

Jornal do Ônibus: estudo sobre a utilização da informação pelos usuários do ônibus convencional e MOVE de Belo Horizonte¹

Thianne Fernanda dos Santos Vieira²

RESUMO - O Jornal do Ônibus é um instrumento utilizado pela Prefeitura de Belo Horizonte para facilitar a comunicação e transmissão de informações para os usuários dos ônibus convencionais e MOVE, que compõem um público heterogêneo. Vigora ininterruptamente desde 1994 e atualmente se encontra na sua 509ª edição. Foi estudado o comportamento informacional dos usuários desses meios de transportes públicos e a assimilação das informações do referido Jornal. Utilizando a técnica de Card Sorting foi possível hierarquizar as informações mais importantes para os usuários e, em conjunto, entrevistas e questionários foram aplicados para auxiliar nessa busca.

PALAVRAS-CHAVE: Estudo de Usuário. Comportamento Informacional. Acesso a Informação. Jornal do Ônibus. Card Sorting.

Bus Newspaper: study about the information use of by conventional bus and MOVE users from Belo Horizonte City

ABSTRACT - The Bus Newspaper is an instrument used by the Belo Horizonte City Hall to ease communication and transmission of information to the heterogeneous users of conventional and MOVE buses. It has been periodically published since 1994, being in its 509th edition. It was researched the information behavior of users of public transport means and the assimilation of information related to that magazine. By using the Card Sorting technique, it was possible to prioritize the most important information for users and, along with it, interviews and survey forms were administered to run this research.

Keywords: User Study. Informational Behavior. Information Access. Bus Newspaper. Card Sorting.

1 INTRODUÇÃO

Estudos que tratam da utilização da informação em um sistema de informação por usuários efetivos são frequentemente realizados, uma vez que é identificada a

¹ Artigo produzido pela discente do curso de Biblioteconomia da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG. Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil.

² thianne.vieira@gmail.com

necessidade de entender como se dá o comportamento informacional de um grupo específico, visando compreender suas necessidades para que melhorias no sistema sejam efetivadas e possibilitem que não usuários, bem como usuários em potencial, sejam atraídos e passem a utilizar os serviços prestados e demandar suas questões àquele sistema.

Conforme Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 53), os estudos de usuários são “elementos de destaque para o funcionamento ideal de uma unidade prestadora de serviços de informação”. Quando o perfil do usuário é traçado, é possível “prever demandas ou modificar serviços e produtos, adequando-os a uma nova realidade” (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 53). Isso faz com que haja inovação e mudança na estrutura do sistema.

Os estudos podem ser orientados para o sistema ou para o usuário, dependendo do contexto em que a definição de *informação* se encontra. Quando considerada objetiva e é pesquisado como o usuário faz para obtê-la, pode-se dizer que é orientada ao sistema. Quando a informação é vista como algo subjetivo, onde seu significado depende do que o usuário atribui como sentido, ela é centrada no usuário (CHOO, 2003).

A pesquisa em questão é centrada no sistema, onde serão analisadas as necessidades de informação dos usuários, o que eles consideram como mais importante e fundamental que deve haver no sistema pesquisado, o desempenho desse sistema, seu nível de alcance, além de traçar os perfis heterogêneos do seu público para que haja informações que atendam a todos os tipos de usuários.

O seguinte estudo diz respeito às experiências dos usuários dos ônibus públicos convencionais e MOVE da cidade de Belo Horizonte com o *Jornal do Ônibus*. Tem como objetivo geral analisar como se dá o contato dos usuários com o jornal, seu grau de utilização e sua influência na vida dos usuários e, como objetivo específico, descobrir seus problemas e benefícios, de forma a contribuir com informações que permitam a melhoria do instrumento a partir das opiniões dos usuários.

Após perceber que, devido ao turbulento cotidiano dos usuários dos ônibus convencionais e do MOVE, o *Jornal do Ônibus* muitas vezes não era lido, houve a necessidade de pesquisar a opinião dos usuários com relação a esse instrumento, para

verificar o que os leitores pensam a respeito do jornal e os motivos que levam à não realização da leitura deste.

A justificativa de se realizar essa pesquisa se deve ao fato de não ter sido encontrado nenhum material que revelasse indícios de assimilação das informações contidas no jornal pela população. O que há são estudos sobre a leitura, mas não sobre a opinião e as necessidades dos usuários. Conforme Choo (2003, p. 71):

[...] é importante estudar como a informação obtida é usada, entender como a informação ajuda o usuário e avaliar os resultados do uso, inclusive seu impacto, seus benefícios e sua contribuição para a noção de eficiência ou desempenho (CHOO, 2003, p.71).

2 OBJETO: JORNAL DO ÔNIBUS

O *Jornal do Ônibus* é um instrumento de divulgação de informações utilizado pela Prefeitura de Belo Horizonte para se comunicar com os usuários desse Sistema de Transporte Coletivo. Atualmente cerca de 1,5 milhão de pessoas são atendidas (BHTRANS, *on-line*, 2015).

A periodicidade do jornal é quinzenal, sendo que cada edição aborda diversos assuntos. Os assuntos tratam de educação no trânsito, respeito ao próximo, oportunidades de emprego, educação, saúde, eventos, programas sociais, concursos, entretenimentos, entre outros. São tratadas cerca de seis notícias por jornal. Normalmente, são disponíveis dois exemplares do jornal por ônibus convencional e três exemplares por MOVE. Em ambos os carros, os jornais são afixados em vidros, um atrás da cabine do motorista e outro após a roleta, na lateral esquerda. No MOVE, em especial, há um jornal afixado na lateral direita após a segunda porta, localizada na região central do ônibus.

FIGURA 1 – Jornal do Ônibus³.

FONTE: BHTRANS, *on-line*, 2015.

Sobre seu histórico, foi criado em 1994 pela Assessoria de Comunicação Social da Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte S.A. – BHTRANS, e hoje se encontra na sua 509ª edição. Não possui um padrão de formatação, a cada edição há informações distintas. Desde 2001, há fixamente um espaço reservado para a publicação de pessoas desaparecidas e, desde 2002, a seção de Gentileza Urbana recebe sugestões dos próprios usuários do transporte coletivo, sendo colocado juntamente com a publicação, o nome do usuário que sugeriu (BHTRANS, *on-line*, 2015).

Foi duas vezes vencedor do Prêmio Associação Brasileira de Comunicação Empresarial, na categoria de Boletim Externo, devido aos seus textos curtos e considerados de fácil assimilação, nos anos de 1996 e 2006. A principal atração do jornal são suas ilustrações e cores (BHTRANS, *on-line*, 2015).

De acordo com Rabaça (2001) *apud* Diniz e Saraiva (2015):

O *Jornal do Ônibus* é, assim, um meio de comunicação da BHTRANS, por atender satisfatoriamente às funções comunicacionais de informar, integrar, estimular e educar (RABAÇA, 2001 *apud* DINIZ; SARAIVA, 2015, p.147).

³ Ano 22, fevereiro de 2016, 501ª ed.

3 HIPÓTESES E PRESSUPOSTOS

Ao observar os usuários dos ônibus convencionais e MOVE e a sua relação com o *Jornal do Ônibus*, hipóteses e pressupostos foram formulados. Entretanto, é necessário que antes seja definido o significado desses termos e suas diferenças.

O conceito de hipótese é definido por Reis e Frota ([entre 1999 e 2016], p.03) como “[...], indagações a serem verificadas na investigação, afirmações provisórias a respeito de um determinado problema.”.

Já os pressupostos se diferem por não estarem sujeitos a testes empíricos, na realidade eles são aceitos como verdade *a priori*, sendo que são formulados a partir do raciocínio lógico (FRIEDMAN, 1981 *apud* SOUZA, 1991, p. 162).

Conforme Diniz e Saraiva (2015, p.152), que realizaram uma pesquisa sobre a semiótica do *Jornal do Ônibus*, quanto à localização dos jornais no espaço físico do ônibus, “a simples disposição não seria um fator impactante” (DINIZ; SARAIVA, 2015, p.152). A hipótese formulada contraria essa afirmação, pois acredita-se que os locais escolhidos para a exibição do jornal fazem com que ele seja menos ou mais lido e alcançável pelos usuários. Essa hipótese inclusive será discutida com mais intensidade no próximo tópico.

Outra hipótese é a de que as informações contidas em cada edição do jornal muitas vezes não atendem a todos os tipos de públicos. Devido à aleatoriedade das matérias divulgadas e nenhum estabelecimento de padrão nas publicações, nem sempre todos os jornais alcançam com eficiência seu heterogêneo público. Conforme Diniz e Saraiva (2015, p. 158), “a falta de padrões acarreta em uma poluição visual” (DINIZ; SARAIVA, 2015, p.158). Choo (2003, p.70) afirma que “[...], a informação só é útil quando o usuário infunde-lhe significado, e a mesma informação objetiva pode receber diferentes significados subjetivos de diferentes indivíduos” (CHOO, 2003, p.70). Então, de nada adianta para o usuário uma fonte que contenha assuntos específicos, que não vão ter significância nem relevância, até porque isso pode criar um vício de que as informações tratadas nunca são do seu interesse, levando-o a deixar de ler o jornal. Sem contar que a superlotação de informações, sem padronização e extremamente coloridas

não são atraentes, pelo contrário, são desmotivadoras. É necessário que seja traçado o perfil dos usuários para que as informações a cada edição abranjam o máximo de usuários possível.

Sobre o pressuposto, pela lógica, é acreditável que os idosos leem mais o jornal, pois a localização do jornal favorece a leitura por esses. Eles são privilegiados em relação ao restante dos usuários. Os jornais se encontram próximos dos lugares reservados para idosos, deficientes, gestantes e obesos, facilitando o acesso à fonte.

4 ACESSIBILIDADE À INFORMAÇÃO

Usualmente, o conceito de acessibilidade é usado para legitimar a falta de condições físicas, psicológicas e mentais de pessoas com deficiência. Entretanto aqui será atribuído outro conceito. Conforme a Universidade Federal do Ceará [entre 2010 e 2016]:

[...], a acessibilidade é condição de possibilidade para a transposição dos entraves que representam as barreiras para a efetiva participação de pessoas nos vários âmbitos da vida social. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, [entre 2010 e 2016], *on-line*).

Então, as dimensões da abrangência desse termo não só podem variar como variam. A natureza dela nesse estudo é de caráter informacional. É a condição para a inclusão social de todos os usuários frente ao *Jornal do Ônibus*.

Considerando que os jornais são posicionados em locais menos acessíveis à maioria dos usuários, principalmente aos que frequentemente se utilizam dos espaços traseiros dos carros, há dificuldade na obtenção das informações expostas no jornal. As fontes dos textos, quando pequenas, o estilo das fontes adotadas, o contraste das cores em relação à iluminação do ônibus, tudo isso contribui para que o acesso à informação seja dificultado. Os frequentes leitores precisam transpor esses empecilhos diversas vezes para conseguir ler o conteúdo do jornal. Choo (2003, p. 96) afirma que:

A acessibilidade de uma fonte é importante variável que orienta a decisão de usar ou não uma fonte. A acessibilidade é produto da proximidade da fonte, do esforço físico exigido, assim como do custo psicológico implicado no uso da fonte (CHOO, 2003, p.96).

O investimento no *Jornal do Ônibus* provavelmente tem um custo considerável, já que é necessária uma equipe atuando para que o jornal seja eficiente e eficaz, sem contar com as impressões quinzenais de milhares de jornais para que todos os ônibus possuam seus exemplares. Mas esse investimento pode se tornar um gasto desnecessário se os usuários não fizerem o correto uso do material.

Choo também diz que:

[...] muitos grupos de usuários preferem fontes locais e acessíveis, que não são, necessariamente, as melhores. Para esses usuários, a acessibilidade de uma fonte de informação é mais importante que sua qualidade (CHOO, 2003, p. 79).

Ter uma fonte de boa qualidade, mas de difícil acesso e que impede de alguma forma que os indivíduos tenham acesso é inviável. Ressaltando agora que, o que foi dito até agora diz respeito aos cidadãos que não possuem deficiência. Se considerarmos os usuários cadeirantes, por exemplo, falta acessibilidade. Um dos jornais fica próximo ao espaço reservado para cegos e cadeirantes, porém, analisando do ângulo do posicionamento da cadeira reservada para cegos, que também é reservada para idosos, gestantes, deficientes e obesos, a leitura do jornal é limitada, pois ele se encontra na lateral esquerda de quem se assenta ali, o que causa um desconforto para quem queira realizar a leitura do jornal. Do ângulo da cadeira de rodas, o jornal se posiciona à frente, porém a distância entre o jornal e o cadeirante dificulta a leitura quando as letras são minuciosas e pior ainda se a pessoa tem alguma dificuldade para realizar leitura de informações com pequenas fontes. Isso quando não há outros usuários na frente do deficiente, impossibilitando o acesso.

Carvalho e Kaniski (2000, p.38) dizem que:

[...] entramos em uma fase mais avançada, que traz como potencial a aceleração da integração entre usuários e fontes de informação, reforçando o desenvolvimento de cidadãos. Entretanto, para ingressar nessa fase, é preciso ter uma sólida base educacional e cultural. Caso contrário, estaremos desperdiçando a capacidade e o potencial dessas tecnologias, que nos permitem não só ter acesso ao conhecimento, mas também construir o conhecimento que nos é necessário (CARVALHO; KANISKI, 2000, p.38).

Muitas vezes, os usuários dos transportes públicos aqui investigados não possuem alfabetização necessária para conseguirem acessar e compreender as informações escritas no jornal, impedindo a assimilação pela informação e permitindo o maior desinteresse por uma fonte inacessível por esses. Por isso, é importante a presença de signos imagéticos no jornal, onde o usuário se identificará com a imagem vista e não necessariamente com as informações contidas por palavras. Conforme Saussure (1916) *apud* Diniz e Saraiva (2015, p.143) “[...], o signo aparece como uma *expressão de ideias*, e o seu significado é algo relacionado à atividade mental de indivíduos no seio da sociedade”. Os signos no *Jornal do Ônibus* são imagens e caricaturas que expressam ações dos usuários, podendo essas ser positivas ou negativas, condenando ou reafirmando o posicionamento dos usuários, fazendo com que haja reconhecimento e auto identificação. Esses signos têm se perdido desde que passaram a optar pela beleza do jornal, com figuras e imagens feitas computacionalmente. Quando extravagantes e caricaturadas, havia um reconhecimento e humor nas imagens, o que não é tão intenso atualmente. As poucas caricaturas que ainda são percebidas no jornal estão apenas na seção da *Gentileza Urbana* e mesmo assim, como computadorizadas, não chamam tanta atenção e não despertam tanto interesse nos usuários.

5 METODOLOGIA DE PESQUISA

A pesquisa consistiu em duas etapas, a primeira quantitativa e a segunda qualitativa.

Os instrumentos de coleta de dados utilizados foram o questionário e a entrevista. O questionário teve sua aplicação de forma *on-line* e também foi aplicado pessoalmente, pois uma parte do público pesquisado, no caso os idosos, não tinham acesso ao questionário *on-line*. A amostra foi composta de 151 pessoas, possuindo 86% de confiabilidade e 6% de margem de erro.

O questionário foi composto de 19 questões de múltipla escolha, das quais três caracterizavam o respondente quanto à idade, sexo e escolaridade, quatro sobre o uso dos ônibus convencionais e MOVE, cinco sobre o uso do *Jornal do Ônibus*, seis tratavam de opiniões a respeito do objeto pesquisado e uma sobre a importância de existirem outros tipos de fontes informacionais dentro dos transportes.

Já a entrevista teve sua amostra planejada composta por oito pessoas, sendo um doutor em Psicologia Social, de 49 anos, uma pós-graduada em História da África, de 45 anos, um *designer*, de 35 anos, um discente em Sistemas de Informação, de 20 anos, uma copeira, de 47 anos, um estudante de nível médio, de 17 anos, um estudante de nível fundamental, de 13 anos e um idoso de 69 anos. É importante ressaltar a dificuldade em encontrar idosos que conhecem e se utilizam do jornal. Foi perguntado para cerca de 10 idosos se eles conheciam o jornal, e apenas um afirmou que conhecia.

Os participantes da entrevista assinaram o *Termo de Consentimento Livre e Esclarecido*, que pode ser visto no Apêndice A, assim como os roteiros, tanto do questionário, quanto o da entrevista. Os respondentes menores de 18 anos de idade tiveram permissão dos responsáveis para a realização da entrevista e o termo rubricado por esses para garantir a veracidade da autorização.

5.1 Card sorting

Durante a entrevista, foi aplicada aos entrevistados a técnica de *card sorting*, que consiste em “uma técnica de análise e organização de uma lista de temas” (FARIA, 2010, p. 2). Foi utilizada para indicar como é feita a assimilação das informações pelos usuários.

Essa técnica foi escolhida, pois o problema era como categorizar e organizar itens que se encontram no *Jornal do Ônibus* para atrair e melhorar a disponibilização da informação em um espaço restrito com o máximo de aproveitamento. Com isso, seria possível que uma hierarquia representativa dessas informações fosse criada para depois ser analisada.

O método usado permitiu a estruturação da informação, promovendo “*insights* sobre os modelos mentais dos usuários” (FARIA, 2010, p.2). É uma técnica muito útil que permite conclusões objetivas e desconsidera debates infrutíferos.

Cartões foram distribuídos para os participantes, sendo esses recortes do jornal de fevereiro de 2016, 1ª edição. Como os cartões foram pré-estabelecidos, são chamados de cartões na forma fechada. Pediu-se que os entrevistados reordenassem os cartões, alterando neles o que acreditavam serem necessário, como *layout*, fontes, cores etc. Também foi pedido que os participantes retirassem um cartão que consideravam menos

importante e acrescentassem um cartão que consideravam mais interessante para substituir o cartão removido. Esse acréscimo é considerado um cartão na forma aberta. (FARIA, 2010, p.3).

O *card sorting* se difere da pesquisa orientada para tarefas, já que não foi pedido que buscassem a informação e sim a ordenassem de acordo com suas preferências. Não foi pesquisado como se dá o uso da informação e sim a preferência dos usuários pela disponibilização desta.

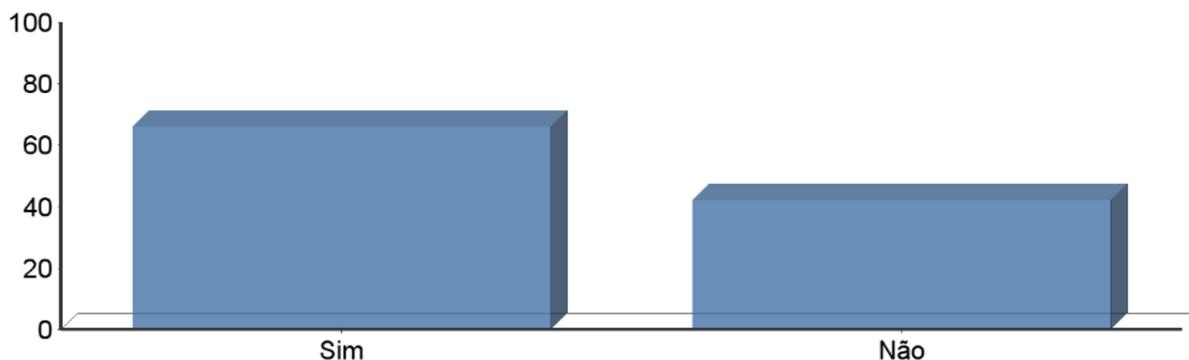
6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

6.1 Etapa Quantitativa

Dos respondentes, 93% utilizam ônibus convencionais e MOVE com grande frequência, sendo que desses, 44% se utilizam todos os dias. A maioria dos usuários costuma ocupar com frequência as regiões central e traseira dos ônibus.

118 pessoas disseram conhecer o *Jornal do Ônibus*, o que corresponde a uma taxa de 84% dos usuários. Dessas, 10 pessoas afirmaram que nunca leem o jornal. Quanto à utilização do jornal, 61% dos usuários afirmaram já ter se utilizado de alguma informação recebida através do jornal.

FIGURA 2 – Utilização das informações do jornal pelos usuários



FONTE: Elaborada pela autora.

Dos leitores do jornal, apenas seis disseram já ter contribuído de alguma forma para a elaboração do conteúdo, enquanto 102 nunca contribuíram. Quanto à leitura do jornal, há fatores que influenciam na realização da leitura, sendo que 69% dos usuários disseram que lêem o jornal principalmente por estarem próximos da fonte. Três pessoas responderam que lêem o jornal sem um motivo específico. Isso se deve à primeiridade,

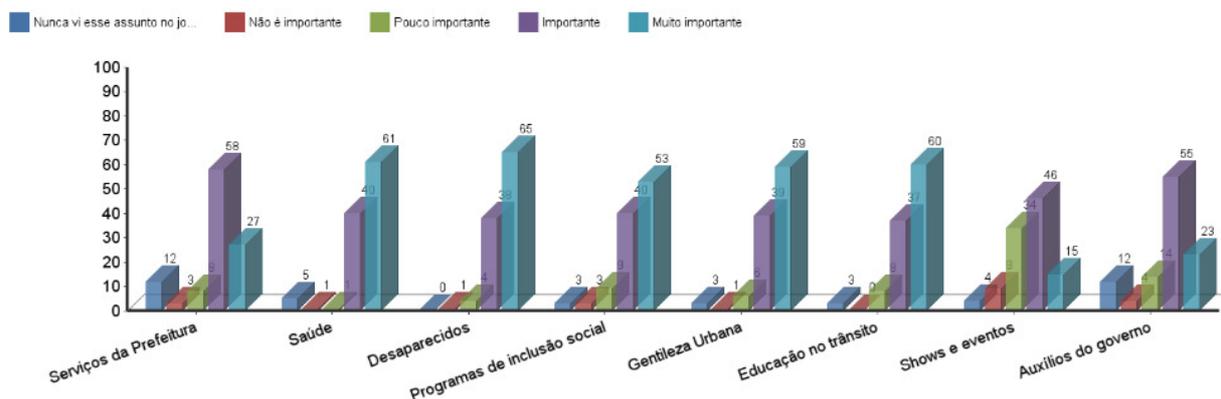
definida por Diniz e Saraiva (2015) da seguinte forma: “trata-se do nível imediato de percepção que precede qualquer tipo de elaboração sobre o que os sentidos captam.” (DINIZ; SARAIVA, 2015, p.152).

Quanto à localização do jornal dentro dos ônibus, o público se dividiu, sendo que, por uma diferença de 8%, a localização do jornal foi considerada adequada. Quando o exemplar do jornal de fevereiro de 2016, 501ª edição, foi mostrado aos respondentes, 54% deles disseram que a parte mais interessante do jornal é a *Gentileza Urbana*. Os desaparecidos ficam em segundo lugar, com 17% (18 usuários).

Sobre as condições gerais do jornal, a maioria dos usuários acha adequado como ele é produzido, seu estilo, cores, fontes e a altura em que o jornal fica. Entretanto, esses dados foram investigados com mais precisão na segunda etapa.

A nota média da relevância das informações contidas nos jornais foi de 3.6 em 5, enquanto a nota atribuída à experiência dos usuários com o jornal teve média de 3.4. A nota média dada à importância de haver no ônibus outras fontes informacionais foi de 4.1. Quanto à importância de assuntos específicos, pode-se observar no gráfico abaixo que todos os assuntos são considerados importantes ou muito importantes. Notou-se que uma pessoa acredita que a seção de *Desaparecidos* não é importante e quatro acreditam ser de pouca importância.

FIGURA 3 – Importância dos assuntos tratados pelo *Jornal do Ônibus*



FONTE: Elaborada pela autora.

Quanto ao pressuposto de que idosos leem mais o jornal pela localidade da fonte no ônibus, percebeu-se que pelo contrário, talvez eles sejam os que menos lêem. Dos 11 usuários que possuem mais de 61 anos, cinco respondentes nem mesmo conhecem o jornal.

FIGURA 4 – Idade x Conhecimento da existência da fonte

		Você conhece o "Jornal do Ônibus"?		Total
		Sim	Não	
Qual é a sua idade?	20 anos ou menos	37	7	44
	De 21 a 30 anos	35	4	39
	De 31 a 40 anos	25	4	29
	De 41 a 50 anos	9	1	10
	De 51 a 60 anos	6	1	7
	De 61 a 70 anos	5	2	7
	71 anos ou mais	1	3	4
Total		118	22	140

FONTE: Elaborada pela autora.

Percebeu-se que provavelmente os idosos não lêem tanto devido à falta de alfabetização.

FIGURA 5 – Alfabetização de idosos

		Qual sua escolaridade?								Total
		Ensino Fundamental Incompleto	Ensino Fundamental Completo	Ensino Médio Incompleto	Ensino Médio Completo	Ensino Superior Incompleto	Ensino Superior Completo	Pós-Graduação Incompleta	Pós-Graduação Completa	
Qual é a sua idade?	20 anos ou menos, De 21 a 30 anos, De 31 a 40 anos, De 41 a 50 anos	1	2	6	36	50	16	6	16	133
	De 51 a 60 anos	2	1	0	2	1	0	0	1	7
	De 61 a 70 anos	6	0	0	1	0	0	0	0	7
	71 anos ou mais	4	0	0	0	0	0	0	0	4
Total		13	3	6	39	51	16	6	17	151

FONTE: Elaborada pela autora.

6.2 Etapa Qualitativa

Todos os entrevistados se utilizam frequentemente dos ônibus convencionais ou do MOVE, sendo que dois deles optam por se assentar mais na região frontal, dois preferem a região central e quatro pessoas preferem a região traseira. Os que optam por se assentar no fundo acreditam que estando na região traseira há mais facilidade para desembarcar e também é a região menos optada por idosos, colaborando para o bem estar desses. Um dos que preferem se assentar na região frontal afirma gostar de se assentar lá porque é uma região mais vazia. Isso é interessante, pois quando os questionários foram passados pessoalmente para os idosos, uma das idosas reclamou

que não lê o jornal muitas vezes porque há jovens que não cedem lugar e ela é obrigada a ficar em pé, o que de fato é uma falta de respeito.

Todos lêem o jornal com uma frequência considerável, menos o estudante de ensino fundamental que diz ler só quando próximo da fonte. Com exceção do discente de Sistemas de Informação, que disse se lembrar de ter lido por último no jornal informações sobre eventos por causa das cores que destacavam a notícia, todos os outros respondentes disseram se lembrar de ter lido por último a seção de *Desaparecidos*. O que levou a esse resultado é o interesse em tentar reconhecer algum desaparecido.

Quando perguntados sobre os assuntos vistos e considerados mais importantes, os assuntos citados foram a *Gentileza Urbana* sobre o uso de fones de ouvido nos ônibus ao invés de alto-falantes e sobre não ficarem em pé na frente das pessoas sentadas nos pontos de ônibus, atrapalhando a visão, informações sobre o Exame Nacional de Ensino Médio – ENEM, informações sobre o Festival Internacional de Teatro – FIT, informação sobre como se dá a utilização do MOVE, informação sobre a lei do idoso, permitindo que idosos acima de 65 anos se utilizem dos transportes sem pagar passagem e informações sobre como recarregar o cartão de transporte dentro dos próprios ônibus.

Percebe-se um contraste de interesses entre os entrevistados. De acordo com Choo (2003, p.83):

O contexto e o significado da informação se renovam a cada vez que ela chega a um usuário. A informação é fabricada por indivíduos a partir de sua experiência passada e de acordo com as exigências de determinada situação na qual a informação deve ser usada (CHOO, 2003, p.83).

Cinco entrevistados disseram já ter se utilizado pelo menos uma vez de alguma informação obtida pelo jornal, sendo essas relacionadas à reabilitação de drogados, prova do SENAI, evento do FIT, gratuidade na passagem para idosos, eventos, concursos e assuntos sobre saúde pública.

A copeira e o doutor afirmaram ler matérias que não os agradaram, ambos disseram ser relacionadas ao MOVE, pois essas informações querem promover algo que, na realidade é inverídico. Há muitas informações institucionais que, apesar de importantes,

não demonstram de fato o cotidiano vivenciado por usuários desses transportes. A copeira afirmou que “informações do MOVE são desnecessárias, pois não são sinceras”.

Cinco disseram já ter tido dificuldades para ler o jornal, sendo essas dificuldades devido à distância do jornal em relação ao lugar ocupado no ônibus, o vidro trincado ao meio, atrapalhando a leitura, a sujeira dos vidros, os jornais rasgados e molhados. Todos afirmaram ser impossível realizar a leitura do jornal quando assentados nas regiões mais próximas da traseira dos ônibus. O doutor ressaltou: “quem fica atrás talvez tenha menos acesso a essas informações”. Todos afirmaram que a proximidade com o jornal, além de um incentivador a leitura, facilitam o acesso e é de suma importância. O estudante de ensino fundamental deu sua sincera opinião quando perguntado se a distância para com o jornal atrapalhava a leitura, afirmando: “‘mais ou menos né’, porque eu sento no ônibus não para ler o jornal, porque não me interessa muito, só leio quando estou perto”.

Sobre a técnica utilizada de *card sorting*, pediu-se que as informações fossem categorizadas quanto à sua importância e destaque no jornal. Quando pedidos para remover informações consideradas sem importância, com exceção do estudante de ensino médio que removeu a informação “Preserve o que é seu” que trata da preservação do MOVE, todos os participantes removeram a informação sobre o carnaval, onde se lia “A cidade é sua. A festa é na rua.”. A justificativa para isso é por ser considerado um dado não informativo, sem conteúdo útil, “chapa branca”. O estudante de ensino médio afirma: “tem coisas mais importantes para serem faladas”. Os assuntos considerados mais importantes para constarem no jornal são os investimentos da prefeitura em educação, segurança, saúde etc., eventos gratuitos e regionais, divulgação de parques, museus, informações de lugares menos divulgados, pontos de lazer, ofertas de emprego, informações que ressaltem o respeito nos transportes públicos, sendo que três pessoas ressaltaram importante existir uma agenda de eventos. O estudante de ensino fundamental disse que poderia existir um mapa com o itinerário de todos os ônibus, cada ônibus com seu itinerário específico e, mesmo quando questionado devido ao fato de já existir nos ônibus um mapa desse tipo, ele afirmou: “mas no jornal é melhor porque o jornal chama mais a atenção”.

Quanto ao *layout*, foi desejado por dois entrevistados um destaque para Gentileza Urbana e para os Desaparecidos. A copeira disse que as fotos dos desaparecidos

poderiam ser melhores, pois muitas vezes a imagem é tão ruim que fica impossível reconhecer a pessoa. Todos desejaram que a informação sobre o MOVE tivesse um destaque menor. Houve três entrevistados que afirmaram que a fonte estava boa e o resto afirmou que as letras são pequenas, o que prejudica a leitura. O *designer* disse: “a fonte itálica é ruim de ler e o jornal é bom apenas para ler de perto, para ler de longe não dá [...] eles podiam explorar mais as cores e fotos, pois o jornal é muito poluído, as fontes não estão legais e poderiam diminuir as ilustrações”. Como afirmam Diniz e Saraiva (2015, p.158) a respeito do jornal, “não se padronizou o uso de cores, fontes, nem tampouco os critérios de espaço”.

O doutor disse que os desenhos podiam ser mais simples. Ele comenta sobre o antigo *layout* do jornal, do ano de 2012, quando as ilustrações eram caricaturadas: “Era menos *designer* e mais ilustrado, tinha uma cara mais orgânica, agora parece muito institucional [...] o jornal não tem uma personalidade. [...] O jornal do ônibus com a saída do ilustrador perdeu muito. A imagem era acolhedora”.

Foi afirmado pelos entrevistados que, apesar das imagens serem belas, as informações merecem mais destaque. As imagens precisam ser diminuídas. Algumas cores não funcionam principalmente à noite, pois quando há cores com pouco contraste, dificulta a leitura. A pós-graduada afirma sobre as cores: “eu acho que sempre tem que estar colorido para chamar mais atenção”. O título merece certo destaque para que as pessoas identifiquem o assunto abordado pelas seções. Quanto às imagens de marketing, o doutor disse: “talvez não deversem mostrar o bonito, mas mostrar o feio. A propaganda seria mais eficiente mostrando o feio”, afirma a respeito da propaganda de preservação do MOVE. Ele ainda diz que quando se gastava mais com charges e informações, o jornal era mais impactante e eficiente.

Com exceção do idoso, os entrevistados afirmaram que deveria haver pelo menos três jornais por ônibus, para que haja jornal também na parte traseira do ônibus. O doutor diz que é preciso “pelo menos mais um jornal, apesar de já aumentar muito no gasto”. O idoso, quando perguntado da necessidade de haver um jornal no fundo, afirmou “lá atrás não há necessidade, porque nem lugar de por tem! Se colocar no vidro, atrapalha a visão.”. Em contraste, o estudante de ensino fundamental disse: “dependura no teto!”.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Primeiramente, conclui-se que o Jornal do Ônibus é de fato uma ferramenta muito importante para que haja maior relação entre a Prefeitura de Belo Horizonte e os usuários de ônibus. É importante principalmente porque essas informações são divulgadas para diferentes tipos de público. O jornal é uma fonte que realmente merece investimentos, pela sua relevância, pelo público já adquirido e pelos não usuários potenciais que podem começar a se utilizar dessa ferramenta. Os usuários conseguem assimilar aquelas informações, consideradas por eles, úteis.

Depois, a disposição do jornal dentro do ônibus tem grande relevância na seleção do público leitor. As pessoas são motivadas a ler quando o jornal está próximo e acessível. O *layout*, apesar de belo, está menos informativo, fazendo com que o jornal não atenda muito bem seu público heterogêneo, até mesmo pelas faltas de padrões.

Há necessidade de que haja mais jornais distribuídos por ônibus e também de que padrões sejam criados para que em todas as edições haja matérias diversas que atendam públicos com diferentes interesses. Conforme Choo (2003):

As necessidades e os usos da informação devem ser examinados dentro do contexto profissional, organizacional e social dos usuários. As necessidades de informação variam de acordo com a profissão ou o grupo social do usuário, suas origens demográficas e os requisitos específicos da tarefa que ele está realizando (CHOO, 2003, p.79).

Um recurso desejável é que haja a possibilidade de disponibilização do conteúdo de acordo com o perfil do usuário, sendo que haja hierarquia entre as informações. As seções precisam ser mais genéricas e desenhadas de forma padronizada e ao mesmo tempo específica a tipos diferentes de públicos.

As hipóteses foram comprovadas e espera-se que as pessoas se atentem às melhorias necessárias e atuem sob elas.

REFERÊNCIAS

BHTRANS. **Jornal do Ônibus**. 2015. Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte. Disponível em: <http://www.bhtrans.pbh.gov.br/portal/page/portal/portalpublico/Temas/BHTRANS/jornal-do-onibus>>. Acesso em: 22 maio 2016.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada; KANISKI, Ana Lúcia. A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem. **Ciência da informação**, Brasília v. 29, n. 3, p. 33-39, 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/ci/v29n3/a04v29n3.pdf>>. Acesso em: 22 maio 2016.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac. 2003. Cap. 2, p. 63-120.

CUNHA, Murilo Bastos; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudos de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. 464p.

DINIZ, Rangel José; SARAIVA, Luiz Alex Silva. Comunicação organizacional e semiótica: o caso Jornal do Ônibus. **Revista Gestão & Conexões**, Vitória, v.4, n.1, p. 140-164, 2015. Disponível em: <http://www.periodicos.ufes.br/ppgadm/article/download/8393/7165>. Acesso em: 02 abr. 2016.

FARIA, Mauricio Marques de. *Card Sorting*: noções sobre a técnica para teste e desenvolvimento de categorizações e vocabulários. Card Sorting: principles on a method to test and development of categorizations and vocabularies. **RDBCI**, Campinas, v.7, n.2, p. 1-9, 2010. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/436/297>. Acesso em: 02 abr. 2016.

FRIEDMAN, Milton. A Metodologia da economia positiva. **Edições Múltiplas**, São Paulo, v.1, n.3, p.163- 200, fev. 1981.

RABAÇA, C. A. **Dicionário da comunicação**. São Paulo: Campus, 2001.

REIS, Alcenir Soares dos; FROTA, Maria Guiomar da Cunha. **Guia básico para a elaboração do projeto de pesquisa**. [entre 1999 e 2016]. Disponível em: <https://www.ufmg.br/proex/cpinfo/educacao/docs/06a.pdf>. Acesso em: 22 maio 2016.

SAUSSURE, F. **Cours de linguistique générale**. Paris: Payot, 1916.

SOUZA, Nali de Jesus de. Considerações sobre a dissertação de mestrado. **Análise econômica**. Porto Alegre. Vol. 9, n. 16 (set. 1991), p. 153-165, 1991. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/AnaliseEconomica/article/viewFile/10381/6088>. Acesso em: 22 maio 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Conceito de Acessibilidade**. [entre 2010 e 2016]. Portal da UFC. Disponível em: <http://www.ufc.br/acessibilidade/conceito-de-acessibilidade>. Acesso em: 22 maio 2016.

APÊNDICE B

Jornal do Ônibus: acessibilidade e utilização da informação pelos usuários do ônibus metropolitano de Belo Horizonte

Este é um estudo de usuários promovido pela disciplina de *Usuários da Informação* da Escola de Ciência da Informação - UFMG.

O seguinte questionário diz respeito à sua experiência com o "Jornal do Ônibus". Todos os dados que serão coletados servirão apenas para fins de teste de usabilidade para a melhoria do sistema. A sua colaboração é fundamental para que haja resultados significantes. Suas respostas são valiosas, independente de quais sejam elas. **Nenhuma informação** dos respondentes será divulgada.



Ao responder às questões, você estará **concordando** em contribuir com suas opiniões de forma completamente **anônima** para a qualidade dos dados.

1 Qual é a sua idade?

- 20 anos ou menos (1)
- De 21 a 30 anos (2)
- De 31 a 40 anos (3)
- De 41 a 50 anos (4)
- De 51 a 70 anos (5)
- De 61 a 70 anos (8)
- 71 anos ou mais (6)

2 Qual seu sexo?

- Masculino (1)
- Feminino (2)

3 Qual sua escolaridade?

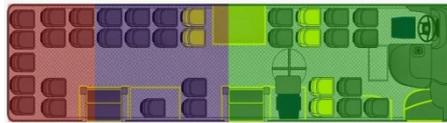
- Ensino Fundamental Incompleto (2)
- Ensino Fundamental Completo (3)
- Ensino Médio Incompleto (4)
- Ensino Médio Completo (5)
- Ensino Superior Incompleto (6)
- Ensino Superior Completo (7)
- Pós-Graduação Incompleta (8)
- Pós-Graduação Completa (9)

4 Com que frequência você se utiliza dos ônibus convencionais de Belo Horizonte?

- Nunca (1)
- Algumas vezes por ano (2)
- Pelo menos uma vez por mês (3)
- Pelo menos uma vez por semana (4)
- Diariamente (5)

If Nunca Is Selected, Then Skip To End of Survey

5 Observe a imagem abaixo de um ônibus visto por cima, onde a região verde é a parte da frente, e responda as questões a seguir:



5.1 Qual região do ônibus você mais gosta de ficar?

- A região colorida de "Verde" (1)
- A região colorida de "Azul" (2)
- A região colorida de "Vermelho" (3)

6 Quando você pega o ônibus cheio, qual região você costuma ficar?

- A região colorida de "Vermelho" (1)
- A região colorida de "Roxo" (2)
- A região colorida de "Verde" (3)

7 Você conhece o “Jornal do Ônibus”?

- Sim (1)
- Não (2)

If Não Is Selected, Then Skip To End of Survey

8 Com que frequência você costuma o ler?

- Nunca (1)
- Algumas vezes por ano (2)
- Pelo menos uma vez por mês (3)
- Menos de uma vez por mês (4)
- Todos os dias (5)

If Nunca Is Selected, Then Skip To End of Survey

9 Qual o nível de relevância você dá para as informações contidas nos jornais do ônibus?

	1 (1)	2 (2)	3 (3)	4 (4)	5 (5)
Pouco relevante:Muito relevante (1)	<input type="radio"/>				

10 Alguma vez você já utilizou qualquer informação que obteve pelo jornal?

- Sim (1)
- Não (2)

11 Alguma vez você já sugeriu alguma informação para contribuir com o conteúdo do jornal?

- Sim (1)
- Não (2)

12 Observe agora a imagem do "Jornal do Ônibus" do mês de fevereiro de 2016 e responda:

12.1 Qual parte do jornal lhe interessou mais?

- "Preserve o que é seu!" (1)
- "Desaparecidos" (2)
- "Olha a chuva!" (3)
- "Gentileza Urbana é:" (5)
- "A cidade é sua. A festa é na rua." (6)
- "Se você é beneficiário do Bolsa Família"

13 Escolha abaixo UMA ou VÁRIAS opções que explicam o motivo de você ler o jornal:

- Por estar próximo do jornal. (1)
- Por estar interessado nas matérias. (2)
- Porque as cores chamam sua atenção. (3)
- Porque você sempre quer estar antenado nas novas notícias do jornal. (4)
- Outro. Qual? (5) _____

14 Você considera que a localização do jornal dentro do ônibus está adequada?

- Sim (1)
- Não (2)

15 Para cada condição a seguir, informe se ela é apropriada para que você realize sua leitura quando PRÓXIMO do jornal.

	Apropriada (1)	Não apropriada (2)
Sim, as cores e letras são apropriadas (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tipo das letras (7)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contraste das cores (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A posição do jornal dentro do ônibus (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A altura do jornal (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16 Diga se as condições abaixo atrapalham sua leitura:

	Não atrapalham (1)	Atrapalham (2)
Jornal desbotado por sol (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jornal rasgado (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jornal desatualizado (antigo, com informações que você já leu) (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17 Como classifica sua experiência com o “Jornal do Ônibus”? _____ (1-5)

18 Julgue o quão importante considera alguns assuntos tratados nos jornais:

	Nunca vi esse assunto no jornal (1)	Não é importante (3)	Pouco importante (4)	Importante (5)	Muito importante (6)
Serviços da Prefeitura (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saúde (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desaparecidos (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programas de inclusão social (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Shows e eventos (7)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auxílios do governo (8)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gentileza Urbana (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Educação no trânsito (6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19 Você acha importante haver outros tipos de leitura além do jornal dentro dos ônibus?

	1 (1)	2 (2)	3 (3)	4 (4)	5 (5)
Pouco importante:Muito importante (1)	<input type="radio"/>				

APÊNDICE C

Roteiro da Entrevista

- 1) Com que frequência você pega ônibus?
- 2) Qual região do ônibus você mais gosta de se assentar? Por quê?
- 3) O que você se lembra de ter lido por último no jornal do ônibus? Por que isso chamou sua atenção?

- 4) Qual matéria que você leu no jornal do ônibus que mais te interessou? Por quê?
- 5) Qual matéria que você leu no jornal do ônibus que você menos gostou? Por quê?
- 6) Você já se utilizou de alguma informação recebida através do jornal? Qual e para quê?
- 7) Você se lembra de alguma vez ter tido alguma dificuldade para ler o jornal? Se sim, qual foi essa dificuldade?
- 8) Quando você senta no fundo, isso te atrapalha a ter acesso à leitura do jornal?
- 9) Qual sua frequência de leitura do jornal?
- 10) Você acha que há alguma coisa que precise ser mudada em relação ao jornal? (*Card sorting*: remova uma seção (por quê escolheu essa?); inclua uma seção que achar mais importante (por quê escolheu essa?); e quanto às fontes, cores, *layout*? Reordene as seções e dê destaque para o que achar necessário, diminua as seções que achar necessário.)
- 11) Quantos jornais você acha que deveria ter por ônibus?
- 12) Qual sua idade? (*Possivelmente sugerir que a pessoa sinalize que a idade dela está entre uma dezena. Ex.: Entre 31 e 40 anos*).