão ênfase a processos de avaliação dos serviços das bibliotecas. Segundo Araújo:

Avaliação, nesse sentido, é entendida como “ato de medir o valor” (LANCASTER, 2004, p. 1) e, portanto, os estudos partiram da compreensão dos usuários, para a compreensão dos usos para, destes identificar e medir os fatores relacionados com os acervos, os catálogos, os programas de instrução bibliográfica etc. Ou seja, **os estudos de usuários passaram a ser utilizados para se obter mais conhecimento sobre as fontes, os serviços e os sistemas de informação** (ARAÚJO, 2008, p. 5, grifo nosso).

A mesma lógica administrativa vai se consolidando na análise do objeto de tais estudos, o usuário. O campo de Estudos de Usuário passa a buscar a definição de sua *utilidade* enquanto campo de pesquisa, justificando-se a partir dos níveis de produtividade e, evidentemente, respingando essa mesma posição sobre os recortes de usuários estudados. Segundo Araújo (2008) citando Giddens (1991), os usuários são analisados de forma desencaixada de suas realidades sociais e culturais, o que diminui o discurso acerca de suas ações e parte para um engessamento das relações constituídas entre os sujeitos e a informação.

---

<sup>34</sup> Disponível em:

<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/usu%C3%A1rio%20/>. Acesso em: 27 jan. 2021.

Nesse sentido, o termo usuário vai sendo revestido de uma aura de uso e produtividade que desconsidera as dimensões sociais, econômicas e culturais compreendidas pelo processo de busca e apropriação da informação, e chega na modernidade com novas dimensões pautadas pela concepção de usuário trazidas no encaixe das novas tecnologias e da expansão de produtos e serviços pautados na informação, e que serão esmiuçados na discussão a seguir.

#### 5.4 INTERAGENTE

A presença do termo “interação” cresce na literatura acerca do tema de estudos de usuários de forma mais expressiva a partir dos anos 2000, segundo Corrêa (2014). A partir de levantamento realizado pela autora abrangendo o período de 1970 até 2014, é possível identificar um crescimento a partir dos anos 2000-2009 de trabalhos sobre o tema de estudos de usuários e a presença do termo “interação” neles (CORRÊA, 2014, p. 31).

Esse crescimento, que salta de uma citação no período anterior para 19, a partir dos anos 2000, pode ser atribuído com um reflexo de uma tendência mundial, em que se percebe mais pesquisadores se debruçando sobre os temas interação e interatividade, sob a expansão das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e fenômenos como a Web 2.0 que começam a tomar forma no Brasil.

Com o desenvolvimento de uma Web que permite a produção de conteúdo por seus utilizadores, a palavra *usuário* começa a perder sentido, uma vez que o conceito ocupa um lugar passivo de inação, em que o sujeito “[...] entra, usa e sai. A troca, criatividade, a invenção, a interação e a intervenção não ficam explícitas no termo.” (CORRÊA, 2014, p. 27), desconsiderando a posição ativa que o sujeito toma diante da informação e das relações construídas a partir disso.

Ainda que partindo do ambiente computacional, o termo interação prevê o significado de “ação entre”, dando forma a uma nova cultura de biblioteca que incentiva a participação popular dos sujeitos, retirando o componente impositivo de acesso pelo acesso, sem considerar as relações únicas potencializadas pela biblioteca. Para tanto, propõe-se a alteração, não apenas do título dado àqueles que usam a unidade de informação, mas da postura adotada pela instituição, para a promoção de sujeitos interagentes. Não mais usuários de um produto ou serviço, mas agentes de transformação do ambiente informacional.

Ao entendê-lo como um interagente, ou seja, alguém que transforma e é transformado a partir do diálogo e da negociação, o bibliotecário poderá abrir espaços para uma participação mais efetiva em diferentes áreas de sua unidade de informação. Esse interagente não irá apenas fazer sugestões que talvez nunca venham a ser implementadas, mas terá a oportunidade de contribuir com o que Shirky (2011) chama de excedente cognitivo. Esse conceito supõe que as pessoas escolarizadas desejam contribuir com o que sabem, em seu tempo livre, para a construção coletiva do conhecimento na sociedade. (CORRÊA, 2014, p. 36).

A biblioteca interativa (OBATA, 1999) discute justamente a valorização das relações postas entre informação, sujeitos e educação no contexto escolar, fazendo coro a proposta de uma Biblioteca Fórum nos moldes que Perrotti (2016) preconizou: articulando diálogos e pontes dinâmicas que se apresentam justamente pela relação, e, portanto, **ação**, que o contato com o ambiente informacional inaugura. Nesse sentido, o uso do termo usuário, como aquele que “entra, usa e sai”, perde seu sentido de ser, uma vez que a lógica implicada extrapola a ideia de uso passivo, para remodelar-se a partir de uma noção mais ampla de troca e que considera as subjetividades das relações humanas.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscamos estabelecer ao longo desta discussão uma espécie de linha do tempo evolutiva dos termos empregados na literatura da área de estudos de usuário. Evolutiva porque os paradigmas de biblioteca traçam um caminho de pequenas revoluções em suas acepções sobre acervo, serviços e práticas, mas que não necessariamente significa que estabeleçam modelos para estes espaços.

Se admitirmos o modelo de evolução dos paradigmas culturais de bibliotecas preconizados Perrotti (2016), podemos identificar os quatro termos aqui abordados na teoria do autor supracitado. Para Perrotti (2016, p. 18) “[.] é possível distinguir, assim, historicamente, os paradigmas da *conservação cultural*, da *difusão cultural* e da *apropriação cultural*, mesmo se, algumas vezes e em função de uma série de razões, eles possam na prática se misturar.”

Assumindo o movimento de ondas em que uma se segue da outra, ao passo que por vezes também existam em justaposição, o autor propõe uma distinção de três paradigmas culturais relacionados às bibliotecas.

A primeira tipologia de biblioteca, denominada *Templum*, está pautada na guarda e preservação da memória de tal forma que torna seu acesso um privilégio a determinadas pessoas e conta com um ambiente extremamente controlado. A esta tipologia de biblioteca podemos atribuir o termo “consulente”, como aquele sujeito que toma partido de apenas consultar a biblioteca, em postura bastante passiva frente à memória que deve ser guardada e preservada.

Em enalço dessa biblioteca temos a segunda tipologia, chamada *Emporium*, que parte para uma abertura dos espaços de informação com a finalidade de promover a difusão cultural, a partir de ideias iluministas de uma educação e cultura para todos, em que permitir o acesso e a oferta informacional é o cerne principal de existência da biblioteca. Aqui podemos enxergar o termo “usuário” ganhar espaço, já que neste cenário o sujeito “entra, usa e sai”, oferecendo apenas a possibilidade de acesso e uso. O termo “leitor” da maneira como é abraçado pela biblioteconomia, corrobora este mesmo uso, uma vez que qualifica como leitor apenas aquele que lê, por vezes inclusive validando esta posição pela quantidade de leituras efetuadas pelo sujeito.

Por fim, há a biblioteca *Forum*, que busca a quebra de tais padrões difusionistas, incentivando a apropriação cultural e as negociações simbólicas dos sujeitos com os conteúdos informacionais, compreendendo a criatividade, a troca, a interação e intervenção que o sujeito estabelecerá tanto com a informação, quanto com o espaço físico, as pessoas, os mediadores e outras instâncias que o cercam no movimento de informar-se. O que nos remete ao termo “interagente”, como aquele que vai além do acesso, mas se coloca como agente transformador do conhecimento e da própria relação com a informação.

Através da óptica dos paradigmas culturais identificados por Perrotti (2016) podemos observar uma evolução dos termos usados para nomear aqueles que buscam informações em bibliotecas e unidades de informação que acompanham um movimento de evolução das práticas culturais relacionadas à informação e ao conhecimento. Estes paradigmas surgem como resposta ao desenvolvimento social e tecnológico das sociedades e, como consequência, também alteram a forma como as relações dos sujeitos com a informação vão sendo moldadas e alteram, em última instância, a nomeação de tais fenômenos, como pudemos verificar através desta pesquisa.

Pois como postula a Teoria Comunicativa da Terminologia (TCT) o termo não é uma unidade fechada, mas vai revelando-se a partir da cultura e contexto em que está inserido, ganhando assim novos contornos que evidenciam um percurso histórico da palavra e seus usos nos mais diversos meios sociais e científicos.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Gladis Maria de Barcellos. A Teoria Comunicativa da Terminologia e a sua prática. **Alfa: Revista de Linguística**, São Paulo, v. 50, n. 2, p. 85-101, jul. 2006. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/alfa/article/view/1413>. Acesso em: 21 jan. 2021.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: **Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, 9., 2008, São Paulo. Anais... São Paulo: USP, 2008. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/1313>. Acesso em 27 jan. 2021.

BARROS, Lidia Almeida. **Curso básico de terminologia**. São Paulo: Edusp, 2004. p.25-96. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=whN51Lj-7GoC&printsec=frontcover&dq=Curso+básico+de+terminologia&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwi32M3QqNvoAhXcGLkGHWIIB2sQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=true>. Acesso em: 21 jan. 2021.

CORRÊA, Elisa C. D. Usuário, não! Interagente. Proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, [S.L.], v. 19, n. 41, p. 23-40, 5 dez. 2014. Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23>. Acesso em: 15 jan. 2021.

CUNHA, Murilo Bastos. A ausência da biblioteca escolar e o meio milhão de zeros no ENEM. **INFOhome**, jan. 2015. Disponível em: [https://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=880](https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=880). Acesso em: 4 jan. 2021.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

FIGUEIREDO, Nice. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994. Disponível em: <https://livroaberto.ibict.br/handle/1/452>. Acesso em 27 jan. 2021.

LARCHER, Marcello. CCJ aprova novo conceito de biblioteca escolar e amplia prazo para criação de acervo: Pelo texto, repasse de recursos para estados e municípios será vinculado ao esforço de universalização das bibliotecas até 2024. **Agência Câmara Notícias**, 14 ago. 2019. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/570741-ccj-aprova-novo-conceito-de-biblioteca-escolar-e-amplia-prazo-para-criacao-de-acervo/>. Acesso em: 20 jan. 2021.

LIMA, Vânia Mara Alves. **Terminologia: uma introdução**. 2020. 49 slides. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/course/view.php?id=73991>. Acesso em: 21 jan. 2021.

LUNARDELLI, Rosane S. A. Usuários ou clientes de bibliotecas? Uma reflexão doponto de vista da lexicologia. **Infohome**, jun. 2007. Disponível em: [http://www.ofaj.com.br/textos\\_conteudo.php?cod=134](http://www.ofaj.com.br/textos_conteudo.php?cod=134). Acesso em: 4 jan. 2021.

NASCIMENTO, Maria de Jesus. Usuário da informação como produção científica e disciplina curricular: origem dos estudos e o ensino no Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 9, n. 1, p. 41-71, 2011.

DOI: <https://doi.org/10.20396/rdbci.v8i2.1933>. Acesso em: 24 jan. 2021.

OBATA, Regina Keiko. Biblioteca interativa: construção de novas relações entre biblioteca e educação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 1, n.1, 1999, p. 91-103. Disponível em:

<https://brapci.inf.br/index.php/article/view/0000002174/61aaa5c79922ad7717d741cedb10de36>. Acesso em: 1 jun. 2019.

PATO, P. R. G.; ALBUQUERQUE, S. Subsídios interdisciplinares. In: ALVARES, Lilian. **Organização da informação e do conhecimento: conceitos, subsídios interdisciplinares e aplicações**. São Paulo: B4, 2012.

PERROTTI, Edmir. Infoeducação: um passo além científico-profissional. **Informação@Profissões - Revista do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**; v. 5, n. 2, p. 5-31. 2016. Disponível em:

<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/28314>. Acesso em: 4 jan. 2021.

RABELLO, Odilia Clark P. Usuário – um campo em busca de sua identidade. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 75-87, mar. 1983. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/73925>. Acesso em: 24 jan. 2021.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 2009. Disponível em:

<http://biblioteca.claretiano.edu.br/anexo/000074/000074df.pdf>. Acesso em 20 dez. 2020.

TERESA CABRÉ, Maria. La terminología hoy: concepciones, tendencias y aplicaciones. **Ciência da informação**, Brasília, v. 24, n. 3, 1995. Disponível em:

<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/567>. Acesso em: 21 jan. 2021.

**TENDÊNCIA MUNDIAL AO HOME OFFICE IMPOSTA PELA COVID-19 E  
CONTRIBUIÇÃO DO PAISAGISMO NA MELHORIA DA PRODUTIVIDADE E  
BEM-ESTAR NO TRABALHO<sup>35</sup>**

***WORLD TREND FOR HOME OFFICE IMPOSED BY COVID-19 AND  
CONTRIBUTION OF LANDSCAPING TO IMPROVE PRODUCTIVITY AND WELL-  
BEING AT WORK***

*Ana Carolina Camargo, Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz*

**Resumo:** O artigo tem como objetivo mostrar como o paisagismo pode ter um impacto altamente positivo na melhoria da produtividade e bem-estar dos funcionários no Home Office, visto que com o COVID-19, pandemia que surgiu em 2019 e afetou todos os países do mundo, esta forma de trabalho, realizada de forma remota se tornou essencial para manter o funcionamento das empresas e enfrentar a crise que esta pandemia acarretaria. Entretanto antes mesmo da pandemia o home office já se mostrava ser tendência mundial devido há inúmeros benefícios e facilidades proporcionados, porém, algumas adaptações se fazem necessárias. A pesquisa foi realizada com base em estudos desenvolvidos a longo prazo por universidades de renome internacional e dados de pesquisas de opiniões variadas, pois um dos principais focos é o comportamental e social tanto para o meio corporativo quanto para o individual.

**Palavras-Chave:** Home office, Paisagismo, COVID-19, Produtividade no trabalho, Saúde e Bem-estar.

**Abstract:** The article aims to show how landscaping can have a highly positive impact on improving employee productivity and well-being in the Home Office, given that with COVID-19, a pandemic that emerged in 2019 and affected all countries in the world, this form of work, carried out remotely, has become essential to maintain the functioning of companies and face the crisis that this pandemic would cause. However, even before the pandemic, the home office already proved to be a worldwide trend due to the numerous benefits and facilities provided, however, some adaptations are necessary. The research was conducted based on long-term studies developed by internationally renowned universities and research data from varied opinions, as one of the main focuses is the behavioral and social for both the corporate and the individual.

**Keywords:** Home office, Landscaping, COVID-19, Productivity at work, Health, and Well-being.

---

<sup>35</sup> Trabalho de pesquisa apresentado como requisito de aprovação na Disciplina CBD0244 – 2SEM2020, sob orientação do Prof. Dr. Francisco Carlos Paletta apresentado no Seminário Estudos de Usuário da Informação

## **1 INTRODUÇÃO**

Com a pandemia do COVID-19 pudemos observar diversas mudanças de hábitos e comportamentos, foram impostas diversas normas de segurança como o distanciamento social e até medidas mais severas como o lockdown. Praticamente todos os setores da economia tiveram que se remodelar, uma delas foi o mercado de trabalho, visto que anteriormente já era uma tendência mundial, o trabalho realizado de forma remota tomou força durante a pandemia e se tornou um grande aliado.

Porém junto com essa solução vieram alguns desafios, como por exemplo, a produtividade e o bem-estar do funcionário. Estima-se que diversos cargos continuarão sendo realizados através de Home Office mesmo após a pandemia. Para resolver este desafio o paisagismo tem um papel fundamental, diversas pesquisas mostram os impactos positivos na saúde e bem-estar dentro do ambiente de trabalho e até na produtividade do funcionário, fora outros pontos positivos, como melhoria na qualidade do ar e conforto térmico e acústico.

## **2 DESENVOLVIMENTO**

O primeiro caso de COVID-19 foi confirmado em dezembro de 2019, na cidade de Hubei na China, e rapidamente a doença tomou uma dimensão mundial. Mesmo com a chegada do primeiro caso no Brasil, em fevereiro, a maior parte da população estava descrente da importância que esta pandemia teria e em como todo o nosso sistema seria alterado. Em março foi instalado o período de quarentena, mal sabíamos, mas a partir deste dia toda a nossa vida e nossas relações tanto pessoais quanto profissionais seriam remodeladas, dentre elas o meio de trabalho. A quarentena, que pelo significado da palavra deveria durar um período de 40 dias tomou uma dimensão muito maior.

O meio corporativo teve que se adaptar bruscamente a um cenário nunca enfrentado, segundo o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), desde a entrada do vírus no Brasil até julho de 2019 cerca de 716.000 empresas fecharam as portas, os números são ainda mais alarmantes quando vemos que neste período 4 em cada 10 negócios fecharam temporária ou indefinidamente.

A principal mudança enfrentada no meio de trabalho foi a forma de realização, as empresas se viram obrigadas a impor o trabalho remoto. O que já era uma tendência mundial, está crescendo no Brasil também. Uma pesquisa realizada pela Organização Mundial do Trabalho (OIT) e pelo Eurofund, mostrou que diversos países apontam pelo crescimento do trabalho realizado de forma remota, seja ela integral ou híbrido, um ponto de destaque na pesquisa é o que países que lideram o ranking de porcentagem de trabalho remoto, são os países ricos e desenvolvidos. Como exemplo podemos citar a Suécia, de 2003 para 2014 o número de empresas que permitia a realização de trabalhos feito de forma remota subiu de 36% para 51%.

Além de muito prático o home office apresenta diversas vantagens como, redução de gastos da empresa com custos fixos como locação, impostos e contas de água e luz, economia de tempo pois já não se faz mais necessário se deslocar e enfrentar muitas vezes horas de trânsito para se chegar ao trabalho, horário flexível de trabalho.

Fora isso diversas pesquisas apontam uma boa aceitação desta forma de trabalho, uma pesquisa realizada pelo Buffer no final de 2019 mostrou que cerca de 98% dos entrevistados confessaram que pelo menos uma vez na vida gostariam de trabalhar remotamente, no mesmo período a pesquisa também foi realizada no Brasil e mostrou que 55% nos brasileiros já empregados gostariam de experimentar esse meio de trabalho. Outra pesquisa também realizada no ano 2019, pela Owl Labs, empresa americana que trabalha com software de vídeo conferência, mostrou que 71% dos entrevistados se sentiam felizes

em trabalhar de Home Office. Não há dúvidas que o Home Office tomou grandes proporções e importância neste ano de pandemia, diversos funcionários se sentem mais felizes, além de reduzir custos também lhes permite passar mais tempo com a família, por todos estes motivos a Fundação Getúlio Vargas (FGV) em 2020 constatou através de pesquisas que mesmo depois da pandemia cerca de 30% dos trabalhos continuaram sendo realizados de forma remota.

Apesar de inúmeros benefícios, o trabalho home office enfrenta alguns desafios, e até insegurança pela parte das empresas em relação a produtividade do funcionário, ainda são necessárias mais leis de regulamentação para a melhoria desta forma de trabalho, porém podemos usar um grande aliado quando o assunto é bem-estar e produtividade no trabalho, o paisagismo.

É de senso comum que além do impacto ambiental positivo, o aumento de áreas verdes nos centros urbanos melhora traz maior qualidade de vida para as pessoas. Porém se no lazer a natureza gera benefícios, por que ela também não poderia nos trazer ganhos no ambiente de trabalho?

Com a COVID-19 diversas medidas de saúde e segurança foram listadas pela Organização Mundial da Saúde (OMS), as pessoas se viram obrigadas a se permanecerem em casa e evitarem ao máximo sair de casa, esse comportamento teve um impacto direto na valorização da população pela natureza e os espaços verdes. Segundo o Google Trends, site da empresa Google que classifica a popularidade de pesquisa de assuntos no site de busca, palavras como composteira e horta caseira tiveram pico de popularidade durante período da pandemia.

Podemos usufruir da maior interação das pessoas com a natureza para melhorar a produtividade de trabalho e bem-estar, trazendo assim uma solução para as empresas e gerencias que se viam inseguras em aceitar o home office na pandemia com medo na queda da produtividade.

Um dos principais motivos para isso é que além da geração dos Millennials estar cada vez mais engajada com questões ambientais e de bem-estar, o movimento “Urban Jungle” que já viralizou mundialmente, propõe a formação de uma pequena “selva” dentro dos espaços urbanos, e o melhor é que pode ser feito em qualquer lugar, até em um apartamento de poucos metros quadrados, basta a escolher corretamente as espécies vegetais.

As plantas ocuparam um papel tão importante em nossas vidas que se mostram até eficientes para a melhoria da produtividade no trabalho, uma pesquisa extensa feita pela Universidade de Queensland em conjunto com Universidades do Reino Unido de Holanda e profissionais de psicologia, após anos de estudo chegou ao dado redecorar o escritório com plantas pode gerar até 15% de ganhos na produtividade dos funcionários, diversos entrevistados contaram que se sentem mais felizes e calmos em trabalhar em um ambiente com um paisagismo, essa é uma das únicas pesquisas a longo prazo sobre o assunto e foi unanimemente positiva, os funcionários também relataram maior satisfação e qualidade de vida, aumento na concentração e qualidade do ar. Se num ambiente de trabalho presencial os ganhos foram positivos tanto para a empresa quanto para os funcionários, os benefícios também podem se aplicar para o ambiente de Home Office.

Fora os benefícios listados acima na pesquisa, novas tecnologias e inovações tem surgido no mercado de paisagismo, principalmente com foco em atender necessidade da Infraestrutura Verde Urbana, os jardins verticais e telhados verdes vieram para solucionar problemas, não são apenas tendências, mas sim o futuro do paisagismo. Nas grandes cidades o metro quadrado está cada vez mais caro e escassos, porém isso não serve mais como desculpa para trazer a natureza para casa e ter uma bela área verde, os revestimentos verdes estão cada vez mais desenvolvidos e contam com irrigação automatizada e controlador que cronograma as regas de tal forma que o dono do jardim praticamente não precisa se

preocupar, apenas são necessárias manutenções periódicas. Esta facilidade é mais um atrativo para implantar o paisagismo dentro de casa para melhorar o desempenho do trabalho realizado remotamente.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As dificuldades da pandemia colocaram em foco diversos problemas e foram responsáveis por inúmeras mudanças no nosso cotidiano, sendo uma delas a forma como realizamos o trabalho. Após uma inserção brusca para o Home Office, principalmente em países que não seguiam tanto a tendência mundial de trabalho remoto, muitos ajustes foram e ainda serão feitos, constatamos um retorno positivo para o funcionário e boa aceitação por parte deste, mas apesar das empresas terem vantagens com esta forma de trabalho, muitas possuem insegurança em relação ao rendimento dos trabalhadores.

Como uma solução eficaz foram mostrados dados altamente positivos em relação a melhoria da produtividade do funcionário e bem-estar quando é inserido o paisagismo no ambiente corporativo, este estudo foi realizado durante anos em empresas que realizavam o trabalho de forma presencial, porém com o advento da tecnologia podemos trazer o paisagismo para dentro das casas dos funcionários, mesmo em grandes centros urbanos onde o espaço é caro e escasso, e possivelmente podemos obter resultados similares ao da pesquisa e sanar um problema que assombra diversos empresários, a queda no rendimento no trabalho quando o funcionário o realiza de casa.

O home office deixou de ser uma possível tendência e veio para ficar tanto em escala mundial quanto nacional, as empresas e os funcionários devem se adaptar e desenvolver um ambiente saudável e produtivo.

### **REFERÊNCIAS**

MOHSIN, Maryam. 7 Estatística sobre o Home Office para o ano de 2021. Oberlo, 2021  
O Estado do trabalho remoto. Buffer, 2020. <https://lp.buffer.com/state-of-remote-work-2020>

POSTMES, Tom; NIEUWENHUIS, Marlon; KNIGHT, Craig; HASLAM, Alexander. The Relatives Benefits of Green Versus Lean Office Space: Three Field Experiments. 2014.

# TOMADA DE DECISÃO COM BASE EM INFORMAÇÕES METEOROLÓGICAS<sup>36</sup>

## *DECISION MAKING BASED ON METEOROLOGICAL INFORMATION*

*Hikari Viviane Yamamoto Fukuda, hikari@usp.br, Departamento de Ciências Atmosféricas  
Instituto de Astronomia, Geofísica e Ciências Atmosféricas, Universidade de São Paulo*

**Resumo:** Meteorologia é a ciência que estuda os objetos suspensos no ar. Chuvas, tempestades, raios, tornados e furacões são alguns dos fenômenos observados. Dessa maneira, é perceptível que esses eventos podem influenciar o cotidiano das pessoas, assim, em situações meteorológicas distintas, as ações podem ser alteradas. Em vista disso, neste estudo, objetivou-se determinar como alguns episódios do tempo, o tempo da meteorologia, influenciam as tomadas de decisão, os aspectos destacados foram: o da locomoção para lugares abertos ou fechados, as cores de roupas vestidas e o uso de guarda-chuva ou capa de chuva. Foi feito o uso de um questionário disseminado, principalmente, por redes sociais e no âmbito da Universidade de São Paulo, com isso, aplicou-se uma pesquisa descritivo-exploratória com dados quantitativos. Assim, foi evidente que a meteorologia afeta as ações das pessoas. Em cenários com a previsão do tempo indicando tempestades, chuva, raios ou neve/geada, a tendência era a escolha de ambientes fechados. Sendo notado o uso de guarda-chuva ou capa de chuva também quando o prognóstico demonstrava tempestades ou chuva e roupas claras para tempo quente. Em outros eventos, não foi tão claro a escolha de um ambiente ou comportamento específico. Dado que as informações meteorológicas são relevantes no contexto social e econômico, poder-se-ia realizar mais pesquisas deste Usuário, assim como identificar como transmitir essas informações de maneira mais efetiva, tendo em vista a falta de credibilidade nas previsões do tempo apresentadas ao longo dos dias.

**Palavras-Chave:** Meteorologia, tempo, informação, usuário, tomada de decisão.

**Abstract:** Meteorology is the Science which studies objects suspended in the air. Rains, storms, lightning, tornadoes, and hurricanes are some of the observed phenomena. In this way, it is discernible that these events can influence people's daily lives, then, in different meteorological situations, actions can be changed. In view of this, this study aimed to determine how some episodes of the weather influence decision making, the highlighted aspects were: choice for open or closed places, the colors of clothes worn and the use of umbrella or raincoat. A survey was used, disseminated through social networks and within the scope of the University of São Paulo, with this, descriptive-exploratory research with quantitative data was applied. Thus, it was evident that meteorology affects people's actions. In scenarios with a weather forecast indicating storms, rain, lightning or snow / frost, the trend was to choose indoors. The use of an umbrella or raincoat was also noticed when the prognosis showed storms or rain and light clothes for hot weather. In other events, the choice of a specific environment or behavior was not so clear. Given that meteorological information is relevant in the social and economic context, more research could be conducted by this User, as well as identifying how to transmit this information more effectively, in view of the lack of credibility in the weather forecasts presented over the days.

**Keywords:** Meteorology, weather, information, user, decision making.

---

<sup>36</sup> Trabalho de Pesquisa apresentado como requisito de aprovação na Disciplina CBD0244 – 2SEM2020, sob orientação do Prof. Dr. Francisco Carlos Paletta apresentado no Seminário Estudos de Usuário da Informação.

## 1 INTRODUÇÃO

Meteorologia é a ciência que estuda os objetos suspensos no ar, ou seja, a atmosfera e os fenômenos que ocorrem nela, por isso, também é chamada de Ciências Atmosféricas. A análise feita neste trabalho tem como assunto principal o Estudo do Usuário de informações meteorológicas, tendo como intuito observar e compreender as Tomadas de Decisão feitas pelas pessoas a partir de eventos atmosféricos, especificamente, com relação ao deslocamento para locais abertos ou fechados, o uso de roupas claras ou escuras, assim como, guarda-chuva ou capa de chuva.

## 2 METODOLOGIA

Inicialmente, foi observado como a Meteorologia podia ser pertinente em diversas situações e, em conjunto, foi estudado a literatura sobre usuários, as informações meteorológicas e as mudanças do comportamento dos indivíduos.

Para obter referências de como as pessoas usam as informações meteorológicas e se esses dados são relevantes para as escolhas feitas no cotidiano, foi feito e compartilhado um questionário englobando características individuais do usuário, como faixa etária, gênero e escolaridade, assim como, informações de frequência de uso de dados meteorológicos, motivação do uso até possíveis tomadas de decisão do usuário.

Dessa maneira, foi empregada uma pesquisa quantitativa do tipo descritivo-exploratória. Utilizando redes sociais como *Facebook*, *Reddit* e *Whatsapp*, e o encaminhamento para algumas secretarias de graduação ou pós-graduação da Universidade de São Paulo (USP). Com isso, foi possível fazer gráficos e tabelas para as questões, assim, analisar e interpretar os dados coletados.

## 3 INFORMAÇÕES METEOROLÓGICAS

Em vista da definição de Meteorologia, informações meteorológicas podem ser diversificadas, desde dados de precipitação até temperatura, umidade relativa ou poluição do ar. Sendo imprescindível no cotidiano das pessoas, mesmo sem serem notadas.

Segundo a Organização Mundial da Saúde, a poluição do ar provoca em torno de 7 milhões de mortes no mundo inteiro todo ano. Muitas outras perdas também decorrem de desastres naturais, como alagamentos e deslizamentos de terra, no entanto, já é conhecido que a influência antropogênica potencializa essas mazelas, tanto é que o assunto das *Mudanças Climáticas* é bem conhecido.

Em vista disso, é evidente que os dados de Meteorologia podem ser vantajosos, seja para a previsão e alerta de possíveis fenômenos meteorológicos, a agricultura, a economia, a indústria da moda ou as tomadas de decisão pessoais.

### 3.1 MOBILIDADE URBANA

Os aviadores tanto para decolarem como para aterrissarem precisam compreender a visibilidade do céu, os ventos de superfície, a altura de nuvens e ocorrências de tempo severo, o conhecimento sobre as condições atmosféricas colabora com a maior segurança dos passageiros, do piloto e das viagens. Para isso, é comum o uso de diagnósticos como o METeorological Aerodrome Report (METAR), um código que expressa as circunstâncias meteorológicas de determinado local.

Da mesma maneira, o emprego de transportes dentro da cidade pode ser influenciado pelo tempo. É mais propício e protegido que as pessoas utilizem automóveis que forneçam

cobertura em dias chuvosos, como outra consequência da precipitação, a ocorrência de maior tráfego de veículos, menor velocidade de locomoção e maior intervalo de trajeto.

Além disso, o próprio turismo pode ter como motivação os cenários climáticos, sucessões de tempos meteorológicos. No verão, temperaturas altas e elevada taxa de radiação solar, as praias são um dos destinos mais visitados nas cidades brasileiras. Por outro lado, no inverno, existe a possibilidade de grupos de pessoas preferirem locais mais fechados, como museus, galerias ou shoppings, porém, também é factível desejarem ver neve mais ao sul do país.

### 3.2 ESTRATÉGIAS DE VAREJO – MODA

Dados os estudos de Bahng e Kincade (2012), foi evidente que flutuações em temperaturas podem ter grande impacto nas vendas de roupas sazonais. Com isso, percebe-se que o clima e a meteorologia são imprescindíveis para o varejo. Em dias quentes, existe maior procura por vestimentas mais frescas e claras, enquanto em dias frios, roupas mais espessas.

Além disso, é comum se observar maior disseminação de cores específicas para cada estação do ano, por exemplo, estampas floridas e cores como amarelo e rosa na Primavera, por outro lado, cores um pouco mais sóbrias no Inverno. Dessa maneira, até mesmo a escolha de uma vitrine pode ter dependência do tempo e, conseqüentemente, nos lucros.

### 3.3 ENERGIA

Em 2020, obteve-se cerca de 46,1% da matriz energética brasileira de fontes renováveis. Energia hidráulica utiliza a energia potencial gravitacional da água, por isso, a precipitação é essencial para o abastecimento de água desses reservatórios, secas podem impedir o fornecimento adequado de energia, causando problemas no cotidiano das populações.

Energia eólica é provinda dos ventos e energia solar pelo sol, assim, são influenciados pela Meteorologia, por isso, sempre é necessário ter conhecimento dos locais ideais para o emprego desses processos.

### 3.4 AGRONEGÓCIO

Os agricultores têm vasto conhecimento sobre a meteorologia, eles se apropriam das informações de tempo e do solo para saberem melhores épocas de sementeira, de colheita, métodos de manejo, entre outros. Em vista disso, a produtividade pode ser afetada drasticamente pelas chuvas e pela variação da temperatura, podendo ocorrer pericínio e enfermidades nas plantas.

Além da agricultura, a pecuária também é influenciada pelo tempo. Animais precisam ter conforto térmico e não podem ficar estressados. Com temperaturas muito baixas ou altas em longos períodos, eles podem ir a óbito. Mesmo não falecendo, as ações deles também são alteradas em busca de uma comodidade corporal, impactando na produção do animal e na qualidade da mercadoria, conseqüentemente, o agronegócio.

### 3.5 CONVÍVIO PESSOAL

A interação entre os indivíduos pode ser modificada por diversos fatores, uma delas é a temperatura. As pessoas tendem a estar mais distantes e se movimentarem menos quando a temperatura é maior, enquanto para baixas temperaturas, a população fica mais próxima e

tenta estimular mais o metabolismo na tentativa de se aquecer. Sendo um mecanismo que também ocorre com outros seres vivos.

Com isso, mesmo sem notar, ações são tomadas e podem ser influenciadas pela meteorologia.

#### **4 CONCEITO DE RELEVÂNCIA E PERTINÊNCIA DA INFORMAÇÃO PARA O USUÁRIO**

Do dicionário Michaelis, pode-se obter algumas das definições de informação, usuário, relevância e pertinência. Informação é o “conjunto de conhecimentos acumulados sobre certo tema por meio de pesquisa ou instrução”. Usuário é “quem utiliza algo”. Relevância é “o que tem importância ou pertinência”. Pertinência é “o que concerne à determinado assunto”.

Em vista disso, pessoas de diversos gêneros, etnias e localidades podem ser usuárias de informação em algum momento, seja lendo livros e periódicos, em agências de turismo, usando mecanismos de pesquisa pela *Internet* e muitos outros. Ter esse conhecimento pode ser essencial na vida dos indivíduos.

#### **5 INFORMAÇÃO PARA TOMADA DE DECISÃO**

Com base nas informações adquiridas, os usuários são influenciados, podendo escolher ou não decisões específicas, conseqüentemente, conhecimento intervém nos atos realizados, na Economia, na Política, nas Ciências e entre inúmeras áreas possíveis.

Na Meteorologia, tendo um prognóstico das probabilidades de chuva, agricultores podem optar por não praticar a irrigação e o uso de herbicidas, podendo calcular possíveis perdas. É possível observar as temperaturas, utilizando medidas de prevenção de geadas nos casos de baixa temperatura ou, caso contrário, risco de incêndios.

Informação para tomada de decisão é fundamental se o usuário deseja maior conhecimento, produtividade, eficiência e até sustentabilidade.

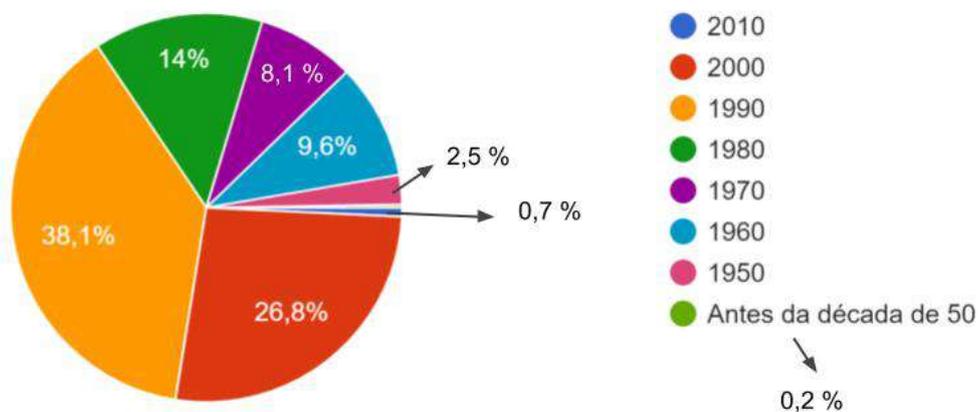
#### **6 ESTUDO DE USUÁRIO: RESULTADOS**

Até o dia 04 de dezembro de 2020, foram obtidas 407 respostas no questionário, a partir disso, foram feitos gráficos e/ou tabelas para cada questão. Nos gráficos de 1 a 8, é possível compreender melhor o perfil dos indivíduos que responderam ao questionário.

Gráfico 1: Você nasceu em qual década?

Você nasceu em qual década?

407 respostas

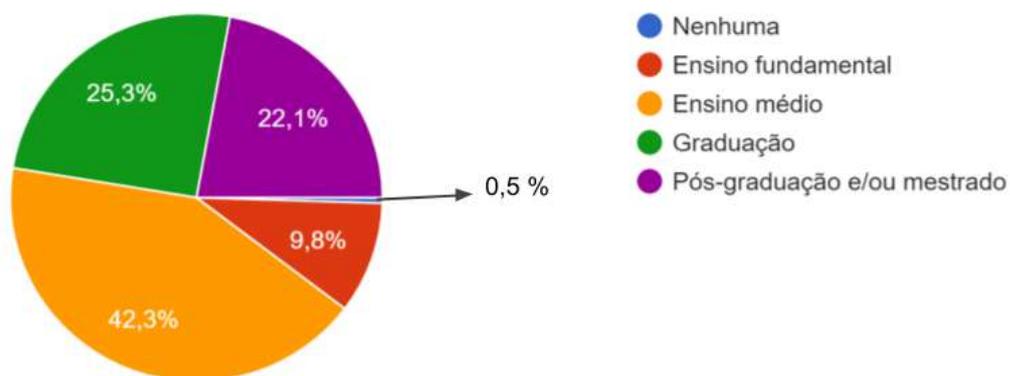


Fonte: Resultado da pesquisa.

Gráfico 2: Qual a sua escolarização concluída?

Qual a sua escolarização concluída?

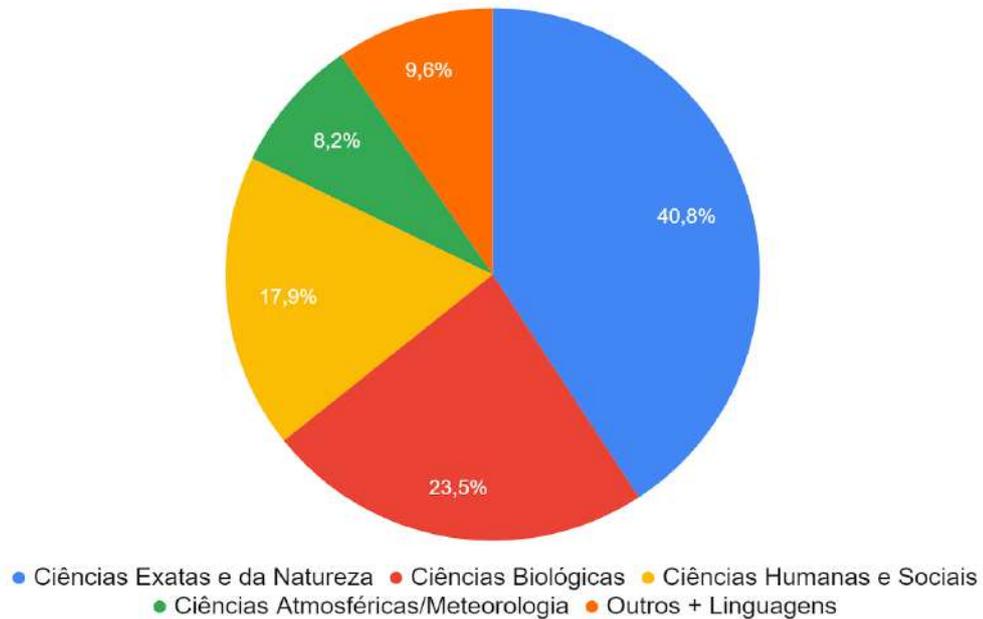
407 respostas



Fonte: Resultado da pesquisa.

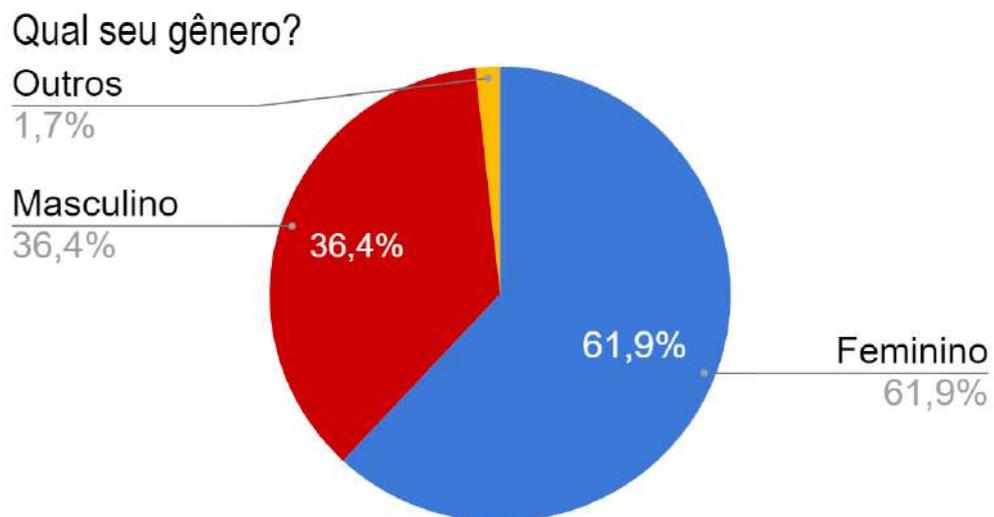
Gráfico 3: Em caso de estar no Ensino Superior e/ou trabalhando. Qual a área de atuação?

Em caso de estar no Ensino Superior e/ou trabalhando. Qual a área de atuação?



**Fonte: Resultado da pesquisa.** Observação: *Outros* englobam áreas escolhidas pelas pessoas que responderam, como departamento de Administração, Logística, Ciências Agrárias até trabalhos manuais.

Gráfico 4: Qual seu gênero?



Fonte: Resultado da pesquisa.

Tabela 1: Qual seu gênero?

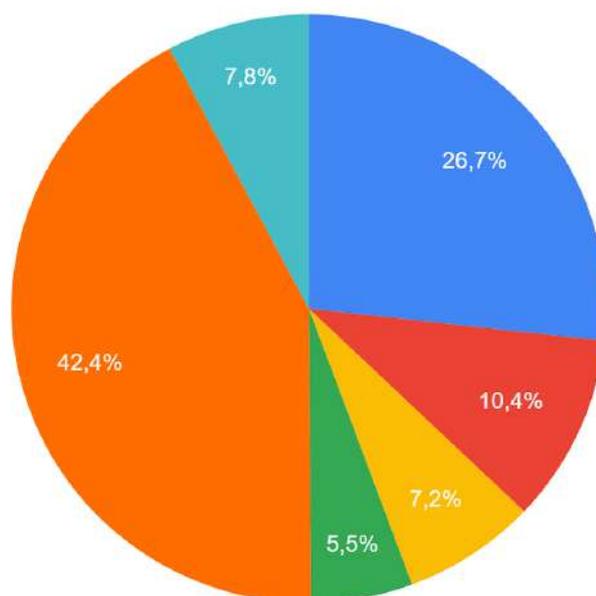
Outros	Frequência (%)
Prefiro não dizer	1,2
Bigênero	0,2
Não binário	0,2

Fonte: Resultado da pesquisa.

Gráfico 5: Você tem algum problema de saúde?

Você tem algum problema de saúde?

- Problemas respiratórios (asma, bronquite, rinite...)
- Irritações de pele/olhos/...
- Pressão baixa
- Pressão alta
- Não
- Outros



Fonte: Resultado da pesquisa.

Tabela 2: Você tem algum problema de saúde?

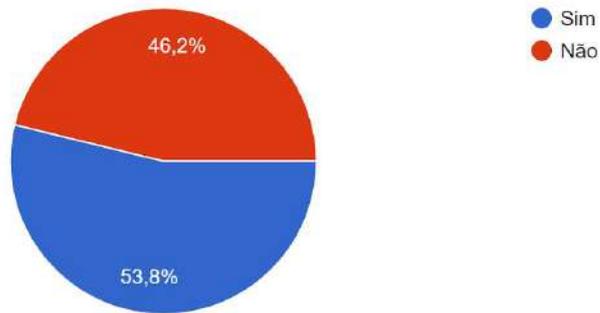
Outros	Frequência (%)
Problemas cardíacos (cardiopatia, coágulos, arritmias cardíacas...)	1,9
Hipotireoidismo/hipertireoidismo	1,4
Diabetes	0,4
Depressão	0,4
Anemias	0,4

**Fonte: Resultado da pesquisa.** Observação: Também foram selecionadas por ao menos uma pessoa-doença como fibromialgia, doença de Crohn, artrite, colesterol, entre outros.

Gráfico 6: Você correlaciona fatores ambientais com algum problema de saúde que você tenha?

Você correlaciona fatores ambientais com algum problema de saúde que você tenha?

407 respostas

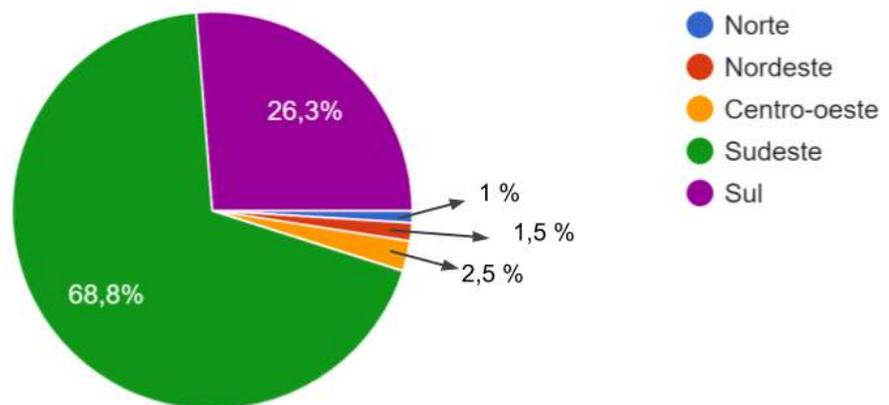


Fonte: Resultado da pesquisa.

Gráfico 7: Em qual região do Brasil você vive?

Em qual região do Brasil você vive?

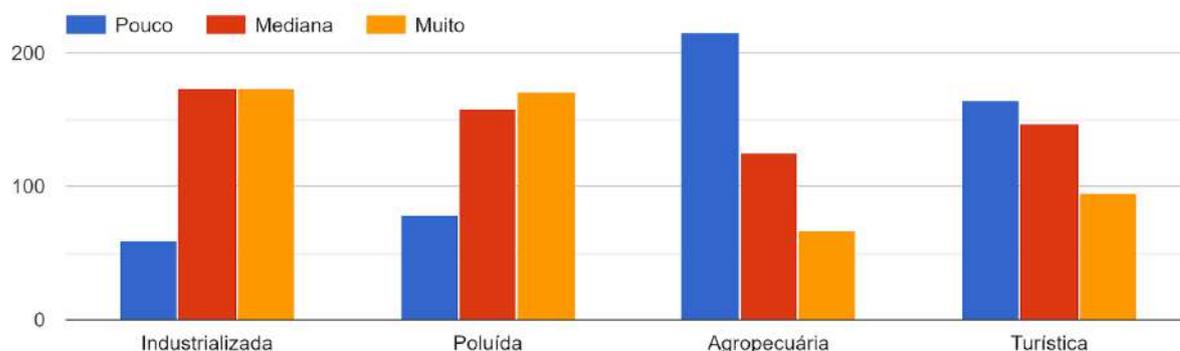
407 respostas



Fonte: Resultado da pesquisa.

Gráfico 8: Como é a cidade em que você vive?

Você vive em uma cidade:



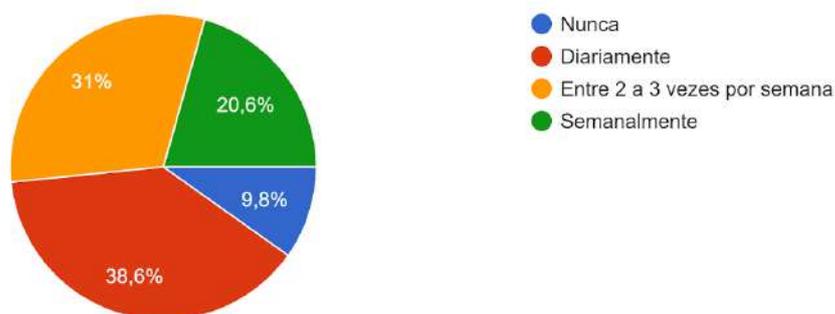
Fonte: Resultado da pesquisa.

Com isso, é notado que mais da metade das pessoas que responderam a enquete estão na faixa etária entre 40 e 11 anos, jovens e adultos que, provavelmente, têm maior acessibilidade ao uso de tecnologias e redes sociais. A maioria das pessoas têm ao menos o Ensino Médio completo, sendo que a área de atuação dos alunos de Ensino Superior e funcionários foi maior para as Ciências Exatas e da Natureza. Foi observado maior representatividade, 61,9% das respostas, de mulheres, talvez, indicando que esse grupo tem mais preocupações com relação à Meteorologia. Além disso, mesmo que muitos dos questionados (42,4%) retrataram não ter problemas de saúde, 26,7% mostraram ter problemas respiratórios e 10,4% irritações de órgãos como pele e olhos, dessa amostra, é perceptível que a maioria das pessoas que possuem problemas de saúde associam fatores ambientais com a enfermidade. Finalmente, 68,8% das respostas vieram do Sudeste do Brasil e, em segundo, a região Sul, em geral, as cidades retratadas são medianas ou bem industrializadas, com grande ou média poluição.

Gráfico 9: Com que frequência você procura informações meteorológicas?

Com que frequência você procura informações meteorológicas?

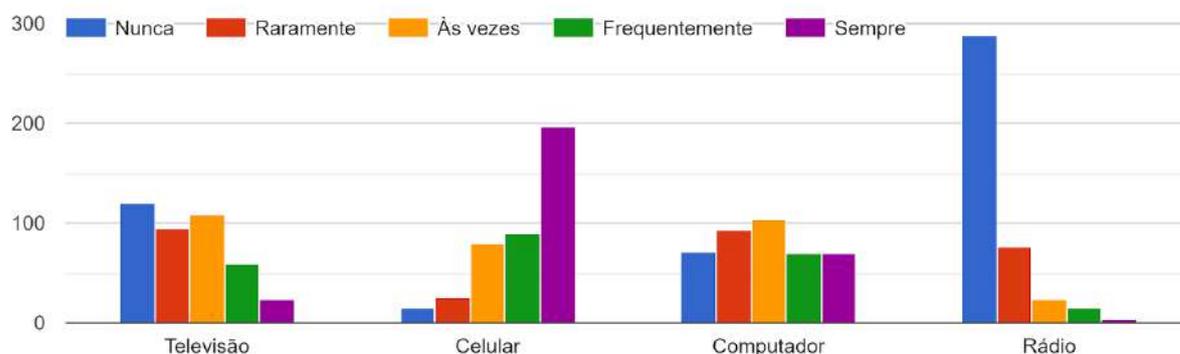
407 respostas



Fonte: Resultado da pesquisa.

Gráfico 10: Por onde você vê e/ou procura informações meteorológicas?

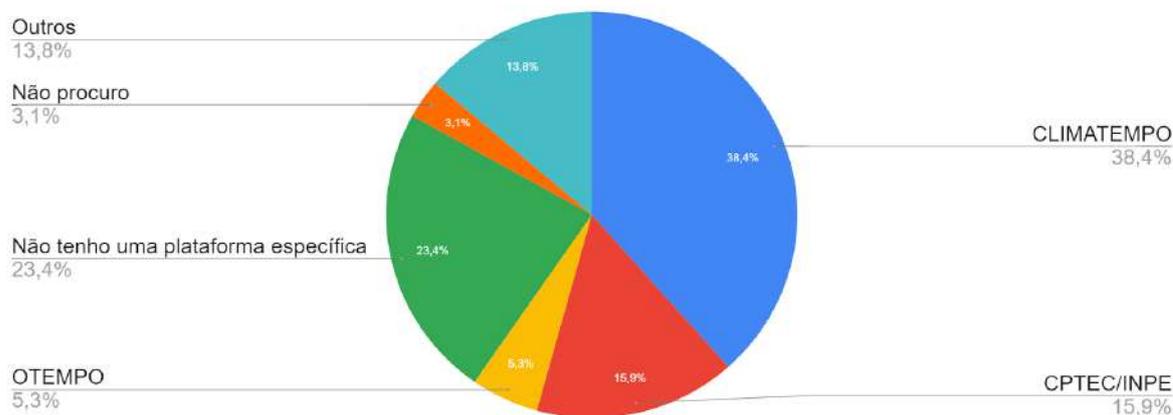
Por onde você vê e/ou procura informações meteorológicas?



Fonte: Resultado da pesquisa.

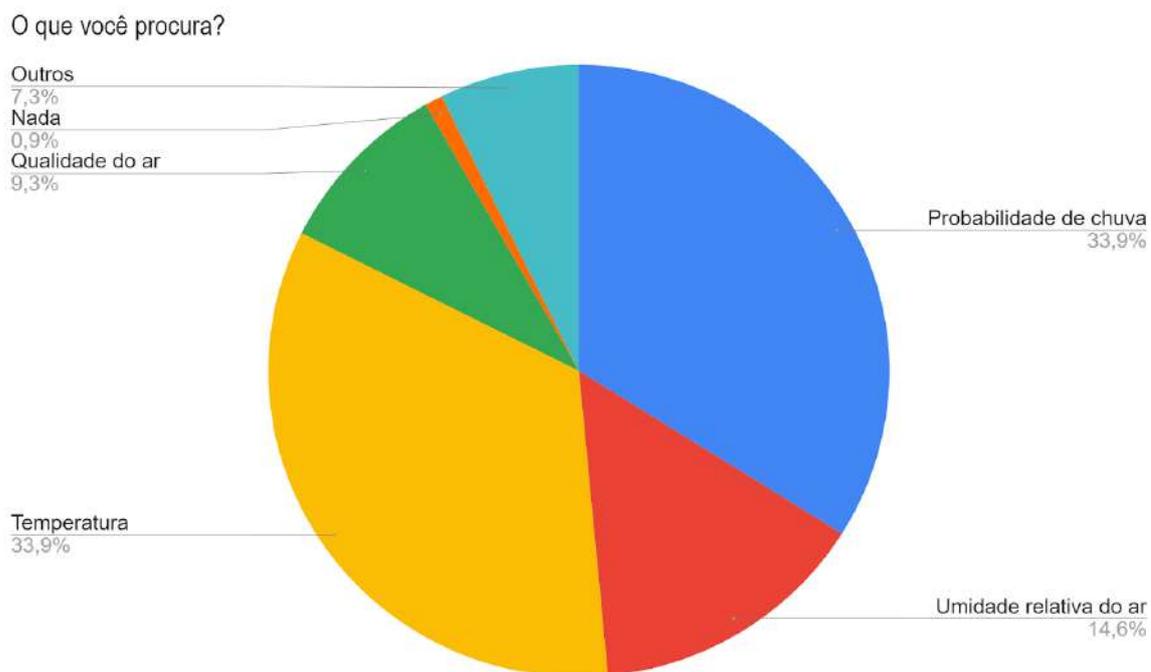
Gráfico 11: Você procura em alguma plataforma específica?

Você procura em alguma plataforma específica?



**Fonte: Resultado da pesquisa.** Observação: *Outros* englobaram sites e aplicativos como *Windy*, *Accuweather*, *Weather Channel*, *Starnet*, *Google*, *Simepar* e *Master IAG*, assim como canais televisivos. Enquanto a porcentagem que não procura informações meteorológicas é de 3,1%.

Gráfico 12: O que você procura?



Fonte: Resultado da pesquisa.

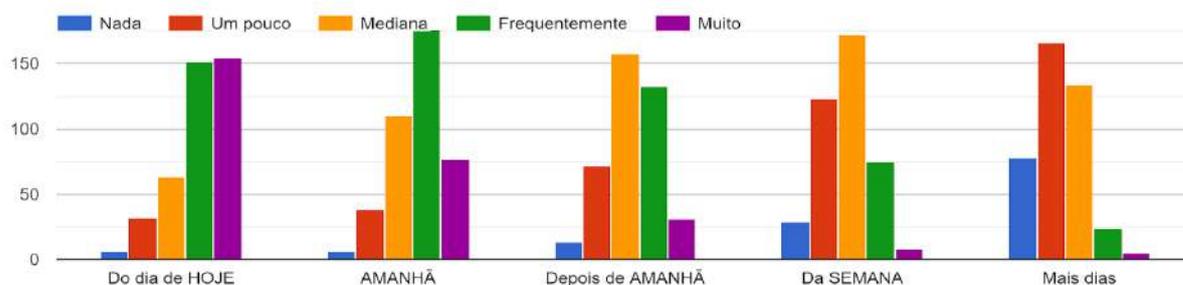
Tabela 3: O que você procura?

Outros	Frequência (%)
Formação de furacões/ciclones/tufões...	2,2
Ocorrência de raios	2,1
Probabilidade de granizo	0,8
Probabilidade de neve	0,6

Fonte: Resultado da pesquisa.

Gráfico 13: Para você, a previsão do tempo é confiável?

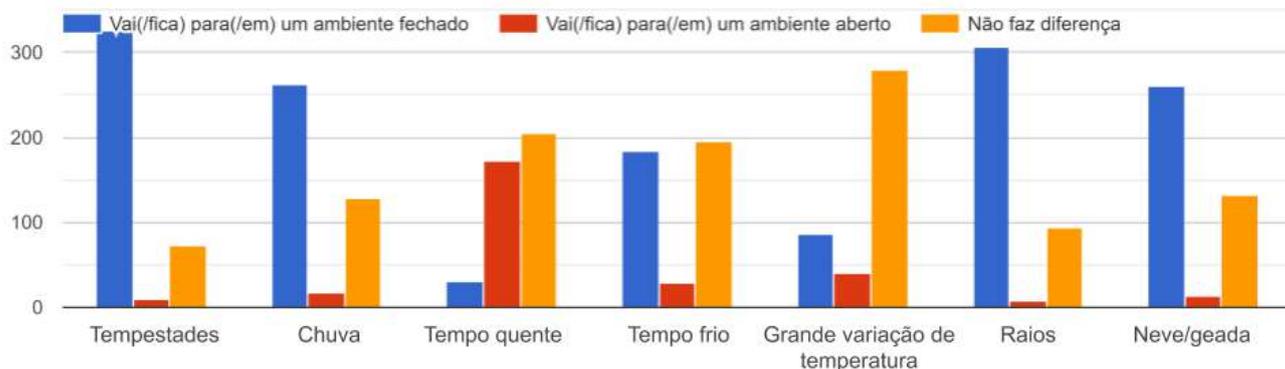
Para você, a previsão do tempo é confiável?



Fonte: Resultado da pesquisa.

Gráfico 14: Quando a previsão diz que ocorrerá (fenômeno meteorológico), você (ação)?

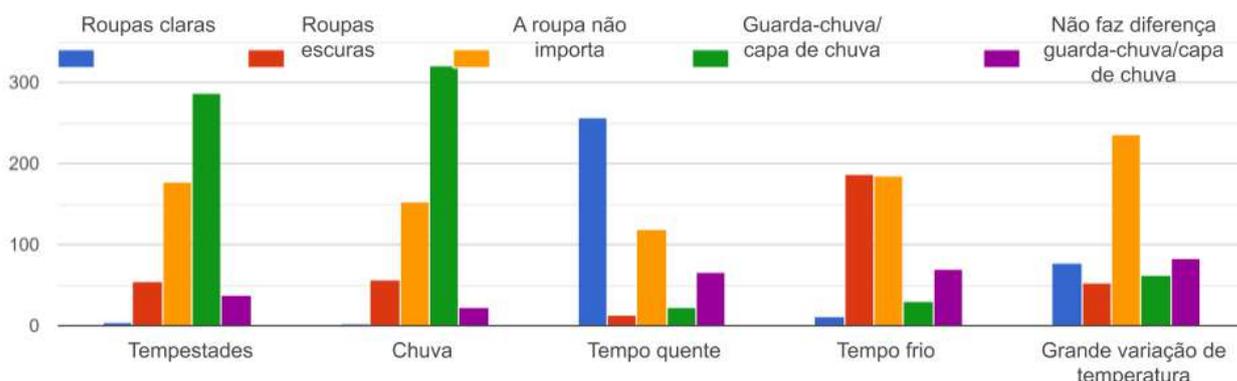
Quando a previsão diz que ocorrerá ..., você ...?



Fonte: Resultado da pesquisa.

Gráfico 15: Quais materiais você leva/usa quando a previsão diz que ocorrerá (fenômeno meteorológico)?

Quais materiais você leva/usa quando a previsão diz que ocorrerá ....?



Fonte: Resultado da pesquisa.

Observa-se, no Gráfico 9 e 10, que o grupo espelhado tem acesso frequente aos dados meteorológicos, apenas 9,8% retrataram nunca os procurar. Além disso, nota-se que, poucas pessoas utilizam rádios, enquanto o celular é o meio mais comum, já a televisão e o computador têm frequência variável, nem tão baixa nem tão alta.

As respostas indicaram que as pessoas procuram informações de credibilidade, dado que o acesso aos sites como CLIMATEMPO, CPTEC/INPE ou OTEMPO representou quase 60% da amostra, mesmo assim, 23,4% das pessoas não têm o hábito de procurar em sites específicos ou usam o *Google*.

Das informações meteorológicas procuradas, probabilidade de chuva e a temperatura foram os tópicos de maior interesse com 33,9% cada, porém a umidade relativa e qualidade do ar também tiveram altas representatividades, 14,6% e 9,3% respectivamente.

Em relação à confiabilidade da previsão do tempo, foi bem perceptível que as pessoas tendem a confiar mais em previsões de curto prazo, à medida que o período aumentava, a confiança diminuía, sendo visível também que ainda existem pessoas que não acreditam na

previsão do tempo, pelo menos 38 respostas mostraram que até a previsão do próprio dia não são confiáveis ou são pouco confiáveis.

Com relação aos dois últimos questionamentos, pode-se notar nos Gráficos 14, que:

- Quando ocorrem tempestades, chuvas, raios ou neve/geadas, o costume é estar em ambientes fechados;
- Quando tem grande variação de temperatura, não parece mudar as tomadas de decisões;
- Quando o tempo é quente ou frio, a influência nas tomadas de decisão não é bem definida, entretanto, existe certa representatividade de pessoas que vão para ambientes fechados quando o tempo está frio e vão para lugares abertos quando o tempo está quente.

Pelo Gráfico 15:

- Roupas claras são atrativos muito bem considerados em tempos quentes, mas também tendo pessoas que não se importavam com a roupa;
- Para tempestades e chuvas, a maioria das respostas indicaram que levariam guarda-chuva ou capa de chuva e a roupa não parece fazer diferença nas tomadas de decisão;
- Com tempo frio, não se pode ter certeza do que as pessoas pensam claramente, a quantidade de respostas para o uso de roupas escuras e a irrelevância da roupa é similar. Indicando também não importar tanto o uso de guarda-chuva ou capa de chuva;
- Já para grande variação de temperatura, é claro que os indivíduos não tendem a se importar com a roupa, as quantidades de respostas para o uso de roupas claras ou escuras e usar ou não guarda-chuva/capa-de-chuva foram semelhantes, não passando de 90 respostas.

## 7 ANÁLISE DOS RESULTADOS E CONCLUSÃO

Foi possível notar que as informações meteorológicas realmente interferem nas ações tomadas pelas pessoas, sendo relevantes para diferentes setores, seja a venda de roupas ou produtos agrícolas, o turismo e o abastecimento de energia.

Com a pesquisa, foi notado que a confiança nas informações meteorológicas diminui ao decorrer dos dias, para a previsão do tempo do próprio dia (“hoje”) é alta, cerca de 75% dos respondentes confiam muito ou frequentemente, nos dois dias seguintes, decaiu para 62% e, posteriormente, para 40%.

Em questões das tomadas de decisão, foi observado que com tempestades, chuva, raios ou neve, as pessoas optam por ambientes fechados. Mas em outras situações mais correlatas com a temperatura, não é apresentada tanta relevância em ambientes abertos ou fechados. Além disso, é comum o uso guarda-chuva ou capa de chuva em tempestades e chuva, roupas claras para tempo quente, já nas situações de tempo frio e variação de temperatura, as tomadas de decisão específicas não são expressivas.

Para possíveis próximos estudos, poder-se-ia analisar as relações dos fenômenos meteorológicos com transportes e o trânsito, assim como observar um público-alvo específico, como agricultores, comerciantes de roupas ou agentes de turismo. Outra visão pertinente seria observar como melhorar os meios de transmissão dessas informações. Assim, seria possível colaborar de alguma maneira nessas categorias e desenvolver mais acessíveis e confiáveis canais de pesquisa.

## REFERÊNCIAS

BAHNG, Youngjin; KINCADE, Doris H. The relationship between temperature and sales. **International Journal of Retail & Distribution Management**, 2012. Disponível em:<[https://www.researchgate.net/publication/262897858\\_The\\_relationship\\_between\\_temperature\\_and\\_sales\\_Sales\\_data\\_analysis\\_of\\_a\\_retailer\\_of\\_branded\\_women's\\_business\\_wear](https://www.researchgate.net/publication/262897858_The_relationship_between_temperature_and_sales_Sales_data_analysis_of_a_retailer_of_branded_women's_business_wear)>. Acesso em 14 de dezembro de 2020.

BUJISIC, Milos; BOGICEVIC, Vanja; PARSA, H. G. The effect of weather factors on restaurant sales. **Journal of Foodservice Business Research**, v. 20, n. 3, p. 350-370, 2017.

Disponível

em:<[https://www.researchgate.net/publication/305926091\\_The\\_effect\\_of\\_weather\\_factors\\_on\\_restaurant\\_sales](https://www.researchgate.net/publication/305926091_The_effect_of_weather_factors_on_restaurant_sales)>. Acesso em 14 de dezembro de 2020.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. The concept of information as we use in every day. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 12, n. 1, p. 148-207, 2007. Disponível em: <[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362007000100012](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000100012)>. Acesso em 26 de dezembro de 2020.

DE CARLI, Michele, et al. People's clothing behaviour according to external weather and indoor environment. **Building and Environment**, v.42, n.12, p. 3965-3973, dezembro 2007. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0360132306003672>>. Acesso em 2 de novembro de 2020.

DE FREITAS, C. R. Weather, and place-based human behavior: recreational preferences and sensitivity. **International journal of biometeorology**, v.59, n.1, p. 55-63, abril 2015. Disponível em: <<https://link.springer.com/article/10.1007/s00484-014-0824-6>>. Acesso em 2 de novembro de 2020.

DRIVER, Michael J.; MOCK, Theodore J. Human information processing, decision style theory, and accounting information systems. **The Accounting Review**, v. 50, n. 3, p. 490-508, 1975. Disponível: <<https://www.jstor.org/stable/245007?seq=1>>. Acesso em 17 de dezembro de 2020.

FOX, Shari et al. Connecting understandings of weather and climate: steps towards co-production of knowledge and collaborative environmental management in Inuit Nunangat. **Arctic Science**, v. 6, n. 3, p. 267-278, 2020. Disponível em: <<https://rmetsonline.wiley.com/doi/full/10.1002/met.1588>>. Acesso em 23 de novembro de 2020.

HORVITZ, Eric J.; BARRY, Matthew. Display of information for time-critical decision making. **arXiv preprint arXiv:1302.4959**, 2013. Disponível em: <<https://arxiv.org/abs/1302.4959>>. Acesso em 23 de novembro de 2020.

KLAFFT, Michael. Including weather forecasts in routing decisions of navigation systems for road vehicles: The users' view. In: **2017 36th International Conference of the Chilean Computer Science Society (SCCC)**. IEEE, 2017. p. 1-5. Disponível em: <<https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8405124>>. Acesso em 2 de novembro de 2020.

JENTSCH, Mark F.; BAHAJ, AbuBakr S.; JAMES, Patrick AB. Climate change future proofing of buildings—Generation and assessment of building simulation weather files. **Energy and Buildings**, v. 40, n. 12, p. 2148-2168, 2008. Disponível em:<<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378778808001400>>. Acesso em 14 de dezembro de 2020.

MEEHL, Gerald A. et al. An introduction to trends in extreme weather and climate events: observations, socioeconomic impacts, terrestrial ecological impacts, and model projections. **Bulletin of the American Meteorological Society**, v. 81, n. 3, p. 413-416, 2000.

Disponível: <[https://journals.ametsoc.org/view/journals/bams/81/3/1520-0477\\_2000\\_081\\_0413\\_aittie\\_2\\_3\\_co\\_2.xml?tab\\_body=fulltext-display](https://journals.ametsoc.org/view/journals/bams/81/3/1520-0477_2000_081_0413_aittie_2_3_co_2.xml?tab_body=fulltext-display)>. Acesso em 14 de dezembro de 2020.

MICHAELIS moderno dicionário da língua portuguesa. Disponível em: <<https://michaelis.uol.com.br/>>. Acesso em 10 dez. de 2020.

MORGAN, Craig; DE DEAR, Richard. Weather, clothing, and thermal adaptation to indoor climate. **Climate Research**, v. 24, n. 3, p. 267-284, setembro 2003. Disponível em: <<https://www.int-res.com/abstracts/cr/v24/n3/p267-284/>>. Acesso em 2 de novembro de 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Air pollution**. Disponível em: <[https://www.who.int/health-topics/air-pollution#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/air-pollution#tab=tab_1)>. Acesso em: 22 novembro 2020.

RABELLO, Rodrigo. Leituras sobre usuário e uso de informação na Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 18, n. 4, p. 152-184, 2013. Disponível: <<https://www.scielo.br/pdf/pci/v18n4/11.pdf>>. Acesso em 17 de dezembro de 2020.

RUTTY, M.; SCOTT, D. Differential climate preferences of international beach tourists. **Climate Research**, v. 57, n. 3, p. 259-269, outubro 2013. Disponível em: <<https://www.int-res.com/abstracts/cr/v57/n3/p259-269/>>. Acesso em 2 de novembro de 2020.

SCHIAVON, Stefano; LEE, Kwang Ho. Dynamic predictive clothing insulation models based on outdoor air and indoor operative temperatures. **Building and Environment**, v. 59, p. 250-260, janeiro 2013. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0360132312002260>>. Acesso em 2 de novembro de 2020.

SZAJNA, Bernadette; SCAMELL, Richard W. The effects of information system user expectations on their performance and perceptions. **Mis Quarterly**, p. 493-516, 1993. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/249589?seq=1>. Acesso em 17 de dezembro de 2020.

TADDEI, Renzo. A comunicação social de informações sobre tempo e clima: o ponto de vista do usuário. **Boletim da Sociedade Brasileira de Meteorologia (BSBMET)**, p. 76-86, ago./dez. 2008. Disponível em: <<https://iri.columbia.edu/~taddei/BSBMET.pdf>>. Acesso em 2 de novembro de 2020.

# **UX WRITER E TAXONOMIA: A ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO COMO PONTE FUTURA ENTRE A BIBLIOTECONOMIA E ORGANIZAÇÃO DIGITAL DA INFORMAÇÃO<sup>37</sup>**

## ***UX WRITING AND TAXONOMY: INFORMATION ARCHITECTURE AS A FUTURE CONNECTION BETWEEN LIBRARIANSHIP AND DIGITAL INFORMATION ORGANIZATION***

*Carolina Alves da Silva*

*Diego Freire*

*Jéssica Chimatti*

*Departamento de Informação e Cultura*

*Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo*

**Resumo:** A Taxonomia é uma parte essencial do trabalho que a Arquitetura da Informação pretende, uma vez que essa permite alocar, recuperar e comunicar informações de maneira lógica através da navegação, de forma a viabilizar também o trabalho de experiência do usuário.

Arquitetura de Informação, por sua vez, trata da organização, rotulação e realização de projetos de design de sites, softwares e semelhantes. Esse trabalho se coloca no atual mercado tecnológico como parte essencial do processo de Inteligências Artificiais, processos operacionais e trabalho de tradução linguística necessária dos sistemas aos usuários, uma vez que trabalha com a linguagem, contextos e cultura do indivíduo. Assim, a taxonomia permite a definição das camadas que constituirão as rotulações, tornando possível criar relações e organizar itens de um sistema de forma clara e fluida. A partir desta perspectiva, o presente artigo pretende analisar o trabalho da Taxonomia dentro da Arquitetura da Informação a partir do olhar da biblioteconomia, além de compreender a importância da Taxonomia no desenvolvimento do UX Design e seu contato com o usuário, a partir dos princípios de Ranganathan. Assim, o método adotado é análise bibliográfica e fenomenológica, a descrição dessa análise como resultados e considerações a respeito do assunto.

**Palavras-chave:** Taxonomia, UX Writing, Arquitetura da informação

**Abstract:** Taxonomy is an essential part of the work that Information Architecture intends, since it allows to allocate, retrieve, and communicate information from a system in a logical way through navigation, it makes the user experience work viable. Information Architecture, in turn, places itself in the current technological market as an essential part of the Artificial Intelligence work process, operational processes and enabling the necessary linguistic translation of systems to users, since it works with language, contexts and culture of the individual. From this perspective, the present work intends to analyze the work of Taxonomy within Information Architecture from the perspective of librarianship, in addition to understanding the importance of Taxonomy in the involvement with UX Design and its contact with the user, from the principles from Ranganathan. Thus, the method adopted is bibliographic and phenomenological analysis and the description of this analysis as results and considerations on the subject.

**Keywords:** Taxonomy, UX Writing, Information Architecture

---

<sup>37</sup> Trabalho de Pesquisa apresentado como requisito de aprovação na Disciplina CBD0244 – 2SEM2020, sob orientação do Prof. Dr. Francisco Carlos Paletta apresentado no Seminário Estudos de Usuário da Informação

## INTRODUÇÃO

Com o aumento do desenvolvimento de novas tecnologias de comunicação houve também o crescimento da demanda por organizar as informações digitais. Essa organização, por sua vez, necessita ser feita a partir de um olhar de gestão informacional acurada e precisa, com o objetivo de auxiliar na recuperação e acurácia das informações contidas em qualquer canal hoje utilizado por usuários através da internet, sejam estes canais educacionais, mercadológicas ou para outras finalidades.

Além da preocupação quanto ao trabalho de Arquitetura da Informação, que consiste em rotular, ordenar e estruturar os projetos digitais que envolvem a construção do suporte informacional digital, a taxonomia pretende organizar tal trabalho através de uma cadeia lógica que leva em consideração o universo semântico do usuário.

A linguagem, neste caso, é o condutor principal da informação digital e que, por sua vez, deve ser devidamente organizada para cumprir seu objetivo de entrega ao usuário. É a partir deste lugar que o UX Writing busca trabalhar e desenvolver soluções para comunicar a partir de uma linguagem concisa e direcionada ao usuário.

Assim sendo, o User Experience, como uma metodologia interdisciplinar, trabalha conjuntamente com a Arquitetura da Informação para desenvolver interfaces fluidas e intuitivas através de ferramentas e conceitos de usabilidade, o que inclui um bom conjunto semântico e ordenado que é parte integral do trabalho da taxonomia.

## ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E USER EXPERIENCE

Atualmente há um crescimento de discussões a respeito de User Experience, ou UX design, sua importância para a construção dos passos em que o usuário terá acesso e poderá interagir, e quais os formatos em que as informações serão apresentadas e dispostas. Esse crescimento se dá, principalmente, pela necessidade de compreender melhor a jornada do usuário em dispositivos eletrônicos e a forma de torná-los mais competitivos diante de um mercado tecnológico extremamente disputado. Apesar disso, academicamente, o UX Design ainda está em vias de discussões e observações, de forma a se tratar de um assunto majoritariamente tratado de forma mercadológica em detrimento a observações e discussões acadêmicas.

Assim sendo, o UX prevê diversas boas práticas e processos para que o usuário seja bem-sucedido em sua tarefa, de forma simples e intuitiva. A arquitetura da informação, por sua vez, se insere nesse processo como ferramenta fundamental de estruturação das informações contidas no sistema digital, plataforma ou aplicativo, e que vai dialogar com o usuário, sua cultura, linguagem e conhecimentos a respeito do assunto a ele introduzido.

Um bom exemplo inicial do que a taxonomia pretende, muito utilizado por professores e profissionais de taxonomia, é imaginar uma simples ida ao mercado. Supondo que uma pessoa precise comprar macarrão, molho de tomate e sabonete, qual é a primeira coisa que faz quando entra em um supermercado desconhecido? Provavelmente vai precisar de um minuto para entender como as prateleiras estão organizadas, mas não terá dificuldade em perceber que o macarrão e o molho compartilham semelhanças e que vivem em outra categoria em relação ao sabonete.

Consegue perceber essa diferença porque infere, usando conhecimentos básicos de organização, que macarrão e molho são itens que podem ser ingeridos, diferente do sabonete, portanto categoriza os dois primeiros como alimentos. O terceiro é categorizado como item de higiene pessoal, e assim entende que deverão se encontrar em prateleiras diferentes e inicia a sua busca a partir dessas inferências.

Esse é um exercício de categorização que as pessoas fazem diariamente, mesmo sem perceber, mas que conduz e auxilia suas buscas de compras, organização doméstica, de trabalho e etc.

Essa capacidade de categorização é utilizada estrategicamente por empresas de diversos setores para criar fluidez no consumo não só em ambientes físicos, mas também no ambiente digital, que é nosso objeto de discussão neste texto.

A taxonomia trata de organizar informações de forma estruturada e sistemática, buscando uma normalização delas para gerar fluidez no consumo informacional. Para isso, utiliza-se os conhecimentos semânticos de usuários, dentro de um domínio específico. O domínio, por sua vez, é o universo em que os assuntos a serem tratados estão inseridos. Isso significa que a taxonomia é formada quando ligamos, organizamos e estruturamos o conteúdo trabalhado digitalmente aos conhecimentos, preferências, e visão de mundo do usuário.

A arquitetura da informação preocupa-se em permitir que essa organização se estenda ao ambiente digital. Para tanto, é necessário o envolvimento de diversas pessoas no processo de construção da arquitetura, tendo em vista a máxima de que só será bom se o usuário compreender seu funcionamento. Assim, a cultura, a língua e a linguagem, as preferências e subjetividades do grupo em que o usuário se insere é de fundamental importância para o contexto em que as informações serão apresentadas a ele.

Uma boa organização da informação auxilia na diminuição de dificuldade de navegação, o que impacta diretamente na satisfação do usuário. Mas para alcançar uma boa organização informacional é necessário contar com algumas ferramentas que serão exemplificadas neste texto.

## **CATEGORIZAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO**

Há uma diferença entre categorizar e classificar. A categorização trata de um exercício criativo e flexível, como o exemplo inicial desse texto, em que se cria um agrupamento para itens que compartilham a mesma ideia. Há diversas formas de criar categorias de forma extensiva se for necessário, gerando categorias maiores que comportem menores e resultem em uma organização a partir de semelhanças. Por exemplo, no caso de uma taxonomia de e-commerce de moda, em que se agrupa todos os sapatos de salto alto, e para eles cria-se uma categoria chamada Saltos.

A classificação, por sua vez, trata-se de um exercício mais complexo e rigoroso, onde utiliza-se de ferramentas da Biblioteconomia para a realização dele. O objeto a ser organizado, neste cenário, faz parte ou não da classe em particular, não há flexibilidade de criação de novas classes. Existem códigos de classificação que podem ser consultados para isso, como o CDD (Classificação Decimal de Dewey). É uma excelente ferramenta para classificar massivamente itens de uma mesma classe, além de contar com a possibilidade de gerar uma localização específica auxiliando na recuperação dessa informação.

## **HIERARQUIAS**

São constituídas por relações hierárquicas chamadas de pai e filho, em que o termo filho mantém uma relação de subordinação em relação ao termo pai.

Por exemplo:

arquitetura >  
    arquitetura paisagística >  
        jardins

Nesse exemplo, Arquitetura é o termo pai de arquitetura paisagística que por sua vez é termo pai do termo jardins, constituindo assim uma relação hierárquica entre os três termos.

## ONTOLOGIAS

Para o perfeito funcionamento da arquitetura da informação, é necessário um bom trabalho voltado a ontologias.

Ontologia é um processo que garante estabelecer o significado de cada palavra que estará presente no sistema que será apresentado ao usuário. Portanto, é uma forma de representação de conhecimento a partir de um vocabulário lógico<sup>38</sup>.

Em seu texto, Guerci<sup>39</sup> apresenta um excelente exemplo da importância da ontologia, uma vez que ao descrever um vestido por sua cor, por exemplo amarelo, não há formas de saber especificamente de que amarelo o emissor está tratando. Isso gera uma variedade de possibilidades de absorção dessa informação, uma vez que o receptor fica livre para imaginar por si o amarelo, e como já tratamos cada usuário possui uma visão diferente a respeito de cada assunto de acordo com o contexto em que está inserido.

Assim, para conversas direcionadas como nesse caso, o ideal é o direcionamento adequado utilizando um especificador, como “vestido amarelo mostarda”, de forma que os usuários que conhecerem o tom dessa cor saberão do que se trata. Por fim, assim como o pantone dá nomes e códigos às cores, é de fundamental importância classificar o significado de palavras do sistema, e é nessa problemática que a ontologia se ocupa<sup>40</sup>.

## TAXONOMIA

Dentro dos processos que estão acima descritos, para a formação da arquitetura da informação como todo, a taxonomia ocupa-se com o agrupamento de conteúdos e ações a partir dos seus significados. Para a finalidade desse artigo, que é relacionar o estudo e trabalho do bibliotecário com os processos da arquitetura da informação, a Taxonomia será amplamente discutida.

O termo taxonomia vem da biologia, e trata da descrição, identificação e classificação de organismos na botânica e zoologia. Para a área de ciência da informação, Harper<sup>41</sup> define taxonomia como uma classificação organizada para um determinado domínio e de forma hierárquica. Portanto, taxonomia é uma forma de classificação sistemática e para a finalidade do trabalho de ontologias e inteligência artificial, trabalha com a classificação de elementos variados de acordo com a necessidade de cada domínio.

De acordo com Gomes, as taxonomias atualmente são estruturas classificatórias que servem para a organização e recuperação de informações nas empresas. De forma que o seu desenvolvimento serve como pilar da gestão informacional tecnológica atualmente.

Assim, elenca as características das taxonomias utilizadas dentro do ambiente tecnológico empresarial:

- Contém lista estrutura de conceito/termos de um domínio

---

<sup>38</sup> ALMEIDA, Maurício Barcellos; BAX, Marcello Peixoto. Taxonomia para projetos de integração de fontes de dados baseados em ontologias. 2012. Disponível em: <<http://200.20.0.78/repositorios/handle/123456789/178>>

<sup>39</sup> GUERCI, Jonatas. Uma metodologia para a etapa de arquitetura da informação. 2017. Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/arquitetura-da-informa%C3%A7%C3%A3o-d057cf7301a>

<sup>40</sup> GUERCI, Jonatas. Uma metodologia para a etapa de arquitetura da informação. 2017. Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/arquitetura-da-informa%C3%A7%C3%A3o-d057cf7301a>

<sup>41</sup> HARPING, Patricia. Introdução aos vocabulários controlados: terminologia para arte, arquitetura e outras obras culturais. São Paulo: Secretaria da Cultura do Estado, 2016.

- Inclui termos sem definição, se atendo apenas às relações hierárquicas
- Viabiliza a recuperação da informação através da navegação
- Agrega dados e evidenciar um modelo conceitual do domínio
- Instrumento de organização intelectual dos tópicos abordados no sistema
- Um novo mecanismo de consulta em portais institucionais, através da navegação<sup>42</sup>

Sua utilização viabiliza a organização intelectual de um determinado assunto e contexto, de forma que se diferenciam de acordo com a pretensão final do trabalho realizado em cada sistema ou empresa.

As taxonomias ainda, de acordo com Gomes, perpassam por determinados tipos específicos, cada um com suas características e particularidades. Há a Taxonomia canônica, que trabalha com as abordagens já apreendidas por bibliotecários de relações de família, gênero e espécie. Além de Taxonomias de Domínios e Taxonomias de processos gerenciais.

Em cada um dos casos ela vai servir com o propósito de ordenar de forma sistemática um tipo de informação que se relaciona a um domínio.

## **TAXONOMIA E BIBLIOTECONOMIA**

O trabalho de taxonomia, como princípio de classificação, abrange diversos conceitos estudados ao longo do curso de biblioteconomia, portanto se torna um trabalho que envolve conhecimentos próprios do bibliotecário, mesmo que longe da biblioteca e classificação de livros tradicional.

Por tratar de um exercício de compreender um Domínio e a partir de pensamento dedutivo criar e organizar informação a partir de categorias pertinentes, há uma análise de recortes conceituais que determinam a identidade das categorias.

Esta compreensão de categorização foi introduzida por Ranganathan com as chamadas cinco categorias fundamentais:

- Personalidade
- Matéria
- Energia
- Espaço
- Tempo

Tais Categorias Fundamentais são compreendidas como categorias mais genéricas possíveis e passíveis de se manifestarem de diversas formas, de maneira a serem capazes de comportar todo conhecimento obtido pelo homem<sup>43</sup>. A partir disso, então, criar classificações a partir de sua natureza conceitual, sendo cada uma em apenas uma categoria.

## **LEIS DE RANGANATHAN E USER EXPERIENCE**

As leis descritas por Ranganathan vigoram na Biblioteconomia até hoje, como pilares básicos norteadores. São princípios que tratam de um conjunto de práticas de gestão de bibliotecas.

---

<sup>42</sup> CAMPOS, Maria Luiza de Almeida; GOMES, Hagar Espanha. Taxonomia e classificação: a categorização como princípio. 2012. Disponível em: <<http://200.20.0.78/repositorios/handle/123456789/159>>

<sup>43</sup> CAMPOS, Maria Luiza de Almeida; GOMES, Hagar Espanha. Taxonomia e classificação: a categorização como princípio. 2012. Disponível em: <<http://200.20.0.78/repositorios/handle/123456789/159>>

Embora sua criação tenha se dado em 1931, é possível compreender que as leis se dão em outros âmbitos para além de livros, possibilitando sua relação com a informação como um todo, não só a respeito do suporte informacional utilizado na época.<sup>44</sup>

As leis são:

1. Os livros são para serem usados
2. Todo leitor tem seu livro
3. Todo livro tem seu leitor
4. Poupe o tempo do leitor
5. Uma biblioteca é um organismo em crescimento

Todas as cinco leis podem ser relacionadas ao trabalho do UX Design. A primeira se relaciona com a funcionalidade, do objetivo do livro, ou no caso atual e tratado neste texto, o objetivo da informação como um todo. O segundo e terceiro referem-se a necessidades, e a capacidade de atender a essas necessidades. O quarto evoca a importância de um sistema rápido e eficiente, que não tire do usuário o tempo em que ele pode consumir a informação. E por fim, o quinto refere-se ao excesso informacional visto atualmente com o grande crescimento de publicações, além de que se trata de algo valioso na atual sociedade, de forma que se faz necessário fornecer ao usuário uma maneira eficiente de consumo<sup>45</sup>.

O UX Design, ou User Experience Design, foi concebido com o intuito de compreender as necessidades e interesses dos usuários, com ênfase de fazer com que produtos sejam usáveis e entendíveis<sup>46</sup>.

Com o desenvolvimento de novas tecnologias, a interação homem-computador se torna o objeto central do trabalho da Experiência do Usuário, e o desenvolvimento de interfaces fluidas e compreensíveis é parte indispensável para um trabalho competitivo do setor de tecnologia.

No trabalho de User Experience Design, há ramificações que separam os processos deste trabalho. Assim, dentro do trabalho do User Experience Design há o UX Design, UI Design que se encarrega da parte interativa, UX Research que trabalha na pesquisa de usuário e por fim o UX Writing, que é o foco deste trabalho.

O trabalho do UX Writer consiste em redigir o conteúdo disponível para o usuário, de forma pensada para a experiência do usuário. Para a produção do conteúdo dentro de uma interface digital, é utilizado o chamado microtexto que se trata de um texto inserido dentro de um espaço limitado, que necessita passar uma mensagem clara, objetiva e concisa<sup>47</sup>.

É uma atividade voltada à produção e revisão de conteúdo, mas para além disso pretende conhecer o usuário, a marca para quem trabalha, compreende os objetivos do negócio e é capaz de elencar prioridades quanto ao conteúdo e a forma como se deve reproduzir o mesmo.

Dito isto, a intersecção entre Biblioteconomia, UX Writing e Taxonomia fica mais claro, uma vez que os últimos dois trabalham juntos utilizando um conjunto de boas práticas previstas previamente por Ranganathan para o trabalho da Biblioteconomia.

---

<sup>44</sup> AZEVEDO, Beatriz Barros de. As habilidades do bibliotecário como Designer UX. 2019. Pg. 27. Disponível em: <<https://pantheon.ufrj.br/handle/11422/12028>>

<sup>45</sup> AZEVEDO, Beatriz Barros de. As habilidades do bibliotecário como Designer UX. 2019. Pg. 27. Disponível em: <<https://pantheon.ufrj.br/handle/11422/12028>>

<sup>46</sup> NORMAN, D. The Design of Everyday Things. New York: Basic Books, 1998

<sup>47</sup> LORENTE, Mariane. UX Writing: o que é e por onde começar? 2019. Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/ux-writing-o-que-e-por-onde-come%C3%A9-e-por-onde-come%C3%A7ar-ace250650187>

## **RELAÇÃO DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO, TAXONOMIA E UX DESIGN**

A forma como as novas tecnologias são criadas e geridas, requer um conjunto de boas práticas para sua manutenção, uma vez que a informação nesses casos é o valor por trás de grande parte das novas empresas, agências, startups e etc.

Desta forma, as três áreas dialogam e criam o trabalho final em conjunto usando cada um suas habilidades e responsabilidades dentro do conjunto de um projeto.

A taxonomia é de grande importância para o UX Design, uma vez que possibilita aos usuários aprender com as estruturas de conceitos, uma vez que permite alocar, recuperar e comunicar as informações dentro dos dispositivos, usando sua navegação e os princípios lógicos dos usuários<sup>48</sup>.

A Biblioteconomia, por se tratar de um conhecimento interdisciplinar, conversa diretamente com o objetivo da Arquitetura da Informação, Taxonomia e UX Writing, uma vez que esses pretendem, também através de uma abordagem interdisciplinar, cuidar da gestão informacional a partir de diferentes pontos de partida.

Muitas das técnicas adquiridas pelo bibliotecário podem ser utilizadas na Web, tais como indexação, taxonomia, vocabulário controlado e estudo de usuários. O bibliotecário possui, portanto, uma vantagem no processo de construção de um produto, taxonomia e semelhantes, uma vez que sua compreensão a respeito de hierarquização, organização da informação e classificação são um diferencial nestas áreas.

## **APLICAÇÃO PRÁTICA DA TAXONOMIA COM RECURSOS DE UX DESIGN E CONHECIMENTOS DE BIBLIOTECONOMIA**

Para fins de exemplificação da discussão levantada pelo presente artigo, usa-se a Startup Birdie alocada em Palo Alto, Califórnia, e que conta com trabalhadores remotos brasileiros de diversos estados e de diversas áreas do conhecimento.

Birdie se coloca no mercado tecnológico de forma inovadora uma vez que pretende coletar, gerir e disponibilizar a grandes empresas as opiniões de consumidores para gerir insights a respeito de seus produtos. Trabalha para disponibilizar uma plataforma que facilite o acesso aos conteúdos gerados em sites de compras por consumidores.

Para tanto, necessita de um trabalho de taxonomia que organize e informe aos seus clientes as informações pertinentes a respeito do que é coletado. Com esse propósito, conta com uma equipe voltada às atividades de taxonomia que é composta, cerca de dois terços, por estudantes e profissionais formados em biblioteconomia, das quais uma é autora deste artigo.

Por questões de confidencialidade, o processo que se desenvolve para a realização do trabalho não será aqui discutido, mas abaixo a imagem de um grupo criado pelo time de taxonomia permite exemplificar a forma como o trabalho do bibliotecário pode ser necessário ao trabalho de taxonomia no setor tecnológico atual.

---

<sup>48</sup> CAMPOS, Maria Luiza de Almeida; GOMES, Hagar Espanha. Taxonomia e classificação: a categorização como princípio. 2012. Disponível em: <<http://200.20.0.78/repositorios/handle/123456789/159>>

Good For Use				932	377	193	1,502	68.5 *
Games				211	52	32	295	76.9 *
Video				191	82	28	301	68.1 *
Music				119	55	31	205	65.6 *
Movies				113	5	11	129	91.9 *
Business				96	21	25	142	76.4 *
Tv				64	16	21	101	73.8 *
Messages				49	118	22	189	31.7 *
Game				42	18	14	74	66.2 *
Netflix				18	2	3	23	84.8 *
Movie				16	6	2	24	70.8 *
School				9	0	3	12	87.5 *
Facetime				4	2	1	7	84.3 *

O exemplo é retirado da plataforma da startup Birdie, e demonstra o grupo “Good for Use”, criado com a intenção de alocar informações a respeito de um produto e a forma como os usuários o utilizam. A nomeação deste grupo é pensada através de ferramentas da Ciência da Informação, onde a taxonomia pertence.

Além da nomeação do grupo, que auxilia o usuário a inferir sozinho do que se trata, e neste caso é informar os objetivos de uso de um determinado produto, a visualização dessas informações são de extrema relevância. Primeiro, as cores permitem compreender rapidamente a quantidade de reviews positivos, negativos e neutros para então direcionar o usuário a ler as demais informações quantitativas. A grade ao lado também permite inferir que as informações abaixo do nome do grupo, Good for Use, são subordinados ao mesmo, evitando desentendimentos a respeito do motivo dessas informações serem alocadas desta forma. Portanto, a taxonomia e o trabalho do UX Design são um esforço conjunto para viabilizar uma leitura satisfatória das informações.

Assim, os bibliotecários que neste caso também são taxonomistas, trabalham em favor da entrega de informações no ambiente digital utilizando os conhecimentos postos, a princípio, para informações alocadas em suportes físicos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inicialmente, a Biblioteconomia serviu com o propósito da ordenação informacional a partir de suportes físicos tais como livros e revistas. Com o desenvolvimento de novas tecnologias, a organização da informação percorreu outros caminhos para além do suporte físico, abrangendo diversos dispositivos eletrônicos onde a informação é transmitida a usuários.

Esses dispositivos, por sua vez, abrangem também os diversos domínios do conhecimento, além de servirem veementemente as crescentes demandas informacionais de uma sociedade que tem como um bem a informação como um todo. Isso torna a informação, além de consumida pelos usuários interessados, um meio pelo qual o mercado de trabalho se movimenta. Desta forma, cria-se uma demanda por profissionais capazes de organizar, gerir e dialogar com a informação de forma dinâmica.

É neste lugar que a Taxonomia, como parte da Arquitetura da Informação, se dispõe no mercado de trabalho como uma outra opção para formados e estudantes de

Biblioteconomia, para além dos esforços tradicionais da profissão. Além da Taxonomia, há a possibilidade do UX Writing, que requer também a capacidade de curadoria informacional.

As três áreas, se conectam entre si por compartilharem o mesmo propósito de gestão informacional digital. De forma que se tornam também uma possibilidade de exploração mercadológica do bibliotecário.

Os pilares da Biblioteconomia, como descritos neste trabalho, levam ao bibliotecário a transformar informações disponíveis em informações utilizadas pelos usuários que possuem demandas, de forma que seus conhecimentos sobre as necessidades dos usuários dentro de um ambiente informacional e a interação entre fonte e recurso de informação em informação utilizada são necessárias no contexto de acesso e uso das informações disponibilizadas na Web<sup>49</sup>.

Desta forma, a Arquitetura da Informação juntamente do trabalho específico da Taxonomia e do UX Writing, se torna um novo nicho mercadológico possível para aqueles formados em Biblioteconomia, devido às habilidades adquiridas ao longo do curso, de maneira a se tornar uma ponte entre a gestão informacional de outrora e a gestão requerida pelas novas tecnologias atuais.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maurício Barcellos; BAX, Marcello Peixoto. **Taxonomia para projetos de integração de fontes de dados baseados em ontologias**. 2012. Disponível em: <<http://200.20.0.78/repositorios/handle/123456789/178>>

AZEVEDO, Beatriz Barros de. **As habilidades do bibliotecário como Designer UX**. 2019. Disponível em: <<https://pantheon.ufrj.br/handle/11422/12028>>

BARACHO, Renata Abrantes. Organização e recuperação da informação pilares da arquitetura da informação. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 9, n. 1, 2016. Disponível em: <<https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/383>>

CAMPOS, Maria Luiza de Almeida; GOMES, Hagar Espanha. **Taxonomia e classificação: a categorização como princípio**. 2012. Disponível em: <<http://200.20.0.78/repositorios/handle/123456789/159>>

GUERCI, Jonatas. **Uma metodologia para a etapa de arquitetura da informação**. 2017. Disponível em: <<https://brasil.uxdesign.cc/arquitetura-da-informa%C3%A7%C3%A3o-d057cf7301a>>

HARPING, Patricia. **Introdução aos vocabulários controlados: terminologia para arte, arquitetura e outras obras culturais**. São Paulo: Secretaria da Cultura do Estado, 2016.

LORENTE, Mariane. **UX Writing: o que é e por onde começar?**, 2019. Disponível em: <<https://brasil.uxdesign.cc/ux-writing-o-que-%C3%A9-e-por-onde-come%C3%A7ar-ace250650187>>

LUZ, Charlley. **Taxonomia: prática para UX Writing**. 2020. Disponível em:

---

<sup>49</sup> AZEVEDO, Beatriz Barros de. As habilidades do bibliotecário como Designer UX. 2019. Disponível em: <<https://pantheon.ufrj.br/handle/11422/12028>>

<https://medium.com/@charlelyluz/taxonomia-pr%C3%A1tica-para-ux-writing-731eb0a0d07a>

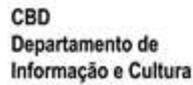
NORMAN, D. **The Design of Everyday Things**. New York: Basic Books, 1998

ODDONE, Nanci Elizabeth et al. **Uma nova taxonomia para a ciência da informação**. 2012. Disponível em: <<http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/180>>

RANGANATHAN, S. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009

REIS, Guilherme Almeida dos. **Centrando a Arquitetura de Informação no usuário**. 2007. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-23042007-141926/en.php>>

## REALIZAÇÃO



## FOMENTO



## COLABORAÇÃO CIENTÍFICA



## COLABORAÇÃO UNIVERSITÁRIA: ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO



## BIBLIOTECAS EM COLABORAÇÃO



## PARCEIROS INSTITUCIONAIS

