

XX ENANCIB

21 a 25 Outubro/2019 – Florianópolis

A Ciência da Informação e a era da Ciência de Dados

ISSN 2177-3688

GT-8 – Informação e Tecnologia

ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO EM WEBSITES DE TURISMO LGBTQI+: UM ENFOQUE NO SISTEMA DE ROTULAGEM NO WEBSITE VIAJABI

INFORMATION ARCHITECTURE ON LGBTQI+ TOURISM WEBSITES: A FOCUS ON LABELING SYSTEM ON VIAJABI WEBSITE

Jean Fernandes Brito - Universidade Estadual Paulista – Unesp

Márcio Matias - Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Essa pesquisa tem como objetivo analisar o website de turismo LGBTQ Viaja Bi por meio das abordagens da Arquitetura da Informação com enfoque no sistema de rotulagem. A presente pesquisa caracteriza-se como analítica e exploratória, tendo como base os pressupostos teóricos da Arquitetura da informação, Comunidade LGBTQ, Turismo LGBTQ em um contexto social vinculada ao acesso e uso das informações turísticas pela comunidade LGBTQ. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, de cunho descritivo e analítico. Ela se justifica pela relevância do tema, por ser pouco explorado e principalmente pelo papel social que apresenta ao levantar a questão de grupos tão vulneráveis ao preconceito e à violência na nossa sociedade. Criando, então, lugar pra reflexão do poder de um website com informações bem organizadas como meio de promoção dos direitos, lutas, anseios e receios destes grupos. A análise e a discussões dos resultados aponta que o website demanda uma reestruturação de no que diz respeito ao sistema de navegação com a integração à folksonomia e adequação dos rótulos imagéticos aos textuais.

Palavras Chaves: Arquitetura da Informação; Comunidade LGBTQ; Turismo LGBTQ; Sistema de Rotulagem

Abstract: This paper to analyze the tourism site LGBTQ Travel Bi through approaches to Information Architecture focusing on the labeling system. This research is characterized as analytical and exploratory, based on the theoretical assumptions of Information Architecture, LGBTQ Community, LGBTQ Tourism in a social context associated with the access and use of public information in the LGBTQ community. Methodologically, it is a qualitative research, descriptive and analytical. It is justified by the relevance of the theme, because it is little explored and especially by the social role it plays in raising issues of groups so vulnerable to prejudice and violence in our society. Creating, then, a place to reflect on a site with well organized information as a means of promoting rights, struggles, analysis and receiving these groups. An analysis and discussion of the results point to the site that requires a restructuring with regard to the navigation system with integration to folksonomy and adaptation of the image labels to the texts.

Keywords: Information Architecture; LGBTQ Community; LGBTQ tourism; Labeling System

1 INTRODUÇÃO

Essa pesquisa apresenta resultados parciais da dissertação de mestrado intitulada: “Arquitetura da Informação em Websites de Turismo LGBTQ” desenvolvida e defendida no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

As Tecnologias de Informação e Comunicação, e mais especificamente a Web, contribuem para o desenvolvimento de ambientes informacionais digitais que contemplam entretenimento, informações turísticas para públicos específicos, entre outros. Neste sentido, destacam-se os websites de turismo para Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transexuais, Travestis e Queer (LGBTQI+), que são ambientes informacionais digitais criados para a disponibilização de informações turísticas direcionadas para esse público.

Estudos anteriores de Brito; Silva; Matias (2017); Brito; Menezes; Matias (2018); Brito; Afonso; Matias (2019) mostram que a Arquitetura da Informação dos websites de turismo LGBTQ apresenta uma estrutura com características e rótulos específicos, e que demanda uma organização adequada a estas características e estudos que considerem suas especificidades.

Segundo Sanches; Mancini; Nascimento (2011) o Turista LGBTQI+ deseja conhecer uma realidade, com práticas e dinâmicas próprias, por meio do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação que transmita sensações e prazeres, que possibilite o contato com distintos contextos culturais e ou alternativos ao seu convívio diário. Estas práticas podem ser observadas nos websites de turismo LGBTQI+, que propiciam as interações e conexões com os usuários.

Nesse sentido, a Arquitetura da Informação tem se instituído como um campo de investigação científica por meio do uso intenso das Tecnologias de Informação e Comunicação. Ela tem oferecido contribuições teóricas e práticas proporcionando o uso e a avaliação de ambientes informacionais digitais presentes no cotidiano das pessoas. (VECHIATO; OLIVEIRA; VIDOTTI, 2016)

Assim, a Arquitetura da Informação, como uma disciplina teórica e prática da Ciência da Informação objetiva a estruturação e o desenvolvimento de conteúdos em ambientes

informacionais digitais para que o usuário possa recuperar informações de forma mais sucinta e padronizada. (CAMARGO; VIDOTTI, 2011)

O problema dessa pesquisa se constrói por meio da seguinte questão: A rotulagem no website turismo LGBTQI+ ViajaBi está estruturada nos aportes da Arquitetura da Informação? Assim, o objetivo dessa pesquisa é analisar a Arquitetura da Informação com enfoque no sistema de rotulagem no website ViajaBi de modo a otimizar o acesso às informações turísticas pela comunidade LGBTQI+.

O website Viajabí é um ambiente informacional digital que tem como missão e objetivo disponibilizar conteúdos turísticos para a comunidade LGBTQI+. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, de cunho descritivo e analítico. Ela se justifica pela relevância do tema, por ser pouco explorado e principalmente pelo papel social que apresenta ao levantar a questão de grupos tão vulneráveis ao preconceito e à violência na nossa sociedade. Criando, então, lugar pra reflexão do poder de um website com informações bem organizadas como meio de promoção dos direitos, lutas, anseios e receios destes grupos.

Essa pesquisa está estruturada em 6 seções. Sendo a seção 1: considerações iniciais da pesquisa; a seção 2 apresenta a Arquitetura da Informação, seção 3 a comunidade LGBTQI+; a seção 4: Turismo LGBTQ; seção 5: procedimentos metodológicos; a seção 6 apresenta a análise e discussão dos resultados e por fim, na seção 7, as considerações finais.

2 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

A Arquitetura da Informação objetiva a estruturação e o desenvolvimento de conteúdos em ambientes informacionais digitais e possibilita aos sujeitos informacionais recuperar informações de modo mais rápido e focado em especialidades. (VECHIATO; OLIVEIRA; VIDOTTI, 2016). Portanto, o Arquiteto da Informação tem um papel fundamental na estruturação dos ambientes informacionais digitais.

Em uma abordagem histórica, Wurman na década de 70 divulgou inicialmente o termo Arquitetura da Informação e contribuiu para a teorização e o desenvolvimento dessa área de conhecimento. Em 1998, Louis Rosenfeld e Peter Morville dão um grande passo para o desenvolvimento da área, ao promover a conceituação da mesma por meio de fundamentos da Ciência da Informação (CAMARGO, 2010).

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

Nesse sentido, a Arquitetura da Informação busca a melhoria do fluxo informacional de *websites*, por meio da organização dos sistemas de organização, rotulagem, navegação e busca do ambiente. As funções de cada sistema são:

[...] o **sistema de organização** tem como finalidade distribuir o conteúdo no *website*, utilizando as formas de organização através de Esquemas e Estruturas.

O **sistema de navegação**, que permite uma interação do *website* com o usuário favorecendo caminhos que facilitem a obtenção da informação procurada.

O **sistema de rotulagem** possui informações que podem ser acessadas através de palavra ou ícone que auxiliam na identificação o conteúdo.

O **sistema de busca** é responsável pelo acesso rápido à informação contida no *website*. (ROSENFELD; MORVILLE, 2006, tradução nossa, grifo nosso).

O sistema de organização está composto por esquemas exatos (onde a organização pode se dar por ordem alfabética, cronológica e/ou geográfica); esquemas ambíguos (a organização se dá por tópicos, orientados à tarefa, como metáforas, ou direcionados a um público específico); e os esquemas estruturais (obedece a uma ordenação de tipo hierárquica, hipertextual e de classificação social, sendo esta última é feita a partir da atribuição de palavras-chave pelo próprio usuário) (ROSENFELD, MORVILLE, ARANGO, 2015)

O sistema de navegação pode ser de tipo integrado (o qual se classifica como global quando permite o acesso direto às principais áreas e funções do *website*; local, quando oferece opções locais de navegação e contextual que utiliza links específicos que redirecionam o usuário para uma página, documento ou objeto particular); ou de tipo suplementar (o Mapa do Site que apresenta todos os itens contidos no *website* em forma de gráficos, figuras e/ou hipertexto, oferecendo ao usuário o acesso direto às páginas do ambiente; o Índice do site que é uma relação de palavras-chave ou frases de todos os assuntos apresentados de forma alfabética; a Trilha de migalhas são os rastros que o usuário percorreu, possibilitando uma navegação otimizada)(ROSENFELD, MORVILLE, ARANGO, 2015).

O sistema de rotulagem pode ser de tipo textual (Links contextuais representando informações que remetem a outras páginas; os Cabeçalhos descrevem o conteúdo que se segue; Rótulos dentro do sistema de navegação ou Termos de indexação que descrevem qualquer tipo de conteúdo como palavras-chave, tags, metadados descritivos, taxonomias,

vocabulários controlados e tesouros) ou iconográfico (ícones podem representar o conteúdo de uma informação) (ROSENFELD, MORVILLE, ARANGO, 2015).

O Sistema de Busca possibilita aos usuários localizarem uma informação dentro do ambiente informacional (ROSENFELD, MORVILLE, ARANGO, 2015).

O último sistema da Arquitetura da Informação é o sistema de representação. Segundo Vidotti et al. (2019) esse tipo de sistema tem a função de auxiliar nos processos de recuperação da informação, organização, navegação, busca e outras, ao fornecer estruturas como metadados, tesouros, vocabulários controlados e ontologias.

Dentre todos os elementos e sistemas apresentados, o sistema de Rotulagem é o mais complexo, pois há uma grande possibilidade de erros linguísticos e conceituais passarem despercebidos pelo olhar dos usuários na construção, e manutenção dos ambientes informacionais digitais. A atividade de atribuir rótulos é inerente ao ser humano e está presente em todas as expressões (FERREIRA, 2018).

De acordo com Reis (2007), os rótulos são símbolos linguísticos para representar um determinado objeto ou descrever algum recurso e o seu objetivo é facilitar o processo de comunicação entre uma representação imagética ou textual.

Nesse contexto, para se entender melhor os rótulos, em especial os textuais, Orlandi (2003) explica que o rótulo textual, apresentando a ideia de texto em si não é simplesmente o produto pronto e acabado, e que seu sentido não está em si próprio. Os sujeitos informacionais constroem a partir dele, considerando também o contexto em que este inserido e o seu posicionamento de acordo com as suas necessidades informacionais (ORLANDI, 2003).

Os rótulos textuais podem estar presentes no primeiro nível (página principal) ou no segundo nível (páginas secundárias), também podem estar acompanhados de figuras imagéticas, ícones ou outras representações isso varia de acordo com as especificidades do ambiente informacional. (REIS, 2007)

Representar e associar os rótulos a conceitos é um ato natural dos seres humanos e que permite criar a linguagem para a comunicação. Na visão simplista, é apenas uma relação de termos na qual atribuímos a cada conceito um símbolo (termo), mas que se torna uma necessidade fundamentação e de compressão dos usuários que o representa (REIS, 2007).

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

A Linguística Textual é uma ferramenta primordial para a Arquitetura da Informação, com grande capacidade de suprir as deficiências existentes no processo de rotulagem, por meio da coesão e coerência dos termos e expressões utilizadas para representar um conteúdo de forma mais concisa e confiável ao usuário. (FERNANDES; SOUZA; OLIVEIRA, 2013).

De modo a entender a aplicação dessa pesquisa sobre o objeto de investigação, na próxima seção serão discutidas as abordagens da comunidade LGBTQI+ e posteriormente o turismo LGBTQI+.

3 COMUNIDADE LGBTQI+

A comunidade LGBTQI+ possui demandas informacionais específicas, quais sejam ligadas à sua forma de expressar (linguagem) ou ao seu posicionamento como movimento social, que devem ser repensadas em todas as esferas, principalmente no que diz respeito à utilização e acesso nos ambientes informacionais digitais (BRITO 2019)

Quadro 1: Definições da Comunidade LGBTQI+

Categorias	Definição
Lésbicas	Lésbicas são mulheres homossexuais, ou seja, mulheres que se sentem atraídas e desejadas física, emocional e espiritualmente e que possuem relacionamento com outras mulheres. (ANTUNES, 1987)
Gays	<i>Gay</i> significa homossexual masculino utilizado seja como substantivo ou adjetivo tornou-se aceito na década de 60 seu uso é dominante na comunidade LGBT. (BURRIDGE, 2005, p.59)
Travestis	A travesti é um indivíduo que necessita das vestes do sexo oposto para excitação vestes do sexo oposto para excitação sexual e que, às vezes, busca transformar o seu corpo para que apresente as características do sexo desejado, geralmente, porque não se sente pertencente ao seu sexo biológico (PICAZIO,
Transexuais	Transgêneros remete àquelas pessoas cuja expressão de gênero não corresponde ao papel social atribuído ao gênero designado para elas no nascimento. É importante salientar que o prefixo trans, significa “além de”, “através de”. (PINHO, 2010, p.39)
Intersexual	Intersexo é um indivíduo que nasce com uma genitália que possui características dos sexos masculino e feminino, ou mesmo, que foge às características socialmente construídas para o masculino e feminino, caracterizando, assim, uma ambigüidade. Anteriormente era conhecido como hermafrodita, termo este que estava carregado de estigmas. (PINHO, 2010, p.32)

Fonte: Pinho (2010, p.31-32)

Quanto à forma de se expressar da comunidade LGBTQ, a linguagem predominante é denominada Pajubá. O Pajubá é uma de variação do Iorubá, este último é um dialeto de origem africana, que foi apropriado e resignificado pela comunidade LGBTQI+ (NASCIMENTO, 2015).

A sigla LGBTQI+, compreende as Lésbicas, os Gays, os Bissexuais, as Travestis e o conceito de *Queer*, que representa a *Teoria Queer*, idealizada por Judith Butler (1999). De modo a compreender o acrônimo, sintetiza-se no quadro 1 as definições da comunidade LGBTQ, adaptado com base na tese de doutorado de Pinho (2010, p.31-32)

O conceito de Queer integrado ao acrônimo LGBTQ repensa as discussões sobre os pensamentos de Butler (1999) e defende que a ideia rótulos devem ser desconstruída e repensada sob os aspectos dos estudos de gênero e sexualidade. Na próxima seção serão apresentadas as discussões sobre o turismo LGBTQ.

4 TURISMO LGBTQ

O turismo LGBTQ se estabelece como um espaço de sociabilidade da comunidade LGBTQ. Trigo (2009) apresenta uma conceituação de turismo LGBTQ e define como um processo que envolve o planejamento, operação e divulgação de destinos turísticos para o segmento LGBTQI+.

Guerra (2015) destaca que o turismo LGBTQI+ e envolvimento com as Tecnologias de Informação e Comunicação é uma grande fonte de informação, pois possibilita uma integração e participação da comunidade LGBTQ em diversos aspectos da sociedade em geral, permeando espaço híbridos.

Estas práticas de vivências no turismo podem ser observadas nos websites de turismo LGBTQ, que são o foco dessa pesquisa e que propiciam a busca e o desejo de estabelecer conexões por processos de apropriação e uso do ambiente informacional digital.

Vale destacar que o turismo LGBTQ não é apenas um processo ligado ao prazer dos turistas LGBTQ, é também mais um espaço de conquistas e ativismo que é socializado nos lugares por onde passam.

Churchmuch (2010) ressalta que não basta colocar variações do símbolo do arco-íris ou figuras que remetem a esta comunidade nas mídias, websites, para conquistar todo o

LGBTQI+, é preciso engajamento público, simpatia e que estes ambientes informacionais digitais atendam às necessidades informacionais de maneira efetiva e que estejam direcionados aos sistemas da Arquitetura da Informação.

Por fim, com base em Guerra (2015), o turismo LGBTQI+ tem se constituído no cenário de entretenimento na área de consumo de lazer e serviços, e tem uma característica fundamental que é fomentar a visibilidade e luta contra a homofobia que ainda é muito intensa em algumas partes do mundo. Na próxima seção serão apresentados os procedimentos metodológicos da pesquisa.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa se caracteriza como aplicada e descritiva, pois objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos e possuindo uma abordagem qualitativa e quantitativa, no que diz respeito à categorização dos rótulos e conteúdo informacional dos websites. (APPOLINÁRIO, 2011).

A análise no website ViajaBi foi realizada a partir da observação direta não participativa, em que foi observada a disposição das informações nos ambientes no que tange à organização, à navegação, à rotulagem, à busca (ROSENFELD, MORVILLE, ARANGO, 2015).

Segundo Inafuko (2012) esse tipo de avaliação é sem a presença do usuário; a análise é feita pelo próprio pesquisador apresentando anotações e identificando os possíveis problemas. A análise e a coleta de dados no website foram realizadas no dia 16 de maio de 2019. Para análise dos rótulos textuais no website foram analisados os seguintes pontos

- a) Rótulos imagéticos associados: Se o rótulo está ligado a recursos imagéticos
- b) Apresentação do rótulo: Se apresenta no primeiro ou no segundo nível
- c) Rótulo na representação LGBTQ: Se o rótulo corresponde a uma letra do acrônimo LGBTQ.
- d) Pajubá: Se o rótulo pertence à linguagem LGBTQ
- e) Conteúdo acessado: Se o conteúdo do rótulo informacional está de acordo com a representatividade no acrônimo das Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e *Queer*.

Posteriormente foram alocados em quadros e tabelas, bem como a porcentagem com a frequência de rótulos.

No quadro 2 apresenta-se um exemplo desse processo de coleta e categorização, bem como apresentação dos rótulos

Quadro 2: Exemplo de Coleta e análise dos rótulos

Rótulos textuais	Rótulos Imagéticos associados? (S/N)	Apresentação Do Rótulo	Rótulo na Representação na sigla LGBTQ	Pajubá? (S/N)	Conteúdo acessado Sigla LGBTQ

Fonte: Dados da pesquisa, 2019

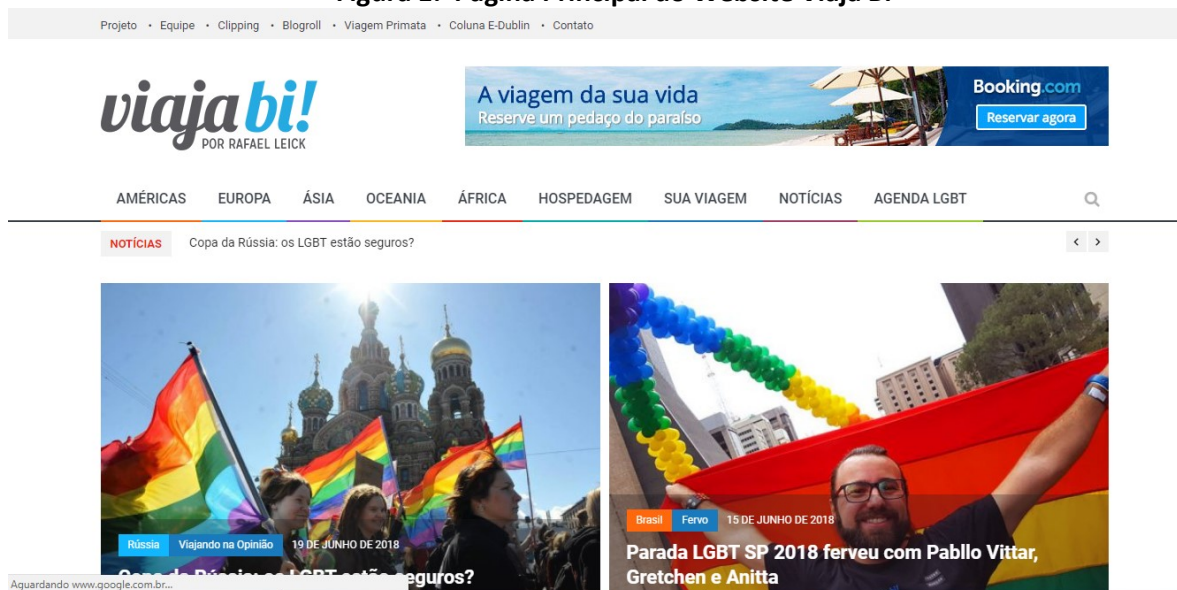
6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção são apresentados o website ViajaBi, análise do sistema de rotulagem posteriormente a identificação dos elementos da Arquitetura da Informação.

6.1 Apresentação do ViajaBi

Como foi apresentado anteriormente o website Viaja Bi tem como objetivo fornecer informações turísticas à comunidade LGBTQi+. Ele foi criado em 2014 e dá dicas de maneiras irreverentes e intuitiva (VIAJABI, 2019). Na figura 1 apresenta-se a sua página principal.

Figura 1: Página Principal do Website Viaja Bi



Fonte: viajabi.com.br

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

Segundo informações da própria página do ViajaBi (2019), além dos relatos, os sujeitos informacionais também podem esperar divulgação de informações relevantes, o objetivo do ambiente informacional é se tornar um agregador de conteúdo de viagem LGBTQ referência no país.

6.2 Análise do Sistema de Rotulagem

No quadro 3 apresenta-se a sistematização dos rótulos identificados no ViajaBi e posteriormente na tabela 1 a tabulação da frequência desses rótulos.

Quadro 3: Sistematização dos Rótulos no website Viaja Bi

Rótulos textuais	Rótulos Imagéticos associados? (S/N)	Apresentação do Rótulo	Rótulo na Representação na sigla LGBTQ	Pajubá? (S/N)	Conteúdo acessado Sigla LGBTQ
Américas	N	1º nível	≠	N	Gay
América do Norte	N	2º nível	≠	N	LGBTQ
Canadá	N	2º nível	≠	N	GAY
Estados Unidos	N	2º nível	≠	N	GAY
México	N	2º nível	≠	N	GAY
América do Sul	N	1º nível	≠	N	GAY
Argentina	N	1º nível	≠	N	GAY
Brasil	N	1º nível	≠	N	GAY
Chile	N	1º nível	≠	N	GAY
Colômbia	N	1º nível	≠	N	GAY
Peru	N	1º nível	≠	N	GAY
Uruguai	N	1º nível	≠	N	GAY
Venezuela	N	1º nível	≠	N	GAY
América Central e Caribe	N	2º nível	≠	N	GAY
Aruba	N	1º nível	≠	N	GAY
Bermudas	N	1º nível	≠	N	GAY
Cuba	N	1º nível	≠	N	GAY
Curaçao	N	1º nível	≠	N	GAY
Europa	N	2º nível	≠	N	Gay
Alemanha	N	1º nível	≠	N	GAY
Dinamarca	N	1º nível	≠	N	GAY
Escócia	N	1º nível	≠	N	GAY
Eslováquia	N	1º nível	≠	N	GAY
Espanha	N	1º nível	≠	N	GAY
Finlândia	N	1º nível	≠	N	GAY
França	N	1º nível	≠	N	GAY
Grécia	N	1º nível	≠	N	GAY
Holanda	N	1º nível	≠	N	GAY
Hungria	N	1º nível	≠	N	GAY
Inglaterra	N	1º nível	≠	N	GAY

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

Irlanda	N	1º nível	☒	N	GAY
Itália	N	1º nível	☒	N	GAY
País de Gales	N	1º nível	☒	N	GAY
Rússia	N	1º nível	☒	N	GAY
Suécia	N	1º nível	☒	N	GAY
Ásia	N	1º nível	☒	N	GAY
Camboja	N	1º nível	☒	N	GAY
Filipinas	N	1º nível	☒	N	GAY
Índia	N	1º nível	☒	N	GAY
Indonésia	N	1º nível	☒	N	GAY
Israel	N	1º nível	☒	N	GAY
Japão	N	1º nível	☒	N	GAY
Laos	N	1º nível	☒	N	GAY
Malásia	N	1º nível	☒	N	GAY
Maldivas	N	1º nível	☒	N	GAY
Myanmar	N	1º nível	☒	N	GAY
Nepal	N	1º nível	☒	N	GAY
Srilanka	N	1º nível	☒	N	GAY
Tailândia	N	1º nível	☒	N	GAY
Taiwan	N	1º nível	☒	N	L E G
Vietnã	N	1º nível	☒	N	GAY
Oceania	N	1º nível	☒	N	LGBTQ
Austrália	N	1º nível	☒	N	GAY
Nova Zelândia	N	1º nível	☒	N	GAY
Polinésia Francesa	N	1º nível	☒	NN	GAY
África	N	2º nível	☒	N	LGBTQ
África do Sul	N	1º nível	☒	N	GAY
Namíbia	N	1º nível	☒	N	GAY
Hospedagem	N	1º nível	☒	N	LGBTQ
Sua viagem	N	1º nível	☒	N	LGB
Saunas	N	1º nível	☒	N	GAY
Notícias	N	1º nível	☒	N	LGBTQ
Agenda LGBT	N	1º nível	☒	N	LGBTQ
Projeto	N	1º nível	☒	N	LGBTQ
Equipe	N	1º nível	☒	N	L e T
Clipping	N	1º nível	☒	N	-
BlogRoll	N	1º nível	☒	N	-
Viagem Primata	N	1º nível	☒	N	-
Coluna Hypheness	N	1º nível	☒	N	-
Coluna e- Dublin	N	1º nível	☒	N	-
Contato	N	1º nível	☒	N	-
Hotéis	N	1º nível	☒	N	LGBTQ
Voô	N	1º nível	☒	N	LGBTQ
Redes Sociais	S	1º nível		N	LGBTQ

Fonte: Dados da Pesquisa, 2019

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

Tabela 1 - Frequência e apresentação dos Rótulos no Website ViajaBi

Rótulos Imagéticos associados?		
	Frequência	Porcentagem
Não	74	100
Apresentação do rótulo		
Sim	67	90,5
Não	7	9,5
Rótulo na Representação na sigla LGBTQ		
Não pertence ∉	74	100,0
Pajubá?		
Sim	1	1,4
Não	73	98,6
Conteúdo acessado na Sigla LGBTQ		
Gay	55	74,3
LGBTQ	10	13,5
L e G	1	1,4
L e T	1	1,4
Não se aplica	7	9,5
Total	74	100,0

Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Dos 74 rótulos analisados do website Viaja Bi, não há uma apresentação direta com rótulos imagéticos associados. Os rótulos imagéticos estão representados por meio das notícias ligadas às hospedagens, pousadas e nas mídias sociais no primeiro nível. Os rótulos são neutros e não há uma nenhuma representação no acrônimo LGBTQI+, apenas no que diz respeito aos conteúdos informacionais acessados.

No website foi localizado apenas um rótulo relacionado ao vocabulário Pajubá, “Bi” que significa homossexual masculino (gay), isso representa um percentual de 1,4% dos rótulos no contexto do vocabulário Pajubá, o que é uma representação quase nula em relação ao total.

O website apresenta a grande maioria do seu conteúdo direcionada aos gays representando 74,3%, e apenas 13,5 % representa as Lésbicas, Bissexuais e transexuais. Além disso, vale destacar que nesse contexto a representação Trans, são apenas conteúdos para as mulheres trans e travestis, excluindo nesse bojo os homens trans.

A representação e a participação de homens trans nas atividades cotidianas, por mais que sejam aceitos na sociedade, por apresentarem uma imagem masculina, são ainda

enraizadas de forma preconceituosa por parte de gays masculinos, conforme discute Butler (2003) e Almeida (2012).

A invisibilidade das Lésbicas, Bissexuais e pessoas trans constatada a partir da análise no Viaja Bi, da quantidade e do conteúdo direcionados para esse público supracitado em relação aos demais, leva à constatação de que a criação de um website de turismo voltado para a comunidade LBTQ é relevante para atender às demandas não atendidas destes segmentos sociais. (MAGALHÃES, 2018)

É visível que há, na ausência aqui ressaltada, uma oportunidade de gerar conteúdo e diminuir a carência de representatividade para as mulheres e transsexuais ajudando-os a obter informações específicas e importantes antes de fazerem um roteiro turístico (MAGALHÃES, 2018).

Em contraponto com a discussão de estudos de gênero e sexualidade, Butler (2003), comenta sobre os espaços de prazer, segundo ela: segmentações como turismo, são vinculadas a liberdade sexual são fundamentais, uma vez que perpassa os limites da segmentação de gênero.

Os gays sendo tratados como seres humanos biologicamente machos, encontram nesse cenário um espaço de aceitação maior em relação as demais categorias da comunidade LBT, exceto aos gays afeminados, que acabam sofrendo preconceito em relação a outros gays.

Nesse sentido, Magalhães (2018) explica que a militância LGBTQ é na grande maioria um espaço formado por gays e para gays, o que pode ser constada e identificada por meio da análise e apresentação dos conteúdos dos rótulos analisados no ViajaBi. O website apresenta como missão, informações sobre a comunidade LGBTQI+, no entanto atende em sua grande maioria conteúdos informativos para os gays.

Nesse sentido, para o desenvolvimento da Arquitetura da Informação de um ambiente informacional digital, uma atividade prévia é definir a missão do website (ROSENFELD; MORVILLE; ARANGO, 2015) e posteriormente, equilibrar as necessidades da organização, dos rótulos e conteúdos informativos para os sujeitos informacionais em questão.

De modo a ilustrar a visibilidade do ambiente informacional, apresenta-se uma nuvem de *tags*, figura 5 com os termos de maior incidência no ViajaBi, de modo a proporcionar uma visão global dos objetivos apresentados no website.

Figura 5: Nuvem de tags no website ViajaBi



Fonte: Elaborado pelos autores, 2019

As nuvens de tags se apresentam pela frequência com que um determinado termo é requisitado na busca de informação, e outras, e de forma mais comum, à frequência com que os conceitos aparecem em determinado contexto. (CALDAS; MOREIRA, 2009).

Na figura 3 os termos de maior incidência no website foram: LGBTQ, GAY, BRASIL, CANADÁ E HOTEL. Destaca-se novamente que os conteúdos informacionais presentes no website, em sua grande maioria estão ligados apenas aos gays, o que mostra a necessidade de uma reorganização da Arquitetura da Informação, em especial aos conteúdos informacionais, para que o ambiente contemple toda a comunidade LGBTQI+.

A seguir apresenta-se a análise dos elementos da Arquitetura da Informação: Sistema de organização, Sistema de Navegação e Sistema de Busca. As análises foram realizadas com base nos sistemas de rotulagem que foram apresentados anteriormente.

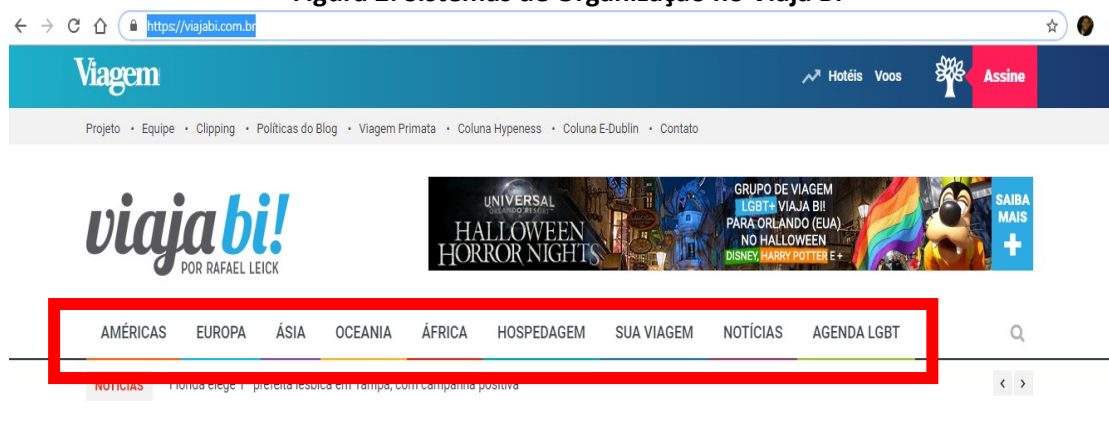
6.3 Análise dos Elementos da Arquitetura da Informação identificados

- a) Sistema de Organização:

Ao analisar o sistema de organização, verificou-se a existência dos seguintes elementos: esquemas exatos cronológicos e geográficos; esquemas ambíguos, distribuídos por tópicos e direcionados a públicos específicos. Em relação à estrutura do ambiente apresenta estrutura *top down* e teias hipertextuais.

Na figura 2 apresenta-se um exemplo da coleta de dados no sistema de organização.

Figura 2: Sistemas de Organização no Viaja Bi



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

O website é organizado por continentes, quais sejam: Américas, Europa, Ásia, Oceania, África. E também por outras três categorias como: Hospedagem, Sua Viagem, Notícias e Agenda LGBT.

É também hipertextual e heterogênea, tendo em vista que oferece uma diversidade de formas de conteúdo, bem como conteúdos organizados por tópicos específicos e classes de subordinação, como em: Sua Viagem Notícias e Agenda LGBTQI+.

b) Sistema de Navegação:

O segundo sistema analisado foi o de navegação, o qual permite que o usuário se locomova dentro do ambiente digital. Distinguiram-se os elementos de navegação global e contextual; navegação por links contextuais no sistema de navegação. Os elementos de navegação complementar, o mapa do *site* e índice do *site* não foram identificados. Na figura 3 apresenta-se um grupo ou nuvem de tags identificadas, “Uma nuvem de tags é um conjunto de etiquetas e termos exibidas em tamanhos diferentes, sendo que o destaque no tamanho de exibição é obtido por critérios específicos do sistema” (CALDAS; MOREIRA; 2012, p.7).

Figura 3: Tags identificadas no website ViajaBi



Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Estes grupos ou nuvens de tags são construídos pelo próprio desenvolvedor do website para facilitar o processo de navegação da informação por parte dos usuários. A participação dos usuários também se dá pela possibilidade de compartilhamento das informações nas mídias sociais, quais sejam, os ícones do *WhatsApp*, *Facebook*, *Twitter*, *Google +* como também mostra a figura.

c) Sistema de Busca:

O último sistema analisado foi o de busca. Segundo Rosenfeld; Morville; Arango (2015), o sistema de Busca em um ambiente informacional contribui para a localização e acesso rápido das informações desejadas pelos sujeitos informacionais.

No ViajaBi o Sistema de Busca está localizado na página principal do website, lado direito, representado por meio uma Lupa como mostra a figura 4

Figura 4: Sistema de Busca no ViajaBi



Fonte: Dados da pesquisa, 2019

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

O sistema de Busca de busca presente no ViajaBi apresenta resultados apresentados em listagem cronológica, não sendo possível fazer refinamento da busca.

6.4 Pontos bem avaliados e pontos que precisam melhorar identificados no website

Com base na análise no website a partir das abordagens teóricas da Arquitetura da Informação, apresenta-se um quadro pontos positivos e negativos na estrutura no website, o que pode contribuir para o uso, disseminação e recuperação da informação por parte da comunidade LGBTQI+ envolvidas nesse ambiente:

Quadro 4: Aspectos bem avaliados e pontos de melhorias identificados no ViajaBi

Pontos bem avaliados	Pontos que precisam melhorar
- Atualizam constantemente as redes sociais indicadas no website, além de possibilitarem o compartilhamento das publicações neste; - A organização por tópicos possibilita o usuário localizar a informação de acordo com os conceitos e as necessidades informacionais; - Navegação do tipo geográfica possibilita o usuário encontrar informações por localidade e continentes; - Possui uma nuvem de tags para os sujeitos informacionais navegar com os conceitos apresentados pelo próprio sistema;	- O sistema de Busca não apresenta possibilidades de busca avançada, tampouco combinações com termos do próprio website; - Não possibilita a participação dos usuários por meio da inserção dos termos (classificação social e ou folksonomia); - Ausência de combinação de rótulos textuais e imagéticos; - Os conteúdos informacionais são quase exclusivos para os gays e atende minimamente às lésbicas, bissexuais e trans; (Repensar a missão e a visão do website)

Fonte: Dados da pesquisa, 2019

A análise dos resultados acima permitiu identificar aspectos positivos e sugestões de melhorias no website ViajaBi. A análise do website possibilitou a compreensão dos elementos analisados nas atividades comunicacionais e informacionais da comunidade LGBTQI+, bem como uma melhor compreensão sobre os sistemas e elementos da Arquitetura da Informação e enfoque no sistema de rotulagem demonstradas no Quadro 4.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebeu-se, durante a análise no website ViajaBi a ausência de elementos que poderiam facilitar a busca e a recuperação; como exemplo, cita-se a ausência do refinamento da busca mapa do site, classificação social que poderia fornecer uma recuperação da informação mais efetiva no ViajaBi.

A utilização de rótulos do vocabulário Pajubá é muito baixa, desse modo infere-se que o website demanda investimentos neste quesito para atender a todos os segmentos LGBTQ, pois o sistema de rotulagem é fundamental para a estruturação deste tipo de website, na medida em que este sistema está diretamente ligado aos conteúdo em questão, e se configura e desenha as necessidades e demandas informacionais dessa comunidade.

A utilização de uma arquitetura informacional bem planejada pode facilitar o processo de desenvolvimento, auxiliar na estruturação das informações e adequar os ambientes informacionais digitais colaborativos.

Os estudos têm indicado que, se o projeto de construção de um ambiente digital é sistematizado a partir dos aparatos teóricos e práticos da Arquitetura da Informação, maiores serão a eficiência e eficácia no uso destes sistemas de informações.

Além disso, vale destacar que as pesquisas sobre a temática LGBTQ na Ciência da Informação ainda são incipientes. A comunidade LGBTQ precisa estar inserida de forma mais intensa em estudos na área, principalmente no que diz respeito à aplicação das Tecnologias de Informação e Comunicação e na organização do conhecimento via Arquitetura da Informação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, G. Homens trans: novas matrizes na aquarela da masculinidade? **Revista de estudos feministas**, Florianópolis, v. 20 n.2, 2012.

APPOLINÁRIO, Fabio. **Dicionário de Metodologia Científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011, 259 p.

BRITO, J.F. **Arquitetura da Informação em websites de turismo LGBTQ**. 2019. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019.

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

BRITO, J.; AFONSO, R.; MATIAS, M. Arquitetura Da Informação Com Enfoque Semiótico No Guia Gay São Paulo. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, [S.l.], v. 13, n. 1, p. 68-76, mar. 2019.

BRITO J. F.; SILVA, R. C; MATIAS, M. Arquitetura da Informação e Sintaxe das linguagens imagéticas no website Guia Gay Floripa. WORKSHOP DE INFORMAÇÃO, DADOS E TECNOLOGIA WIDAT. 1., 2018. **Anais...** v.1, p.28, 2018.

BRITO J.F; MENEZES G.S; MATIAS, M. Testes de Usabilidade em ambientes informacionais: uma análise do website Guia Gay Floripa. . *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. 19.,2018. **Anais do ENANCIB**, Marília, São Paulo, 2018.

BUTLER, J. **Gender trouble: feminism and the subversion of identity**. London: Routledge, 1999.

CALDAS, W. F.; MOREIRA, M. P. Folksonomia e classificação de etiquetas: estudo de caso Flickr. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: ANCIB, 2009. Disponível em:

CHURCHMUCH, T. **Turismo LGBT** - Trabalhando diversidades. *In*: V Salão do Turismo, 2010, São Paulo, SP, 2010.

BUTLER, Judith. **Problemas de gênero: feminismo e subversão da identidade**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003. 236p.

CAMARGO, L. S. A. DE; VIDOTTI, S. A. B. G. **Arquitetura da informação: uma abordagem prática para o tratamento de conteúdo e interface em ambientes informacionais digitais**. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

CAMARGO, L. S. A. de. **Metodologia de Desenvolvimento de Ambientes Informacionais Digitais a partir dos Princípios da Arquitetura da Informação**. 2010. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista.

FERNANDES, R. A; SOUZA, S, B; OLIVEIRA, H.P.C. Arquitetura da Informação e Linguística Textual: articulando os processos de rotulagem. **Anais...**3 Encontro Universitário da UFC – Cariri, 2011.

FERREIRA, A. M.J.F.C. **As contribuições da Experiência do Usuário para Arquitetura da Informação**. 2018. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, 2018.

GUERRA, Á. R. D. T. **O Turismo LGBT em Brasília: desafios do lazer e da hospitalidade**. Dissertação (Mestrado em Turismo). 2015. 83 f. - Centro de Excelência em Turismo. Universidade de Brasília, Brasília-DF.

INAFUKO, L.A.S; VIDOTTI, S.A.B.G. Diretrizes para o desenvolvimento e a avaliação de blogs de biblioteca. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 17, n. 35, p. 145-166, dez. 2012.

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

MAGALHÃES, M.C **A invisibilidade lésbica em blogs de turismo brasileiros**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso. UNICEUB: Brasília, 2018. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/235/12302>. Acesso em: 08. ago. 2019

MORVILLE, P; ROSENFELD, L. **Information Architecture for the World Wide Web**. Sebastopol, CA: O'Reilly, 2006. 504p.

NASCIMENTO, F. A. **Memória da militância**: a contribuição da Organização do Conhecimento para a reconstrução da memória do movimento LGBT da região do Cariri cearense. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pernambuco, 2015.

ORLANDI, Eni Pulcinelli. **O que é Linguística?**. 13. ed. São Paulo: Brasiliense, 2003.

PINHO, F. A. **Aspectos éticos em representação do conhecimento em temáticas relativas à homossexualidade masculina**: uma análise da precisão em linguagens de indexação brasileiras. 2010. 149 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2010

REIS, G. A. **Centrando a Arquitetura de Informação no usuário**. 2007. 250f. Dissertação (Mestrado em Ciência e Artes) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007

ROSENFELD, Louis; MORVILLE, Peter. **Information architecture for the World Wide Web**. Sebastopol: O'Reilly, 1998.

ROSENFELD, Louis; MORVILLE, Peter; ARANGO, Jorge. **Information architecture: for the web and beyond**. Sebastopol: O'Reilly, 2015.

SANCHES, T. C; MANCIN, L. A; NASCIMENTO, M. A. N.. Turismo GLS e o perfil do seu público consumidor na região norte do Paraná. **Turismo-Visão e Ação**, [S.l.], v. 13, n. 1, p. 81-95, 2011.

TRIGO, L. G. Ascensão do prazer na sociedade atual: turismo GLS. *In*: NETTO, Alexandre Panosso; ANSARAH, Marília Gomes dos Reis (org.). **Segmentação do mercado turístico: estudos, produtos e perspectivas**. Barueri: Manole, 2009. p. 141-163.

VECHIATO, F. L; OLIVEIRA, H. P. C. de; VIDOTTI, S.A. B.G. Arquitetura da informação pervasiva e encontrabilidade da informação: instrumento para a avaliação de ambientes informacionais híbridos. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., 2016, Salvador. **Anais...** Salvador: PPGCI, UFBA, 2016. p. 3755-3773.

VIDOTTI, S.A.B.G; CONEGLIAN, C.S; ROA MARTINEZ, S.M; VECHIATO, F.L; SANTAREM SEGUNDO, J.E. Web, Web Semântica e Web Pragmática. **Informação e Sociedade**: Estudos, João Pessoa. v.29. 2019. Disponível em: Acesso em: 29 maio 2019.

VIAJABI. **Sobre**. 2019. Disponível em: <https://viajabi.com.br/>. Acesso em: 22. mar 2019.