

# Práticas informacionais entre bibliotecários(as) de referência e usuários(as) LGBTQIA+: uma reflexão epistêmica sobre a construção social e coletiva da informação gênero-sexualidade em Bibliotecas

*Informational practices between reference librarians and libraries' LGBTQIA+ users: an epistemic reflection on the social and collective construction of the gender-sexual information in Libraries*

Sergio Rodrigues de Santana   

Maytê Luanna Dias de Melo   

## Resumo

Pesquisar epistemologicamente as ações dos(as) bibliotecários(as) de referência no seu habitat é imperativo para compreender suas práticas informacionais na interseção das dimensões social, cultural e intersubjetiva, em que esta última se refere à conexão de duas mentes ou mais que refletem juntas, afetam-se mutuamente, tendo a informação como vetor. Por sua vez, a informação gênero-sexualidade como vetor é o conjunto de conteúdos informacionais e comunicacionais que promove resignificação e harmonização dos corpos e mentes LGBTQIA+. O estudo visa refletir sobre o processo de referência, ao qual as práticas informacionais (ações/práticas) estão atreladas no seu fluxo, adotando uma abordagem hermenêutica e qualitativa, o método compreensivo-descritivo-interpretativo, o fio teórico nos estudos de serviço e processo de referência; as 5 Leis de Ranganathan e as práticas informacionais, bem como a informação gênero-sexualidade por usuários(as) LGBTQIA+. Teve orientação epistêmica interdisciplinar de campos entre Biblioteconomia e Ciência da Informação, e a utilização do software CorelDRAW para construção de ilustrações epistêmicas. A busca e o acesso da informação gênero-sexualidade através do serviço de referência na relação entre bibliotecários(as) de referência e usuários(as) LGBTQIA+ têm o potencial para construção social e coletiva da informação gênero-sexualidade no âmbito da biblioteca. Contudo, elas somente podem ocorrer por meio de ações conscientes dos(as) bibliotecários(as) de referência.

**Palavras-chave:** práticas informacionais; informação gênero-sexualidade; processo de referência. epistemologia; LGBTQIA+.

## Abstract

Researching epistemologically about the reference librarians' actions in their habitat is important to understand their informational practices. It understands as informational practices the intersection among the social, cultural and intersubjective dimensions, in which the intersubjective dimensions is the connection of two or more minds



# folha de rosto

Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação

Juazeiro do Norte, v. 8, n. 1, p. 249-276, jan./abr. 2022. ISSN 2447-0120. DOI 10.46902/2022n1p249-276.

and mutually reflect through the information as a vector. In turn, gender-sexuality information as a vector is the set of informational and communicational content that promotes resignification and harmonization of the LGBTQIA+ bodies and minds. This study reflected on the reference process, to which informational practices (actions/practices) to through the flux of the reference process. It was adopted The hermeneutic and qualitative approach, the comprehensive-descriptive-interpretative method, the theoretical thread in the service studies and reference process; the 5 Laws of Ranganathan and informational practices and gender-sexuality information by LGBTQIA+ users. It had interdisciplinary of field as epistemic orientation between Librarianship field and Information Science field, and the use of CoreIDRAW software to build epistemic illustrations. The search for and access to gender-sexuality information through the reference service in the relationship between reference librarians and LGBTQIA+ users has the potential for social and collective construction of gender-sexuality information within the library. However, they can only occur when through the conscious actions of the reference librarians.

**Keywords:** informational practices; gender-sexuality information; reference process; epistemology; LGBTQIA+.

## 1 Introdução

A Biblioteconomia pode ser compreendida pela dimensão histórico-epistêmica, teórico-epistêmica e técnico-epistêmica, e também por meio da intersecção destas dimensões, onde o serviço e o processo de referência, as 5 Leis de Ranganathan e as práticas informacionais podem ser interseccionados pela informação gênero-sexualidade que, por sua vez, contempla os conteúdos informacionais e comunicacionais com o potencial de gerar resignificação e harmonização dos corpos e mentes LGBTQIA+(SANTANA; COSTA; MELO; SILVA; SOUZA, 2021).

Como arte e de inclinação técnico-epistêmica, ela se refere basicamente na premissa de “a arte de organizar”, em que técnicas e ações criativas transformam o espaço de uma biblioteca em um lugar que acolhe, sobretudo, os(as) usuários(as) LGBTQIA+.

Como área técnica, de inclinação técnico-epistêmica, a técnica é em si o mecanismo de deleite dos(as) bibliotecário(as), e o tecnicismo emerge por meio da necessidade de otimização quando qualquer aspecto social e de cultura seja impensável, o que inclui os aspectos LGBTQIA+.

Quanto à faceta campo científico, de inclinação teórico-epistêmica, englobam-se as reflexões, reconfigurações e os rompimentos de técnicas e teorias da Biblioteconomia, e nestas dimensões se inclui a informação gênero-sexualidade como vetor.

Como campo político empático-ético, chamada de progressista e muitas vezes intitulada de social e de intersecção histórico-epistêmica e teórico-epistêmica, é voltada para o povo, os sujeitos carentes de informação, como a população

LGBTQIA+, do acesso e uso dos meios informacionais-culturais (MORAES, 2019).

Contudo, há um aspecto dogma de inclinação histórico-epistêmica no foco às coisas mesmas e primeiras, no qual não se permite acrescentar ao serviço e processo de referência os estudos acerca das práticas informacionais e estudos de usuários(as) LGBTQIA+, pois essa Biblioteconomia é essencialmente analógica, do livro físico, do biblio-canto, da ficha catalográfica. Em tese, há recusa a qualquer evolução e reflexo social do contexto temporal-espacial sobre sua fenomenotécnica<sup>1</sup> tradicional. A lógica dogma da Biblioteconomia tem características do pensamento *Amish*<sup>2</sup>, da desvalorização da inovação, do empreendedorismo e do progresso.

O que define a dimensão da Biblioteconomia é a sensibilidade do(a) bibliotecário(a) quando imprime seus interesses, comodidades, contexto temporal-espacial, como também o direcionamento da fenomenotécnica e tecnofenômenos<sup>3</sup> que dela emergem. A justificativa recai sobre a noção de atualização dos fazeres em Biblioteconomia, na qual essa fenomenotécnica comum a todos(as) os(as) bibliotecários(as) é previamente e rigidamente definida psicologicamente por eles(as) limitando, muitas vezes, seu progresso.

Diante dos argumentos, **como ocorrem as práticas informacionais dos(as) bibliotecários(as) de referência na construção social e coletiva da informação gênero-sexualidade no âmbito na biblioteca?** Para responder essa questão, é necessário refletir sobre o serviço de referência, no qual as práticas informacionais se atrelam às etapas do processo de referência, e esse é o objetivo preliminar deste estudo.

## 2 Práticas Informacionais

Araújo (2020) tem tratado os estudos das práticas informacionais alternando entre a perspectiva teórico-epistêmica e histórico-epistêmica, destacando em seus artigos os modelos, teorias, métodos, agentes (autores(as)), intuições (grupos) e pesquisas, o que permite um entendimento profundo sobre a temática, ao mesmo tempo em que as reflexões permitem fazer direcionamentos diversos,

<sup>1</sup> O conjunto interseccional das técnicas, tecnologias, ações e pensamentos e o uso e reflexão sobre elas.

<sup>2</sup> É uma comunidade religiosa cristã anabatista situada entre os Estados Unidos e Canadá, que preserva pensamento tradicional.

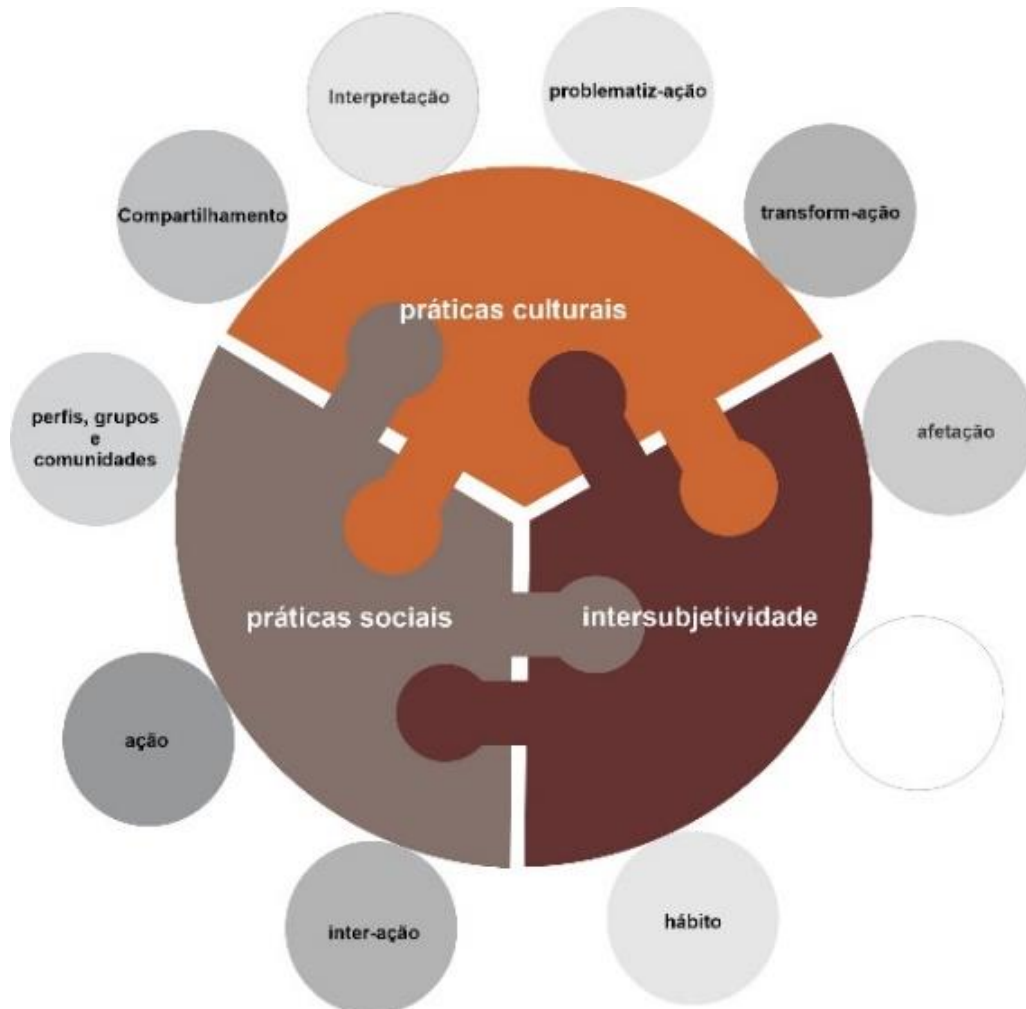
<sup>3</sup> O que emerge deste conjunto da interseccionalidade das técnicas, tecnologias, ações e pensamentos e o uso. (BACHELARD, 1996).

o que inclui o direcionamento técnico-epistêmico visualizando o contexto Biblioteca. Isso é possível, pois as práticas informacionais podem atravessar qualquer contexto em que o social, o cultural e a intersubjetividade sejam sustentados pela noção de práxis, fenômeno intrínseco à dimensão técnica da Biblioteca.

Ainda conforme Araújo (2020), os estudos das práticas informacionais no Brasil são relativamente novos, contudo, ele destaca também o Grupo de Estudos e Pesquisas em Sociologia da Informação (GEPSI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) como fundamental na realização destes estudos para a Ciência da Informação no Brasil, por meio de artigos de docentes e discentes de pesquisas de mestrado e doutorado realizadas nos últimos anos.

Ao destacar a comunidade LGBTQIA+ neste artigo, destacam-se o GEPSI/UFPB e a vice-líder Gisele Rocha Côrtes como agentes essenciais na rede epistêmica da produção da informação gênero-sexualidade na Ciência da Informação (SANTANA; COSTA; MELO; SILVA; SOUZA, 2021). A vice-líder tem-se destacado, especialmente, nos estudos das práticas informacionais LGBTQIA+ com conteúdos voltados às resistências, equidade, políticas públicas, informação e discriminação, homofobia, aos espaços LGBTQIA+, às relações de gênero e sujeitos transexuais (PINTO, 2020), temáticas que consistem em um conjunto “[...] *sine qua non* para o empoderamento individual e coletivo de gays, lésbicas, bissexuais, transexuais e travestis” (CALIXTO; CÔRTEES; SOARES, 2016, p. 88).

## Esquema 1 – Práticas Informacionais e suas dimensões



**Fonte:** Elaborado pelo autor e autora (2022).

Para compreender as práticas informacionais na interseção do histórico, teórico, técnico e epistêmico, é preciso destacar os estudos de usuários(as) e do comportamento informacional. Os estudos de usuários(as) podem ser abordados epistemologicamente por três paradigmas, o físico (sistemas, suportes e fontes), o cognitivo (desejos, motivação, estímulos e respostas, estados anômalos do conhecimento) e o social (marcadores sociais da diferença) (CAPURRO, 2003). Para Melo (2019), são atribuições construídas socialmente e definidas por costumes criados e reforçados com a finalidade de legitimar e perpetuar as relações de dominação.

As práticas informacionais têm uma intimidade como terceiro paradigma dos estudos de usuários(as), mas as práticas informacionais e estudos de usuários(as) são teorias distintas.



Esta intimidade ocorre porque o paradigma social leva em consideração os sujeitos como seres que não apenas percebem o mundo a partir de sua própria consciência, mas considera que estes sujeitos desenvolvam seus critérios de avaliação mediante a ação e interação social com seus pares e não pares.

O que levou os estudos de usuário(a) a considerar os(as) usuários(as) de informação como seres sociais e não mais indivíduos isolados(as), como consideravam as abordagens anteriores. Assim, a abordagem social reconhece que é por meio da interação em grupos, comunidades e contextos sociais que estes sujeitos dão sentidos à informação e ao conhecimento que utilizam. (CAPURRO, 2003; ARAÚJO, 2019).

É imperativo também fazer a distinção entre as práticas informacionais e o comportamento informacional, e, embora ambos tenham o objetivo comum de compreender a interação entre sujeitos e informação, os estudos de comportamento informacional têm o foco no sujeito cognitivo, assim, destacam-se desejos, motivação, estímulos e respostas, estados anômalos do conhecimento, mas não se debruçam sobre o cotidiano destes.

Desse modo, os estudos de comportamento informacional têm uma relação íntima com o paradigma cognitivo dos estudos de usuários(as), pois as ações de um único sujeito realizando uma tarefa específica incluem o processo cognitivo da busca informacional, o que ocorre em detrimento dos grupos, comunidades e contextos sociais em que este sujeito está inserido.

Por sua vez, a tríade: perfis, grupos, comunidades, enquanto entidades que formam os contextos sociais, se configura nos estudos de práticas informacionais, neles desloca-se o foco das ações, motivações e habilidades do sujeito para as práticas coletivas cotidianas situadas em um contexto, assim, se voltando para o processo da interação social, na busca pela informação de forma direta ou não (SAVOLAINEN, 2008).

Nesse sentido, as práticas coletivas demandam uma dimensão da intersubjetividade e as práticas informacionais emergem, deste modo, intersubjetivamente. Isso não significa dizer que a subjetividade foi excluída, mas, para Schutz (1967), a subjetividade reside na intersubjetividade e, na segunda, várias mentes em conjunto produzem pensamentos e comportamentos comuns, assim, são afetadas mutuamente, enquanto na subjetividade apenas uma mente pensa e se comporta sozinha, transformando as aprendizagens dos perfis, grupos, comunidades e contextos sociais em pessoais (SCHUTZ, 1967).

Araújo (2017) toma a ideia de práxis como essência, a partir de Chauí (1984, p. 20), e nesta seara o autor define a práxis como todo “[...] modo de agir no qual o agente, sua ação e o produto de sua ação são termos intrinsecamente ligados e dependentes uns dos outros, não sendo possível separá-los” (CHAUÍ, 1984, p. 20).

Para Duarte, Araújo e Paula (2017), a adoção da terminologia e do conceito de práticas informacionais, na essência dos estudos conduzidos a fim de investigar como ocorrem os inter-relacionamentos entre o sujeito e a informação, ela é mais ampla e agrega outras dimensões estruturantes, tais como: compartilhamento, hábitos, ação, interação, problematização, afetação, interpretação e transformação (ente outros), como demonstra o Esquema 1, os quais as dimensões estão marcados na dimensão social, cultural e intersubjetiva.

Savolainen (2008, p. 2) define as práticas informacionais como “um conjunto de maneiras social e culturalmente estabelecidas para identificar, buscar, usar e compartilhar as informações disponíveis em várias fontes, como televisão, jornais e a Internet”.

A lógica de Savolainen (2008, p. 2) pode ser aplicada ao âmbito da comunidade LGBTQIA+, em que a informação gênero-sexualidade se insere no fluxo de identificação, ao buscar, usar e compartilhar, sobretudo, problematizar a informação gênero-sexualidade dentro da comunidade LGBTQIA+, e, por outro lado, diz acerca do empoderamento a fim de visibilizar corpos e mentes no âmbito social externo. Pois a busca da informação gênero-sexualidade no âmbito da biblioteca é uma forma de resistência, visto que os corpos e mentes no âmbito de uma biblioteca são vistos ainda com estranhez, principalmente, corpos e mentes transexuais.

Assim, nas práticas informacionais há conexão de mentes, no sentido de se partilhar um mesmo fenômeno, ou seja, isso se refere à intersubjetividade. Essa partilha ocorre porque os sujeitos são mutuamente afetados na ação e interação no campo social a partir da práxis que promove as trocas culturais, seja entre perfis, grupos e comunidades comuns ou diferentes, como usuários(as) LGBTQIA+ e bibliotecários(as) de referência.

Quando um(a) usuário(a) busca, recupera, acessa a informação, especialmente, quando ele(a) compartilha e problematiza suas descobertas por meio das ações e interações entre perfis, grupos e comunidades, ele(a) afeta o contexto social através de uma nova informação. Porém, no processo de busca, recuperação e

acesso à informação com auxílio de outros sujeitos, essas práticas informacionais inserem os sujeitos no processo de cognição situando, especialmente, o(a) bibliotecário(a).

A aprendizagem e afetação no modelo cognição ocorre quando o sujeito aprende no seu *habitat* por estímulos de ações físicas, essa aprendizagem tem “[...] como princípio epistemológico fundamental a existência do organismo-em-seu-ambiente” (BORGES; VENÂNCIO; HENRIQUE, 2017, p. 2), e isso inclui a interação social e o uso de tecnologias e técnicas, em que, levando em consideração as reflexões de Coimbra (1995), o acesso e uso das tecnologias têm o potencial de provocar mudanças nos corpos e nas mentes dos sujeitos.

Nessa seara, o(a) bibliotecário(a), a biblioteca e os modos de fazer são compreendidos como unidades inseparáveis. Pode-se dizer que no processo de referência destaca-se a lógica da cognição situada indireta, pois o ato cognitivo do(a) bibliotecário(a) de referência é um ato experiencial provocado pelo(a) usuário(a), o que denota a construção de informação coletivamente e socialmente, ou seja, nas práticas informacionais não há *status* de acumulação (MELO, 2019).

### 3 Usuários(as) LGBTQIA+ e a Informação Gênero-Sexualidade

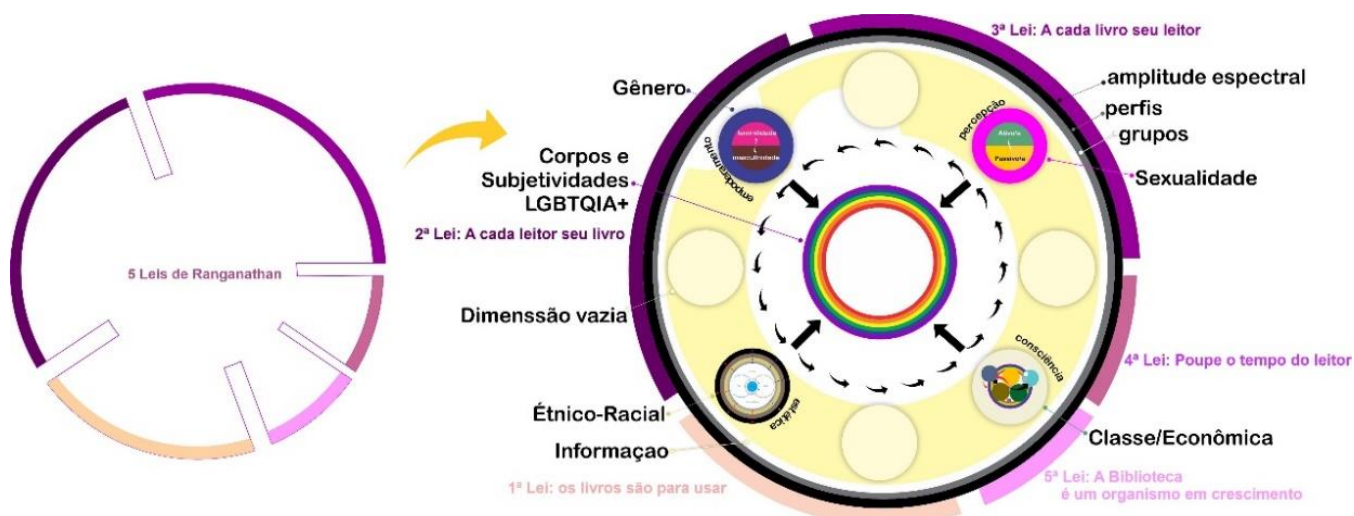
Para Santana, Costa, Melo, Silva e Souza (2021), os conteúdos informacionais que constituem a informação gênero-sexualidade são conteúdos informacionais/comunicacionais oficiais produzidos e disseminados pelas redes LGBTQIA+ e os conteúdos informacionais científicos produzidos e disseminados pela academia e redes LGBTQIA+.

Conforme essa premissa, a busca, o acesso, o uso, a assimilação, a acomodação e a apropriação da informação gênero-sexualidade pelo sujeito LGBTQIA+ têm o potencial de resolver problemáticas da comunidade LGBTQIA+, auxiliando a compreensão dessa comunidade no âmbito social de forma ampla, uma vez que “A LGBTfobia está presente na história da humanidade e permeia as relações sociais em todos os âmbitos da sociedade [...]” (MARTINS, 2021, p.53). E, por consequência, o compartilhamento e a problematização de ações sociais entre os pares implicam nas práticas informacionais LGBTQIA+, nas quais a construção da competência crítica em informação torna-se o produto final e reflete sobre a comunidade LGBTQIA+.



É preciso compreender que os estudos da informação gênero-sexualidade são distintos dos estudos de gênero (Esquema 2, círculo esquerdo superior) e estudos sobre a sexualidade (Esquema 2, círculo direito superior), pois o foco se direciona para a 'interseção informacional' destas duas dimensões mencionadas com as dimensões étnico-racial (Esquema 2, círculo esquerdo inferior) e a classe/econômica (Esquema 2, círculo direito inferior). A informação gênero-sexualidade é composta destas quatro dimensões, em que a 'interseção informacional' ocorre de forma interveniente, como ilustra o Esquema 2. (SIMÕES; FRANÇA; MACEDO, 2010; SANTANA; COSTA; MELO; SILVA; SOUZA, 2021).

### Esquema 2 – 5 leis de Ranganathan e a Informação gênero-sexualidade



**Fonte:** Adaptado de SANTANA; COSTA; MELO; SILVA; SOUZA (2021).

Em termos sociais e culturais, a informação gênero-sexualidade diz essencialmente acerca da 1ª, 2ª e 3ª leis da Biblioteconomia (RANGANATHAN, 2009). A Lei '1 - **Os livros são para serem usados**' se refere às questões práticas. Para Campos (2021) ela diz acerca da democratização da informação e, para isso, é preciso haver diálogos constantes entre usuários(as) LGBTQIA+ e bibliotecários(as), especialmente, com o(a) bibliotecário(a) de referência, o serviço e processo de referência e suas etapas.

A relação entre usuários(as) LGBTQIA+ e o(a) bibliotecários(a) de referência marcam a ação e intenção genuínas das práticas informacionais em biblioteca, e nesta lei as práticas informacionais com foco na informação gênero-sexualidade ajudam para que Biblioteca desconstrua a noção de depósito, e/ou espaço restritivo socialmente (CAMPOS, 2021).

Ao contextualizar a dimensão social, por consequência, há trocas culturais entre usuários(as) e bibliotecários(as), em que o(a) bibliotecário(a) tem mais ganho em conhecimento. Nesta lei, o papel do(a) bibliotecário(a) de referência emerge como o de um(a) agente das práticas informacionais, e ele(a) toma consciência dos aspectos grupais, sociais, políticos e culturais da comunidade LGBTQIA+.

Isso ocorre se ele(a) estiver disposto(a) para, pois, se não há acolhimento, a interação será insuficiente, e deste modo o(a) usuário(a) LGBTQIA+ terá uma busca/pesquisa insatisfatória, e o(a) bibliotecário(a) perde em termos de construção de conhecimento, especialmente, de inserção coletiva de informação para a biblioteca.

Esses conteúdos são passíveis da aplicação da Lei '**2 - a cada leitor(a), o seu livro**', cujo foco está no(a) usuário(a). O(a) bibliotecário(a) deve fazer o estudo de usuário(a), visualizando a dimensão educacional e política de uma coletividade. Todos(as) devem ser alcançados(as) pelas bibliotecas, independente de sua existencialidade. Assim, para o(a) bibliotecário(a) de referência, é fundamental que ele(a) se desprenda dos seus próprios preconceitos, pois ele(a) naturalmente é inserido(a) nas práticas informacionais, e, ao desprender-se, esse processo se dará de forma dialética.

Ao desvencilhar-se, o(a) bibliotecário(a) de referência deve destacar os perfis dos(as) usuário(as) com Responsabilidade Social, os marcadores sociais devem ser considerados e as temáticas que constituem a informação gênero-sexualidade, especialmente, quando se trata de bibliotecas públicas. Os marcadores ajudam a delimitar corpos e mentes, e suas necessidades informacionais que os fazem adentrar as unidades de informação, pois eles constituem suas demandas informacionais que se expressam pelo estado anômalo do conhecimento.

Quanto à Lei '**3) A cada livro, o(a) seu(sua) leitor(a)**', refere-se à disseminação da informação, o tipo de informação e conteúdos dessa informação. Almeida (2005) e Paiva (2014) argumentam que as noções de informação carregam a natureza de especialidade, assim como: a informação étnico-racial para a população negra (OLIVEIRA, 2010), a informação indígena para a população originária (PAIVA, 2014), a informação gênero-sexualidade para a população LGBTQIA+. Nesta lógica pode-se considerar a natureza intraespecialidade, uma vez que a comunidade LGBTQIA+ é constituída de diversos perfis (Esquema 2, círculo cinza), grupos (Esquema 2, círculo branco) e amplitude espectral (Esquema 2, círculo preto), essa última se referindo aos sujeitos LGBTQIA+ que não se

encaixam nem nos grupos nem nos perfis, e não precisam necessariamente se encaixar (SANTANA; COSTA; MELO; SILVA; SOUZA, 2021).

Porém, é preciso que o(o) usuário(a) LGBTQIA+ saiba que existem livros, pacotes de dados e informação, serviços e temáticas de informação gênero-sexualidade atualizadas, verídicas (oponentes das *fake news*), simples, as quais partem de demandas triviais e profundas para demandas mais exigentes, mas que ambas têm o potencial de impulsionar seu conhecimento e suas práticas informacionais LGBTQIA+. Nesta perspectiva, para Campos (2021), o livro como suporte informacional permite que os sujeitos apresentem as observações, descobertas e questionamentos sobre os fenômenos que ocorrem do/no mundo e sobre si.

#### 4 Serviço, processo e o(a) Bibliotecário(a) de Referência

O(a) bibliotecário(a) de referência é um(a) profissional especializado(a) em acolhimento técnico, informacional, e também humano dos(as) usuários(as) de uma biblioteca (ALMEIDA; LIMA, 2013). Assim, no âmbito de uma biblioteca, ele(a) é o(a) agente que se insere com mais facilidade no fluxo de trocas nas relações sociais entre bibliotecário(as) e usuários(as), e como tal ele(a) deve: “[...] ter habilidades técnicas e competências pessoais, além de dever se atualizar constantemente, de forma a atender o que o seu exercício profissional exige” (LIMA; ARAÚJO, 2020, p. 2).

O serviço de referência se caracteriza na intersecção entre um espaço físico ou digital de uma biblioteca (balcão), espaço cognitivo do(a) usuário(a) e estratégias e ação do(a) bibliotecário(a). O principal objetivo de serviço de referência é atender as necessidades informacionais instrucionais quanto à capacidade de pesquisar e capacitar os(as) usuários(as). Por sua vez, o Processo de Referência é o fluxo dos acontecimentos que agrega ação e interação entre as trocas comunicacionais.

Quanto a isso, o processo de referência se caracteriza na dimensão tangível e intangível do processo de comunicação entre usuários(as) de biblioteca e os(as) bibliotecários(as), logo, ele sofre influências de diversos fatores, o que inclui o ambiente da biblioteca em si, as experiências profissionais dos(as) bibliotecários(as) e dos(as) usuários(as). Por consequência, o serviço de referência e o(a) bibliotecário(a) de referência também são refletidos por essas influências, especialmente, o(a) bibliotecário(a), pois ele(a) é “[...] um ser social, verifica-se que essas duas personas se confundem; é um indivíduo que tem um

passado, com historicidade biográfica, que dialoga com outros profissionais, o que influencia suas ações na prática profissional diária” (LIMA; ARAÚJO, 2020, p. 20).

Para o(a) bibliotecário(a), a capacidade de recepção/acolhimento através da empatia e da ética, como vetores da Responsabilidade Social na dimensão social, são fundamentais para: a) dissolver a postura signatária dos processos de exclusão às populações LGBTIQIA+ e b) para que bibliotecários(as) cresçam no processo de referência. Nesta lógica, o(a) bibliotecário(a) de referência age como sujeito informacional<sup>4</sup> e ambos contribuem para uma prática das 8 etapas de Grogan (2001) de forma mais humana, que são: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, resposta e a solução.

### Esquema 3 – Serviço de Referência e Processo de Referência



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Para Grogan (2001) o ‘problema’ (Esquema 3, fatia rosa) é o primeiro passo, ele promove uma força cognitiva e/ou situacional que, por consequência, viabiliza a dúvida, a curiosidade, a confusão, a desconexão e/ou o desamparo, mas a força motriz da ação e da interseção social são realidades. O ‘processo de referência’ começa com o problema e diz acerca do(a) usuário(a) de informação, a biblioteca

<sup>4</sup> A Responsabilidade Social se estrutura sobre a tríade: ambiental, social e econômica, e é conduzida pelo sujeito empático, sujeito ético, sujeito moral, sujeito responsável, sujeito tácito e sujeito informacional, em que o último orienta todos os sujeitos civilizados.



e o(a) bibliotecário(a) de referência ainda não estão envolvidos(a), e quando isso ocorre inicia-se o serviço de referência.

A força motriz do problema pode emergir de forma externa, quando decorre do contexto social do(a) usuário(a) de informação, e interna, quando emerge dos aspectos psicológicos/cognitivos. Assim, é imperativo que o(a) bibliotecário(a) de referência seja perspicaz para interpretar os dilemas informacionais expostos pelo(a) usuário(a) de informação, para posteriormente transformar esses dilemas em solução para os(as) mesmos(as) (GROGAN, 2001; BALBINOTTI, 2020).

A 'Necessidade de informação' (Esquema 3, azul escuro) é a segunda etapa, é o estado anômalo do conhecimento latente que serve para sanar a dúvida, a curiosidade, a confusão, a desconexão e/ou o desamparo, logo, gerará ação e interseção social. O processo de referência perpassa a 'Necessidade de informação', e reflete no(na) usuário(a).

A 'necessidade de informação' parte do comportamento do(a) usuário(a) de informação de base na dúvida, curiosidade, confusão, desconexão e desamparo, que pode estar baseada no grupo e/ou comunidade que delimitam um perfil, e que pode ser instanciado pelo olhar ou linguagem corporal, assim, o(a) bibliotecário(a) de referência precisa ter a sensibilidade de usar estratégias da psicologia e/ou até mesmo de investigador (GROGAN, 2001; BALBINOTTI, 2020).

A terceira etapa, a 'questão inicial' (Esquema 3, fatia verde), é quando o(a) usuário(a) de informação se dirige à biblioteca e ao serviço de referência, e a ação e interação são efetivadas, o(a) usuário(a) formaliza e verbaliza ao(à) bibliotecário(a) sua dúvida informacional. O processo de referência também perpassa a 'questão inicial', e também o(a) usuário(a) de informação, porém, na 'questão inicial', o(a) bibliotecário(a) de referência se insere, dando início ao serviço de referência.

O processo de referência e o serviço de referência, que são os fenômenos destinos, passam a caminhar intimamente. No fluxo interseccional entre a 'necessidade de informação' e a 'questão inicial', ocorre a comunicação intrapessoal, o que marca essa dupla face (GROGAN, 2001; BALBINOTTI, 2020).

Assim, uma vez acontecendo a comunicação, haverá a 'questão negociada' (Esquema 3, fatia amarela), uma etapa da ação e interação é efetivada e o encontro entre o(a) usuário de informação e o(a) bibliotecário(a) de referência é intensificado. O processo de referência e o serviço de referência ainda caminham juntos. Esse encontro pode ser presencial ou virtual, sendo, sobretudo, um



encontro de duas mentes (consciências) que demarca o serviço de referência como processo; é nesse passo que estímulos e repostas norteiam a questão negociada (GROGAN, 2001; BALBINOTTI, 2020).

O próximo passo é a 'estratégia de busca' (Esquema 3, fatia laranja), e nele o(a) bibliotecário(a) de referência pode sentir que estará num impasse, pois ele(a) terá que estrategicamente convergir a experiência, a criatividade, a intuição e a tecnologia para buscar a resposta de forma imediata para solucionar o problema do(a) usuário(a) da informação. Nesse passo o processo de referência não existe, e o serviço de referência impera.

É preciso que o(a) bibliotecário(a) de referência desenvolva o sentimento de parcimônia e dissolva o de arrogância, pois, substancialmente, ele(a) pode se deparar com um(a) usuário(a) que o(a) desafiará com seu problema, e ele(a) não precisará resolver o problema imediatamente; a tensão e o nervosismo devem dar espaço para a criatividade, construindo a melhor fenomenotécnica para buscar a resposta do(a) usuário(a) (GROGAN, 2001; BALBINOTTI, 2020).

A sexta etapa é o 'processo de busca' (Esquema 3, fatia vermelha), nela a busca da informação por parte do(a) bibliotecário(a) se dá através de ambientes com acervos físicos ou em ambientes virtuais. É o momento em que o(a) bibliotecário(a) de referência coloca em prática a fenomenotécnica, sua experiência e criatividade. Quanto mais atualizado(a) for o(a) bibliotecário(a) de referência, mais rápida, eficiente e eficaz será a busca informacional (GROGAN, 2001; BALBINOTTI, 2020).

O sétimo passo é a 'resposta' (Esquema 3, fatia verde), contudo, é imperativo destacar que a 'resposta' oferecida pelo(a) bibliotecário(a) de referência pode ser incongruente à necessidade informacional do(a) usuário(a), e o estado anômalo o conhecimento ainda continuará aberto.

A ação e interação permitem as trocas informacionais, podendo o(a) bibliotecário(a) de referência construir um pequeno conhecimento sobre as temáticas de desejo do(a) usuários(as) ao longo do processo de referência, podendo também tirar dúvidas com o(a) usuários(as) ao cessar o processo, pois, em tese, detém o conhecimento prévio da temática, muitas vezes, com mais profundidade.

Nesse passo 'resposta' o processo de referência também não existe, o serviço de referência também vai atravancar. O(a) usuário(a) está solto no serviço de referência, ou seja, ele(a) não é protagonista e, sim, coadjuvante, como também na 'estratégia de busca' (GROGAN, 2001; BALBINOTTI, 2020).

O oitavo e último passo é a 'solução' (Esquema 3, fatia rosa) e aqui acontece a avaliação da resposta apresentada pelo(a) bibliotecário(a) de referência por parte do(a) usuário(a). Contudo, é somente uma solução potencial, assim, é de boa prática o(a) bibliotecário(a) de referência e o(a) usuários(a) avaliarem juntos o produto da pesquisa para que, de fato, possam ver se o processo foi concluído (GROGAN, 2001; BALBINOTTI, 2020).

## 5 Referencial Metodológico

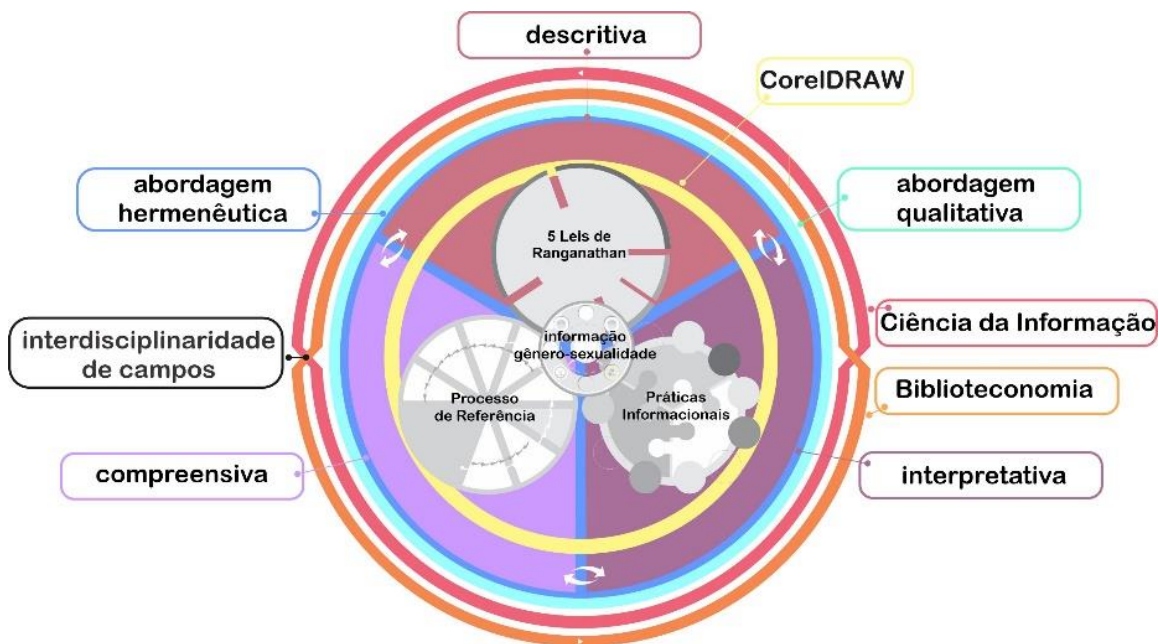
O sistema metodológico (Esquema 4) desta pesquisa é composto pela abordagem hermenêutica e qualitativa; o método compreensivo-descritivo-interpretativo; o fio teórico nos estudos do serviço e processo de referência, as 5 Leis de Ranganathan, estudos das práticas informacionais, ambas interseccionadas através da informação gênero-sexualidade, bem como; a orientação epistêmica interdisciplinar de campos e uso do *software CoreIDRAW* para construção de ilustrações epistêmicas.

Conforme o Esquema 4 (esfera azul), a hermenêutica se debruça sobre o conteúdo aparente e, nas entrelinhas, na ação, interação e comunicação dos sujeitos em grupos, comunidades<sup>5</sup> e contextos sociais, enquanto a faceta qualitativa (Esquema 4, esfera azul) versa sobre o caráter intersubjetivo, ou seja, reflexões, assim, possibilitando legislar hipóteses e ideias, principalmente, quando se pretende fazer avaliação entre o social e o cultural (GÜNTHER, 2006; SANTANA; MELO; SOUZA, 2021).

---

<sup>5</sup> É constituída de diversos grupos, perfis e amplitude espectral, essa última se refere aos sujeitos que não se encaixam nem nos grupos nem nos perfis.

## Esquema 4 – Sistema Metodológico



**Fonte:** Elaborado pelo autor e autora (2022).

O método compreensivo-descritivo-interpretativo (Esquema 4, fatias roxas), conforme Masini (2004), permite descrever novas compreensões sobre um fenômeno outrora investigado, que neste artigo busca compreender a interseção analítica: estudos de serviço e processo de referência, as 5 Leis de Ranganathan, estudos das práticas informacionais, ambas interseccionadas através da informação gênero-sexualidade; a orientação epistêmica.

A dimensão descritiva se refere à definição densa e detalhada dos fenômenos da tríade analítica, como, por exemplo, a íntima relação, as diferenças, as essências, o lugar de cada um, seus pontos de convergência e os reflexos mútuos (MENDES JÚNIOR; FERREIRA, 2010; SANTANA; MELO; SOUZA, 2021).

Para Mendes Júnior e Ferreira (2010), a dimensão compreensiva se refere ao lugar do(a) pesquisador(a) quanto às análises da tríade analítica, ele(a) emerge como sujeito livre e compreensivo, e nesta dimensão ele(a) se orienta por meio da reflexão baseada na ponderação e no discernimento, seu universo multidimensional, como as relações que o(a) pesquisado(a) identifica entre esses elementos, destacando o julgamento que o(a) pesquisador(a) faz em relação à pertinência que ele(a) confere aos elementos eleitos para a sua análise. (MENDES JÚNIOR; FERREIRA, 2010; SANTANA; MELO; SOUZA, 2021).

A dimensão interpretativa reflete acerca da ação do(a) pesquisador(a) ao sair da noção de mensuração e partir para as essências, assim, busca compreender a realidade por meio dos sujeitos e seus respectivos grupos, comunidades e contextos sociais e ações, interações e interdiscurso.

Desse modo, consideram-se, nesta perspectiva, as ações e interações vivenciadas pelos sujeitos e seus respectivos grupos, comunidades e contextos sociais de pertencimento a partir das práxis refletidas acerca dos valores, representações, crenças, opiniões, atitudes, hábitos e comportamentos comuns. (MUNHALL, 2012; SANTANA; MELO; SOUZA, 2021).

O fio teórico (Esquema 4) alinhavou-se através dos estudos do serviço e processo de referência e as 5 Leis de Ranganathan do âmbito da Biblioteconomia e estudos das práticas informacionais como teoria da Ciência da Informação, focando o compartilhamento e problematização da informação gênero-sexualidade.

O viés epistêmico versa sobre a interdisciplinaridade de campos (Esquema 1, círculos vermelho e laranja), entre a Ciência da Informação e Biblioteconomia, através da problematização desta pesquisa. Assim, ambas abordam as práticas informacionais como possibilidade epistêmica na Biblioteconomia, na suspensão, rompimento e reconfiguração de posturas ultrapassadas de práticas bibliotecárias, passando, assim, a favorecer o(a) usuário(a) LGBTQIA+ e a informação gênero-sexualidade.

O formato da interdisciplinaridade de campos se faz a partir de três pontos, ela: a) desconstrói o mantra habitual que configura a interdisciplinaridade como 'palavra esponja'<sup>6</sup> que representa a indentitária da Ciência da Informação, b) reflete sobre a negligência acerca da interdisciplinaridade epistêmica e c) afasta as pesquisas da Ciência da Informação do fenômeno *Kitsch*<sup>7</sup> (vice-versa). (SANTANA; MELO; SOUZA, 2021).

Nesta pesquisa se utilizou o *software CorelDRAW* (versão 20/2018) (Esquema 4, círculo amarelo) para ilustrar alguns conceitos, sistemas e resultados. Esse *software* é produzido pela empresa canadense *Corel Corporation*, ele permite a criação de desenhos e/ou objetos vetoriais, ou seja, ilustrações. A utilização das ilustrações é uma estratégia que permite que o(a) leitor(a) tenha mais clareza

<sup>6</sup> Para Bachelard (1996) a imagem e/ou palavra esponja pode imobilizar o pensamento científico, quando essa única imagem e palavra constitui toda a explicação.

<sup>7</sup> É uma filosofia, uma força criativa fugaz e acrílica com o potencial de diluir o rigor científico.

quanto às abstrações do campo epistêmico, enriquecendo o estudo e propondo uma experiência de leitura mais complexa.

## 6 Análise, Discursão e Resultados

No processo de referência, o(a) usuário(a) possibilita o conhecimento para o(a) bibliotecário(a) de referência, isso como processo cognitivo, porque ele(a) é estimulado(a) pelo(a) usuário(a) LGBTQIA+ quando apresenta sua demanda, para o(a) qual ela se figura num compartilhamento, ainda que seja superficial.

Porém, esse compartilhamento nos aspectos grupais, sociais, políticos e culturais da comunidade LGBTQIA+ pode ser desconhecido do(a) bibliotecário(a), ou até mesmo superficial e desatualizado. Esse ganho ocorre por meio do processo de aprendizagem por cognição situada.



**Tabela 1 - Práticas Informacionais entre Bibliotecários(as) de Referência e Usuários(as) LGBTQIA+**

Práticas informacionais							Processo de referência	
Hábitus							Sujeito: Usuário(a) LGBTQIA+	Sujeito: Bibliotecário(a) de referência
Ações do(a) bibliotecário(a) de referência(a)								
a	b	c	d	e	f	g		
NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	<b>1 O problema</b>	
NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	<b>2 A necessidade de informação gênero-sexualidade</b>	
							Ação	
							<b>A demanda:</b> busca e acesso da informação gênero-sexualidade	
							<b>O produto:</b> informação gênero-sexualidade	
NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	<b>3 Questão inicial</b>	
I	I	I	I	I	I	B	<b>4 Questão negociada da informação gênero-sexualidade</b>	
							Interação Social	
							<b>Estímulos:</b> Usuário(a) LGBTQIA+	
							Trocas culturais	
							Compartilhamento e problematização da informação gênero-sexualidade	
							<b>Ações físicas</b>	
							<b>Cognição situada:</b> Alteração cognitiva pela intenção social: Conhecimento sobre a informação gênero-sexualidade	
NR	I	B	B	I	I	M	<b>5 Estratégias de busca da informação gênero-sexualidade</b>	
							<b>Técnicas e Tecnologias</b>	
NR	I	M	I	I	I	I	<b>6 Processo de busca da informação gênero-sexualidade</b>	
							<b>Cognição situada:</b> Alteração cognitiva pelo uso da técnica e tecnologia: Conhecimento sobre a informação gênero-sexualidade	
B	B	B	B	B	B	B	<b>7 Resposta</b>	
							<i>Feedback</i> do(a) Bibliotecário (a) de referência	<b>Localização da:</b> Informação gênero-sexualidade
NR	M	B	M	M	M	I	<b>8 Solução</b>	<b>Insumo:</b> temáticas descritas
							<b>Comunidade LGBTQIA+</b>	<b>Biblioteca</b>
							<b>Acesso e uso da informação gênero-sexualidade</b> (comunidade LGBTQIA+) Para empoderamento, fortalecimento da identidade, resiliência informacional, Competência Crítica em Informação	<b>Construção de conhecimento em informação gênero-sexualidade (Bibliotecário/a)</b>
							<b>Construção social e coletiva da informação gênero-sexualidade</b>	
							<b>Usuário(a) LGBTQIA+</b> Compartilhamento e problematização da informação gênero-sexualidade	<b>Biblioteca</b> Planejamento, aquisição, descarte da informação gênero-sexualidade (Biblioteca) Fontes, suportes, referências e outros

Fonte: Elaborado pelo autor e autora (2022).

As práticas informacionais dos(as) bibliotecários(a) de referência em essência ocorrem por dois pontos: a) na interação com os(as) usuários(as) LGBTQIA+ e b) ações técnicas e tecnológicas, e ambos os pontos atravessam as etapas **4, 5, 6, 7 e 8** (Tabela1). Porém, essa potencialidade somente é possível quando há postura consciente profissional no processo de busca e acesso da informação gênero-sexualidade para atender uma demanda do(a) usuário(a) LGBTQIA+. As práticas informacionais operaram pelas **ações: a, b, c, d, e, f e g** (Tabela 1) no fluxo do **Habitus** deste(a) profissional da informação, como demonstra Tabela 1. As ações são:

- a) acolhimento, empatia e ética quanto aos corpos e mentes LGBTQIA+ no âmbito da Biblioteca;
- b) comunicação e interação para além do balcão de referência;
- c) aplicar as leis 1, 2 e 3 da Biblioteconomia para além dos significados primeiros;
- d) construir noções de que a informação gênero-sexualidade carrega a natureza de especialidade e intraespecialidade;
- e) se inserir no movimento constante de capturar dos arranjos sociais, culturais e (inter)subjetivos LGBTQIA+;
- f) elaborar perspectivas individuais de como se relacionar com a informação gênero-sexualidade;
- g) elaborar relatórios e registros sobre as temáticas LGBTQIA+.

Assim, como demonstra a Tabela 1, há diferenças entre as práticas informacionais e o processo de referência, e o que faz a diferença são as **ações** (Tabela 1) do(a) bibliotecários(a) de referência inseridas conscientemente nas etapas do processo de referência. Nas etapas **3, 4, 5, 6, 7 e 8** (Tabela1) do processo de referência os reflexos das ações ocorrem de forma **Intensa** (I), **Média** (M) e **Brandia** (B) ou quando a ação **não reflete** (NR).

O 'problema', a 'Necessidade de informação' e a 'questão inicial' são forças externas decorrentes do contexto social, ou seja, das práticas informacionais do(a) usuário(a) LGBTQIA+, ele(a) chega à biblioteca inseridos(as) em suas próprias práticas informacionais. Nestas etapas pessoais dos(as) usuário(as) LGBTQIA+ as ações do(a) bibliotecário(a) de referência são ausentes, ou seja, (NR). O 'problema', 'Necessidade de informação' e 'questão inicial' partem da dúvida, curiosidade, confusão, desconexão e desamparo, assim eles constituem a **demand, busca e acesso** à informação gênero-sexualidade como **produto** pelo(a) usuário(a) LGBTQIA+.

A 'questão negociada' tem o fundamental a ação **a, b, c, d, e e f** ocorrem de forma Intensa (I) e ação **g** de forma Branda (B). Neste passo ocorrem a verbalização e comunicação do(a) usuário(a) LGBTQIA+, para o(a) qual são fundamentais o acolhimento, empatia e ética quanto aos corpos e mentes LGBTQIA+ no âmbito da Biblioteca.

A verbalização acerca da informação gênero-sexualidade, em tese, trata da busca de um(a) usuário(a) LGBTQIA+ no âmbito da biblioteca, assim, a 2ª e 3ª ajudas do(a) bibliotecário(a) de referência(a) na formulação das teses, e até mesmo *insights* sobre o sujeito de lugar de fala, são dependentes dos argumentos, de uma escuta bem-feita, pode ser um sujeito de lugar de sensibilidade (de escuta), ou seja, os(as) aliados(as) na luta contra a LGBTfobia.

Nessa etapa o(a) bibliotecário(a) de referência(a) se insere no movimento constante para capturar os arranjos sociais e culturais LGBTQIA+ para além de sua escuta, mas para os questionamentos, pois a busca de uma determinada temática LGBTQIA+ implica em temáticas orbitantes da temática principal, ou seja, a identidade LGBTQIA+ pode se desdobrar em 'identidade trans', 'identidade gay', 'identidade urso', etc. Os sujeitos, quando confortáveis, se sentem à vontade na relação sobre as temáticas e na relação delas com sua fala, corpo e seu grupo no âmbito da comunidade LGBTQIA+. Na transcendência da 1ª lei, o(a) bibliotecário(a) de referência(a) põe em prática a biblioteca como espaço democrático.

Nesse passo a cognição situada se inicia para o(a) bibliotecário(as) de referência, e tem como fios condutores a **interação, estímulos do(a) usuário(a) LGBTQIA+, trocas culturais, compartilhamento e problematização da informação gênero-sexualidade e ações físicas**, essas últimas que *a priori* são a saída do balcão de referência aos suportes, fontes, sistemas e estantes da biblioteca.

A **cognição situada** é promovida por esses pontos, assim, a **alteração cognitiva** do(a) bibliotecário(a) de referência ocorre, pois ele(a) passa a construir ou reconfigurar suas noções de **conhecimento e/ou informação gênero-sexualidade**. Isso ocorre e, mesmo que o(a) bibliotecário(a) de referência tenha conhecimento sobre os aspectos sociais da cultura LGBTQIA+, ela não será o suficiente, pois, segundo Santana, Costa, Melo, Silva e Souza (2021), a cultura LGBTQIA+ é diversificada e nelas transitam diversos perfis e grupos e espectrais.

Logo, a produção e disseminação de conteúdos informacionais que constituem a **informação gênero-sexualidade ocorrem por duas vias** a) comunicacionais produzidos e disseminação pelas redes LGBTQIA+, que são as vivências dos

sujeitos LGBTQIA+, e b) os conteúdos informacionais científicos produzidos e disseminação pela academia que são os estudos das vivências dos sujeitos LGBTQIA+. Neste ponto, o processo de referência e as práticas informacionais passam a caminhar intimamente, as **ações: a, b, c, d, e e f** ocorrem de forma intensa e, quanto à **ação g**, ela se resume apenas nas anotações ou memorizações. As práticas informacionais ocorrem entre o(a) usuário(a) LGBTQIA+ e o(as) bibliotecário(a) de referência, porque há as **trocas culturais**, essencialmente o(a) bibliotecário(a) de referência é afetado(a) e conectado(a), e seu *feedback* afetará, *a posteriori*, o(a) usuário(a) LGBTQIA+ com suas '**7 respostas**'.

Na etapa **5 Estratégias de busca da informação gênero-sexualidade**, é preciso que o(a) bibliotecário(a) de referência dê espaço para a criatividade, e isso inclui os vetores das técnicas e tecnologias que se devem usar para efetivar a busca. Nesta etapa a consciência do(a) bibliotecário(a) de referência deve voltar-se à fenomenotécnica tradicional do serviço de referência, repensando a interseccionalidade das técnicas e tecnologias e agregando outras estratégias técnicas e tecnologias não usuais. E, para pensar esse novo, ajuda muito interseccionar o movimento constante de capturar dos arranjos sociais e culturais LGBTQIA+, junto de perspectivas individuais de como se relacionar com a informação gênero-sexualidade.

Enquanto a etapa anterior versa sobre reflexão, reconfiguração e rompimento, a etapa **6 Processo de busca da informação gênero-sexualidade**, ela emerge para a prática das **técnicas e tecnologias**, e o processo de cognição situada em curso toma nova reconfiguração, e as ações **e e f** também tomam nova configuração. Assim, a cognição situada que se iniciou com **interação, estímulos do(a) usuário(a) LGBTQIA+, trocas culturais, compartilhamento e problematização da informação gênero-sexualidade e ações físicas**, essas últimas que são a saída do balcão de referência aos suportes, fontes, sistemas e estantes da biblioteca, e, sobretudo, as técnicas e tecnologias. Nesta etapa a cognição situada, como **alteração cognitiva**, somente ocorre através do uso da técnica e tecnologia, pelo(a) bibliotecário(a) de referência.

O sétimo passo é a 'resposta', é quando o (a) bibliotecários(as) de referência dá o *feedback* da localização da informação gênero-sexualidade no caráter de especialidade e intraespecialidade, todas as ações ocorrem de forma (B). Porém, em tese, quando a resposta oferecida pelo(a) bibliotecário(a) de referência for incongruente, ou seja, quando os tecnofenômenos produzidos pela fenomenotécnica não derem conta da necessidade informacional do(a)



usuário(a) LGBTQIA+, as ações **a, b, c, d, e e f** foram negligenciadas no processo, não houve conexão de mentes entre o(a) bibliotecário(a) de referência e o(a) usuário(a) LGBTQIA+, apenas interesse do(a) bibliotecário(a) de referência em realizar sua atividade de acordo com sua fenomenotécnica tradicional. E o trabalho foi meramente mecânico, assim, recuperou algo, porém, incongruente, insuficiente, e às vezes equivocado, outras vezes, desatualizado.

No oitavo e último passo, a 'solução', acontece a avaliação do *feedback* do(a) bibliotecário(a) de referência para o(a) usuário(a) LGBTQIA+. Assim, ambos(as) avaliam juntos(as) o produto da pesquisa, e nesta fase a elaboração dos relatórios e/ou registros sobre as temáticas LGBTQIA+ inéditas, mais acessadas, escassas, e insuficientes, equivocadas e desatualizadas são insumos para a atualização do acervo, o que implica em **planejamento, aquisição e descarte**. Dessa forma, a construção social e coletiva da informação gênero-sexualidade em bibliotecas é feita pelo(a) bibliotecário(a) de referência com auxílio do(a) usuário(a) LGBTQIA+, que é expressa por **novas fontes, suportes, referências e outras estratégias**.

## 7 Considerações finais

Para minimizar as perdas promovidas por regimes repressores/opressores, é imperativa uma postura mais empenhada dos(as) profissionais da informação, e isso inclui os(as) bibliotecários(as) de referência.

A minimização ocorre quando há ações conscientes dos(as) bibliotecários(as) de referência, como: o acolhimento, a empatia e a ética quanto aos corpos e mentes LGBTQIA+, comunicação e interação para além do balcão de referência, aplicação das leis 1, 2 e 3 da Biblioteconomia para além dos significados primeiros, construção de noções de que a informação gênero-sexualidade carrega a natureza de especialidade e intraespecialidade, a inserção no movimento constante de capturar dos arranjos sociais e culturais LGBTQIA+, elaborar ação de perspectivas individuais de como se relacionar com a informação gênero-sexualidade e a elaboração de relatórios e registros sobre as temáticas LGBTQIA+.

Quando existem ações conscientes, as práticas informacionais emergem naturalmente, de forma intra, pois essas práticas informacionais dos(as) bibliotecários(as) de referência ocorrem no âmbito da biblioteca, especialmente, no fluxo do serviço e processo de referência por meio da questão negociada, estratégia de busca, processo de busca de resposta e solução, as quais, todas, são interseccionadas ou com a) interação com os(as) usuários(as) LGBTQIA+, ou



com b) as ações técnicas e tecnológicas. Na interação entre bibliotecários(as) de referência e usuários(as) LGBTQIA+, ambos(as) são mutuamente afetados(as), especialmente, os(as) bibliotecários(as) de referência. Assim, há aprendizagens e reconstrução de mundo, e para o(a) bibliotecário(a) de referência esses fatos ocorrem pela cognição situada, em que o contexto biblioteca é o *habitat* das aprendizagens, e na reconstrução, em que os(as) usuários(as) LGBTQIA+ são os(as) agentes dos estímulos.

A busca da informação gênero-sexualidade por usuários(as) LGBTQIA+ através do serviço e processo de referência, além de se figurar em estímulo, ao mesmo tempo, se torna o insumo para o(a) bibliotecário(a) de referência no sentido da manutenção da biblioteca. Isso ocorre quando a busca informacional produz interesse pessoal e institucional do(a) bibliotecário(a) de referência em temáticas que ainda não são habituais e/ou muitas vezes são insuficientes no âmbito das bibliotecas públicas, como a informação gênero-sexualidade.

Compreender esses fatores é estratégico para a promoção do planejamento (políticas, aquisição e descarte) do acervo da biblioteca. Todos esses processos produzem a construção social e coletiva da informação gênero-sexualidade em bibliotecas. Essa construção se expressa por um acervo baseado na 1ª e 2ª leis, na diversidade de temáticas na dimensão intraespecialidade; fontes, suportes e referências dos conteúdos informacionais/comunicacionais oficiais produzidos e disseminados pelas redes LGBTQIA+; e os conteúdos informacionais científicos produzidos e disseminados pela academia. Neste processo, o(a) bibliotecário(a) de referência é o(a) agente facilitador(a), mas o processo somente ocorre pela interação e compartilhamento transformados em afetação mútua.

## Referências

ALMEIDA, Carlos Cândido de. **O campo da ciência da informação**: suas representações no discurso coletivo dos pesquisadores do campo no Brasil. 2005. 396f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, 2005. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/102010/212813.pdf?sequence=1&sAllowed=y> Acesso em: 14 abr. 2022.

ALMEIDA, Eliéte Ribeiro; LIMA, Ilane Coutinho Duarte. Bibliotecário de referência: competência e ética. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/2393> Acesso em: 13 abr. 2022.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Os estudos em práticas informacionais no âmbito da ciência da informação. *In*: ALVES, Edvaldo Carvalho; BRASILEIRO, Fellipe Sá; CÔRTEZ, Gisele Rocha;

MELO, Daniela Alves de. (orgs). **Práticas informacionais**: reflexões teóricas e experiências de pesquisa. João Pessoa: Editora UFPB, 2020, p.21-27. Disponível em: <http://www.editora.ufpb.br/sistema/press5/index.php/UFPB/catalog/view/769/863/6761-1>. Acesso em: 13 jan. 2022.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **Gênese e desenvolvimento dos estudos em Práticas Informacionais na Ciência da Informação**. Publicado pelo canal GEPSI UFPB, 2019. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=CPuDf3LldcQ&t=5334s>. Acesso em: 18 jan. 2022.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O que são “práticas informacionais”? **Informação em Pauta**, v. 2, 2017. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20655> Acesso em: 12 jan. 2022.

BACHELARD, Gaston. **A formação do espírito científico**: contribuição para uma psicanálise do conhecimento. Rio de Janeiro: Contraponto, 1996.

BALBINOTTI, Stheve. Desvendando os oito passos de grogan em um processo de referência. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 25, n. 3, p. 571-587, ago./dez., 2020. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1713/pdf>. Acesso em: 13 dez. 2021.

BORGES, Monica Erichsen Nassif; VENÂNCIO, Ludmila Salomão; HENRIQUE, Luiz Cláudio Junqueira. Sujeito, contexto e tarefa na busca de informação: uma análise sob a ótica da cognição situada. **DataGramZero**, v. 8, n. 5, 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/6157>. Acesso em: 17 jan. 2022.

CAPURRO, Rafael. **Epistemologia e ciência da informação**. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: ANCIB, 2003. 1 CD-ROM. Disponível em: <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT1-231.pdf>. Acesso em: 17 out. 2021.

CAMPOS, Maria Luiza de Almeida. As cinco leis da Biblioteconomia e o exercício profissional. SEMINÁRIO DE PESQUISAS DOCENTES DO EOOCl. Niteroi, RJ. 2021. **Anais [...]**. Niterói, RJ: UFF, 2021. Disponível em: <http://eooци.uff.br/as-cinco-leis-da-biblioteconomia-e-o-exercicio-profissional/>. Acesso em: 20 out. 2021.

CALIXTO, Adeilton Alves; CÔRTEZ, Gisele Rocha; SOARES, Gilberta Santos. Rompendo o silêncio: a informação no espaço LGBT do estado da Paraíba. **Archeion Online**, v. 4, n. 2, p. 83-105, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion/article/view/32313>. Acesso em: 13 abr. 2022.

CHAUÍ, Marilena. **O que é ideologia**. São Paulo: Brasiliense, 1984.

COIMBRA, Cecília Maria Bouças. **Guardiões da ordem**: uma viagem pelas práticas psi no Brasil do “Milagre”. Rio de Janeiro: Oficina do autor, 1995.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila.; PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. Práticas informacionais: desafios teóricos e empíricos de pesquisa. **Informação em Pauta**, v. 2, p. 111-135, 2017. Disponível em: <http://periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20650>. Acesso em: 13 abr. 2022.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

GÜNTHER, Hartmut. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 22, n. 2, p. 201-210, maio/ago. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ptp/a/HMpC4d5cbXsdt6RqbrmZk3J/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 jun. 2021.

LIMA, Garcilei Maria de Carvalho; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 16, p. 1-23, 2020. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1336>. Acesso em: 14 jan. 2022.

MARTINS, Carlos Wellington Soares. Informação, indicadores sociais e monitoramento de políticas públicas para a população LGBTQI+. In: Momentos Biblio, 2021, Paragominas. **Caderno de Resumo**, Paragominas: UFRA, 2021. Disponível em: Disponível em: [https://bibliotecapgm.ufra.edu.br/images/PDF/Caderno\\_de\\_Resumos\\_-\\_Momentos\\_Biblio\\_v1\\_-\\_Final.pdf](https://bibliotecapgm.ufra.edu.br/images/PDF/Caderno_de_Resumos_-_Momentos_Biblio_v1_-_Final.pdf). Acesso em: 1 fev. 2022.

MASINI, Elcie F. Sazano. Enfoque fenomenológico de pesquisa em educação In: FAZENDA, Ivani. (org). **Metodologia da pesquisa educacional**. 9 ed. São Paulo: Cortez, 2004.

MELO, Daniela Alves de. **Práticas informacionais e a construção da competência crítica em informação**: um estudo na Bamidelê - Organização de Mulheres Negras da Paraíba, 2019. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Paraíba, Centro e Ciências Sociais Aplicadas, João Pessoa, 2019.

MENDES JÚNIOR, Jaime Nogueira; FERREIRA, Marcos César. Análise compreensiva: Conceito e método. **Geografia**, Rio Claro, v. 35, n. 1, p. 21-35, jan./abr. 2010. Disponível em: <https://www.periodicos.rc.biblioteca.unesp.br/index.php/ageteo/article/view/4814>. Acesso em: 1 fev. 2020.

MORAES, Marielle Barros de. Biblioteconomia Progressista: elementos para repensar a formação. **Folha de Rosto**, v. 4, n. Especial, p. 5-14, 18 jul. 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/fohaderosto/article/view/350>. Acesso em: 24 ago. 2021.

MUNHALL, Patrícia L. Interpretative phenomenology. In: BECK, Cheryl Tatano. **Routledge international handbook of qualitative nursing research**. Abingdon: Routledge, 2012. p. 145-161.

OLIVEIRA, Henry Pôncio Cruz de. **Afrodescendência, memória e tecnologia**: uma aplicação do conceito de informação etnicorracial ao projeto "A Cor da Cultura". 2010. 139f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

PAIVA, Eliane Bezerra. Conceituando fonte de informação indígena. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.24, n.1, p. 61-70, jan./abr. 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/16472> Acesso em: 13 abr. 2022.

PINTO, Flávia Virgínia Melo. **Transformando normas e padrões**: as práticas informacionais de pessoas trans na "reinvenção do corpo". 2020. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte, 2020. Disponível em: [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/35102/1/FL%c3%81VIAVMPINTO\\_TESEPRATICA\\_SINFORMACIONAIS.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/35102/1/FL%c3%81VIAVMPINTO_TESEPRATICA_SINFORMACIONAIS.pdf). Acesso em: 14 jan. 2022.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Brique de Lemos, 2009.

SANTANA, Sergio Rodrigues; MELO, Maytê Luanna Dias; SOUZA, Edivânio Duarte de. A sombra kitsch na ciência da informação: concepções sobre a interdisciplinaridade identitária e epistêmica. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2021, Rio de Janeiro. **Anais [...]** Rio de Janeiro: UFRJ, 2021. Disponível em: <https://enancib.ancib.org/index.php/enancib/xxienancib/paper/view/503>. Acesso em: 22 jan. 2022.

SANTANA, Sergio Rodrigues; COSTA, Levi Cadmiel Amaral da; MELO, Maytê Luanna Dias; SILVA, Alzira Karla Araújo da; SOUZA, Edivânio Duarte de. A rede epistêmica da informação gênero-sexualidade na Ciência da Informação. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 6, ago. 2021. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/44186/197178>. Acesso em: 14 jan. 2022.

SAVOLAINEN, Reijo. **Everyday information practices**: a social phenomenological perspective. Lanham: Scarecrow Press, 2008.

SCHUTZ, Alfred. **Phenomenology of the social world**. Evanston, Northwestern, 1967, 255 p.

SIMÕES, Júlio Assis; FRANÇA, Isadora Lins; MACEDO, Márcio. Jeitos de corpo: cor/raça, gênero, sexualidade e sociabilidade juvenil no centro de São Paulo. **Cadernos Pagu**, Campinas, n. 35, p. 37-78, dez. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cpa/a/PSWwtK5ZBCpFp8TTWrS7Fhv/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 10 dez. 2021.

## Sobre a autoria

### **Sérgio Rodrigues de Santana**

Mestre e Doutorando em Ciência da Informação, pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Graduação em Psicologia, pela UFPB.

[sergiokafe@hotmail.com](mailto:sergiokafe@hotmail.com)

### **Maytê Luanna Dias Melo**

Mestra e Doutoranda em Ciência da Informação, pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Especialização em Desenvolvimento e Meio Ambiente, pelo Centro Universitário de João Pessoa (UNIPÊ). Licenciatura em Pedagogia, pela UFPB.

[lumeloo@yahoo.com.br](mailto:lumeloo@yahoo.com.br)

## Notas

### **Agradecimentos**

Pesquisa financiada pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) / Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado da Paraíba (FAPESQ).

Artigo submetido em: 30 jan. 2022.

Aceito em: 20 mar. 2022.



Esta obra está licenciada com uma Licença [Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilhalgal 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

**UFCA** UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CARIRI

Centro de Ciências Sociais Aplicadas  
Mestrado Profissional em Biblioteconomia  
Revista Folha de Rosto



✉ [folhaderosto@ufca.edu.br](mailto:folhaderosto@ufca.edu.br)

📷 [@revistafolhaderosto](https://www.instagram.com/revistafolhaderosto)

🐦 [@revfolhaderosto](https://twitter.com/revfolhaderosto)

Este periódico é uma publicação do [Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri](#) em formato digital e periodicidade quadrimestral.