

Bibliotecas universitárias: mediação e acesso à informação para pessoas com deficiência¹

Maria de Fátima Cleômenis Botelho
Universidade Federal da Bahia, Brasil

Resumo

Este trabalho apresenta os resultados da pesquisa focalizada em duas bibliotecas universitárias do Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA), cujo objetivo foi conhecer a relação dessas bibliotecas e de seus bibliotecários com os usuários com deficiência, visando contribuir para o aperfeiçoamento desse atendimento. A fundamentação teórica baseia-se nos *Disability Studies* (Estudos sobre Deficiência), formulados por teóricos britânicos da década de 1960, cujos conceitos estruturaram os movimentos pelos direitos das pessoas com deficiência, intensificados mundialmente e no Modelo Social da Deficiência. Na perspectiva da Ciência da Informação, o trabalho toma como base a teoria da informação centrada nos estudos e necessidades de satisfação dos usuários. Aborda também o conceito de mediação da informação em sua relação com a leitura e apropriação dos sentidos, bem como a importância do Serviço de Referência e sua prática relacionada às competências em informação dos profissionais bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias no atendimento de usuários com deficiência. Os resultados comprovaram os pressupostos iniciais da pesquisa e apontam para a necessidade de se promover uma discussão mais aprofundada sobre a deficiência e sobre a mediação praticada nas bibliotecas universitárias da UFBA.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Ciência da Informação. Mediação. Acesso à informação. Pessoas com deficiência.

Bibliothèques universitaires: la médiation et l'accès à l'information pour les personnes handicapées

Résumé

Cet article présente les résultats de la recherche ont porté sur deux bibliothèques universitaires de l'University Library System de l'Université Fédérale de Bahia (SIBI / UFBA), vise à mieux comprendre la relation de ces bibliothèques et leurs bibliothécaires avec les personnes handicapées, de contribuer à la l'amélioration de ce service. Le fondement théorique est basé sur *Disability Studies*, formulées par les théoriciens britanniques des années 1960, dont les concepts ont structuré le mouvement pour les droits des personnes handicapées dans le monde entier et intensifiée dans le modèle social du handicap. Du point de vue des sciences de l'information, le travail s'appuie sur la théorie de l'information et des études axées sur les besoins de la satisfaction des utilisateurs. Il traite également le concept d'information de médiation dans son rapport à la lecture et à l'appropriation des sens, ainsi que l'importance de la fonction et de la pratique de référence liés aux compétences d'information des bibliothécaires professionnels travaillant dans les bibliothèques universitaires au service des utilisateurs handicapés. Les résultats ont confirmé les hypothèses initiales de recherche et soulignent la nécessité de promouvoir davantage la discussion sur le handicap et sur la médiation dirigée vers ce bibliothèques universitaires dans l'Université Fédérale de Bahia.

Mots-clés: Bibliothèques universitaires. Sciences de l'Information. Médiation. l'Accès à l'information. Personnes handicapées.

¹ Dissertação defendida em 22 de agosto de 2014, para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação, no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do ICI/UFBA, sob a orientação da Profa. Kátia de Carvalho, doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

University libraries: mediation and access to information for people with disabilities

Abstract

This paper presents the results of research focused on two university libraries of the University Library System of the Federal University of Bahia (SIBI / UFBA), aims to better understand the relationship of these libraries and their librarians with disabled users, to contribute to the improvement of this service. The theoretical foundation is based on Disability Studies, formulated by British theorists of the 1960s, whose concepts have structured movement for the rights of people with disabilities worldwide and intensified in the Social Model of Disability. From the perspective of information science, the work builds on information theory and studies focused on needs of user satisfaction. Also addresses the concept of mediation information in its relationship with reading and appropriation of the senses, as well as the importance of the Reference Service and practice related to information skills of professional librarians working in academic libraries in serving users with disabilities. The results confirmed the initial assumptions of research and point to the need to promote further discussion on disability and on mediation practiced in university libraries in the Federal University of Bahia.

Keywords: University libraries. Information Science. Mediation. Access to information. People with disabilities.

1 INTRODUÇÃO

É indiscutível que o acesso à informação se constitui hoje em direito de todos, inclusive das pessoas com deficiência, que apesar de historicamente segregadas, reivindicam o exercício desse direito. A preocupação com a acessibilidade tem sua história mais recente datada no início dos anos 1960 com o surgimento dentro da área de arquitetura do conceito do projeto livre de barreiras, com ênfase nas questões relativas às barreiras físicas enfrentadas por usuários de cadeiras de rodas. O movimento pela acessibilidade evoluiu, ampliando o foco para outros tipos de deficiência e, conseqüentemente, o próprio conceito de acessibilidade. O projeto livre de barreiras também evoluiu para o que hoje chamamos de desenho universal ou desenho para todos (*design for all* ou *universal design*), englobando o mundo físico (edificações, espaços físicos) e o mundo virtual (redes de computadores, sistemas de comunicações).

O processo de inclusão social das pessoas com deficiências vem sendo gradativamente discutido e implantado, sobretudo a partir da segunda metade do século XX, quando os movimentos pela quebra dos paradigmas segregacionistas se intensificaram. A legislação internacional também começa a mudar e perceber a necessidade de tratar a questão da deficiência na perspectiva dos direitos humanos.

Neste contexto, o presente trabalho aborda o acesso à informação para pessoas com deficiência no âmbito de duas bibliotecas do Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA), investigando a mediação da informação praticada nessas bibliotecas por seus profissionais bibliotecários, em relação ao atendimento das pessoas com deficiência, tendo como ponto de partida a percepção de uma ausência significativa desse público nessas bibliotecas.

2 OBJETIVOS

O trabalho objetiva, portanto, investigar o exercício do papel mediador do Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA) e dos profissionais que nele atuam em relação ao acesso à informação por pessoas com algum tipo de deficiência. Para tanto foi necessário averiguar a existência de políticas específicas de acesso à informação, verificar a existência e funcionalidade de uma política de aquisição de acervos específicos e observar também, o cumprimento do papel mediador do profissional bibliotecário que atua no SIBI/UFBA em relação a esse atendimento.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para a fundamentação teórica, adotou-se a definição de deficiência em seu aspecto sociológico, baseada nos conceitos da Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF) da Organização Mundial de Saúde (OMS) e na Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (CDPD) adotada pela Organização das Nações Unidas (ONU) no início do século XXI. O trabalho define e constrói seu aporte teórico a partir dos *Disability Studies* (Estudos sobre Deficiência) baseados no Modelo Social da Deficiência, formulado por teóricos britânicos na década de 1960.

3.1 O MODELO SOCIAL DA DEFICIÊNCIA

Este modelo se fundamenta a partir do conceito de estigma, desenvolvido pelo sociólogo canadense Erving Goffman. De acordo com Goffman (1988), o conceito tem origem na Grécia Antiga e foi criado para se referir aos sinais corporais que indicavam que havia algo de extraordinário ou mau sobre o status social de determinada pessoa. Segundo

Goffman (1988, p. 5) “Os ambientes sociais estabelecem as categorias de pessoas que têm probabilidade de serem neles encontradas.” Quando a sociedade percebe algo estranho e verifica que alguém tem algum atributo que o torna diferente ao comum e prestabelecido, essa pessoa passa a não ser considerada como uma criatura comum, caracterizando, portanto, sua condição de estigmatizada. A característica percebida constitui mesmo um estigma. Assim, o indivíduo que apresenta algum tipo de deficiência ou incapacidade, é percebido pela sociedade a partir dessa característica, que não leva em conta seus outros atributos. O estigma que lhe é imputado serve de justificativa para explicar a discriminação que lhe será imposta pela sociedade.

Além de se basear no conceito de estigma, o Modelo Social da Deficiência se opõe ao discurso médico, considerado frágil e insuficiente, tomando forma através dos escritos de Colin Barnes, Paul Abberley, Michael Oliver, dentre outros estudiosos britânicos. De acordo com esse modelo, a deficiência deve ser entendida como uma manifestação da diversidade humana e não como uma fatalidade que atinge algumas pessoas. Ao analisar o Modelo Social da Deficiência, Diniz, Barbosa e Santos (2009, p. 67), afirmam que “[...] são as barreiras sociais que, ao ignorar os corpos com impedimentos, provocam a experiência da desigualdade.” Ou seja, a opressão ocorre não por causa dos impedimentos corporais, mas como resultado da ação de sociedades não inclusivas. Para esse modelo, portanto, assim como as questões raciais e de gênero, a deficiência é uma questão de direitos humanos.

A deficiência é, sem dúvida, um conceito amplo e complexo. Segundo Diniz (2003, p. 1) é “[...] toda e qualquer forma de desvantagem resultante da relação do corpo com lesões e a sociedade.” O impacto desse modelo foi intenso, e ainda hoje muitas premissas teóricas são consideradas consensuais na ampla discussão que se estabeleceu sobre a deficiência. Esse impacto resultou numa revisão do Catálogo Internacional de Classificação da Deficiência publicado em 2001 pela OMS. A publicação desse catálogo foi considerada um marco nesse debate porque ao revisar o documento anterior a OMS redefiniu o conceito de deficiência considerando as premissas sociais, cujo debate acadêmico durou duas décadas.

Os estudos sobre deficiência se intensificaram também com foco nas discussões sobre “vida independente”, que enfatiza o direito de participação em todas as áreas da vida em comunidade – *mainstream* – qualquer que seja o caráter ou gravidade da deficiência. Dessa forma a deficiência fica diretamente relacionada, sobretudo a partir de 2005, às questões da cultura do cuidado, igualdade (vida independente), assistência familiar, educação, transição para a idade adulta, emprego, ambiente construído e ativismo em deficiência. Segundo Barnes

(2007), esses parâmetros norteiam as políticas públicas adotadas pelo Reino Unido nesse período, embora o autor chame a atenção para o fato de que a aceitação do pensamento inspirado no modelo social tanto na Grã-Bretanha como no mundo ainda não se traduz em políticas e diretrizes relevantes para aplicação na vida das pessoas com deficiência.

4 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E DEFICIÊNCIA

Pessoas com deficiência lutam por seu lugar no mundo e dentre outras coisas, reivindicam seu direito à informação e ao conhecimento. Elas são, portanto, usuários de informação e as bibliotecas universitárias não podem estar alheias a essa realidade. Em sua relação específica com esses usuários, é necessário, portanto, que a biblioteca universitária esteja atenta e perceba a importância da informação para a vida dessas pessoas na sociedade atual.

Carvalho (2001) nos lembra também, que a importância da informação no seu sentido estratégico é cada vez maior nas empresas e organizações. Para a autora, as novas tecnologias de informação estão alterando as relações de trabalho, exigindo novas aptidões e configurando novos perfis profissionais. Essas mudanças levaram a alterações significativas nas relações sociais, promovendo “[...] uma transformação econômica e social expressiva na sociedade.” (CARVALHO, 2001, p. 3). Assim, a informação tem importância vital na nova sociedade que se configura e impõe um perfil profissional cada vez mais exigente com relação ao uso da informação pelo usuário. O profissional da informação tem como foco o usuário e desta maneira, a mediação da informação depende de novos estudos que permitam a compreensão necessária e que se estabelece no processo de comunicação da informação.

4.1 ABORDAGEM COGNITIVA E NECESSIDADES DOS USUÁRIOS - A RELAÇÃO BIBLIOTECÁRIO / USUÁRIO

É na década de 1980 que os estudos voltados para as necessidades e uso da informação se aperfeiçoam, segundo Silva (2012), não apenas numa perspectiva quantitativa, mas também qualitativa e cognitiva. Dessa forma, o conhecimento sobre o pensar do usuário e de como ele se apropria do conhecimento, passa a ser valorizado. Ocorre, assim, uma aproximação da Ciência da Informação com as Ciências Cognitivas.

Segundo Rozados (2003), essa aproximação começa com teóricos anglo-saxões: Bertram C. Brookes, fundador da abordagem cognitivista, seguido por Nicolas Belkin, que

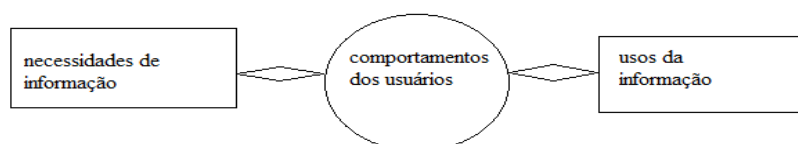
apresenta essa abordagem como única capaz de resolver as questões informacionais, e Peter Ingwersen, que segue uma linha semelhante. A autora menciona também a americana Brenda Dervin e sua teoria do *sense-making*, que propõe tratar a necessidade de informação com foco na relevância (no que produz sentido). De acordo com Rozados (2003, p. 87), “As Ciências Cognitivas preocupam-se em entender a forma como se dá a apropriação do conhecimento pelos indivíduos.” Para explicar o fenômeno cognitivo, ela se apropria da teoria da significação. Segundo essa teoria, o novo conhecimento nunca é internalizado literalmente, devido ao componente idiossincrático da significação. Para Rozados,

A abordagem cognitiva na Ciência da Informação percebe e busca trabalhar com essa constante reestruturação do conhecimento individual do usuário, especialmente na busca da satisfação de suas necessidades de informação. (ROZADOS, 2003, p.87)

Assim, de acordo com essa abordagem, o conceito de “necessidades de informação” se constitui em um dos aspectos mais importantes. A estrutura cognitiva se reestrutura constantemente durante a aprendizagem significativa e as estruturas de conhecimento de um indivíduo vão sendo permanentemente alteradas.

Para Le Coadic (1996), o uso da informação é o produto final de um ciclo que se inicia com a necessidade da informação, conforme a Figura 1.

Figura 1 – Usos e necessidades de informação



Fonte: Le Coadic, 1996, p. 40

De acordo com o autor, portanto, necessidades e usos são interdependentes “[...] se influenciam de uma maneira complexa que determinará o comportamento do usuário e suas práticas.” (LE COADIC, 1996, P. 39).

Em artigo precursor da abordagem cognitiva na Ciência da Informação, Belkin e Robertson (1976) apoiam essa perspectiva do sujeito ao afirmarem que a informação é o que é capaz de mudar ou transformar estruturas mentais do ser humano. Wersin e Neveling (1975) vêm a necessidade de transferência de conhecimento para aqueles que dele necessitam como uma responsabilidade social, contudo, se referem a essa ligação da informação ao

conhecimento como uma abordagem perigosa, tendo em vista que o termo “conhecimento” pode assumir sentidos variados.

Segundo Ribeiro (2010, p. 64), a prática profissional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas, historicamente tem se associado à ideia de “[...] disponibilizar a documentação a quem dela precisa.” Para a autora, essa ideia evoluiu a ponto de se tornar crucial na atuação de profissionais com a função de mediadores da informação. Para Ribeiro (2010, p. 66), o chamado paradigma custodial, patrimonialista e historicista, consolidado em meados do século XIX, começou a adquirir uma característica mais tecnicista por volta da virada do século XX, favorecendo “[...] o surgimento de uma mediação menos passiva e mais direcionada para os interesses dos utilizadores.” A atitude passiva e reativa em relação ao acesso a informação começa a mudar após a Segunda Guerra Mundial, quando ocorre também uma “explosão da informação”, profundamente impactante para a área de informação técnico-científica. A partir dos anos 1970, se delineia uma transição paradigmática, na qual “[...] a importância do utilizador passa a ser uma questão essencial para os serviços de informação.” (RIBEIRO, 2010, p. 66).

4.2 LEITURA, MEDIAÇÃO E APROPRIAÇÃO DOS SENTIDOS

É nessa perspectiva do sujeito, do desenvolvimento do indivíduo no convívio em sociedade que é possível entender o sentido da mediação, cujo objetivo principal é a apropriação da informação e do conhecimento. De acordo com Almeida Júnior (2007), a apropriação da informação pressupõe uma alteração, uma ação transformadora e modificadora do conhecimento e nesse processo não há apenas uma ação de consumo, mas também de produção. Para o autor, “[...] a leitura está no cerne da apropriação da informação”. Pelo fato de a informação não existir *a priori*, por ser intangível e não concreta, é necessária a existência do documento para que ela possa ser veiculada e apropriada. Assim o Almeida Júnior conceitua a mediação da informação como,

[...] toda ação de 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. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92)

Gomes (2008, p.1) refere-se à complexidade do processo de construção do conhecimento, onde “[...] os sujeitos interagem entre si, mas também com as informações, processando-as para, a partir de seus enquadramentos, de suas possibilidades cognitivas, se

apropriarem dos conteúdos acessados”. Assim, o documento precisa ter sua linguagem decifrada, decodificada e confrontada com o conhecimento preexistente no indivíduo para que a informação possa ser transformada em conhecimento e, conseqüentemente apropriada.

Para Almeida Júnior (2007, p. 34), “[...] a leitura é que possibilitará sua apropriação [...]” e ele entende esse processo, que começa na comunicação e termina na transformação do conhecimento de uma pessoa como a própria mediação da informação. Prosseguindo em sua argumentação, o autor afirma que,

[...] as áreas da ciência da informação e da biblioteconomia não armazenam, organizam ou processam a informação, mas uma possível informação, uma informação latente, uma informação potencial, ou, como passei a denominar, uma proto-informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2007, p. 34).

O autor defende, portanto, que a informação só pode se concretizar a partir do uso da leitura. Sem ela, as ações efetivadas nas unidades de informação visando à apropriação da informação e do conhecimento se tornam vazias e inúteis. Ele lembra ainda que essa leitura é individual, pois ocorre a partir do acervo de conhecimentos de cada pessoa e nesse processo deve considerar também aspectos importantes como o conteúdo a ser veiculado, a intencionalidade do autor e as características do documento e da informação registrada. Para ele, entretanto, a biblioteconomia acabou relegando a leitura a um plano inferior de interesse, na sua ânsia de obter status e de dizer-se “Ciência da Informação”. A leitura, portanto, foi entendida como algo prescindível dentro da Ciência da Informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2007).

Contudo, ela é um elemento imprescindível, seja limitada à palavra escrita ou não. Para o autor, há uma limitação muito grande na concepção que temos sobre a leitura, que trazemos de nossa própria formação. Desde os primeiros anos na escola, a leitura tem sido entendida e relacionada aos suportes da escrita, ou seja, “Aprendemos a ler e a escrever a palavra [...]” (ALMEIDA JÚNIOR, 2007, p. 37).

Nessa perspectiva da importância da leitura, Iser (1999) fundamenta a concepção da mediação da informação em sua análise teórica da literatura quando defende a existência de uma interação entre o texto e o leitor, corroborando a existência de uma autoria compartilhada entre autor e leitor. Para Iser, cabe ao leitor “descobrir equivalências” e “formular padrões” no decorrer da leitura que levem ao surgimento de vários contextos e possibilidades no seu ponto de vista. Assim, “O ponto de vista do leitor oscila sem cessar durante a leitura e atualiza o sentido em diferentes direções, pois as relações, uma vez estabelecidas, dificilmente podem

ser mantidas (ISER, 1999, p. 167)”. Para o autor, o texto não vem pronto, não é completo em si mesmo, mas necessita do leitor para interpretá-lo e lhe dar sentido.

5 O BIBLIOTECÁRIO MEDIADOR E A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA INCLUSIVA

De acordo com Carvalho (2002), a profissão de bibliotecário tem originalmente a condição de zelar pelo livro, de ser o seu guardião e também do conhecimento nele registrado. Entretanto, com a mudança do foco de interesse do documento para a informação e do advento das novas tecnologias de informação e comunicação, esse status tem sido abalado. Além disso, uma série de novas exigências e questionamentos relativos à ação mediadora desse profissional têm sido feitas pela sociedade globalizada na qual vivemos.

Targino (2010) percebe a existência de uma “corrida quase desenfreada” por novos paradigmas para a prática profissional nas bibliotecas do século XXI. Para a autora, o essencial na discussão desses novos paradigmas se refere à nova postura do profissional bibliotecário, que deve estar pronto para responder às exigências da sociedade que vem se transformando em decorrência dos avanços científicos e tecnológicos. A profissão de bibliotecário e do profissional de informação em geral tende a se modificar, acompanhando a evolução da sociedade.

As novas exigências da sociedade, portanto, são cada vez mais contundentes, pois a informação passa ser matéria prima necessária para que os indivíduos possam participar das mudanças sociais (DIAS et al, 2004).

Nesse contexto, de acordo com Campello (2003, p. 33), “A ‘sociedade da informação’ é o espaço mais abrangente por onde trafega o movimento da competência informacional.” Isso significa, portanto, não ser possível participar plenamente dessa sociedade sem absorver as mudanças impostas e ser capaz de fazer uso da informação que nela circula. Ser competente em informação passou a ser uma questão de sobrevivência na sociedade contemporânea, lembrando que as mudanças impostas ocorreram, sobretudo, no âmbito educacional, no âmbito das competências profissionais e também em relação ao acesso à informação pelo usuário, incluindo aqui também o usuário com deficiência.

Assim, na perspectiva dos padrões de competência em informação da American Library Association (ALA, 2000), Dudziak (2003) define *information literacy* como,

[...] processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo

informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida. (DUDZIAK, 2003, p. 28).

Assim, as habilidades necessárias não se referem apenas àquelas básicas do uso da informação impressa ou de suportes tecnológicos. Os bibliotecários precisam compreender a necessidade de desenvolver “[...] habilidades de pensamento, compreensão, análise e síntese, além de atitudes e agregação de valor à informação – a *information literacy* – para se obter condições de autonomia quanto à obtenção do aprendizado ao longo da vida” (DIAS et al., p.2). Nesse sentido, identifica-se a responsabilidade do bibliotecário, sobretudo, daquele que atua no Serviço de Referência da biblioteca, considerado como a “porta de entrada” da biblioteca.

De fato, muitas são as possibilidades de atuação do bibliotecário de referência, mas é necessário que ele esteja atento a todas elas e as faça valer no atendimento diário de seus usuários de informação, com ou sem deficiência. O uso de recursos virtuais é sempre muito bem recebido pelo usuário e confere credibilidade ao bibliotecário e à biblioteca. No atendimento de pessoas com deficiência a vantagem é ainda maior, se considerarmos que pessoas com grau maior de severidade de suas deficiências ou mesmo com deficiências temporárias podem ser prontamente atendidas em suas necessidades de informação, sem que seja preciso se deslocarem.

Assim, torna-se essencial ao profissional bibliotecário ser competente em informação e de promover essa competência em suas unidades de informação como aprendizado ao longo da vida. Através da prática eficiente do Serviço de Referência, espera-se que a biblioteca, particularmente a biblioteca universitária, da qual tratamos nesse trabalho, seja capaz de assumir plenamente a responsabilidade de ser, efetivamente, mediadora e inclusiva.

6 PERCURSO METODOLÓGICO – A PESQUISA

Realizou-se uma pesquisa exploratória, que objetivou conhecer a relação entre a biblioteca universitária e seus usuários com deficiência, visando ao aperfeiçoamento desse atendimento. Para a coleta de dados, foram realizadas entrevistas semiestruturadas e para a análise dos dados adotou-se uma abordagem predominantemente qualitativa. A opção por esse tipo de abordagem foi positiva, tendo em vista a própria complexidade do tema escolhido. Além disso, a opção por uma abordagem quantitativa seria dificultada pela escassa frequência de usuários com deficiência verificada nas bibliotecas estudadas.

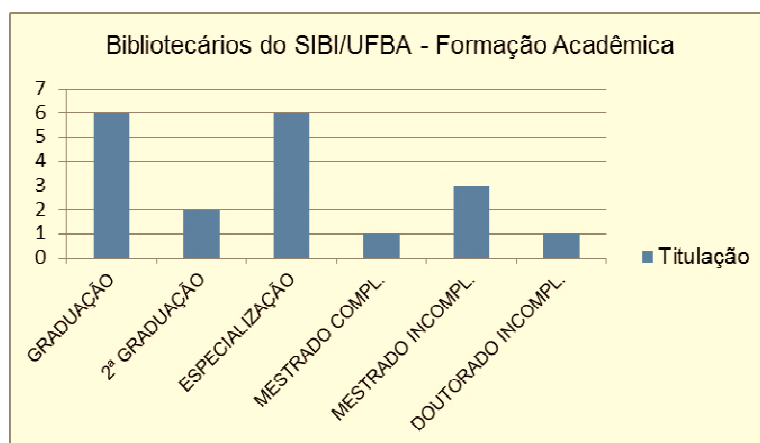
Para a pesquisa foram selecionadas duas bibliotecas integrantes do Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA), a Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa (BURMC) e a Biblioteca Universitária de Saúde (BUS), ambas de grande porte, com características multidisciplinares e com capacidade para atender a diversos cursos. A investigação teve como foco o Serviço de Referência praticado. A amostra foi constituída de seis bibliotecários que atuam nesse serviço e também dos bibliotecários gestores das respectivas bibliotecas.

Para a apresentação dos dados, a amostra foi dividida em dois grupos – Bibliotecários Gestores (BG) e Bibliotecários de Referência (BR). Cada bibliotecário participante da pesquisa foi identificado de forma aleatória em seus respectivos grupos. Os dados foram apresentados através do relato de cada entrevista realizada.

7 ANÁLISE E RESULTADOS

O primeiro dado obtido, conforme a Figura 1 revela que em relação à formação acadêmica, os bibliotecários entrevistados demonstram interesse por se qualificarem profissionalmente. Tais informações revelam uma tendência promissora que vem se configurando nos últimos anos no âmbito do SIBI/UFBA, onde a busca pela qualificação tem sido constante, seja no nível de especialização como também de mestrado e doutorado. É possível perceber que tal tendência se reflete também nas respostas às questões propostas nas entrevistas aos bibliotecários de referência, que demonstraram maior conhecimento e amadurecimento profissional em relação à mediação da informação no atendimento aos usuários com deficiência.

Figura 1 – Formação acadêmica dos bibliotecários entrevistados



O Quadro 1 mostra a análise dos resultados obtidos com as entrevistas como o Grupo BG, constituído pelos bibliotecários gestores das bibliotecas estudadas. Os resultados demonstram a tendência marcada pelo que Ribeiro (2010) chama de “paradigma custodial, historicista e patrimonial”, cujos valores ainda dominam a formação dos profissionais bibliotecários. Almeida Jr. e Bertolin (2007) também criticam esse caráter preservacionista da biblioteconomia, onde se observa a vitória da preservação sobre a disseminação na formação do bibliotecário. Percebe-se na fala do grupo BG, o compromisso com a prestação dos serviços, mas sempre condicionado à preservação do acervo e dos equipamentos que constituem a biblioteca. Dessa maneira, a ênfase na questão gerencial verificada nos depoimentos do grupo BG não se configura apenas pelo compromisso que esses gestores têm com a instituição provedora, que espera que o patrimônio seja conservado, mas constitui-se também num reflexo dessa tendência para a conservação e preservação.

Quadro 1 – Resultados das entrevistas com os bibliotecários gestores (Grupo BG)

Política de Atendimento	Visão gerencial acentuada, revelando mais interesse pela preservação do documento e menos pela informação a ser disseminada; Está condicionada ao projeto institucional de acessibilidade em andamento.
Política de Aquisição de Acervos	De maneira geral declaram desconhecer os motivos para a inexistência de uma política específica e indicam a inclusão da demanda em minuta de documento já existente a ser aprovado.
Acessibilidade e Inclusão nas Bibliotecas	De maneira geral os entrevistados demonstram ter dúvidas quanto a isso, indicando a ausência de público como fator limitador para a formação de uma opinião precisa; O projeto institucional em andamento é visto como um o caminho para a consolidação de bibliotecas acessíveis e inclusivas.
Cumprimento do Papel Social Mediador	Apesar de indicarem a falta de preparo profissional e a falta de investimentos em equipamentos como fator limitador, a maioria acredita que o projeto institucional de acessibilidade resolverá também essa questão.

O Quadro 2 mostra a análise dos resultados obtidos nas entrevistas realizadas com os bibliotecários que atuam nos serviços de referência das bibliotecas estudadas (Grupo BR). Observa-se, através das respostas desse grupo, uma preocupação com o exercício do Serviço de Referência, que de acordo com Grogan (1995) é uma atividade essencialmente humana, que visa atender a necessidade que o homem tem de conhecer e compreender o mundo. O grupo valoriza também as experiências pessoais com pessoas com deficiência, como forma de aprendizado a ser aplicado no trato interpessoal com essas pessoas no ambiente de trabalho. Tal atitude aponta para a própria definição de *information literacy* construída por Dudziak

(2003) a partir dos princípios de ALA (2000), onde o conceito de competência em informação está diretamente relacionado com o aprendizado contínuo, que se estabelece ao longo da vida.

Percebe-se também a existência de opiniões conflitantes entre as declarações dos dois grupos de bibliotecários, principalmente no que se refere às expectativas em relação ao projeto institucional de acessibilidade. O Grupo BR revelou estar mais atento e preocupado com a questão da prática da mediação da informação para os usuários com deficiência, ao questionar suas próprias competências e a necessidade de conhecer melhor esse público específico.

Quadro 2 - Resultados das entrevistas com os bibliotecários gestores (Grupo BR)

Política de Atendimento e Serviço de Referência Praticado	Valorização da necessidade de adquirir mais conhecimentos e não apenas através de treinamentos e cursos; Preocupação com a busca de conhecimentos na vida pessoal para trazê-los para a vida profissional.
Política de Aquisição de Acervos	De maneira geral desconhecem a não inclusão do seguimento na política, mas acreditam que as demandas devem ser criadas.
Acessibilidade e Inclusão nas Bibliotecas	Demonstram perceber a diferença entre os dois conceitos; A maioria acha que não há plena acessibilidade e inclusão; A maioria não acredita que o projeto institucional para a acessibilidade venha a resolver essa questão.
Cumprimento do Papel Social Mediador	Questionamento constante em relação à própria competência para efetivar a mediação; Defendem uma ampla discussão sobre o público a ser atendido visando à prática de uma mediação adequada.

Os resultados obtidos na pesquisa contemplam os objetivos específicos propostos. Em relação ao primeiro objetivo, comprovou-se a inexistência de políticas voltadas para o atendimento das necessidades de informação dos usuários com deficiência nas bibliotecas do SIBI/UFBA e a existência de um projeto institucional visando esse atendimento, não permite afirmar que o mesmo seja suficiente para atender a demanda.

Em relação ao segundo objetivo, a pesquisa constatou não existir ainda uma política institucional voltada para a aquisição de acervos que atendam as necessidades de usuários com deficiência.

Finalmente, em relação ao terceiro objetivo, verificou-se que a mediação é pouco praticada, possivelmente em função da escassa frequência de usuários com deficiência nas bibliotecas. Verificou-se também, que a mediação é pouco entendida como conceito a ser observado na prática profissional dos bibliotecários, sobretudo, por aqueles que desempenham funções administrativas.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Focalizar o atendimento de pessoas com deficiência nas bibliotecas do SIBI/UFBA neste trabalho de pesquisa teve a pretensão de dar início a uma discussão mais efetiva em torno do tema ainda pouco explorado no âmbito da Ciência da Informação, na Universidade Federal da Bahia. Ao ressaltar a importância do acesso à informação como direito fundamental também das pessoas com deficiência, a pesquisa pretende também ressaltar o poder mediador da biblioteca e do bibliotecário que tem hoje, ao seu alcance muitos recursos tecnológicos capazes de auxiliá-lo no exercício dessa mediação.

É de fundamental importância, portanto, que esse profissional busque atualizar-se face às novas tecnologias e novas possibilidades de conhecimento e tenha como foco o seu usuário de informação com ou sem deficiência. Que essa preocupação com as necessidades de informação esteja presente em todas as áreas da biblioteca e não apenas no setor de referência, mas também na seleção, na aquisição e também no processamento técnico do material bibliográfico.

De acordo com o censo de 2010, o percentual de pessoas com deficiência passou dos 14,5% registrados em 2000, para 23,9%, correspondendo a cerca de 45,6 milhões de pessoas com deficiência, na sua maioria concentradas nas cidades. Essa população, essencialmente urbana e inserida no mundo globalizado, reivindica sua participação plena em todos os setores da sociedade e reclama seus direitos ao trabalho, à educação, à cultura, à saúde, ao lazer e a tantos outros direitos fundamentais. A essa significativa parcela da população precisa ser garantido também o pleno acesso à informação, sem a qual não é possível apropriar-se do conhecimento. Ao promover a inclusão desse seguimento, a biblioteca pode funcionar ainda como uma forte aliada na luta que ainda é travada por essas pessoas na sociedade, sendo necessário, portanto, que mais do que acessível, ela se torne verdadeiramente inclusiva.

REFERÊNCIAS

- ALA. American Library Association. The Association of College and Research Libraries. **Information literacy competency standards for higher education**. Chicago, 2000. 17 p.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Leitura, mediação e apropriação da informação. In: SANTOS, J. P. (Org.). **A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2007. p. 33-45.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesq. Bras. Ci. Inf.**, Brasília, DF, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; BERTOLIN, S. Mediação da informação e da leitura. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO UEL. 2. Londrina, 2007. **Anais...** Londrina, 2007. Disponível em:
<http://eprints.rclis.org/13269/1/MEDIA%C3%87%C3%83O_DA_INFORMA%C3%87%C3%83O_E_DA_LEITURA.pdf> Acesso em: 16 jan. 2014.
- BARNES, C. Disability studies: what's the point? **Interstícios: Revista Sociológica de Pensamiento Crítico**, Madrid, v. 1, n. 1, p. 49-58, 2007.
- BELKIN, N. J.; ROBERTSON, S. E. Information Science and the phenomenon of information. **Journal of the American Society for Information Science**, New York, v. 27, n.4, p. 197-204, july/aug. 1976.
- CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.
- CARVALHO, K. Disseminação da informação e informação de inteligência organizacional. **DataGramZero**, Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v.2, n.3, jun. 2001.
- CARVALHO, K. O profissional da informação: o humano multifacetado. **DataGramZero**, Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 3, n. 5 out. 2002.
- DIAS, M. M. K. et al. Capacitação do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, p. 1-16, jul./dez. 2004.
- DINIZ, D. Modelo social da deficiência: a crítica feminista. **Série Anis**, Brasília, DF, n. 28, p. 1-8, jul. 2003.
- DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.
- GOFFMAN, E. **Estigma**: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. 4. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1988. 124 p. Digitalizado.

GOMES, H. F. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramaZero**, Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v.9, n.1, p. 1-16 fev. 2008.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995. 196 p.

IBGE. **Censo demográfico 2010**: características gerais da população, religião e pessoas com deficiência. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em:
<http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf>
Acesso em: 23 abr. 2014.

ISER, W. **O ato da leitura**: uma teoria do efeito estético. São Paulo: Ed. 34, 1999. v. 2.

LE COADIC, Y-F. **A ciência da informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996. 115 p.

RIBEIRO, F. Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da ciência da informação na sociedade em rede. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v.20, n.1, p. 63-70, jan./abr. 2010.

ROZADOS, H. B. F. A Ciência da informação em sua aproximação com as ciências cognitivas. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 1, p. 79-94, jan./jun. 2003.

SILVA, J. L. C. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **InCID**: Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012.

TARGINO, M. G. A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas? **Informação & Sociedade**, Estudos, João Pessoa, v.20, n.1, p. 39-48, jan./abr. 2010.

WERSIG, G.; NEVELING, U. The phenomena of interesting to information science. **Information Scientist**, v.9, n.4, p. 127-140, Dec. 1975.