



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**

FRANCIMÁRIA LUCENA DOS SANTOS

**ACESSIBILIDADE INFORMACIONAL NO CONTEXTO DA MEDIAÇÃO DA
INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: Um estudo de caso na
Biblioteca Setorial do Centro de Ensino Superior do Seridó - CERES/UFRN.**

NATAL/RN

2019

FRANCIMÁRIA LUCENA DOS SANTOS

**ACESSIBILIDADE INFORMACIONAL NO CONTEXTO DA MEDIAÇÃO DA
INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: Um estudo de caso na
Biblioteca Setorial do Centro de Ensino Superior do Seridó - CERES/UFRN.**

Monografia apresentada ao curso de graduação em Biblioteconomia pelo Departamento de Ciência da Informação, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia na Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Orientador: Prof. Dr. Pedro Alves Barbosa Neto.

NATAL/RN

2019

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN
Sistema de Bibliotecas - SISBI
Catalogação de Publicação na Fonte. UFRN - Biblioteca Setorial do Centro Ciências Sociais Aplicadas - CCSA

Santos, Francimária Lucena dos.

Acessibilidade informacional no contexto da mediação da informação em bibliotecas universitárias: um estudo de caso na Biblioteca Setorial do Centro de Ensino Superior do Seridó - CERES/UFRN / Francimária Lucena dos Santos. - 2019.
36f.: il.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Departamento de Ciência da Informação.
Orientador: Prof. Dr. Pedro Alves Barbosa Neto.

1. Biblioteconomia - Monografia. 2. Biblioteca universitária - Monografia. 3. Acessibilidade - Monografia. 4. Mediação da informação - Monografia. I. Barbosa Neto, Pedro Alves. II. Título.

RN/UF/CCSA

CDU 027.7

FRANCIMÁRIA LUCENA DOS SANTOS

**ACESSIBILIDADE INFORMACIONAL NO CONTEXTO DA MEDIAÇÃO
DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: Um estudo
de caso na Biblioteca Setorial do Centro de Ensino Superior do Seridó -
CERES/UFRN.**

Monografia apresentada ao curso de graduação em Biblioteconomia pelo Departamento de Ciência da Informação, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia na Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Orientador: Prof. Dr. Pedro Alves Barbosa Neto.

Trabalho de conclusão de curso apresentado e aprovado em 04/12/2019 pela seguinte banca examinadora:

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Pedro Alves Barbosa Neto - Orientador
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Érica Simony Fernandes de Melo Guerra – (Avaliador 1)
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Malkene Wytiza Freire de Medeiros Noronha – (Avaliador 2)
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pois ele me fez acreditar que eu seria capaz de chegar onde tanto desejei, mesmo parecendo impossível, sempre esteve ao meu lado me guiando e protegendo.

À minha mãe que é mais que merecedora de todas as minhas conquistas, a ela devo a educação, amor e dedicação do seu tempo para me tornar quem hoje sou.

Ao meu pai (*in memoriam*), que ficaria muito orgulhoso por mais um filho formado, pois ele nos ensinou a sermos honestos e sempre foi muito amoroso e carinhoso, um exemplo de homem.

À minha filha, que ainda em meu ventre me acompanhou em toda minha longa trajetória acadêmica, pelas vezes que precisei leva-la para sala de aula e ela sempre me compreendeu, com todo meu amor e dedicação, sou eternamente grata a Deus por tê-la em minha vida!

Aos meus dez irmãos que sempre estiveram dispostos a me ajudar, em especial minhas irmãs Leide e Fatinha que participaram mais de perto nos momentos mais difíceis da minha caminhada, ajudando algumas vezes com minha filha e das minhas necessidades com muito amor e dedicação, sou eternamente grata e feliz por ter todos vocês como irmãos.

Ao meu amado esposo que compartilha comigo todos os momentos felizes e difíceis da minha vida, sempre me apoiando e incentivando que eu busque os meus objetivos, a ele sou eternamente grata pela família linda que construímos e toda sua dedicação por nós.

A toda minha família meu muito obrigado, principalmente cada um que se fez presente em minha vida acreditando na minha capacidade e incentivando chegar até aqui nesta conquista, inclusive meu primo Tarcísio e meu padrinho Pinheiro que contribuíram de uma certa forma na minha formação.

Agradeço imensamente ao meu orientador Pedro Alves Barbosa Neto, por dar continuidade como orientador na minha pesquisa com toda paciência e entusiasmo, confiante no meu desempenho.

Ao professor Fernando Vechiato por ter dado todo o suporte inicial na minha pesquisa, incentivando melhorar cada vez mais para fazer um bom trabalho.

Agradeço também a professora Mônica Gallotti pela gentileza em sempre se dispor em ajudar dando suporte para tirar dúvidas referente a pesquisa ou qualquer outro assunto acadêmico com tanta delicadeza e carisma e todos os demais professores do departamento que me ajudaram com seus ensinamentos na minha formação acadêmica.

E por fim não menos importante, todos os meus amigos que sempre me apoiaram na minha vida pessoal e acadêmica, me arrancando sorrisos e compartilhando momentos e até mesmo por compreender minha ausência por algumas vezes, não irei citar nomes pois são muitos, por cada um que faz parte do meu ciclo de amizades desde aqueles da infância até os mais recentes, aos colegas de profissão que já concluíram e permanecem presente na minha graduação incentivando para que eu também receba o meu diploma. Agradeço a Deus por ter colocado vocês em meu caminho, pois sei que tenho verdadeiros amigos que posso contar em qualquer situação.

*Deus nunca disse que a jornada seria fácil,
mas ele disse que a chegada valeria a pena.*

(Max Lucado)

RESUMO

Essa pesquisa visa avaliar a acessibilidade da estrutura física e informacional na Biblioteca setorial do Centro de Ensino Superior do Seridó da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – CERES, no município de Caicó/RN, para usuários com deficiência e necessidades educacionais específicas. Tem como objetivo Compreender a acessibilidade informacional no contexto da informação em bibliotecas universitárias, diagnosticar os recursos de acessibilidade informacional presentes na biblioteca universitária para usuários com necessidades educacionais especiais, tanto em relação ao espaço físico quanto aos recursos e serviços disponibilizados para este público, como também verificar junto aos bibliotecários, quais ações e estratégias de mediação da informação para usuários com necessidades especiais estão sendo realizadas e quais poderão ser realizadas nesse contexto. Para isto foi realizado um estudo de caso, a partir de uma entrevista não estruturada com a bibliotecária responsável pela biblioteca, onde foi comprovada a existência da mediação da informação para usuários com deficiências. Evidenciou-se, contudo, que as possibilidades são muito baixas devido às barreiras encontradas pela falta de recursos disponíveis na unidade para atender à comunidade de usuários com necessidades educacionais específicas.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Mediação da informação. Acessibilidade.

ABSTRACT

This research aims to evaluate the accessibility of the physical and informational structure in the Sector Library of the Seridó Higher Education Center of the Federal University of Rio Grande do Norte - CERES, in the city of Caicó / RN, for users with disabilities and specific educational needs. It aims to understand information accessibility in the context of information in university libraries, diagnose the information accessibility resources present in the university library for users with special educational needs, both in relation to the physical space and the resources and services available to this public, as well as check with the librarians, which actions and strategies of information mediation for users with special needs are being performed and which may be performed in this context. For this, a case study was conducted from an unstructured interview with the librarian responsible for the library, which proved the existence of information mediation for users with disabilities. However, it was found that the possibilities are very low due to the barriers encountered by the lack of resources available in the unit to serve the community of users with specific educational needs.

Keywords: University Libraries. Information mediation. Accessibility.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Vista central da rampa de acesso da biblioteca do CERES/UFRN.	25
Figura 2 – Vista lateral da rampa de acesso da biblioteca do CERES/UFRN.	25
Figura 3 – Estantes de livros da biblioteca do CERES/UFRN.	26

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	13
2.1 Mediação da informação.....	15
3 ACESSIBILIDADE INFORMACIONAL.....	19
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	22
5 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS	23
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
REFERÊNCIAS.....	29
APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA PARA A BIBLIOTECA DO CERES/CAICÓ.....	32
APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO DA BIBLIOTECÁRIA RESPONSÁVEL DO CERES/CAICÓ.....	34

1 INTRODUÇÃO

Quando se busca estudar o tema acessibilidade da informação verifica-se que embora seja um assunto que tem apresentado um crescente interesse na comunidade acadêmica, ainda trata-se de um campo que precisa de consideráveis investidas para a ampliação da sua compreensão teórica e prática. Essa problemática se debate em níveis nacionais e até internacionais, isto porque a acessibilidade deveria estar disposta a todos de maneira natural e humanitária, como direito de todos e dever do Estado e das instituições.

A acessibilidade tem como um de seus objetivos ajudar e facilitar principalmente a vida das pessoas com algum tipo de limitação ou deficiência. Portanto, é de suma importância que quando estivermos tratando deste assunto, façamos a integração das pessoas de forma social, tanto no ambiente quanto a sua inclusão em atividades corriqueiras.

Atualmente, algumas medidas vêm sendo tomadas, como por exemplo, nas universidades que estão dedicando vagas para pessoas com necessidades especiais, o que possibilita sua inclusão no contexto acadêmico. Desse modo, é necessário que elas ofereçam estrutura física adequada, além de recursos e serviços adaptados a diferentes tipos de deficiências.

Para que os alunos com deficiência possam ter êxito no decorrer da sua formação universitária, será imprescindível que existam recursos e serviços apropriados disponibilizados pela biblioteca universitária, a qual exerce um papel de destaque nesse contexto.

Nesse sentido, a biblioteca universitária deve ter a missão de oferecer serviços de qualidade e confiabilidade, visto que suas instituições mantenedoras possuem uma enorme representatividade e responsabilidade na formação de profissionais capacitados.

Por isso, o maior objetivo de uma biblioteca universitária deve ser auxiliar sua comunidade acadêmica, transformando informação em conhecimento. De acordo com Silva e Araújo (2003), as bibliotecas universitárias devem atender seus usuários sempre seguindo como diretriz a disposição do acervo necessário e adequado aos cursos oferecidos pela instituição da qual faz parte, em consonância com o indicado nos projetos pedagógicos dos cursos.

Em consequência disto, a acessibilidade deve ser um assunto que os bibliotecários precisam discutir, com vistas a facilitar o acesso equitativo às bibliotecas, bem como aos recursos informacionais, satisfazendo assim a necessidade de todos os seus usuários.

Logo, com a inserção da acessibilidade cada vez mais presente nas ações das pessoas e em seus projetos, é extremamente necessário que as unidades de informação tenham profissionais instruídos para atender essa demanda eminente.

Nesse contexto, se inserem os bibliotecários, que são mediadores da informação e atendem uma grande diversidade de usuários. É preciso entender que esses profissionais carecem estudar e compreender sua unidade de informação para definir e traçar ações, estratégias e metodologias que transformem tanto o espaço da biblioteca em um ambiente mais acessível como também os recursos informacionais disponibilizados.

Nessa perspectiva, este trabalho enfatiza a Biblioteca Setorial do Centro de Ensino Superior do Seridó – CERES/UFRN, em que se delinea a questão norteadora da pesquisa: como ocorre a mediação da informação aos usuários com necessidades educacionais especiais na referida biblioteca?

Para responder à questão, busca-se compreender como ocorre a mediação da informação aos usuários com necessidades educacionais especiais da Biblioteca Setorial do Centro de Ensino Superior do Seridó – CERES/UFRN. E, para atingir o referido objetivo, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Compreender a acessibilidade informacional no contexto da informação em bibliotecas universitárias;
- Diagnosticar os recursos de acessibilidade informacional presentes na biblioteca universitária para usuários com necessidades educacionais especiais, tanto em relação ao espaço físico quanto aos recursos e serviços disponibilizados para este público;
- Verificar, junto aos bibliotecários, quais ações e estratégias de mediação da informação para usuários com necessidades especiais estão sendo realizadas e quais poderão ser realizadas nesse contexto.

Isto posto, é importante ressaltar que normalmente uma universidade pública exige muito de todos os alunos e realizam-se muitos trabalhos acadêmicos derivados das atividades de pesquisas, extensão e ensino. E, percebe-se que os estudantes, de

modo geral, caminham em ritmos e tempo diferentes, alguns com mais facilidade, outros mais angustiados frente às demandas cada vez mais intensas.

Por isso, a importância dessa pesquisa para a biblioteca universitária do CERES/UFRN se dá em identificar e buscar solucionar junto ao bibliotecário da unidade as dificuldades encontradas para que a comunidade acadêmica com necessidades educacionais especiais possa usufruir de todos os serviços oferecidos pela biblioteca, principalmente ao auxiliar o aluno na finalidade de obter êxito na sua formação.

Vale ressaltar que a biblioteca universitária do Ceres/UFRN é um ambiente que também recebe usuários sem vínculo na instituição, como por exemplo, pessoas que estão em busca de um lugar adequado para estudar. Dessa forma, se a acessibilidade estiver presente na biblioteca, além dos usuários vinculados à instituição, a sociedade com deficiência também será beneficiada.

Neste contexto, o presente trabalho se apresenta em seis seções, onde esta breve introdução contextualiza os principais assuntos abordados na pesquisa, descreve o objetivo geral, objetivos específicos e a estrutura do trabalho científico.

Enquanto isto, o capítulo intitulado Bibliotecas universitárias, explana a função das bibliotecas universitárias, a importância do profissional bibliotecário e a inclusão social na unidade de informação. Já o terceiro, “acessibilidade informacional” apresenta o termo acessibilidade como medida de possibilitar independência às pessoas com algumas deficiências, para que obtenham conhecimentos informacionais na biblioteca universitária.

No quarto momento, a seção de procedimentos metodológicos abrange informações a respeito da pesquisa bibliográfica e os passos metodológicos seguidos. O quinto, por sua vez, apresenta e discute os resultados deste trabalho, descrevendo-os.

Por fim, as considerações finais ressaltam as conclusões deste trabalho de pesquisa, bem como sugere possibilidades de melhorias nos serviços oferecidos aos usuários com necessidades educacionais especiais.

2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A biblioteca universitária é uma unidade de informação presente em uma instituição de ensino superior, servindo de utilização tanto pelos acadêmicos quanto pelo corpo docente. É um órgão extremamente relevante para as esferas do ensino, pesquisa e extensão, pois comporta em seus espaços um grande acervo de materiais informacionais, disponíveis para seus usuários utilizarem rotineiramente. Ou seja, o desenvolvimento do sistema educacional nesses pilares do ensino superior possui uma íntima relação com as funções da biblioteca dentro da instituição (COUTINHO, 2011).

A biblioteca não pode ser vista isoladamente, pois ela foi propositalmente inserida em um meio que a obriga a funcionar como parte de um sistema dentro da instituição. Sendo assim, pensando de maneira global, ela faz parte do ensino e aprendizagem, assim como também é um ambiente para ações fora da sala de aula, servindo como ponto estratégico, fazendo parte de quase todos os processos de preparação acadêmica (COUTINHO, 2011).

Para que seja parte de um sistema, a biblioteca universitária precisa ter seus processos técnicos e internos organizados e definidos, por isso o bibliotecário da unidade precisa de autonomia para gerir suas atividades, pois se sabe que o planejamento e a organização são fundamentais para os processos acadêmicos dentro da instituição (COUTINHO, 2011).

Complementando o que foi visto acima, podemos entender melhor o funcionamento da biblioteca também a partir da perspectiva da sua missão. Para Coutinho (2011) a missão da biblioteca universitária é servir à comunidade acadêmica, em todos os processos de aprendizagem, sejam eles provenientes do ensino, pesquisa ou extensão.

Enquanto isso, Souza (2009) cita o papel da biblioteca no contexto acadêmico, afirmando também que ela não só auxilia os estudantes nas atividades de ensino, pesquisa e extensão, como também incentiva o aluno nos processos de busca informacional, para que assim possam se aprofundar no processo de busca pela informação, transformando-a em conhecimento.

Reforçando esta ideia, de acordo com Miranda (2014), as bibliotecas universitárias se apresentam como instrumentos de base das informações, servindo de apoio para diversas atividades acadêmicas, oferecendo uma estrutura no que

tange a infraestrutura informacional, bibliográfica e documentária. Influencia diretamente no desempenho e formação de usuários (sejam eles professores, alunos, pesquisadores, técnicos administrativos). Ademais, é possuidora de acervos centralizados ou descentralizados – bibliotecas setoriais ou departamentais, ampliando as possibilidades de um acesso mais facilitado aos usuários, tanto no sentido de localização, como em serviços especializados.

Quanto à função social das bibliotecas, Anna (2018) diz que as bibliotecas apresentam diversas funções, inclusive no contexto social, pois elas podem servir como depósito da memória social e cultural de uma sociedade. Esses documentos são preservados para estudos e análises posteriores, ganhando uma vitalidade maior e incontestável. Dessa forma, são compartilhados histórias e conhecimentos ao passar dos anos.

Noutra perspectiva, Nogueira e Bernadino (2018) dizem que a biblioteca universitária tem algumas atribuições que podem ser consideradas principais, e uma delas é a de mediação informacional. É válido ressaltar que também há uma exigência maior quanto a isso, afinal a mediação deve ser aplicada de maneira pensada e resolutiva. Sendo assim, para atender as expectativas é fundamental a existência de corpo profissional bem capacitado, organizado e comprometido, tendo aparelhamentos práticos e modernos, buscando sempre atingir as necessidades informacionais dos usuários.

De tal maneira, segundo os estudiosos Girard e Girard (2013), as bibliotecas, de modo geral, são lugares importantes na formação sociocultural do Estado. Foram evoluindo, se alterando e adequando-se às várias possibilidades de disseminar a informação, sempre buscando acompanhar o perfil do público que atende diariamente.

Sendo assim, na medida em que a sociedade avança e passa por múltiplas transformações, suas necessidades e formas de pesquisar informações mudam de modo rápido, com base nisso, as bibliotecas deixam de ser um ambiente frio e estático, e ficam sujeitas a modificações constantes em prol dos seus diversos usuários.

De acordo com Nogueira e Bernardino (2018), as bibliotecas vêm se preparando e se desenvolvendo tecnologicamente para atender seus usuários cada vez melhor. Cabe ainda salientar a importância do bibliotecário nesse processo. Este profissional deve estar presente no âmbito das bibliotecas e agir como um mediador

e colaborador para satisfazer as necessidades das pessoas que visitam o espaço da biblioteca.

Ainda seguindo o pensamento de Nogueira e Bernardino (2018), as bibliotecas universitárias têm como obrigação atender em sua plenitude a esta diversidade de usuários, sem distinção de raça, gênero, deficiências, entre outras características.

Destarte, a biblioteca universitária precisa ser observada como se fosse a continuação da sala de aula, sendo um ambiente que irá proporcionar um suporte material e informacional. Dessa maneira, os alunos e profissionais terão maiores condições e embasamento para serem críticos e entenderem sua função na sociedade (NOGUEIRA; BERNARDINO, 2018).

Desse modo, sabemos que as bibliotecas universitárias estão em evidência, considerando que a comunidade acadêmica cresce a cada dia e a busca por informações se expande concomitantemente. Isto é, têm-se um papel importante na preservação de documentos, assim como na difusão do conhecimento, atuando e auxiliando os desenvolvimentos tecnológicos, culturais, científicos e sociais.

Nessa perspectiva, todas as pessoas estão aptas a visitar uma biblioteca, em todas as fases de sua vida, desde um bebê até um idoso, do mesmo modo que quaisquer classes profissionais e graus de instrução. Todos, sem distinção, fazem parte desse ambiente que evolui com a sociedade e com as tecnologias (FERRAZ, 2014).

Deste modo, as bibliotecas e seus gestores não podem fechar os olhos para as pessoas com necessidades educacionais especiais e devem-se adotar medidas personalizadas e resolutivas, que visem melhorar a qualidade de aprendizado e de vida de todos de forma equânime (BOTELHO, 2014).

Diante do exposto, fica evidente a participação social da biblioteca na sociedade e a extrema importância do profissional bibliotecário como mediador da informação nesse contexto.

2.1 Mediação da informação

O processo de mediação da informação está diretamente associado com o conceito de acessibilidade, uma vez que a mediação informacional vai ajudar a todos os usuários frente as suas demandas. Atualmente, sabe-se que é direito de todos a

garantia do acesso à informação, por mais que na prática ainda se verifiquem barreiras principalmente para pessoas com deficiências.

A mediação abrange métodos e procedimentos diferentes, onde podemos entendê-la diante de duas percepções: aquela de atendimento aos usuários, isso inclui processos de trabalhos em bibliotecas, museus, arquivos ou mesmo em centros culturais, com o objetivo de corroborar para a inserção dos usuários nos ambientes informacionais, e outra na criação de políticas que busquem melhorar o acesso e o aprimoramento para manipulação de tecnologias de informação e comunicação (VARELA; BARBOSA; FARIAS, 2014).

A definição de mediação da informação é considerada para Almeida Júnior (2009, p. 92), como sendo

Toda interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Este tema não é novidade para algumas pessoas. Parte delas já escutou a respeito, no entanto, nem sempre é realizada uma apreciação ou uma crítica sobre seu real sentido, acerca de seu conceito, para o que serve e se realmente é importante. É senso comum pensar que mediação é um processo de ligação ou intermediação, como se servisse apenas para transmitir mensagens, embora seja válido ressaltar que o processo de mediação vai além desse pensamento (ALMEIDA JUNIOR; SANTOS NETO, 2014).

Desse modo, a mediação da informação vai muito adiante de algo que funcione como ponte para se atingir o resultado esperado, tendo em vista que seu conceito tem forte ligação com o termo interferência. Ademais, está embasada nas necessidades informacionais que se constroem com as demandas dos usuários.

Por conseguinte, a mediação da informação pode ser explícita ou implícita. Podemos considerar como explícita toda operação realizada de forma conscienciosa e, trazendo como alicerce toda uma experiência e conhecimento que possuímos e, que externamos com determinado controle. Com relação à mediação implícita, pode-se considerar como atos que demonstram conhecimentos de maneira inconsciente. Portanto, essas duas formas de mediação estão presentes em todas as funções do

bibliotecário e, na maioria das vezes, de maneira implícita (ALMEIDA JÚNIOR, SANTOS NETO, 2014).

A mediação implícita está nos ambientes e aparelhamentos de informação na qual a presença do usuário não é exigida, como em ambientes que fazem parte do processo de trabalho operacional de um bibliotecário e sua equipe, como: recebimento, seleção, armazenamento. Já a mediação explícita acontece em ambientes em que a participação do usuário é fundamental, porém não necessariamente requer a participação de maneira física, visto que podem acontecer à distância, contanto que tenha a interferência do profissional da informação, seja ela física ou não (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014).

À vista disso, segundo Salcedo e Silva (2017), a prática de mediação nas bibliotecas universitárias se inicia com o processo de orientação aos usuários, desde o auxílio básico até o mais avançado, incluindo as orientações que o ajudarão no seu crescimento intelectual para tornar-se um possível pesquisador. Isso lembrando que o papel do bibliotecário como mediador não está presente apenas como orientador. Esta prática vai muito mais além, como por exemplo, desenvolver estratégias de recuperação da informação para ser repassado em diferentes suportes aos usuários. De tal maneira, podemos reportar este exemplo à forma explícita de mediação da informação apontada por Almeida Júnior e Santos Neto (2014).

Ainda de acordo com Salcedo e Silva (2017), o bibliotecário também deve ficar atento à variação das demandas dos usuários para que se possam criar medidas a fim de manter aqueles que já frequentam a unidade, assim como recuperar os usuários que não frequentam mais o espaço tão assiduamente. O usuário deve se sentir bem atendido por todos os funcionários da unidade e não somente pelo bibliotecário, desse modo terá maior probabilidade de retornar a buscar os serviços oferecidos.

A partir do momento em que o bibliotecário percebe o alcance do delineamento em razão da mediação, deve-se manter o plano, além de continuar dando assistência aos usuários, aprimorando seu tempo de acordo com o acompanhamento nas buscas. Porém, quanto maior for o desempenho do trabalho desenvolvido pelo profissional em procurar satisfazer os usuários, maior será o seu reconhecimento na área de atuação, independente de ser em locais com maiores recursos ou não (SALCEDO; SILVA, 2017).

Por isso, segundo Almeida Júnior e Santos Neto (2014), quando falamos em organizar informações e conhecimento, percebe-se que não se trata de algo novo, afinal é notório que nas empresas ou unidades de informações sempre houve essa preocupação com acesso a informações. Pensando nisso, para que se possa ter acesso, é de suma importância pensar em como organizar essa mediação, para que as pesquisas dos usuários se tornem mais exitosas.

Indo além, apesar de os bibliotecários utilizarem da mediação na sua prática de trabalho, quando abordados a comentar sobre seu conceito e relações, estes ainda demonstram certa dificuldade. Logo, é importante que o profissional bibliotecário busque conhecimentos a fim de maximizar sua função de mediador, e que acima de tudo acredite impetuosamente no seu trabalho dentro de uma instituição ou biblioteca (ALMEIDA JUNIOR; SANTOS NETO, 2014).

De acordo com Almeida Júnior e Santos Neto (2014), a mediação da informação de fato só acontece quando há um mediador, ou seja, quando há interferência de alguma pessoa. Sendo assim, a mediação não pode ser considerada como passiva, pois além de gerar interferência ela não pode ser imparcial ou neutra, uma vez que existe um papel mais diretivo, no sentido de transformar e gerar mudança ainda que indiretamente.

Então, para que a finalidade da mediação da informação aconteça, é necessário que além do desenvolvimento das ações do bibliotecário, haja a existência do usuário de forma presencial ou até mesmo virtual, pois toda ação desenvolvida com intuito de mediação informacional será direcionada aos usuários (ALMEIDA JUNIOR; SANTOS NETO, 2014).

Dessa forma, os espaços de informação devem atingir a todas as classes da sociedade e suas necessidades informacionais. Inseridas nesse contexto, estão às bibliotecas universitárias que usufruem dos recursos que a tecnologia põe à sua disposição para oferecer produtos e serviços que se propõem a eliminar as barreiras e dificuldades entre o usuário e a informação. O Bibliotecário em seu papel de mediador e as relações de interação com usuários que apresentam alguma deficiência devem se concentrar no respeito e na valorização com as mais diversas necessidades, no sentido de conferir-lhe respaldo informacional, estimulando a autonomia informacional de cada usuário, mas sempre se mostrando à disposição do mesmo.

3 ACESSIBILIDADE INFORMACIONAL

Acerca do tema acessibilidade, é comum a associação de pessoas com deficiência serem impossibilitadas de realizar tarefas por conta própria, mas não é bem assim, pode-se dizer que a acessibilidade é uma garantia para possibilitar independência às pessoas com alguma deficiência física e cognitiva a realizar suas tarefas com eficiência. Por isso, a acessibilidade não deve estar apenas relacionada a uma pequena parcela da população, levando em consideração a sua grande valia, assim como apresenta o projeto do desenho universal, que tem como objetivo mostrar a possibilidade de uso de produtos e espaços para que possam ser utilizados por todas as pessoas com a máxima autonomia.

No Brasil o tema acessibilidade passou a ser discutido somente na década de 1980, onde foram organizados movimentos por pessoas que possuíam algum tipo de deficiência física (IBGE, 2010).

Segundo Oliveira (2013), esse tema vem sendo discutido com mais ênfase entre vários profissionais de Biblioteconomia e, em geral, na sociedade. A maior preocupação do profissional Bibliotecário é pôr em prática os princípios e legislações relacionados às pessoas com necessidades especiais. Esta apreensão vem sendo demonstrada nas instituições de ensino, as quais formam profissionais cada vez mais reflexivos e cautelosos sobre essas necessidades.

Portanto, o próximo passo a ser dado é o da conscientização, pois as pessoas devem se tornar mais sensíveis às limitações do outro. Dessa maneira, este seria um suporte para que os indivíduos se sintam mais à vontade na busca por conhecimento e, vale ressaltar que a informação é o ponto chave para rompermos essa barreira de preconceito e conseguir progresso na disseminação e uso da informação.

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, também conhecida como a Lei de Acesso à informação, tem como finalidade garantir a todos os cidadãos o acesso à informação pública, tendo em vista a promoção da cidadania e o controle social da gestão pública. Sendo assim, a disponibilização de informações de interesse público, produzidas ou sob a responsabilidade de entidades públicas passa a ser obrigatória, em meio eletrônico de maneira sucinta, clara e de fácil compreensão por todos (BRASIL, 2011).

Com base no parágrafo anterior, entende-se que é um direito de todos, o Estado prover informações, ou seja, ser transparente e, além disso, a informação deve

ser adaptada para atingir a todos os públicos, por exemplo: vivemos em um país com diversas culturas e linguagens e a maneira de se expressar é diferente da região sul para a região nordeste, sendo assim as informações devem ser prestadas de forma que todos possam compreender.

Ainda deve-se evidenciar que as mudanças em função da acessibilidade carecem surgir dos próprios profissionais, tornando-se uma grande comunidade inclusiva. Diante disso, Goffman (1982, p. 24) afirma com clareza que a “discriminação e a exclusão são estigmas, atributos profundamente depreciativos para muitas categorias de pessoas marcadas com algum sinal corporal que as diferencie daquelas tidas como normais”. Por isso, devemos defender a inclusão social, acolhendo as pessoas com suas necessidades específicas, haja vista que a biblioteca é um ambiente visitado por todos e, portanto, seria de grande importância oferecer o atendimento básico no que diz respeito à acessibilidade.

Destarte, o bibliotecário, ao impulsionar a sua unidade de informação, será a peça chave para efetivar a inclusão informacional. À vista disso, é vital ponderar que as bibliotecas atendam com êxito pessoas com deficiências, entendendo cada particularidade.

A NBR 9050 (2015) conceitua o termo tecnologia assistiva como sendo um conjunto de produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços com o intuito maior de funcionalidade, associada com a tarefa e o envolvimento de pessoas deficiente ou com morbidade reduzida, almejando cada vez mais a sua autonomia, independência, qualidade de vida, assim como também a inclusão social.

As bibliotecas, os museus, os locais de reuniões, conferências, aulas e outros ambientes de natureza similar disporão de espaço reservado para as pessoas que utilizam cadeira de rodas e de lugares específicos para pessoas com deficiência auditiva e visual, inclusive acompanhantes, de acordo com as normas técnicas da ABNT, de modo a facilitar-lhes as condições de acesso, circulação e comunicação (BRASIL, 2004).

Logo, o profissional bibliotecário deve estar ciente que ele será o agente de mudança dentro da sua unidade de informação e deverá desempenhar um trabalho motivador que leve a inclusão informacional. Esse será sempre um trabalho contínuo que deverá permitir o acesso à informação para todos aqueles que tenham interesse,

pois todas as pessoas, sem qualquer distinção, possuem necessidades de acesso à informação.

Contudo, gerir uma unidade de informação que entenda a importância de oferecer acessibilidade nos leva a considerar as dificuldades que estarão pelo caminho. Porém, com o intuito de criar uma comunidade inclusiva, o gestor deverá efetivar esse serviço e ir aos poucos sanando os possíveis contratempos que possam vir a surgir. É importante que o bibliotecário cogite sobre os desafios possíveis a enfrentar com base na necessidade de construir uma sociedade inclusiva priorizando as leis, o acesso e uso democrático da informação.

Enfim, para alguns bibliotecários pode ser complicado conhecer sua comunidade e seus usuários. De acordo com Moreira (2011) ele deve estar ciente de que não pode gerenciar uma biblioteca sem antes conhecer as necessidades dos usuários que ali frequentam. Então, algumas ações que o bibliotecário acredita ter sucesso nem sempre terá, pois em relação aos usuários com deficiência é necessário que esse ambiente contenha espaços adequados, recursos e serviços específicos fazendo com que os serviços prestados estejam dentro dos padrões de excelência para que esses usuários possam ter a garantia de um desempenho adequado quanto as suas necessidades informacionais.

Outro objetivo a ser tratado deve ser o da inclusão social, trabalhando a cooperação e exercendo a valorização dessas pessoas. Desta forma será necessário o empenho do trabalho em grupo para incluir pessoas com deficiências sem qualquer tipo de restrição.

A acessibilidade não deve estar atrelada apenas ao uso dos materiais disponíveis na unidade de informação, mas desde a parte arquitetônica do prédio, seguindo pela parte material, física e até às informações representadas de forma relevante.

Deste modo, é imprescindível recordar que uma pessoa com deficiência deve se sentir apoiada e bem amparada nessas unidades de informação, onde cada dia mais cresce os investimentos nas áreas de tecnologia da informação, fazendo com que o interesse dos usuários aumente ainda mais.

Existem milhares de pessoas no mundo com diversos tipos de deficiência. Adaptações devem ser feitas para que as barreiras e as limitações venham a diminuir gradativamente até findar-se, tornando-se uma sociedade mais justa.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método de abordagem que foi utilizado para caracterizar esta pesquisa foi o método indutivo, onde este estudo busca generalizar observações de casos da realidade concreta.

Já o método de procedimento utilizado foi o estudo de caso, que de acordo com Marconi e Lakatos (2011). Os métodos de procedimentos constituem etapas mais concretas da investigação, com a finalidade mais restrita em termos de explicação geral dos fenômenos menos abstratos.

A natureza da pesquisa se caracteriza como qualitativa, pois preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano, como também fornece análise mais detalhada sobre as investigações dos hábitos e atitudes, tendências de comportamento, etc. as amostras são reduzidas, os dados são analisados em seu conteúdo psicossocial e os instrumentos de coleta não são estruturados (MARCONI; LAKATOS 2011, p. 269).

As técnicas de coleta de dados se deram a partir da observação e entrevista não estruturada. De acordo com Augusto et al. (2017) a técnica de observação é um instrumento de coleta de dados, de cunho qualitativo na pesquisa, pois envolve os estudos de usuários, a observação e registro de eventos ou situações.

O Universo da pesquisa são as Bibliotecas Universitárias e a amostra desta pesquisa é a Biblioteca Setorial do Centro de Ensino Superior do Seridó - CERES/UFRN.

Buscando o cumprimento do primeiro objetivo específico do trabalho, que se trata de compreender a acessibilidade informacional no contexto da informação em bibliotecas universitárias, foi realizada uma pesquisa bibliográfica referente às temáticas abordadas (bibliotecas universitárias, mediação da informação e acessibilidade informacional). Este objetivo foi atendido com a elaboração do referencial teórico a partir de informações importantes encontradas em artigos de revistas, monografias, dissertações, entre outras fontes de informações. Pois somente a partir disso que se torna possível oferecer meios para definir problemas já conhecidos, permitindo ao pesquisador um embasamento teórico para a análise e interpretação dos dados obtidos no estudo.

Para cumprir o segundo objetivo específico, que se trata de diagnosticar os recursos de acessibilidade informacional presentes na biblioteca universitária para

usuários com necessidades educacionais específicas, tanto em relação ao espaço físico quanto aos recursos e serviços disponibilizados para este público, foi utilizada a técnica de observação no local pelo pesquisador para identificar possíveis demandas de usuários com deficiências como também a estrutura física externa e interna da biblioteca. A observação aconteceu em uma visita no mês de março e outras em outubro e novembro do ano de 2019.

Buscando o cumprimento do terceiro objetivo específico, que se trata de verificar quais ações e estratégias de mediação da informação para usuários com necessidades especiais estão sendo realizadas e quais poderão ser realizadas nesse contexto, foi realizada uma coleta de dados por meio de uma entrevista não estruturada com perguntas abertas dentro de uma conversação informal, permitindo ao entrevistador liberdade na condução das perguntas. A entrevista foi realizada com uma das bibliotecárias responsável pela Biblioteca setorial Professora Maria Lúcia da Costa Bezerra, do Centro de Ensino Superior do Seridó da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - CERES/UFRN.

No final foi realizada a análise dos dados coletados pela observação e entrevista não estruturada com a bibliotecária, organizando e analisando-os com o referencial teórico da pesquisa, acarretando assim na conclusão do trabalho.

5 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Os estudos sobre a acessibilidade nas bibliotecas universitárias são recentes no Brasil. Mas a produção de conhecimento vem apresentando um crescimento nos últimos anos, o que indica o interesse no desenvolvimento científico das questões relacionadas a essa temática.

De acordo com os dados coletados em entrevista não estruturada com uma das bibliotecárias responsáveis pela biblioteca estudada, percebeu-se que mesmo com a crescente informação sobre esse tema poucos usuários portadores de deficiência frequentam a biblioteca setorial do CERES/UFRN. Dois destes usuários são cadeirantes e foi relatado que os mesmos apresentam dificuldades físicas para alcançar e localizar os livros nas prateleiras.

Essa baixa frequência pode estar relacionada a falta de um espaço mais adequado para esse público, pois o único laboratório de acessibilidade do Sistema de Bibliotecas – SISBI é o de Natal. Portanto, se existe uma demanda maior de usuários com necessidades é recebido diretamente no Campus da UFRN em Natal, não no CERES.

Outro ponto analisado foram as estratégias informacionais e os serviços de informação acessível que o profissional bibliotecário utiliza para os usuários com necessidades educacionais especiais obterem competência informacional, que devido a carência de ferramentas disponíveis na biblioteca, estrutura do ambiente e treinamento adequado para atender essa demanda de usuários, nem sempre as bibliotecárias conseguem atender as demandas. O direcionamento adequado depende do tipo de solicitação.

Apesar dessas dificuldades encontradas no ambiente, Fialho e Silva (2012) defendem que as bibliotecas universitárias devem possibilitar acessibilidade à informação e que, apesar de haver diversas barreiras para os usuários com necessidades especiais, há garantias para que essas pessoas tenham suas necessidades de acessibilidade atendidas. Isso é fundamental em uma biblioteca e deve estar adequada para atender qualquer tipo de demanda de seus usuários.

De acordo com as normas técnicas da ABNT, bibliotecas devem estar adequadas a receber pessoas portadoras de deficiências. Sabendo disso, a arquitetura física para o acesso e circulação desta unidade não se encontra adequada para esses usuários. Começando pela rampa de acesso ao acervo que não tem sinalização para deficientes visuais nem proteção nas laterais. As estantes não obedecem aos padrões de espaços e entre algumas estantes existe a dificuldade de

circulação até mesmo para quem não é cadeirante. A seguir estão as imagens desses dois pontos citados.

Figura 1 – Vista central da rampa de acesso da biblioteca do CERES/UFRN.



Fonte: Elaboração própria, permitida pela Instituição (2019)

Figura 2 – Vista lateral da rampa de acesso da biblioteca do CERES/UFRN.



Fonte: Elaboração própria, permitida pela Instituição (2019)

Figura 3 – Estantes de livros da biblioteca do CERES/UFRN.



Fonte: Elaboração própria, permitida pela Instituição (2019)

Essas dificuldades de acesso no espaço físico da biblioteca universitária podem impedir o direito das pessoas com necessidades educacionais especiais. No entanto, é necessário que “a biblioteca universitária procure estar atenta e perceba não só a importância da informação para a vida dessas pessoas na sociedade atual, como também a sua responsabilidade em mediar essa informação” (BOTELHO, 2014, p. 98).

Em relação à demanda rotineira da unidade, foi questionado se seria possível ter uma atenção maior para o planejamento e desenvolvimento de estratégias voltadas para usuários com deficiência cognitiva, com intuito de disseminar a ação e atrair essas pessoas que não buscam ajuda por algum motivo. Mas pelo motivo de não chegar até a biblioteca a notícia de alunos com esse tipo de deficiência no CERES, com exceção de dois alunos com transtorno específico de aprendizagem, oficialmente esse público não existe para a biblioteca. Segundo a Bibliotecária só é possível fazer uma ação para atrair um público existente, portanto, não há motivo para esse tipo de planejamento neste momento. Caso esse público passe a existir no CERES, ou caso seja comunicada a presença de alunos com esse tipo de deficiência, aí sim poderia ser planejado uma ação voltada para esse público.

É possível que haja alunos, professores ou servidores com deficiências cognitivas no CERES, mas essa demanda não chegou até a biblioteca, assim, embora se possa conversar informalmente sobre ações de disseminação da informação para pessoas com deficiências cognitivas, não teria como planejar nada de fato, relata. Lembrando que a unidade é uma biblioteca universitária, portanto, as ações são

limitadas ao público que tem vínculo com a universidade (exceto quando há um programa ou ação de extensão envolvido, mas no momento atual estas opções são também limitadas por falta de verba), diz a entrevistada.

Também foi questionado se entre os usuários com as deficiências visual, física, cognitiva e auditiva, haveria alguma demanda recebida com mais dificuldades pelos profissionais da unidade. Foi relatado pela bibliotecária que seria o deficiente auditivo, pelo fato de a equipe não ter habilidades da linguagem de sinais por falta de capacitação para receber esse público, apesar de que ainda não tenha se deparado com nenhuma situação desse tipo desde que assumiu o cargo na biblioteca.

No caso de um usuário com deficiência vir a fazer uma solicitação na biblioteca seja de tecnologia assistiva, livros em braile ou outro meio para suprir suas necessidades informacionais, esse atendimento terá grande possibilidade de não ser realizado exclusivamente na biblioteca do Ceres, pelo fato de não possuir nenhum dispositivo de tecnologia assistiva onde um dos motivos seria a falta de recursos financeiros e em todo acervo só existe três livros em braile, mas a necessidade do usuário será recebida e direcionada para ser atendida. Apesar de normalmente só ter chegado demanda de usuário com deficiência solicitando apenas para retirar algum livro das estantes, pelo fato de ser cadeirante e dependendo da altura que o livro se encontre na estante o usuário não consiga pegar.

Em caso de solicitações para atendimentos que estejam ao alcance das bibliotecárias e da equipe de funcionários da biblioteca, é possível solucionar essa demanda informacional. Visto que, a falta de alguns recursos de uso para acessibilidade não impede a boa vontade dos profissionais tentarem ajudar seus usuários da melhor maneira possível, assim como é visto na prática.

Portanto, espera-se que o bibliotecário consiga desenvolver seu papel social e auxiliar o usuário em suas diversas necessidades no ambiente da biblioteca, fomentando a inclusão e acolhendo a diversidade humana (BOTELHO, 2014).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a análise do referencial teórico e da entrevista realizada, foi possível observar que existe uma carência muito significativa na estrutura física e informacional voltada para a acessibilidade na biblioteca do Ceres. Em uma breve comparação com a biblioteca central do Campus de Natal é possível perceber que existe uma desvantagem em relação aos usuários da biblioteca universitária no interior de Caicó especialmente com deficiência física. Além do laboratório de acessibilidade que tem no prédio anexo da Biblioteca Central Zila Mamede com diversos serviços e materiais acessíveis, ainda dentro da universidade os alunos podem contar com o auxílio da Comissão de Apoio a Estudantes com Necessidades Educacionais Especiais – CAENE, já para os usuários do CERES terem todo esse acesso facilitado que tem em natal, fica mais complicado devido à distância. Por mais que as bibliotecas sejam interligadas os usuários não são beneficiados por igual.

Durante a entrevista com a bibliotecária foi percebido a vontade e necessidade de oportunidades em capacitação para poder mediar a informação a esses usuários com meios mais apropriados e facilidades para suprir suas buscas informacionais, apesar de estarem aguardando uma equipe para receberem um treinamento direcionado para acessibilidade, até o momento não foi possível.

No que se referem às dificuldades encontradas pelos deficientes, é necessário melhorar a acessibilidade para poder oferecer uma estrutura adequada e facilitada para esses usuários suprirem suas necessidades, mesmo não se sabendo ao certo quais seriam as barreiras encontradas para utilizarem a biblioteca devido à entrevista não ter se estendido até os usuários, mas podendo citar como uma exigência obrigatória para que seja possível atender toda a comunidade acadêmica sem distinções de usuários mediante suas particularidades de necessidades.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>. Acesso em: 26 abr. 2019.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a organização do conhecimento: interrelações. **Revista da Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p.98-116, ago. 2014. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716/pdf_25. Acesso em: 28 abr. 2019.

ANNA, Jorge Santa. A biblioteca universitária e sua intervenção no contexto social: fomentando práticas multifuncionais. **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 2, p.449-469, maio 2018. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/63933>. Acesso em: 16 maio 2019.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 2015. Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: <http://www.mpf.mp.br/atuuacao-tematica/pfdc/temas/inclusao-de-pessoas-com-deficiencia/legislacao/abnt-nbr-9-050-2015/view>. Acesso em: 08 dez. 2019.

AUGUSTO, José Aparecido *et al.* Perspectivas para o uso da pesquisa observacional em biblioteca universitária: um estudo na coleção de periódicos. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, [s.l.], v. 15, n. 3, p.550-570, 7 jun. 2017. <http://dx.doi.org/10.20396/rdbci.v15i3.8647275>. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/31890/1/8647275-28456-4-PB.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2019.

BOTELHO, Maria de Fátima Cleômenis. **Bibliotecas universitárias**: Mediação e acesso à informação para pessoas com deficiência. 2014. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciências da Informação, Universidade Federal de Brasília, Bahia, 2014. Disponível em: https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/16636/1/BotelhoMFC%20%28UFBA%2C%20Brasil%29_Bibliotecas%20Unversit%C3%A1rias.pdf. Acesso em: 23 abr. 2019.

BRASIL. Assembleia Legislativa. Constituição (2004). Lei nº 12.870, de 12 de janeiro de 2004. Dispõe Sobre A Política Estadual Para Promoção e Integração Social da Pessoa Portadora de Necessidades Especiais.. Santa Catarina, SC, Disponível em: <http://concursos.ufsc.br/legislacao/LEI_PNE_1.pdf>. Acesso em: 19 jun. 2019.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Brasília, DF, 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm#art47. Acesso em: 19 maio 2019.

COUTINHO, Johny Franklins Pereira. **Padrões de acessibilidade para bibliotecas universitárias**: Um estudo na Biblioteca da UNIPBFPB. 2011. Trabalho de Conclusão

do Curso (Graduação) – Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011. Disponível em: <http://www.ccsa.ufpb.br/biblio/contents/tcc/tcc-2011/padroes-de-acessibilidade-para-bibliotecas-universitarias-um-estudo-na-biblioteca-da-unipbfpb.pdf>. Acesso em: 19 maio 2019.

FERRAZ, Marina Nogueira. O papel social das bibliotecas públicas no século XXI e o caso da Superintendência de Bibliotecas Públicas de Minas Gerais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n., p.18-30, dez. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v19nspe/04.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2019.

FIALHO, Janaína; SILVA, Daiane de Oliveira. Informação e conhecimento acessíveis aos deficientes visuais nas bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.17, n.1, p.153-168, jan./mar. 2012. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141399362012000100009&script=sci_abstract&lng=pt Acesso em: 13 nov. 2019.

GIRARD, Carla Daniella Teixeira; GIRARD, Cristiane Marina Teixeira. A importância da biblioteca universitária como mediadora do processo de ensino-aprendizagem na educação superior: um estudo de caso da Biblioteca Paulo Freire da UEPA. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, 2013. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/viewFile/1996/1420> Acesso em: 20 abr. 2019.

GOFFMAN, Erving. Estigmas: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. 4. ed. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1982. 124 p.

IBGE. **Relatório do Censo Demográfico 2010**. Características Gerais da População - Resultados da Amostra. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Metodologia científica. 6. ed. São Paulo: Atlas S.a., 2011. 314 p.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de; CARVALHO, Mônica Marques. Desenvolvimento de coleções de fontes de informação eletrônicas em bibliotecas universitárias. **Biblionline**, João Pessoa, v. 10, n. 1, p.15-28, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pbcib/article/view/22365>. Acesso em: 18 abr. 2019.

MOREIRA, Luciana de Fátima. **Acessibilidade e sociabilidade nas bibliotecas públicas**: enfoque na atuação do bibliotecário na assistência aos usuários com deficiência. 2011. Trabalho de Conclusão do Curso (Graduação) – Curso de Biblioteconomia, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2011.

NOGUEIRA, Anízia Maria Lima; BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues. Mediação da informação: Um estudo nas bibliotecas de um Centro Universitário na cidade de Juazeiro do Norte - Ceará. **Ciências da Informação**, Maceió, n. 35, p. 43-57, dez. 2018. Disponível em: <http://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/5432>. Acesso em: 20 abr. 2019.

OLIVEIRA, Gabriella Domingos de. **Biblioteca e bibliotecários em busca de acessibilidade**. 2013. 56 f. Trabalho de Conclusão do Curso (Graduação) – Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2013. Disponível em: https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/1/722/1/GabriellaDO_Monografia.pdf. Acesso em: 18 jun. 2018.

SALCEDO, Diego Andres; SILVA, Jhoicykelly Roberta Pessoa e. A disseminação da informação: o papel do bibliotecário-mediador. *Acb: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 22, n. 1, p.23-30, mar. 2017. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1274/pdf>. Acesso em: 25 abr. 2019.

SILVA, Divina Aparecida da; ARAÚJO, Iza Antunes. **Auxiliar de biblioteca: técnicas e práticas para formação profissional**. 5. ed. Brasília: Thesaurus, 2003.

SOUZA, Juliana Daura de. A biblioteca e o Bibliotecário escolar no processo de incentivo à leitura: Uma pesquisa bibliográfica. 2009. 40 f. TCC (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/119542/269726.pdf?sequence=1>. Acesso em: 18 jun. 2019.

VARELA, A. V.; BARBOSA, M. L. A.; FARIAS, M. G. G. Mediação em múltiplas abordagens. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 138-170, maio/ago. 2014. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19998/pdf_23. Acesso em: 28 maio 2018.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA PARA A BIBLIOTECA DO CERES/CAICÓ



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECONOMIA

Entrevista semiestruturada¹ realizada com Martina Brizolara, bibliotecária da Biblioteca Setorial do Centro de Ensino Superior do Seridó (CERES/UFRN) para a conclusão do trabalho de curso em Biblioteconomia:

1-No dia-a-dia a biblioteca recebe usuários com quais deficiências mais decorrentes?

2-Quais são os tipos de necessidades encontradas pelos usuários para utilizar o laboratório e as ferramentas disponíveis para pesquisas?

3-Quais são as estratégias informacionais ou os serviços de informação acessível que o profissional bibliotecário utiliza, no laboratório, para os usuários com necessidades educacionais especiais obter competência informacional?

4-De acordo com as normas técnicas da ABNT, bibliotecas devem estar adequadas a receber pessoas portadoras de deficiências. Sabendo disso, a arquitetura física para o acesso e circulação desta unidade está adequada para esses usuários?

5-Diante a demanda rotineira da unidade, seria possível ter uma atenção maior para o planejamento e desenvolvimento de estratégias voltadas para usuários com deficiência cognitiva, com intuito de disseminar a ação e atrair essas pessoas que não buscam ajuda por algum motivo?

¹ Entrevista semiestruturada não segue um roteiro específico, pode ser que outros assuntos e perguntas surjam no decorrer da entrevista que se insiram no contexto estudado. As informações apresentadas e transcritas pela aluna, com base em conversa com a bibliotecária, foram posteriormente, revisadas pela mesma em 6 de novembro de 2019.

6-Entre as deficiências visual, física, cognitiva e auditiva, qual delas é recebida com mais dificuldades pelos profissionais da unidade, devido os recursos disponíveis e capacitação da equipe responsável?

7-Quando um usuário com deficiência faz uma solicitação na biblioteca seja de tecnologia assistiva, livros em braille ou outro meio para suprir suas necessidades informacionais, esse atendimento é realizado?

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO DA BIBLIOTECÁRIA RESPONSÁVEL DO CERES/CAICÓ



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Você está sendo convidado a participar de um estudo denominado “ACESSIBILIDADE INFORMACIONAL NO CONTEXTO DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: Um estudo de caso na Biblioteca Setorial do Centro de Ensino Superior do Seridó - CERES/UFRN”, que tem como pesquisador responsável **Francimária Lucena dos Santos**, cujos objetivos e justificativas são: avaliar a acessibilidade da estrutura física e informacional na Biblioteca do CERES. Sua participação no referido estudo será no sentido de colaborar com uma entrevista não estruturada com base em um roteiro contendo questionamentos em relação aos usuários com deficiência e necessidades educacionais especiais que frequentam a biblioteca. Estes questionamentos serão coletados durante a entrevista, lembrando que não haverá nenhum tipo de gravação. Após responder o roteiro, o participante terá total direito de conferir a forma que o roteiro foi transcrito pelo pesquisador.

Por outro lado, você recebeu os esclarecimentos necessários sobre os possíveis desconfortos e riscos decorrentes do estudo, levando-se em conta que é uma pesquisa, e os resultados positivos ou negativos somente serão obtidos após a sua realização.

Martina Luciana Souza Brindara

(Rubrica do Participante)

Francimária L. dos Santos

(Rubrica do Pesquisador)

FRANCIMÁRIA LUCENA DOS SANTOS - PESQUISADOR
Rua Joaquim Vicente 117 – Nova Descoberta, Caicó/RN
Telefone: (84) 9 9822 9118 / (84) 9 9187 9409
francimarialucena@gmail.com
COMITÉ DE ÉTICA EM PESQUISA – CEP
R. das Artes - Lagoa Nova, Natal/RN 59075-000
Telefone: (84) 9 9193 6266 / 3215 3135
cepufrn@reitoria.ufrn.br