



ENCONTRO DE ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO (I ENEU)

ACESSIBILIDADE INFORMACIONAL DE USUÁRIOS

BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA E ACESSIBILIDADE ATITUDINAL: o olhar sobre a mediação da informação ao usuário com deficiência

REFERENCE LIBRARIAN AND ATITUDINAL ACCESSIBILITY: the look on the to and the mediation of information to the user with disabilities

RESUMO

Discorremos sobre acessibilidade e mediação no Serviço de Referência e Informação e a importância de estudo de usuários, a fim de organizar serviços que atendam o direito à informação de todos, bem como às exigências da sociedade da informação diante dos princípios de inclusão social. Numa abordagem qualitativa, descrevemos o estudo realizado junto aos participantes do minicurso “O bibliotecário de referência e acessibilidade atitudinal”, no âmbito da Semana do Bibliotecário, ocorrido entre 13 e 17 de março de 2017 e promovido pela parceria entre órgãos de classe, universidade, agentes públicos e vários equipamentos culturais e patrimoniais do Estado do Maranhão. Evidenciamos, a partir dos relatos dos profissionais, estudantes e estagiários, que a formação profissional do bibliotecário, com postura proativa e prática reflexiva, proporciona o desenvolvimento de competências e habilidades necessárias para atuação efetiva na mediação e uso dos serviços ofertados de forma acessível na unidade de informação. Assim, consideramos que os aspectos de inclusão, acessibilidade e a construção de uma sociedade inclusiva devem ser pautados na prática profissional aliada a uma proposta de educação permanente.

Palavras-chave: Bibliotecário. Serviço de Referência. Acessibilidade Atitudinal.

ABSTRACT

Discusses accessibility and mediation in the Reference and Information Service, the importance of user studies, in order to organize services that attend the right to information to all, as well as the requirements of the information society on the principles of social inclusion. Using a qualitative approach, the study was carried out

among the participants of the course, "the reference librarian and attitudinal accessibility", within the scope of the week of the Librarian in the period from 13 to 17 March 2017, in partnership with University class organs, public agents and various cultural and herital equipment of the State of Maranhão. The reports of professionals, students and trainees, highlight that professional librarian training, proactive stance and reflective practice provide the development of competencies and skills needed for effective performance in mediation and the use of the offered services in an accessible manner for information untis. Thus, it is considered that aspects of inclusion, accessibility and the building of an inclusive society must be based on professional practice and in permanent education.

Keywords: Librarian. Reference Service. Attitudinal Accessibility.

1 INTRODUÇÃO

A biblioteca, especificamente o SRI, exerce uma importante função no processo de inclusão, pois necessita promover a acessibilidade, estendendo as atividades que incluem o uso de produtos, serviços e, sobretudo, a informação sem quaisquer restrições em formato compatível com os diferentes interesses e exigências dos usuários. O acesso à informação é um direito assegurado a todos e nessa perspectiva as unidades informacionais devem se constituir como mediadoras entre os usuários com deficiência e a produção de conhecimento para que a inclusão informacional ocorra. A Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Instituições (IFLA) enfatiza que “[...] a liberdade de acesso à informação, independente de meios e fronteiras, é uma das responsabilidades, primordiais da biblioteca e dos profissionais da informação”. (IFLA, 2002, p.3).

A partir da citação acima, nos reportamos à importância dos aspectos atitudinais do dia a dia do bibliotecário de referência, uma vez que ele tem, entre suas funções éticas e profissionais, os cuidados em acolher, informar, formar e orientar os seus usuários. Por outro lado, essas funções do bibliotecário de referência, seja em se tratando de bibliotecas tradicionais ou de informação no ambiente digital, apenas se ampliam visto que o Serviço de Referência e Informação (SRI) é tido por algumas literaturas como o coração da unidade de informação, “[...] no qual é bombardeado todo sangue informacional, o qual prévia e teoricamente tratado irá prover aos usuários pontos diversos de acesso à informação.” (MACEDO; MODESTO, 1999, p.41).

Inebriados dessas questões, o presente estudo relata as discussões e o estudo realizado no minicurso “O Bibliotecário de Referência e Acessibilidade Atitudinal”, ministrado na Semana do Bibliotecário, no período de 13 a 17 de março do corrente ano, que teve como temática central: **“Políticas de Acessibilidade em Bibliotecas: uma questão de cidadania e de inclusão social”**, objetivando ampliar o debate, a sensibilização e a conscientização política dos profissionais bibliotecários e de estudantes da área e afins em torno das questões sobre acessibilidade e o direito à informação e à leitura aos usuários com deficiências. Nessa perspectiva, ministramos essa discussão com atividades teóricas e aplicação de questionários no auditório da Biblioteca Pública Benedito Leite. O conhecimento teórico-reflexivo gerado nesta vivência trouxe subsídios fundamentais para a análise da formação e atuação do Bibliotecário de Referência frente à acessibilidade nas unidades informacionais.

2 BIBLIOTECAS ACESSÍVEIS: uma questão de inclusão social

A Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (e seu Protocolo Facultativo) foi assinada em Nova Iorque em 30 de março de 2007, e incorporada à legislação brasileira em 2008, pelo Decreto Legislativo nº 186, e promulgada em 25 de agosto de 2009 pelo Decreto no 6.949, sendo o único documento internacional com *status* de Emenda Constitucional, conforme previsto no Artigo 5o, § 3o da Constituição da República, reconhecendo-a assim como um instrumento que gera maior respeito aos Direitos Humanos, notadamente a diversidade de pessoas com deficiência.

A convenção e seu protocolo facultativo são uma referência essencial para o país que queremos e já começamos a construir: **um Brasil com acessibilidade, no sentido mais amplo desse conceito**. Estamos conscientes, por exemplo, de que hoje **não é o limite individual que determina a deficiência, mas sim as barreiras existentes nos espaços**. No meio físico, no transporte, **na informação, na comunicação e nos serviços**. (BRASIL, 2012, p.7, grifo nosso).

Indubitavelmente, esse cenário impõe grandes desafios a nossa sociedade, uma vez que, ao reafirmar a Convenção, assumimos diversas responsabilidades a fim de assegurar a equiparação de oportunidades entre pessoas com e sem deficiência. Ocasionalmente mudanças sociais, políticas, econômicas e tecnológicas que vêm afetando diretamente o âmbito das bibliotecas e os profissionais bibliotecários, como também aos

usuários dessas unidades informacionais, suas particularidades, sua historicidade, seu comportamento e o contexto no qual estão inseridos (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015). Referente às transformações sociais para uma sociedade inclusiva, Sasaki (2006, p. 39-47) define inclusão social.

[...] como o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade [...] que contribui para a construção de um novo tipo de sociedade, através de transformações pequenas e grandes nos ambientes físicos (espaços internos e externos, equipamentos, aparelhos e utensílios, mobiliários e meios de transporte) e na mentalidade de todas as pessoas.

No que tange à unidade de informação é imprescindível que essa adaptação seja pensada e implantada nos vários tipos de bibliotecas, bem como na formação profissional. Potencializando estudos e discussões sobre a inclusão social e acessibilidade no âmbito das bibliotecas pelos profissionais bibliotecários para que a informação, seus serviços e produtos, como também seu espaço físico e virtual estejam disponíveis e acessíveis à diversidade humana, contribuindo para uma sociedade inclusiva, que, principalmente a partir da década de 1990, são de certa forma, indubitáveis. Nesse contexto, a “inclusão é o movimento da sociedade que visa produzir a igualdade de oportunidades para todos” (TELES; RESEGUE; PUCCINI, 2013, p. 3024).

A despeito da legislação nacional, especificamente a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, expressa em seu Art. 2º a definição de acessibilidade, como a “[...] possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida”. (BRASIL, 2000, p.1).

Assim, para que ocorra a inclusão e a acessibilidade nas bibliotecas, é preciso que o bibliotecário seja proativo e conheça seus usuários. Conforme sucinta Jacinto (2008, p. 99), “[...] para atender adequadamente seus usuários com deficiência, o bibliotecário precisa, antes de mais nada, conhecê-los”, a fim de ter informações para gerir a biblioteca, saber quais tecnologias assistivas (TA) podem ser implantadas ali e quais são utilizadas para cada tipo de deficiência (auditiva, física e visual).

No estudo de Melo; Costa e Soares (2006, p. 62) as tecnologias assistivas compreendem serviços e produtos criados “para auxiliar na locomoção, no acesso à

informação e na comunicação, no controle do ambiente e em diversas atividades do cotidiano, como estudo, o trabalho e o lazer.” Na atuação do bibliotecário e em todo planejamento das ações da unidade de informação, o acesso a produtos/serviços informacionais, devem contemplar as atividades da vida diária das pessoas com deficiência. Segundo Silva; Costa e Crivellari (2014) é importante identificar fragilidades no atendimento aos usuários com deficiência; propor aquisição de tecnologias assistivas para a acessibilidade informacional; eliminar barreiras arquitetônicas/físicas que possam impedir e/ou dificultar a locomoção dos usuários com deficiência física ou mobilidade reduzida. Compreende-se que esses aspectos devem ser abarcados ao se pensar na sua educação continuada, uma vez que as escolas de Biblioteconomia formam profissionais generalistas.

Com esse olhar, identificamos, em alguns dos artigos da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, questões que estão intrinsecamente ligadas às unidades informacionais, em que se assinala a importância da atitude do bibliotecário visando proporcionar acesso informacional no âmbito de suas bibliotecas, possibilitando a locomoção/mobilidade dos indivíduos nos seus ambientes, no acesso à informação em diferentes suportes, na necessidade de oferecer ao seu usuário tecnologias assistivas de acordo com sua deficiência, na urgência de capacitação e de sensibilização da equipe de trabalho das bibliotecas, referentes às questões de acessibilidade, de atendimento na prestação de serviço com qualidade, no acolhimento e na eliminação de barreiras comunicacionais (seja face a face, em Libras, Braille, textos ampliados, entre outros), e, principalmente, na eliminação da barreira atitudinal. (SILVA; COSTA; CRIVELLARI, 2014).

Dito isso, queremos ressaltar que não basta simplesmente tornar os ambientes acessíveis (espaços físicos, disponibilizar conhecimentos, etc.). As barreiras mais difíceis de serem contornadas são as “barreiras de atitude”. É preciso que nos tornemos pessoas acessíveis e inclusivas, ou seja, fazer uma revisão de nossas atitudes e mudá-las, tendo como foco principal a ideia de que todas as pessoas têm direitos e deveres em uma sociedade democrática e que ninguém deve ser excluído por qualquer razão que seja. (PUPO; MELO; FERRES 2006, p.14)

Acredita-se que o acesso à informação é essencial para o exercício da cidadania, na verdade um pré-requisito para os direitos civis, políticos e sociais. É importante

destacar a importância desse exercício, nas propostas para a acessibilidade de pessoas com características específicas articuladas à promoção da qualidade de vida para todos. Como é o caso do desenho universal, conceito que se desenvolveu entre os profissionais da área de arquitetura em Washington, EUA, no ano de 1963, inicialmente denominado de “Desenho Livre de Barreiras” por se voltar à eliminação de barreiras arquitetônicas nos projetos de edifícios, equipamentos e áreas urbanas.

Posteriormente, esse conceito evoluiu para a concepção de Desenho Universal, pois passou a considerar além do projeto, um olhar sobre a diversidade humana, de forma a respeitar as diferenças existentes entre as pessoas e a garantir a acessibilidade a todos os componentes do ambiente. Objetiva-se, com isso, o desenvolvimento de produtos e ambientes para serem usados por todas as pessoas, na maior extensão possível, sem a necessidade de adaptação ou *design* especializado. Mazzoni et al (2001, p.320) descrevem que “[...] é necessário zelar para que a qualidade de um projeto, concebido sob os princípios do desenho para todos, seja mantida e aperfeiçoada.”

Dessa maneira, resulta evidente que para o cumprimento das regras do Decreto Federal 5.296/04, em que referencia a concepção e a implantação desses projetos oriundos dos princípios do desenho universal, devem ter como referências básicas as normas técnicas de acessibilidade da ABNT, a legislação específica e as regras contidas neste Decreto. Assim, em 2000, por meio do Comitê Brasileiro de Acessibilidade (ABNT/CB-40), a ABNT atua na produção das normas técnicas no campo de acessibilidade voltado aos preceitos de desenho universal, estabelecendo requisitos que sejam adotados em edificações, espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, meios de transporte, meios de comunicação de qualquer natureza, e seus acessórios, para que possam ser utilizados por pessoas com deficiência. Dado o interesse social dessas normas, a ABNT firmou acordo com o Ministério Público Federal para a divulgação e acesso das normas por qualquer cidadão interessado, no ano de 2004.

Portanto, a norma NBR 9050 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2004) estabelece critérios para acessibilidade em edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos para pessoas com deficiência. Já a norma NBR 15599 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2008) fornece diretrizes para promover a acessibilidade na prestação de serviços, a fim de enfrentar as barreiras existentes para pessoas com dificuldades na comunicação, e tal norma define a

acessibilidade como “[...] possibilidade e condição de alcance para utilização do meio físico, meios de comunicação, produtos e serviços, por pessoa com deficiência”. NBR 15599 (2008, p.2).

Como visto, é preciso promover soluções de acessibilidade numa perspectiva de Design Universal a fim de potencializar a convivência e a participação na sociedade na igualdade de direitos e deveres, sem discriminação. Só assim o nosso país conseguirá se tornar uma sociedade mais inclusiva. Verificamos tais aspectos no Artigo 8 da Convenção, ao elencar as ações voltadas para a acessibilidade atitudinal.

Artigo 8 – Conscientização

1. Os Estados Partes se comprometem a adotar medidas imediatas, efetivas e apropriadas para: a) Conscientizar toda a sociedade, inclusive as famílias, sobre as condições das pessoas com deficiência e fomentar o respeito pelos direitos e pela dignidade das pessoas com deficiência; b) Combater estereótipos, preconceitos e práticas nocivas em relação a pessoas com deficiência, inclusive aqueles relacionados a sexo e idade, em todas as áreas da vida; c) Promover a conscientização sobre as capacidades e contribuições das pessoas com deficiência. 2. As medidas para esse fim incluem: a) Lançar e dar continuidade a efetivas campanhas de conscientização públicas, destinadas a: i) Favorecer atitude receptiva em relação aos direitos das pessoas com deficiência; ii) Promover percepção positiva e maior consciência social em relação às pessoas com deficiência; iii) Promover o reconhecimento das habilidades, dos méritos e das capacidades das pessoas com deficiência e de sua contribuição ao local de trabalho e ao mercado laboral; b) Fomentar em todos os níveis do sistema educacional, incluindo neles todas as crianças desde tenra idade, uma atitude de respeito para com os direitos das pessoas com deficiência; c) Incentivar todos os órgãos da mídia a retratar as pessoas com deficiência de maneira compatível com o propósito da presente Convenção; d) Promover programas de formação sobre sensibilização a respeito das pessoas com deficiência e sobre os direitos das pessoas com deficiência.

No relato de Mazzoni (2001, p.31) “[...] a acessibilidade não deve ser caracterizada por um conjunto de normas e leis, e sim por um processo de observação e construção, feitos por todos os membros da sociedade”. Dessa forma, retomamos aqui a Declaração dos Direitos da Pessoa Usuária dos Serviços Prestados por Profissionais da Informação, pela Federação Internacional das Associações de Bibliotecários IFLA, em 29 de março de 1999, quando se convida os profissionais bibliotecários a “[...] garantirem e facilitarem o acesso a todas as manifestações do conhecimento e da atividade intelectual; a adquirirem, preservarem e tornarem acessíveis a mais ampla variedade de materiais que reflitam a pluralidade e a diversidade da sociedade”. (IFLA, 1999). Isso fica ainda mais explícito, no delineamento das seis dimensões fundamentais da Acessibilidade, necessárias para uma sociedade inclusiva, descritas por, Sasaki (2005,

p.5, grifo nosso) são elas:

Acessibilidade Arquitetônica. Não deve haver barreiras ambientais físicas nas casas, nos edifícios, nos espaços ou equipamentos urbanos e nos meios de transportes individuais ou coletivos; - **Acessibilidade Comunicacional.** Não deve haver barreiras na comunicação interpessoal, escrita e virtual; - **Acessibilidade Metodológica.** Não deve haver barreiras nos métodos e técnicas de estudo, de trabalho, de ação comunitária e de educação dos filhos; - **Acessibilidade Instrumental.** Não deve haver barreiras nos instrumentos, utensílios e ferramentas de estudo, de trabalho e de lazer ou recreação; - **Acessibilidade Programática.** Não deve haver barreiras invisíveis embutidas em políticas públicas e normas ou regulamentos; - **Acessibilidade Atitudinal.** Não deve haver preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações.

A partir desse quadro em tela, percebemos que a mudança de atitudes e paradigmas se torna fundamental para a construção de uma sociedade inclusiva, com o intuito de restituir a esses indivíduos o direito e o reconhecimento, conscientizando a todos de que deficiência não significa incapacidade e nem justifica a exclusão social. É nessa perspectiva que o acesso à informação aparece como fundamental para o exercício da cidadania e implica em uma melhoria na qualidade de vida do usuário.

3 O ACESSO E A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA: à guisa do estudo do usuário

O Serviço de referência e Informação de uma biblioteca, campo por excelência do profissional de informação, “[...] é a alma e os nervos de toda biblioteca, e pela sua eficiência pode-se avaliar as tarefas anteriores, que em cadeia preparam a informação, ou seja, aquisição, registro, catalogação, classificação, preparo e armazenamento.” (FIGUEIREDO, apud RIBEIRO, 2008, p. 11).

Estar à frente do Serviço de Referência e Informação (SRI) não é uma tarefa fácil e requer do bibliotecário muito mais do que o conhecimento e técnica adquiridos ao longo da sua formação. Nesse sentido, Figueiredo (1990) afirma que o SRI é uma atividade que exige do bibliotecário dois tipos de habilidades necessárias para que seja possível encontrar resposta à questão de referência do usuário, que é definida como habilidade técnica e habilidade humana. A habilidade humana é entendida como a capacidade que o bibliotecário tem de interagir com o usuário e lidar com situações diversas. Portanto, para o desenvolvimento de suas funções, deverá ter aptidão para relações humanas, é preciso, pois, “[...] conhecer e empregar os aspectos fundamentais

nas relações humanas, tais como: **acessibilidade**, a autoimagem positiva, reservar tempo suficiente para a entrevista, ser paciente e amigoso, demonstrar sem superioridade que domina os instrumentos de acesso às questões (CHAGAS, 2000, p. 5, grifo nosso).

A interação é uma característica marcante e que se faz presente no processo de referência. É importante destacar que hoje, em pleno século XXI, estamos diante de uma sociedade pós-industrial em que alguns denominam sociedade da informação, sociedade do conhecimento ou sociedade em rede. As mudanças promovidas pelo impacto tecnológico e em torno da sociedade impõe a esses dois personagens (bibliotecário e usuário) grandes desafios. O processo de referência, assim como os demais segmentos da Biblioteconomia, passou por mudanças em suas práticas, incentivadas pelo avanço tecnológico, a internet e junto a eles o advento dos sistemas *on-line*. O moderno profissional da informação deve ser, sobretudo, um “[...] refinador humano da informação com valor agregado para serviços específicos” (LUCAS, 1996, p. 69). Entretanto, apesar do crescente avanço tecnológico, as principais atribuições do bibliotecário não mudaram, pois seu trabalho continua sendo o de intermediário entre a informação e o usuário. Na fala de Grogan (2001, p. 60) “[...] os avanços da tecnologia em pouco alteraram a receita”, ou seja, mesmo com todo aparato tecnológico o bibliotecário facilita o acesso à informação pelo usuário. Silva e Cunha (2002, p. 81) corroboram “[...] o bibliotecário é em sua essência um mediador, um comunicador, alguém que põe em contato informações com pessoas, pessoas com informações”.

Nesse sentido, o bibliotecário como um profissional da informação, que tem por objeto de trabalho a informação precisa adequar-se constantemente às mudanças de acesso à informação, de forma a suprir as necessidades de conhecimento de um usuário que, por sua vez, apresenta-se envolvido por vários instrumentos tecnológicos que possibilitam acesso rápido e exacerbado de conteúdo informacional e qualquer que seja a sua unidade de informação que trabalhe torna-se de fundamental importância saber o contexto social-cultural e histórico do seu público. Descobrir o que almeja o usuário é um fator determinante para o bom desempenho da Unidade de Informação, o que nos leva à necessidade de estudá-lo. Figueiredo (1994, p. 28, grifo nosso) destaca que apesar da importância desse tipo de estudo, “[...] até recentemente, estudos de usuários não eram ferramentas de planejamento bibliotecário, pois se constituíam mais de estudos

acadêmicos, **conduzidos por não profissionais e sem a participação dos administradores de bibliotecas**".

Tendo em vista a Unidade de Informação como uma organização que tem como cerne atender as necessidades dos usuários com eficiência e eficácia, é urgente, cada vez mais, se redesenhar para se adequar a esse novo modelo. Podemos aqui destacar também, a quarta lei da biblioteconomia, 'poupe o tempo do leitor', que tem causado grande impacto e modificações na gestão de bibliotecas em virtude de ter como centro o usuário em todos os processos percorridos por ele nesse espaço. Nesse caso, o SRI tem papel fundamental para que ela se aplique (RANGANATHAN, 2009).

A tarefa dos referencistas requer, como é natural, a formação básica do generalista, mas resulta evidente que a experiência no desempenho das múltiplas funções que se exigem do referencista (busca e recuperação da informação, investigação bibliográfica, atenção a diferentes tipos de usuários etc.) se adquire no posto de trabalho. (RUBIO, 1996, p. 19)

Esse novo paradigma da Biblioteconomia, em que o foco é o usuário e não mais as técnicas em si, requer do profissional bibliotecário, em uma unidade de informação, uma postura mediadora da informação. Mediador no sentido mais amplo que essa palavra possa ter, pois o profissional, além de utilizar de todos os recursos disponíveis para busca da informação, também deve educar seu usuário no uso dessa informação. Hoje, nessa nova sociedade da informação, o bibliotecário tem que interagir, entender e buscar meios de acessar e dar acesso à informação de acordo com o usuário que a unidade possui. Desta forma, poderá o profissional da informação realizar um atendimento satisfatório a esses indivíduos nos seus diversos interesses, sejam eles culturais, educacionais ou profissionais, contribuindo para sua inclusão social.

Partindo desse princípio, o bibliotecário, como mediador dentro desse contexto diversificado de usuários, deve utilizar seus conhecimentos em prol da criação de condições para que o usuário possa entender como a informação pode ser disponibilizada e acessada, uma vez que a relação se estabelece face a face exemplificada no serviço de referência, em que a busca da informação pode estar pautada na relação bibliotecário e documento ou bibliotecário e usuário, neste último caso respeitando a necessidade do usuário. Apesar do bibliotecário estar diante de um cenário movido por esse novo paradigma, em que o acesso à informação se dá com velocidade, isso não interfere no seu exercício como mediador da informação e ele precisa estar pronto para isso.

Segundo Grogan (2001), o exercício habitual do bibliotecário como mediador e facilitador do processo de recuperação da informação, segue algumas etapas que são organizadas em oito passos: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta e a solução. A partir da questão inicial realizada pelo usuário, portanto, é que o bibliotecário inicia o processo de referência propriamente dito.

Para que isso ocorra, o bibliotecário gestor no SRI deve ter domínio da sua profissão, e o desempenho de múltiplas funções (busca e recuperação da informação; investigação bibliográfica; atenção a diversos tipos de usuários; interpretação das questões/problemas do usuário), e visão ampliada para detectar os sinais do usuário nesse ambiente, tornando-se sensível ao usuário no sentido de conhecer a seu público e compreender os motivos que os levam a frequentar esse espaço. É imperativo que ele se aperfeiçoe permanentemente, potencializando suas habilidades para atender aos usuários de forma eficiente, essa atitude”. [...] influenciará diretamente a vida de todas as pessoas e irá requerer competências de cunho educativo, intelectual, social e tecnológico”. (SILVA; CUNHA, 2002, p.82). Nesse caso, retomamos aqui a afirmativa que a experiência, aliada às habilidades humana e técnica, é o cerne para a qualidade desse serviço nas Unidades de Informação. Muitas dessas atividades se atribuem à eficiência de um SRI, por isso Ranganathan o definiu como “[...] o motivo fundamental e a culminância de todas as práticas biblioteconômicas.” (RANGANATHAN, 2009, p. 287).

Manter uma atitude amigável e aberta para com o usuário, a fim de descobrir qual a real necessidade de informação. Conhecer as fontes de informação e as técnicas de manuseio das obras. Realizar busca cuidadosa e sistemática da literatura com a seleção correta da resposta adequada; incluindo aqui o tempo consumido para isso. Conhecer fontes de informação fora da biblioteca, conhecimento que deve obter por treinamento em serviço. (FIGUEIREDO, 1990, p. 51).

Diante do exposto, é necessário que o bibliotecário auxilie o usuário no estágio que antecede a informação e no posterior a mesma relativo ao uso e organização da informação e, para isso acontecer com eficácia, o bibliotecário deve ser qualificado e ter o perfil adequado para o local onde exercerá sua função com o sentimento de pertencimento a sua profissão e a comunidade onde ele se insere, fazendo assim o diferencial na forma de ser “mediador”. Baseando-se nos indicadores elencados, os estudos dos usuários são extremamente necessários, para o bibliotecário que permitirá detectar os pontos fortes e fracos da unidade informacional, gerando um diagnóstico,

visto que tal estudo assume um papel estratégico nas tomadas de decisões. Logo, “[...] os estudos de usuários tem sua importância para as unidades de informação que buscam uma dinamicidade em todas as questões que envolvam os usuários da informação, razão de ser de qualquer sistema de informação.” (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009, p.10)

Por essa compreensão, Guinchat e Menou (1994, p. 482) consideram que “O usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação”. Nesse sentido, o bibliotecário poderá conhecer e traçar o perfil do seu usuário, disponibilizando adequadamente os recursos informacionais e equipamentos, que serão de fato utilizados e que possam atender às necessidades dos usuários. Conforme assegura Figueiredo (1979, p.79, grifo nosso) sobre estudos de usuários:

Através destes estudos verifica-se **por que, como, e para quais fins** os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso. Os usuários são assim encorajados a tornar as suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumirem alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação.

Tais estudos segundo Ferreira (1997) e Baptista e Cunha (2007) se distinguem em dois tipos de abordagem: tradicional e alternativa. Na tradicional, o estudo é centrado no sistema de informação. Já na abordagem atual, a alternativa, também conhecida como “centrada no usuário ou abordagem da percepção do usuário”, as pesquisas se voltam para o indivíduo, partindo de uma perspectiva cognitiva. Os principais elementos identificados no novo modelo, em oposição à abordagem tradicional, são as seguintes:

[...] aquela em que se reconhece **a subjetividade humana** resultante de uma realidade que não transmite significado constante; [...] **a visão dos usuários como seres ativos**, direcionados por seus próprios objetivos e capacidade de escolhas próprias. [...] **a visão holística**, pela qual os usuários devem ser compreendidos em um contexto social mais amplo, e os sistemas, como um dos elementos a que podem recorrer se querem informação; **o cognitivismo**, baseado na crença de que as abordagens fundamentadas no comportamento e no desenvolvimento cognitivo podem contribuir substancialmente com a ciência da informação. Finalmente, **a individualidade sistêmica**, em que se reconhece a emergência da inclusão dos valores individuais. (CASQUE; COSTA, 2010, p.27, grifo nosso)

Esta modalidade de investigação é definida por Sanz Casado (1994, p. 31) como “[...] um conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativamente e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários, mediante a aplicação de distintos métodos [...]”. Conforme (GONZÁLEZ TERUEL, 2005), nesses estudos, os

usuários assumem papel ativo no processo de busca, pois o valor da informação depende da percepção de cada sujeito, a fim de averiguar como o usuário busca a informação e, a partir daí, projetar os sistemas de informação segundo suas necessidades potenciais. O estudo destes atores, tão importantes para as unidades informacionais, possibilitará que a necessidade de informação de um usuário seja atendida adequadamente a partir dos recursos informacionais e da tecnologia voltados para o seu atendimento.

Outro assim, valorizar o usuário como sendo ponto central da mediação, requer ouvi-los permanentemente, haja vista a questão da inclusão e acessibilidade do usuário. De forma ampla, a acessibilidade leva à inclusão, independente do contexto a que se refere: tecnológico, educacional ou comunicacional. Fundamentalmente, ser acessível significa que as barreiras entre o usuário e a informação foram eliminadas ou reduzidas. Trazendo a presente discussão para o SRI, Dias e Pires (2004, p. 13, grifo nosso) destaca como razões para a realização de estudo de usuários os seguintes fatores:

O usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação; Subsidiar o processo de planejamento e avaliação de sistemas de informação e a elaboração de relatórios e projetos; **Verificar a satisfação das necessidades dos usuários** por parte do serviço de informação; Conhecer a natureza e o conteúdo da informação necessitada (variável e complexa; diferentes na essência e na forma); Planejar adequadamente o desenvolvimento de coleções e o compartilhamento de recursos informacionais; Dimensionar a demanda futura para diminuir o nível de incerteza bibliográfica no momento da seleção do material.

No Serviço de Referência e Informação, a acessibilidade e a mediação ganha um olhar especial, por representar um elemento de aproximação entre os sujeitos e desses com a informação. **Por fim, consideramos que é imperativo, a adoção permanente do estudo do usuário pelo bibliotecário.** Considerando que uma das barreiras que impossibilita o acesso à informação é a falta da adoção de métodos por parte dos profissionais bibliotecários, desenvolvendo a cultura informacional. Enfim, cabe ao bibliotecário favorecer o acesso, uso e a apropriação da informação para aqueles que dela necessitam.

4 RESULTADOS: revelando os achados

Sabendo-se que a prática reflexiva proporciona aprendizado contínuo, logo na concepção do minicurso “Bibliotecário de referência e acessibilidade atitudinal”, foi

desenhado uma abordagem qualitativa para a investigação da temática junto aos participantes, inquirindo sobre suas experiências e conhecimentos sobre a inclusão social na biblioteconomia. Nesse contexto, “[...] ao ser questionada a prática dos participantes, tem início um processo de aprendizagem que leva a uma mudança comportamental.” (MOREIRA; CALEFFE, 2008, p. 13). Para compreender metodologicamente esse fenômeno, buscou-se um estudo descritivo, aproximando-se da pesquisa exploratória, com base na afirmativa de Gil (2002, p. 42): “As pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática.” Ao oportunizar a sistematização de problemas, relatos de experiências e ressignificação de conceitos, “[...] o pesquisador visa apreender o que os sujeitos pensam, sabem, representam, fazem e argumentam” (SEVERINO, 2007, p. 124).

Nesse sentido, nos três dias de realização do minicurso foram abordadas as seguintes categorias: Primeiramente aspectos teóricos sobre o Serviço de Referência e Informação, tendo como objetivo ressignificar estudos diante da temática; No segundo momento de forma dialógica, foram alinhadas as características fundamentais ao bibliotecário de referência, buscando refletir o perfil desse profissional frente às necessidades desse usuário. Em seguida, a partir dos aspectos legais, normativos e conceituais sobre Acessibilidade Atitudinal foi possível suscitar as experiências dos participantes, bem como as barreiras existentes na mediação da informação ao usuário com deficiência. Sendo assim, foi elaborado um protocolo de entrevista (Quadro 1), planejado para servir como instrumento de recolha de dados e posterior estudo das situações-problema estruturadas em dois blocos, objetivando a construção de fontes de estudo sobre a temática.

Quadro 1 - Protocolo de Entrevista

PROTOCOLO DE ENTREVISTA - RECOLHA DE DADOS	
POTENCIAIS INTERESSADOS	Profissionais que trabalham no Serviço de Referência das unidades de informação; Estudantes do Curso de Biblioteconomia; Estagiários das unidades de informação; Professores do Departamento de Biblioteconomia, Auxiliares de Bibliotecas em geral, entre outros.

OBJETIVOS	Analisar a percepção e a atuação desses sujeitos no serviço de referência junto aos usuários com deficiência.	
BLOCOS DE PERGUNTAS	1º BLOCO Quem sou eu?	2º BLOCO Prática Reflexiva
PÚBLICO-ALVO	Bibliotecários (as)	Estagiários (as)
	Alunos (as) de Biblioteconomia	Professores (as)/ Pesquisadores na área

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Dada a necessidade de conhecer as questões diante da acessibilidade no contexto das bibliotecas, foi imprescindível demarcar o público-alvo a partir das experiências dos atores com formação e/ou em processo de formação na Ciência da Biblioteconomia. Isso justifica-se pela crescente preocupação, desde a década de 1970, com a disseminação de literatura sobre estudos de usuários, os quais compreendem “[...] investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, [...] as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.” (FIGUEIREDO, 1994, p.7).

No intuito de conhecer o perfil do sujeito e seu campo de atuação profissional, elencou-se no Primeiro Bloco da Entrevista proposições relacionadas ao tópico **Quem sou eu?** A amostra pesquisada compreendeu 17 (dezessete) perfis entre profissionais e estudantes (Quadro 2). Sendo que 10 (dez) são bibliotecários, 7 (sete) são graduandos em biblioteconomia, e alguns estão estagiando nas unidades de informação da cidade.

Quadro 2 - Perfil profissional dos participantes

Participantes	Quant.
Profissionais Bibliotecários	10
Estudantes/Estagiários	7

Ao contextualizarmos o ano de formação dos 10 (dez) profissionais (Quadro 3), foi possível identificar cinco bibliotecárias que concluíram sua graduação entre a década de 70 e 80. Duas entre a década de 80 e 90. E as outras três bibliotecárias graduaram-se entre os anos 2000 e 2015.

Quadro 3 - Ano de formação dos participantes

Ano de Formação (graduação)	Profissionais
1970 - 1980	5
1981 - 1999	2
2000 - 2015	3

Durante o processo de observação e participação no minicurso, o tempo de atuação profissional (Quadro 4) nas respectivas unidades de informação veio à tona a discussões e reflexões diante das escolas de formação, o currículo e o advento de novas possibilidades de estudos e pesquisas na ciência da biblioteconomia.

Quadro 4 - Tempo de Atuação profissional

Tempo de Serviço	Profissionais
Menos de 1 ano	1
Entre 1 a 20 anos	2
Mais de 20 anos	4
Mais de 30 anos	2

Os profissionais que participaram do minicurso pertencem ao mesmo equipamento cultural, no caso, a biblioteca. Diferenciando-se quanto ao campo de atuação profissional (Quadro 5), a saber: um trabalha na biblioteca escolar; cinco trabalham na biblioteca pública, três na biblioteca universitária e um na biblioteca especializada.

Quadro 5 - Campo de Atuação profissional

Campo de Atuação	Profissionais
Biblioteca Escolar	1
Biblioteca Pública	5
Biblioteca Universitária	3
Biblioteca Especializada	1

Dos 10 profissionais entrevistados, 7 possuem formação continuada, pós-graduação *lato sensu*, em áreas como: Gestão Escolar, Gestão da Cultura, Docência do Ensino Superior, Didática Universitária, Magistério do Ensino Superior, Gestão em Biblioteca Escolar e Psicologia da Educação. Somente uma profissional está concluindo essa fase acadêmica. Tivemos, também, uma profissional que mencionou ter duas especializações (uma no contexto da documentação e outra na educação). Evidenciou-se que uma forte procura pela formação docente, como um campo paralelo à prática profissional do bacharel, vista como mais técnica. Tal prática demonstra um interessante aspecto para desenvolver o saber e o saber-fazer como princípio da interseção entre teoria e prática. A motivação pela escolha da pós-graduação foi respondida, apenas, por três profissionais, que relataram assim:

- Me identifico com a área técnica da arquivologia e na época foi oferecido pelo departamento da Biblioteconomia da UFMA.
- A escolha [docência do ensino superior] foi feita pensando no mercado de trabalho, ampliar o campo de atuação e possibilidades de adentrar o mercado.
- A docência proporciona um aprendizado constante. Assim é possível alinhar o fazer bibliotecário com a transposição didática.

Ao serem questionados sobre autoavaliação diante da formação inicial e continuada em relação à acessibilidade, a maioria considera-se em processo de aprendizado, pois a formação inicial não contemplou essa temática de forma curricular, tampouco de forma transversal. Muitos são conscientes que essa carência tende a ser suprida na oferta de capacitação oportunizada pela própria instituição. Podemos observar nas seguintes falas:

- P1- "Ineficiente. Meu currículo não contemplou. Ainda não tenho nenhuma capacitação na área."
- P2- "A minha instituição está em fase de adequação, principalmente o bibliotecário."
- P3- "Regular. Tivemos uma orientação, curso básico de libras."
- P4- "Regular. Pois recebi os primeiros ensinamentos de como lidar com pessoas com deficiência ano passado"
- P5- "Boa. Procuo atender bem a todos"
- P6- "Boa, através de cursos e formação"
- P7- "Minha formação é carente, na academia foi discutido várias vezes a questão de atender um público diverso, de estar atento a necessidade do outro. Porém na prática passamos a notar a carência e lacunas que temos. Ex: Não tenho conhecimento de libras, diante da minha conscientização dessa carência, já busco me capacitar neste campo."
- P8- "Pouca. Quando nos graduamos nos preparamos para trabalhar em bibliotecas e muitas das vezes o usuário não tem a importância devida."
- P9- "Incipiente. A instituição que trabalho, já, ofereceu vários módulos de Curso de Libras, mas ninguém do setor participou."
- P10- "Boa. A formação inicial deixou a desejar. Mas, a instituição que

trabalho vem investindo em formação constantemente. Aprendizado sendo colocado em prática.”

Masetto (2012, p. 33) enfatiza que “na perspectiva dialógica, a formação continuada não mais se faz a partir de cursos, de palestras que acumulem conhecimentos, mas sim por meio de vivências educadoras que permitam uma reconstrução da identidade pessoal e profissional [...]” contextualizando as mudanças sociais e o compromisso da nossa ciência na construção de um mundo mais igualitário.

Quando interpelados sobre a realização do estudo de usuário na unidade de informação, seis profissionais foram categóricos em dizer que não se realiza esse tipo de estudo nas bibliotecas onde trabalham. Teve-se, ainda, uma profissional que confirmou a realização, mas nunca participou da elaboração. Outra bibliotecária ficou em dúvidas sobre a realização ou não do estudo de usuário. Alguns acrescentaram as seguintes observações:

P8 - “Não. A necessidade surge a medida que o usuário com deficiência vão aparecendo. Nos deparamos com a necessidade de nos capacitar”

P9 - “Não. Já foi dialogado. Mas, não foi realizado. Talvez, por ser uma unidade de informação especializada, esqueceu-se dessa importante ferramenta de estudo para melhorar os serviços e produtos ofertados à comunidade usuária.”

P10 - “Não sei se já foi feito algum dia. Hoje não se faz. Existe somente avaliação das fichas de inscrição e a observação diária.”

As instituições são corresponsáveis pelo desenvolvimento de suas equipes tanto no aspecto técnico como no processo de humanização nas relações de trabalho. E no caso das unidades de informação o gestor institucional e a equipe da biblioteca precisam construir instrumentos eficazes para melhor gerenciar as demandas informacionais, bem como “[...] ter a percepção para diagnosticar e posteriormente atender as necessidades da comunidade de acordo com o seu perfil”. (MELLO; VIEIRA, 2012, p.17). Sendo assim, procurou-se saber se em algum momento o gestor da instituição teve interesse sobre serviços acessíveis e/ou a criação desses na biblioteca. A realidade favorável deu-se em seis bibliotecas e as outras quatro nunca tiveram esse tipo de abordagem por parte do gestor da instituição. Em algumas falas percebe-se um comprometimento comportamental, a saber:

P2 - “Sim. Já está havendo essas adequações tanto do acervo como de equipamentos e do ambiente como o todo.”

P8 - “Sim. Senti a necessidade de buscar esse usuário.”

P9 - “Sim. Houve uma preocupação com o acesso físico/estrutural da unidade de informação.”

P10 - “Sim. Sempre teve. Existem vários projetos, produtos, serviços e toda

parte estrutural favorecendo todo e qualquer usuário”.

Almeida Júnior (2013, p. 50) enfatiza que “[...] o Serviço de Referência e Informação é o serviço fim da biblioteca, [...], é o espaço onde se dá, efetivamente, a interação entre a necessidade informacional do usuário e a informação que a atende, responde e satisfaz.”. Ao questionar os sujeitos sobre os desafios na atuação e no desenvolvimento de atividades no serviço de referência frente à acessibilidade e sensibilização da educação inclusiva nas suas unidades informacionais, a maioria revelou a necessidade de formação permanente na construção desse aprendizado. Como registram os depoentes abaixo:

P7- “Na formação e conscientização, de ver a necessidade de saber atender também a minoria, que cada pessoa é diferente e merece atendimento individualizado.”

P9- “Atitude para superar barreiras. Significar essa importância junto à administração geral da instituição.”

Essas questões tomam dimensão ao reportarmos as habilidades técnicas e humanas no exercício de suas funções junto ao serviço de referência, que foram destacadas nas falas dos sujeitos bibliotecários, assim como nas dos estudantes/estagiários:

P1- “Capacitação na área, oferecer serviço de educação para esse usuário, equipamentos adaptados na biblioteca”

P4- “Ter conhecimento em libras, braile e boa vontade”

P7 - “Comunicação flexível; empatia”

P9- “Conhecimentos mínimos para favorecer o diálogo tão primordial no processo de busca e disseminação da informação”

P10 - “Formação e atitude”

E1 “Empatia com o público, ser solidário, proficiente, dinâmico, disposto a aprender, dominar os mecanismos de busca e saber as necessidades deste perfil de usuário.”

E2 “Humanismo, em primeiro lugar. Técnicas de comunicação e muita atitude para querer lidar com pessoas portadoras de deficiência.”

E3 “É preciso uma formação continuada.”

E4 “Atitude, proatividade, conhecimento de linguagem braile, libras, paciência para ouvir e conversar com esse usuário.”

E5 “Saber agir com qualquer situação, estou formado e seguro de que sabe interagir com pessoas com deficiência, ter conhecimento das normas de acessibilidade e interagir como usuário com deficiência de tal forma que possa incluí-lo.”

A atual Sociedade da Informação, do Conhecimento e da Aprendizagem exige uma postura ativa de todo e qualquer profissional no uso e mediação da informação com

domínio nos diversos aparatos tecnológicos, como por exemplo, a compreensão das tecnologias assistivas que proporcionam a inclusão e o exercício do direito à informação. Para tanto, necessário se faz conhecer e consultar normas e legislações voltadas para a acessibilidade junto à unidade de informação. Essas questões foram pontuadas por todos os profissionais como condição ímpar para gestão da unidade informacional.

Na perspectiva dos estudantes e estagiários, as barreiras frente à acessibilidade devem ser pautadas nas escolas de formação de maneira transversal conforme orientam os parâmetros curriculares, a LDB, numa proposição de educação inclusiva a fim de instrumentalizar nossa práxis. Assim, se manifestam os investigados sobre o tema:

E1 - "Ser obrigatório disciplinas que tratem sobre as deficiências físicas dos usuários, mesmo para as linguagens e comportamentos típicos deste público, limita o profissional que não sabe a linguagem de sinais ou a leitura Braille minimamente."

E2 - "A falta de debates a respeito da temática, e talvez por pensar que não irá utilizar tais informações."

E3 - "A falta de uma disciplina específica sobre referência destinado aos usuários com deficiência."

E4 - "Limitações humanas, empatia, desejo e vontade de aprender técnicas e mecanismos para atender melhor as pessoas com deficiência; Limitações dos espaços de trabalho; Gestores sem visão que não abraçam e ignoram os espaços de trabalho dos bibliotecários, a fim de torná-los acessíveis, úteis a diferentes pessoas com diferentes deficiências."

E5 - "Em primeiro lugar, o próprio bibliotecário, em algumas situações o mesmo se fechar para novos aprendizados. Em segundo lugar, a própria universidade por não investir em educação continuada, para o bibliotecário se especializar e adquirir habilidades para atuar na prática da educação inclusiva."

E6 - "A falta de capacitação"

E7 - "Falta de conhecimento aprofundado, capacitação."

Conscientes da importância da atualização permanente do profissional e o desafio da temática, que abarca a prática reflexiva das atividades a serem desenvolvidas no Serviço de Referência e Informação, e isso foi visualizado na motivação dos estudantes/estagiários em sua participação no minicurso realizado no âmbito da Semana do Bibliotecário, como se pode observar a partir dos relatos abaixo:

E1- "Interesse pelo SRI, pois este é o cartão de visita da unidade de informação. Atender bem o usuário de qualquer perfil é obrigação do profissional."

E2 - "A real importância do tema, sem contar que é um tema que gosto muito e que me desperta curiosidade para aprender cada vez mais."

E3 - "O tema muito importante para nossa realidade atual ser debatida e discutida."

E4 - "Conhecer e aprender bem como atualizar-me em assuntos acerca da acessibilidade."

E5 - "O fato de não ser tão discutido em sala de aula. Então surgiu a

curiosidade de saber mais.

E6 - "Devido meu estágio por ser no Setor de Referência."

E7 - "Por atuar no Setor de Referência"

Por fim, investigamos as experiências vivenciadas junto aos usuários com deficiência, em que foi possível identificar as atitudes dos profissionais diante das dificuldades, bem como as superações frente às necessidades dos usuários na busca pela informação e no uso dos serviços oferecidos na biblioteca. Vejamos os relatos colhidos na pesquisa:

"Sim. Cadeirante participante de projetos de incentivo à leitura, onde uma das atividades foi um passeio pela biblioteca, além da participação em jogos"

"Experiência bem sucedida, felizmente. Acontece com bastante frequência, atendemos diversos tipos de usuários e a maioria das vezes conseguimos atendê-los nas suas necessidades"

"Quando o usuário precisa de uma pesquisa difícil (acontece muitas vezes) e com muita luta nós conseguimos atendê-lo"

"Uma experiência positiva que me ocorreu em um atendimento ao deficiente foi ajudá-lo durante 3 meses a estudar para o ENEM, onde ele passou no Curso de administração"

"Uma experiência positiva foi ter convivido e aprendido como os mesmos fazem a leitura em braile, utilizam o sorobã, entre outras trocas de conhecimento"

Barreiras encontradas no acesso à informação também foram constatadas, conforme relatam:

"Um atendimento a uma pessoa com deficiência intelectual. Faltou atitude comunicacional, atitudinal e metodológica"

"Uma experiência negativa é quando o usuário vem à biblioteca com expectativa de fazer a pesquisa, tira a carteira e fica frustrado por não ter o livro ou assunto que ele necessita"

"Na instituição tem um portador de deficiência física, ele pouco frequentava a biblioteca e um dia percebi a dificuldade dele para entrar mesmo acompanhado. Falei com uma amiga para avaliar a acessibilidade arquitetônica da biblioteca, a primeira vista estava tudo bem, a única coisa que notamos de errado foi um espaço entre as estantes que estava pequeno em comparação a norma. Tiramos um tempo para conversar com ele e descobrimos que mesmo a principal sendo larga, os guarda-volumes tomavam espaços e ele não conseguia adentrar o acervo. Fizemos a mudança e aguardamos às voltas as aulas, para vê-lo com mais frequência na biblioteca. Falamos da mudança a ele e este ficou feliz, por tomarmos essa ação. Acredito, que muita coisa, ainda, pode ser feita"

A partir da leitura do trecho supracitado é possível comprovar como a vivência do profissional bibliotecário ou o estudante de Biblioteconomia com as pessoas com deficiência amplia o olhar de atuação e sensibilização para com o outro. Assim, a análise

desta categoria responde o objetivo deste estudo, que permitiu refletir sobre a acessibilidade no SRI e atitude do bibliotecário para interagir com usuários deficientes, o que aponta para uma conclusão de que o bibliotecário de referência não está preparado para atuar na sociedade inclusiva.

5 CONCLUSÃO

De acordo com os resultados obtidos, a maioria dos bibliotecários inseridos no estudo encontram-se atuantes na Biblioteca Pública Benedito Leite e exercem a função de bibliotecários de referência. É importante destacar que a referida instituição, por meio do Projeto Acessibilidade em Bibliotecas Públicas, desenvolvido pelo Ministério da Cultura/Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas e executado pela OSCIP “MAIS Diferenças”, transformou-se em referência em acessibilidade arquitetônica, atitudinal e bibliográfica. Tal feito se deve pelo conjunto de ações inclusivas, com o olhar universal sobre seu acervo e serviços, bem como a infraestrutura, disponibilidade da equipe e apoio governamental, que tem a informação e a leitura como uma política pública.

Tais questões abarcam a importância do Serviço de Referência e Informação, que tem como função acolher, informar, formar e orientar o seu usuário. Importante lembrar que a biblioteca, durante alguns anos, teve como paradigma a coleção que representava o centro de estudo e das atividades na formação, além da atuação do bibliotecário nas unidades de informação. Com o advento da tecnologia e os estudos da Ciência da Informação, novas perspectivas foram vislumbradas, entre elas a adoção do usuário como paradigma. Portanto, faz-se necessário um estudo sobre o uso e o acesso desse paradigma, qual seja: o usuário na busca pela informação.

Ao tratar sobre a formação profissional do bibliotecário e seu cotidiano para atender determinado tipo de usuário, é pertinente destacar que a atualização profissional é importante para que o bibliotecário de referência possa estar com competências e habilidades necessárias para este fim. Dessa forma, nas falas dos profissionais, estudantes e estagiários, qualidades distintas foram mencionadas para atuar como bibliotecário de referência e vir a se relacionar com usuários com deficiência. Assim, considera-se que os aspectos inclusão, acessibilidade e a sociedade inclusiva devem ser pautados ao se pensar na sua educação permanente. Segundo

Ferreira (2003), mais importante que a estrutura física da biblioteca é o potencial humano.

REFERÊNCIAS

ABNT, ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 2. ed. Rio de Janeiro, 2004. Disponível

em:<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfiled_gene_rico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2017.

_____. **NBR 15599**: acessibilidade: comunicação na prestação de serviços. Rio de Janeiro, 2008. Disponível

em:<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfiled_gene_rico_imagens-filefield-description%5D_21.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2017.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2013. Disponível em:

http://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica_digital.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2017.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 168-184, mai./ago. 2007.

BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 19 dez. 2000. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/lei10098.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2017.

CASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, p.21-32, jan./abr., 2010.

COSTA, Luciana Ferreira da Costa; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.10, n.4 ago.2009.

CUNHA, M. B. da; AMARAL, S.A. do; DANTAS, E. B. **Manual de estudos de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

CHAGAS, Joseana; ARRUDA, Susana; BLATTMANN, Ursula. **Interação do usuário na busca de informações**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2000, Florianópolis. Disponível em:

<<http://www.geocities.com/collegetpark/residence/1163/papers/interacao.htm>>. Acesso em: 26 mar. 2017.

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

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS. **Declaração dos Direitos da Pessoa Usuária dos Serviços Prestados por Profissionais da Informação**, pela Federação Internacional das Associações de Bibliotecários (IFLA), em 29 de março de 1999. Disponível em: <<http://wbwww.ifla.org/>>. Acesso em: 16 mar. 2017.

_____. **Manifesto da IFLA sobre a internet**, 2002. Disponível em: <<http://www.ifla.org/III/misc/internetmanif.htm>>. Acesso em: 19 mar. 2017.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem SenseMaking. Associação Brasileira das Escolas de Biblioteconomia e Documentação - ABEBD, 1997. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>>. Acesso em: 27abr. 2017.

FERREIRA, Danielle Thiago. Profissional da informação: perfil de habilidades demandadas pelo mercado de trabalho. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 42-49, 2003.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliação de coleções e estudos de usuários**. Brasília: ABDF, 1979.

_____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994

_____. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis/APB, 1996.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los Estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Gijón: Treas, 2005.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994.

JACINTO, Solange de Oliveira. A biblioteca pública e os deficientes físicos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 89-104, jul./dez. 2008.

LUCAS, C. R. A organização do conhecimento e tecnologias da informação: oráculos humanos e inteligência artificial. In: **ORGANIZAÇÃO do conhecimento e sistemas de classificação**. Brasília: MCT/CNP IBICT, 1996. p. 69-73.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do Serviço de Referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: Nova Série, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 38-54, 1999.

MASETTO, Marcos. Inovação curricular no ensino superior: organização, gestão e formação de professores. In: _____. **Inovação no ensino superior**. São Paulo: Loyola, 2012. p. 15 - 36.

MAZZONI, Alberto Angel et al. Aspectos que interferem na construção da acessibilidade em bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.30, n.2, p.29-34, maio/ago. 2001.

MELO, A. M.; COSTA, J. B. da; SOARES, S. C. de Matos. Tecnologias Assistivas. In: PUPPO, Deise T.; MELO, A. M.; FERRÉS, S. P. (Org.). **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: UNICAMP, 2006, p. 62-70.

MELLO, Priscila; VIEIRA, Ronaldo. **O bibliotecário como agente cultural**. São Paulo: AGBOOK, 2012.

MOREIRA, Herivelto; CALEFFE, Luiz Gonzaga. **Metodologia da pesquisa para o professor pesquisador**. 2. ed. Rio de Janeiro: Ed. Lamparina, 2008.

PUPPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Perez. **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: São Paulo, 2006.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Tradução de Tarcisio Zandonade. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2009.

SANZ CASADO, Elias . Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

SASSAKI, R. K. **Construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 2006.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, R. A. COSTA, M. K. A. CRIVELLARI, H. M. T. A formação do bibliotecário para atuar na sociedade inclusiva. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIENCIA DA INFORMACAO, 15, 2014, Belo Horizonte. **Anais...** Disponível em:< <http://enancib2014.eci.ufmg.br/documentos/anais/anais-gt6>>. Acesso em: 18 mar. 2017.

SILVA, Edna Lúcia da; CUNHA, Miriam Vieira da. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**., Brasília, v. 31, n. 3, p. 77-82, set./dez. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n3/a08v31n3.pdf>>. Acesso em: 16 de mar. 2017.