

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Marcelo Bresolin

**A CULTURA DA ACESSIBILIDADE NA BIBLIOTECA DA FABICO E NA
BIBLIOTECA CENTRAL DA UFRGS**

Porto Alegre

2010

Marcelo Bresolin

**A CULTURA DA ACESSIBILIDADE NA BIBLIOTECA DA FABICO E NA
BIBLIOTECA CENTRAL DA UFRGS**

Monografia apresentada no Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Me. Jeniffer Alves Cuty

Porto Alegre

2010

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
Reitor: Carlos Alexandre Netto
Vice-Reitor: Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
Diretor: Ricardo Schneiders da Silva
Vice-Diretor: Regina Helena Van der Lann

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
Chefe: Ana Maria Mielniczuk de Moura
Vice-Chefe: Helen Rozados

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA
Coordenadora: Glória Isabel Sattamine Ferreira
Vice-Chefe: Samile Vanz

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

B862r Bresolin, Marcelo
Cultura da acessibilidade na biblioteca da FABICO e biblioteca Central da UFRGS, A / Marcelo Bresolin; orientação de Jeniffer Alves Cuty. Porto Alegre: UFRGS/FABICO, 2010.

54 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)

1. Biblioteconomia 2. Acessibilidade 3. Experiência
Etnográfica 4. Recuperação da Informação I. Cuty, Jeniffer
Alves II. Título.

CDU 022.2

Departamento de Ciências da Informação
Rua Ramiro Barcelos, 2705
Campus Saúde
Bairro Santana
Porto Alegre – RS
CEP 90035-007
Telefone: (51) 3308-5067
Fax: (51) 3308-5435

Marcelo Bresolin

**A CULTURA DA ACESSIBILIDADE NA BIBLIOTECA DA FABICO E NA
BIBLIOTECA CENTRAL DA UFRGS**

Monografia apresentada no Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Data da Aprovação: ___/___/___

Banca Examinadora:

Profa. Me. Jeniffer Alves Cuty
Orientadora (UFRGS)

Profa. Me. Eliane Lourdes da Silva Moro (UFRGS)

Profa. Me. Marlise Giovanaz (UFRGS)

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus e aos bons Espíritos, que nos dão forças para prosperar sempre.

Agradeço a minha esposa, Maricelda, que sempre me estimula, apóia e me acompanha em cada etapa do curso. Você é meu guia, meu exemplo de força, determinação, inteligência e vitória. Vencemos juntos, com muito amor, mais uma etapa importante de nossas vidas.

Agradeço a minha mãe, Ana, “Estuda meu filho”.

Agradeço a minha orientadora Jeniffer Cuty, por toda sua paciência, amizade, dedicação e auxílio com seus conhecimentos, nesta caminhada por uma nova visão sobre o tema de estudo.

Agradeço a todos os participantes desta pesquisa, que contribuíram com suas experiências de vida.

Agradeço a presença, enriquecedora, das professoras Eliane e Marlise em minha banca.

Agradeço a Bibliotecária, Maiara Danusa de Medeiros, pela realização do estágio. Agradeço também a Bibliotecária Ariane, e a todas as Auxiliares de biblioteca e estagiarias que me auxiliaram.

Agradeço aos meus colegas e amigos Cezar e Julio.

RESUMO

Este trabalho tem o objetivo de compreender a cultura da acessibilidade no âmbito das bibliotecas setoriais da: FABICO, por ser o berço do curso de Biblioteconomia; e da Central, pelo público diversificado que atende; Educação e Psicologia da UFRGS. Na revisão de literatura os assuntos abordados são: a informação e seu uso, a acessibilidade, bibliotecas universitárias, legislação da área e uma breve contextualização sobre as bibliotecas selecionadas para o estudo e o Projeto Incluir UFRGS. A metodologia adotada é qualitativa, com entrevistas não-diretivas, configurando um exercício etnográfico. Na análise dos resultados se encontra a Representação da Informação, como um dos assuntos mais predominantes nas narrativas dos sujeitos. A acessibilidade e a aplicação da NBR 9050 aparecem na sua aplicação mínima, isto em relação ao atendimento das necessidades de usuários com algum tipo de deficiência. O tema do Desenho universal em nenhum momento foi abordado pelos sujeitos. Por fim, concluímos que não existe uma cultura da acessibilidade, mas sim uma cultura da Representação da Informação.

Palavras-chave: Acessibilidade. Biblioteca Universitária. Desenho Universal. Experiência Etnográfica. Recuperação da Informação.

ABSTRACT

This scientific work aims to understand the culture of accessibility within the sector of libraries: FABICO, for being the birthplace of the course of librarianship; of the Central, by serving diverse audiences; Education and Psychology, UFRGS. In the literature review the topics covered are: information and its use, accessibility, academic libraries, area law and a brief background on the libraries selected for the study design and "Projeto Incluir". The methodology used is qualitative interviews with non-directive, setting an ethnographic exercise. In the analysis of the results is the Representation Information as one of the issues most prevalent in the narratives of the informants. The accessibility and application of NBR 9050 in its application appear minimal, that in relation to meeting the needs of users with a disability. The theme of "Desenho Universal" in no time he was approached by reporters. Finally, we conclude that there is a culture of accessibility, but a culture of Representation Information.

Keywords: Accessibility. University Library. Universal Design. Ethnographic Experience. Information Retrieval.

LISTA DE SIGLAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

BC – Biblioteca Central da UFRGS

FABICO - Faculdade de biblioteconomia e comunicação

FACED - Faculdade de Educação

UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IES - Instituições de Ensino Superior

IFES - Instituições Federais de Ensino Superior

IFLA - Federação Internacional das Associações e Instituições Bibliotecárias

MEC - Ministério da Educação

PNEs - Portadores de Necessidades Especiais

SABI - Sistema de Automação de Bibliotecas da UFRGS

SBU - Sistema de Bibliotecas da UFRGS

SEESP - Secretaria de Educação Especial

SESU - Secretaria de Educação Superior

SUINFRA - Superintendência de Infra-estrutura

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
1.1	Contexto do Estudo	12
1.1.1	UFRGS e o Projeto Incluir	12
1.1.2	Biblioteca da FABICO	14
1.1.3	Biblioteca Central	15
1.1.4	Biblioteca da Psicologia	16
1.1.5	Biblioteca da Educação	17
1.2	Definição do Problema	18
1.3	Justificativa	21
2	OBJETIVOS	23
2.1	Objetivo Geral	23
2.2	Objetivos Específicos	23
3	HIPÓTESE	24
4	REFERÊNCIAS TEÓRICAS	25
4.1	Bibliotecas Universitárias	25
4.2	Acessibilidade e Desenho Universal	27
4.3	Representação da informação	29
5	METODOLOGIA	31
5.1	Abordagem	31
5.2	Tipo de Estudo	31
5.3	Técnica de Pesquisa e Instrumento	32
5.3.1	Incursoes a Campo	33
5.4	Procedimentos para o Conhecimento dos Dados	35
6	CONHECIMENTO DOS DADOS	37
6.1	Falando sobre Acessibilidade e Desenho Universal	37
6.2	Representação da Informação	42
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
	REFERÊNCIAS	50
	ANEXO A – Roteiro para as Entrevistas	54

1 INTRODUÇÃO

A palavra cultura é a expressão de um conjunto de idéias, comportamentos, crenças e valores constituintes de um determinado grupo. Segundo Gertz (1978), a cultura é uma trama de significados elaborada pelos próprios homens que tem relação com o contexto nos quais essas tramas foram criadas. Num mundo de aculturação, busco, com esta pesquisa de conclusão de curso, uma aproximação com o método etnográfico, a fim de identificar traços da cultura da acessibilidade nas falas dos meus sujeitos, no caso, bibliotecários e funcionários de bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

Considero relevante pensar que a cultura se mostra no cotidiano, nas formas de sociabilidade, nas relações das pessoas com seus espaços de trabalho, de lazer e de moradia, e que ela se revela nas narrativas desses sujeitos, os quais representam uma coletividade.

Como objeto de estudo, a pesquisa centra-se nas bibliotecas da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO), Biblioteca Central (BC) da UFRGS, nas quais bibliotecários e outros funcionários concederam a mim entrevistas em seus locais de trabalho. Este trabalho, uma experiência etnográfica, tem como tema a “Cultura da Acessibilidade”, e visa iluminar, com as narrativas dos sujeitos, como as formas de promoção da acessibilidade e a aplicação da Norma Brasileira (NBR) 9050, *Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos*, são vivenciadas pelos bibliotecários e os demais funcionários.

Durante as incursões a campo decidimos estender o trabalho para a biblioteca da Psicologia e da Faculdade de Educação da UFRGS, devido ao fato destas bibliotecas serem citadas, nas primeiras entrevistas, como pontos de referência no atendimento a deficientes.

O ambiente universitário está associado à produção e à disseminação do conhecimento. Neste processo, as bibliotecas universitárias têm o papel fundamental de fornecer o suporte informacional, de registrar e disseminar o conhecimento produzido. Além desse papel, a biblioteca universitária deve ser um espaço democrático que garanta o livre acesso às informações, aos produtos e serviços, a todo e qualquer cidadão, sem qualquer distinção, minimizando as desigualdades sociais.

Na construção teórica deste trabalho, buscou-se informação sobre a situação dos Portadores de Necessidades Especiais (PNEs) no Brasil, e de acordo com o Censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 14,5% da população possui algum tipo de deficiência. A obrigatoriedade de tornar espaços públicos, como as Bibliotecas Universitárias, acessíveis a toda e qualquer pessoa é garantida pelo Decreto 3.289/99.

A norma em vigor desde 2004, que regula as condições necessárias para o acesso de pessoas deficientes é a *NBR 9050 Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos*, estabelece critérios e parâmetros técnicos que devem ser observados em adequações dos espaços das bibliotecas, os quais são condições mínimas de igualdade. Mas, a simples aplicação dos requisitos mínimos desta norma não garante a igualdade de acesso, de convivência e de aprendizado a todos os alunos. Criar ou adaptar espaços somente para pessoas deficientes pode ser mais uma forma de segregação. Portanto, o desafio das Bibliotecas Universitárias é encontrar uma forma de propiciar a acessibilidade, a autonomia e a independência de seus usuários por meio de soluções que atendam as necessidades de todos indistintamente, e também, superar as barreiras de atitude, ou seja, culturais e comportamentais, dentro da biblioteca.

As entrevistas foram não-diretivas, iniciadas com a seguinte questão: “eu gostaria de saber da tua trajetória social”, neste tipo de entrevista o sujeito responde a partir de suas experiências, realidades, percepções e usando sua própria linguagem. É importante salientar que, nessas entrevistas, o pesquisador busca as narrativas que possam ilustrar a cultura do sujeito sobre determinados temas.

No trabalho de campo surgiram algumas dificuldades, as quais os teóricos, em seus materiais sobre técnicas de pesquisa, descrevem e prevêm. Porém, mesmo realizando a leitura destes materiais, na prática, as dificuldades se soergueram. Na primeira entrevista, experimentei uma ansiedade devido ao nervosismo, mesmo sabendo que a conversa não poderia ir para o caminho do agradável, segundo teóricos, e que o silêncio era necessário para derrubar as máscaras, identificando, assim, os traços referentes à visão de interação e de respeito às diversidades presentes nas trajetórias sociais dos sujeitos. Por não estar acostumado a usar esse método de pesquisa, fiquei bastante ansioso nas primeiras entrevistas, e assim, tentei deixar o sujeito à vontade, o que tornou a entrevista uma conversa mais agradável, porém menos produtiva.

Neste contexto, também, muitas vezes não me contive e fiz colocações não deixando o silêncio se mostrar, o qual poderia ser aparentemente, desagradável ao sujeito, mas que era imperativo para que ele colocasse suas experiências em relação ao tema da pesquisa. A presente ansiedade pode estar ligada ao fato de não estar familiarizado com esta técnica de pesquisa, e com sua condução. No decorrer das entrevistas fui me acalmando e corrigindo os problemas encontrados.

Nas entrevistas senti dificuldade na condução, ou seja, em manter o foco e me aprofundar no tema da pesquisa, pois, muitas vezes as entrevistas direcionaram-se para o lado das informações técnicas sobre as bibliotecas, diferente do foco do trabalho, que era descobrir como a acessibilidade se apresentava no cotidiano daqueles profissionais, e se ela realmente estava presente nas trajetórias sociais desses sujeitos.

A sensação do desconhecido, de não saber ao certo o que iria encontrar nas incursões a campo, também, deixaram-me apreensivo. O exercício etnográfico construído ao longo das entrevistas e da construção do referencial teórico-metodológico, tornou-se em si um conhecimento de meus próprios limites e aspirações como bibliotecário e como aspirante a pesquisador na área das Ciências da Informação, desestruturando e reconstruindo outros conhecimentos em mim e contribuindo para o debate do tema.

Residir em outro estado, também, embaraçou um pouco o andamento das entrevistas, as quais foram marcadas por telefone ou por e-mail, assim em alguns casos os profissionais tiveram outros compromissos urgentes, os quais surgiram sem aviso prévio, não podendo conceder as entrevistas, tendo assim, que serem remarçadas para outras datas mais propícias, e chegando a algumas não se realizarem pelo fato de incompatibilidade de horários.

O fato de colocar minhas dificuldades em primeira pessoa, neste trabalho, marca um amadurecimento profissional, que demandou muita leitura referente ao método qualitativo, ampla reflexão sobre o tema e o objeto de estudo desta monografia e longas conversas com minha orientadora, sempre aberta à interlocução e ao debate sobre a acessibilidade, o cotidiano nas bibliotecas e o desenho universal que possa, efetivamente, cumprir o seu papel de possibilitar autonomia, segurança e igualdade de acesso a todas as pessoas.

1.1 Contexto do Estudo

O universo do presente trabalho abrangeu as bibliotecas universitárias no âmbito da UFRGS. Apresento, assim, uma breve descrição sobre Bibliotecas Universitárias, a UFRGS e as bibliotecas da FABICO, Central, Psicologia e Educação da UFRGS e o Projeto Incluir UFRGS.

1.1.1 UFRGS e o Projeto Incluir

A UFRGS, com sede em Porto Alegre, Capital do Estado do Rio Grande do Sul, foi instituída pelo Decreto Estadual nº 5.758, de 28 de novembro de 1934 e federalizada pela Lei nº 1.254, de 4 de dezembro de 1950. É uma autarquia dotada de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial.

A história da UFRGS começa com a fundação da Escola de Farmácia e Química, em 1895 e, em seguida, da Escola de Engenharia. No século XIX, foram fundadas a Faculdade de Medicina de Porto Alegre e a Faculdade de Direito que, em 1900, marcou o início dos cursos humanísticos no Estado. Somente em 28 de novembro de 1934, foi criada a Universidade de Porto Alegre, integrada inicialmente pelas Escola de Engenharia, com os Institutos de Astronomia, Eletrotécnica e Química Industrial; Faculdade de Medicina, com as Escolas de Odontologia e Farmácia; Faculdade de Direito, com sua Escola de Comércio; Faculdade de Agronomia e Veterinária; Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras e pelo Instituto de Belas Artes.

Em 1947, passou a ser denominada Universidade do Rio Grande do Sul, a URGS, incorporando as Faculdades de Direito e de Odontologia de Pelotas e a Faculdade de Farmácia de Santa Maria. Posteriormente, essas unidades foram desincorporadas da URGS, com a criação, da Universidade de Pelotas e da Universidade Federal de Santa Maria. Em dezembro de 1950, a Universidade foi federalizada, passando à esfera administrativa da União. Desde então, é denominada de UFRGS.

Em 2005, nasceu o Projeto Incluir UFRGS, o qual tinha como coordenador o Professor Hugo Otto Bayer, falecido no trágico acidente com o avião da Empresa de Aviação Gol, em 26 de setembro de 2006.

O projeto Incluir UFRGS é um programa desenvolvido pela Secretaria de Educação Superior (SESU) e Secretaria de Educação Especial (SEESP) que, mediante a aprovação de projetos encaminhados pelas universidades federais, tem como objetivo, apoiar ações que favoreçam a inclusão de pessoas com deficiência no ensino superior.

O Projeto se constitui em uma ação afirmativa, que por meio do apoio a projetos inovadores de acessibilidade aos ambientes e aos currículos, pretende provocar a transformação cultural e educacional nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES). As ações desenvolvidas devem ter como objetivo a eliminação de barreiras atitudinais, pedagógicas, arquitetônicas e comunicacionais.

O programa Incluir da UFRGS¹ visa garantir a permanência dos alunos com necessidades educacionais especiais decorrentes de cegueira, baixa visão, mobilidade reduzida, deficiência auditiva e da condição de ser surdo, usuário da Língua Brasileira de Sinais, nesta Universidade.

Os serviços oferecidos pelo projeto são os seguintes:

- adaptações de materiais didáticos (ampliações, adaptações em Braille, digitalização de textos);
- serviço de leitor/ transcritor;
- serviço de guia;
- serviço de Tradutor-Intérprete de Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS);
- disponibilização de softwares leitores, ampliadores de tela e lupas eletrônicas, bem como orientação ao uso dos mesmos;
- articulações que visem melhorias arquitetônicas nos campus da Universidade
- contatos com as comissões de graduação e de pós-graduação, a fim de qualificar o atendimento ao aluno.

Conforme as informações da atual coordenadora do projeto, a Professora Dra. Adriana Thomá que atua junto ao Programa de Pós-Graduação em Educação da Faculdade de Educação da UFRGS. O projeto oferece capacitação para os

¹ Informações extraídas do folder do Projeto Incluir.

funcionários e professores da universidade, de um modo geral, nos cursos oferecidos de braile, de softwares leitores, ainda segundo a Coordenadora, houve a participação de um bom número de bibliotecários.

O projeto, em meio a suas ações, procura atender as necessidades informacionais dos alunos com necessidades especiais, traduzindo para as suas linguagens os materiais de referência indicados pelos seus professores.

Atua, também, junto à Superintendência de Infra-estrutura (SUINFRA) com a equipe de engenheiros e arquitetos fazendo a análise do campus, pensando no espaço interno e no espaço externo da UFRGS.

Atualmente o projeto ocupa um espaço dentro da Biblioteca da Faculdade de Educação, Biblioteca da Psicologia e na Biblioteca do Instituto de Filosofia, Ciência e História da UFRGS, aguardando um espaço junto a Reitoria da UFRGS para melhor atender os alunos. O atendimento nesses locais é feito por funcionários e bolsistas, capacitados pelo projeto.

1.1.2 Biblioteca da FABICO

A Biblioteca FABICO está localizada no quarto andar do prédio da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, na Rua Ramiro Barcelos, número 2705, bairro Santana, onde ocupa uma área de 311,84 m². Segundo a bibliotecária Mirian Moema Loss (2009), em seu plano de necessidades elaborado em 2009, o espaço ocupado pela biblioteca não foi planejado para tal uso, sendo alterado e ocupado conforme o crescimento do acervo e os recursos disponíveis.

A biblioteca iniciou seu funcionamento em 29 de setembro de 1959. Naquela época, a faculdade era denominada Escola de Biblioteconomia e Documentação, e o acervo da biblioteca era parte integrante da Biblioteca da Faculdade de Ciências Econômicas.

Em 23 de agosto de 1966 foi conferida a autonomia da Escola de Biblioteconomia, a partir desta data a Biblioteca passa a existir de fato, recebendo recursos e um espaço físico específico, mesmo que ainda instalada no prédio da Faculdade de Ciências Econômicas.

Em 1970, com a reforma universitária, ocorreu a junção dos Cursos de Biblioteconomia e Jornalismo, quando a Escola passou a denominar-se Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, abrigando os dois cursos. Dois anos depois, instalou-se a biblioteca no quarto andar do então novo prédio da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, onde permanece até hoje. No mesmo ano, passou a integrar o Sistema de Bibliotecas da UFRGS (SBU), tendo novas competências e responsabilidades perante a comunidade acadêmica.

A missão da biblioteca da FABICO é ser uma biblioteca – referência para estudantes e pesquisadores que buscam conhecer as áreas da Informação e Comunicação. Sua visão é se tornar uma biblioteca universitária modelo, fazendo uso das mais avançadas técnicas para o atendimento ao usuário.

O acervo da biblioteca da FABICO é formado pelas obras de Biblioteconomia, estas advindas da Faculdade de Ciências Econômicas e obras de Comunicação originárias da Biblioteca da então Faculdade de Filosofia. Este é composto basicamente de material impresso das áreas específicas dos cursos de Graduação e do Programa de Pós-Graduação. Estão, também, presentes no acervo, materiais especiais como CDs, DVDs, VHS, microfilmes, e microfichas.

Os assuntos predominantes no acervo da FABICO são: Arquivologia; Biblioteconomia; Ciência da Informação; Museologia; Comunicação; Publicidade; Relações Públicas; Jornalismo; Fotografia; Cinema; TV; Rádio; e Metodologia da Pesquisa.

Atualmente, o acervo de livros conta com cerca de 28 mil volumes e o de periódicos com 500 títulos. No acervo estão presentes obras históricas valiosas, principalmente das áreas de Biblioteconomia e de Comunicação, as quais já não são de uso corrente nos cursos de graduação e pós-graduação.

A biblioteca atende a comunidade universitária com um público formado por aproximadamente 1700 alunos, 70 professores e 32 funcionários. A equipe de funcionários da Biblioteca conta atualmente com quatro bibliotecários, cinco auxiliares de biblioteca e seis bolsistas. Nos serviços prestados por ela, estão: a consulta local; o empréstimo domiciliar; as orientações aos usuários, referências e educação em bases on-line.

1.1.3 Biblioteca Central

A biblioteca BC esta localizada no andar térreo do prédio da reitoria, na Avenida Paulo Gama, número 110, no Campus Central da UFRGS. Seu surgimento foi em 1970, quando da aprovação do Estatuto e do Regimento Geral da Universidade, que previam a criação de uma BC, vinculada à Reitoria, por meio da Superintendência Acadêmica. Neste mesmo ano, criou-se a Comissão de Organização e Implantação da BC.

Em 1971, efetuou-se a criação da BC, por meio da Portaria nº 1516, de 13 de dezembro de 1971, como Órgão Suplementar da UFRGS, diretamente vinculada à Reitoria, coordenando e supervisionando, sob forma sistêmica, o conjunto de Bibliotecas da Universidade, com atribuições de órgão central desse sistema biblioteconômico.

Os serviços oferecidos pela BC são relativos à consulta local; ao empréstimo domiciliar; às orientações aos usuários, às referências, aos levantamentos bibliográficos, e ao acesso a bases on-line nacionais e internacionais. Seu acervo é composto por livros, periódicos, obras de referência e obras raras, abrangendo os mais diversos assuntos.

Sua equipe de funcionários conta com oito bibliotecários, oito assistentes administrativos, três estagiários e um funcionário responsável pela conservação. O seu público alvo são alunos, professores, funcionários e a comunidade em geral.

1.1.4 Biblioteca da Psicologia

A Biblioteca do Instituto de Psicologia esta localizada no Campus da Saúde, junto ao Instituto de Psicologia, no andar térreo. É uma biblioteca setorial do SBU Está ligada administrativamente ao Instituto de Psicologia e tecnicamente à BC. Originou-se do acervo da antiga Faculdade de Filosofia. Em 1973, com a reforma universitária, foi criado o Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, com novas instalações no Campus do Vale, ocasião em que o acervo de Psicologia foi separado fisicamente, permanecendo no Campus Central.

O catálogo da Biblioteca está disponível *online* desde 1994, como parte do - Sistema de Automação de Bibliotecas da UFRGS (SABI). Em 2000, o SABI passou a uma versão mais moderna, oferecendo uma interface mais amigável ao usuário.

Já a partir de 2001 novos serviços online passam a ser oferecidos, destacando-se o empréstimo automatizado. Possui acervo especializado na área de Psicologia e Fonoaudiologia.

Os serviços oferecidos pela biblioteca da Psicologia são: a consulta local e cópia; o empréstimo domiciliar; as orientações aos usuários; as referências; e comutação bibliográfica. Seu acervo é composto por livros, periódicos e obras de referência.

Sua equipe de funcionários conta com três bibliotecários, um assistente administrativo e três estagiários. O seu público alvo são alunos, professores, funcionários e a comunidade em geral.

A biblioteca da Faculdade de Psicologia também conta com o auxílio de um estagiário do Programa Incluir UFRGS, que atua no auxílio de uma aluna com deficiência visual.

1.1.5 Biblioteca da Educação

A biblioteca da Faculdade de Educação da UFRGS esta localizada no segundo andar do prédio 12201, na Avenida Paulo Gama, número 110, no Campus Central da UFRGS. Seu surgimento foi em 1970 com a reforma universitária ocorrida no período compreendido entre os anos sessenta e setenta, quando houve o desmembramento da Faculdade de Filosofia, o que originou novas unidades, entre elas a Faculdade de Educação. Nesse período foi criada a Biblioteca Setorial de Educação da Faculdade de Educação da UFRGS localizada, inicialmente, nas dependências da Faculdade de Filosofia com um espaço de 180m².

Em 1972 com a criação do Curso de Pós-Graduação em Educação, surgiu a necessidade de instalar a Biblioteca junto ao prédio da Faculdade de Educação – FACED. A instalação ocorreu em 3 de janeiro de 1972, ano que se deu a transferência da Biblioteca Setorial de Educação para o 2º andar do prédio da Faculdade, em área até então ocupada pelo Auditório do Colégio Aplicação da UFRGS.

Até 1995, a Biblioteca Setorial de Educação possuía uma área de 233,90 m². Este espaço foi expandido no início de 1996 para 390,20 m², correspondendo ao 2º

andar do prédio da Faculdade de Educação. Esta nova situação proporcionou melhores instalações para o acervo, como também novos ambientes de trabalho para sua equipe.

No ano de 2003, a biblioteca passou por mais uma reforma. O acervo da biblioteca foi deslocado para sala 101 da FACED onde ficou, até setembro, o atendimento ao usuário e as demais atividades.

O processamento técnico estava localizado na sala 309, mesmo em um espaço pequeno, as atividades do processamento e gerenciamento da Biblioteca continuaram.

Durante a execução da obra na parte física, a administração da FACED, juntamente com a administração Central da UFRGS, possibilitou a troca de todo o mobiliário, bem como a aquisição de novas estantes de aço, a pintura dos armários de aço existentes na Biblioteca.

Com uma área física de 616 m² distribuída em diversos ambientes, a Biblioteca teve as suas novas instalações inauguradas, com a presença do Prof. José Carlos Ferraz Hennemann, representando a administração Central da UFRGS, Prof. Merion Campos Bordas, Diretora da FACED, Prof. Johannes Doll, Vice-Diretor da FACED, corpo docente e corpo discente da FACED, equipe técnico-administrativa da Biblioteca e demais convidados.

Sua equipe de funcionários conta com três bibliotecários, sete assistentes administrativos e três estagiários. O seu público alvo são alunos, professores, funcionários e a comunidade em geral.

A biblioteca da Faculdade de Educação também, esta sediando, temporariamente, uma sala do Programa Incluir UFRGS, que atua no auxílio de alunos com deficiência visual, auditiva e motora.

1.2 Definição do Problema

Informação, para Le Coadic (1996, p. 5) “[...] é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual.” Ainda segundo Le Coadic (1996), a informação trás consigo um elemento de sentido, um significado que será transmitido por meio de uma mensagem escrita em um suporte

espacial-temporal que pode ser: impresso, sinal elétrico, onda sonora e outros.

Para Leitão (2005), o valor de uma informação está diretamente ligado ao seu uso, sendo assim quanto mais os profissionais da informação tornarem acessível à informação maior será a sua legitimação pela sociedade e mais conhecimento será produzido, conforme afirma a autora no seguinte recorte:

A informação é um bem simbólico, um recurso que, ao mesmo tempo, se assemelha a outros bens – na medida em que possui um valor que deve ser reconhecido e administrado - e se distingue deles porque seu valor está diretamente associado a uso. Quanto mais uma informação é utilizada, mais conhecimento produz, maior é seu valor. (LEITÃO, 2005, p. 13)

Ao longo dos tempos, foram as bibliotecas que tiveram a função de armazenar e conservar as informações, sob os mais variados suportes, para as gerações futuras, conforme afirma Milanese (1983, p.16), “A história da biblioteca é a história do registro da informação, sendo impossível destacá-la de um conjunto amplo: a própria história do homem.”

Gomes e Barbosa (2003, DOC. ELETRÔNICO), afirmam que: “A biblioteca é parte e resultado da sociedade com a qual interage.” Sendo assim, a biblioteca precisa estar em conformidade com as exigências e necessidades da sociedade como um todo, atendendo a diversidade humana existente com a garantia de acesso igualitário as informações.

Neste contexto, as bibliotecas das Instituições de Ensino Superior têm diante de si o desafio de encontrar soluções para proporcionar a acessibilidade às suas instalações físicas, ao seu acervo e a todas as informações por elas abrigadas, a todos os seus alunos, professores, funcionários e a comunidade em geral, sejam eles portadores de alguma deficiência ou não.

Cada biblioteca precisa procurar, por meio de seus bibliotecários e da Instituição a que pertence seus caminhos, conforme afirma Mello, (2006, p. 18) “[...] sabemos que cada biblioteca é um caso à parte, uma realidade que deve buscar seus próprios caminhos para construir espaços cada vez mais acessíveis.”

O manifesto da Federação Internacional das Associações e Instituições

Bibliotecárias (IFLA) (2006)² diz que: “A liberdade de acesso à informação, independentemente de meios e fronteiras, é uma das responsabilidades primordiais das bibliotecas e dos profissionais da informação”. O mesmo manifesto, convoca os bibliotecários a facilitarem e garantirem o acesso a todo tipo de informação, tornando acessível a mais ampla variedade de materiais para os usuários.

A acessibilidade física e a informação dentro das bibliotecas, também, estão relacionadas a mudanças de atitudes por parte de todos os integrantes dela. Conforme afirma Baptista:

As barreiras mais difíceis de serem contornadas são as “barreiras de atitude”. É preciso que nos tornemos pessoas acessíveis e inclusivas, ou seja, fazer uma revisão de nossas atitudes e mudá-las, tendo como foco principal a idéia de que todas as pessoas têm direitos e deveres em uma sociedade democrática e que ninguém deve ser excluído por qualquer razão que seja. (BAPTISTA, 2006, p. 1)

No Brasil, o Ministério da Educação (MEC) condiciona a renovação das autorizações de funcionamento, avaliação, credenciamento e o reconhecimento de novos cursos em (IES), por meio de sua Portaria nº 1.679 de 02 de dezembro de 1999, ao cumprimento dos requisitos de acessibilidade conforme as normas em vigor em nosso país.

A norma utilizada como referência pelo MEC é a NBR 9050, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que trata da Acessibilidade de Pessoas Portadoras de Deficiências e Edificações, Espaço, Mobiliário e Equipamentos Urbanos.

Neste contexto, avaliando-se as leis referentes à aplicação das condições de acessibilidade nas bibliotecas universitárias, e analisando-se as responsabilidades dos profissionais bibliotecários em garantir o acesso a informação, pergunta-se:

Como a acessibilidade é vivenciada pelos bibliotecários e funcionários da BC da UFRGS e da biblioteca da FABICO? De que forma são vista por eles, a aplicação da norma NBR 9050 para adequação dos espaços das bibliotecas para a promoção da acessibilidade?

² Documento Eletrônico.

1.3 Justificativa

Na formação acadêmica de bibliotecários da Universidade Federal do Rio Grande do Sul o tema acessibilidade e a aplicação da NBR 9050 foram bastante debatidos.

A presença deste tema no decorrer da Faculdade e a sua importância na vida profissional dos futuros bibliotecários despertaram o meu interesse em compreender mais sobre a acessibilidade no âmbito das Bibliotecas setoriais da UFRGS, e conseqüentemente na sociedade em que vivemos.

Assim, para a abordagem neste trabalho, dentre as 29 bibliotecas setoriais da UFRGS, foram escolhidas duas, sendo estendido para mais duas, devido ao seu interesse e relevância para o entendimento completo do tema, são elas:

a) Biblioteca Central, devido a sua localização no campus central, por ela, atingir um público mais heterogêneo e pela sua importância como o órgão que coordena o sistema de bibliotecas da UFRGS;

b) FABICO pelo fato desta ser parte indispensável na formação dos futuros profissionais bibliotecários, os quais de alguma maneira irão conviver com o tema abordado, além de estes terem o dever de promover o acesso à informação.

c) Bibliotecas da Psicologia e da Faculdade de Educação pelo fato de que estas bibliotecas foram citadas, nas primeiras entrevistas, como pontos de referência no atendimento a deficientes.

Observaram-se, dentro deste tema, outros ângulos ainda pouco explorados no âmbito das Ciências da Informação, sobretudo da Biblioteconomia. No momento que se considera a experiência coletiva de bibliotecários, de funcionários e mesmo de usuários das bibliotecas é resultante de um contexto social e cultural, ou mesmo de um *ethos* próprio desse profissional, entende-se a necessidade de aproximação teórico-metodológica do trabalho com outros campos do conhecimento.

Para verificar a eficácia e a eficiência de normas, sua aplicação e sua presença na memória e no imaginário de profissionais, os quais atuam em

bibliotecas e em instituições que abrigam acervos, tomei o caminho dos estudos da memória coletiva, ou seja, desses grupos, iluminando assim suas trajetórias e suas visões de mundo.

O termo memória coletiva foi construído, primeiramente, por Maurice Halbwachs, sendo sua a idéia de pensar a memória ultrapassando o plano individual, ou seja, as memórias de um indivíduo nunca são apenas suas, uma vez que nenhuma lembrança pode existir apartada da sociedade.

O presente trabalho ainda fez o exercício de aplicação teórico-metodológica sobre um tema e um objeto a partir de um universo muito próximo do pesquisador que a executa, entretanto sob a ótica de uma metodologia ainda pouco usual na biblioteconomia.

2 OBJETIVOS

Para orientação na solução do problema do presente trabalho, abaixo são apresentados os objetivos para a investigação.

2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral deste trabalho foi compreender como a cultura da acessibilidade se apresenta, nas narrativas e na vivência de trabalho dos bibliotecários e funcionários das bibliotecas selecionadas.

2.2 Objetivos Específicos

a) fazer uma revisão bibliográfica, extensa e multidisciplinar sobre a acessibilidade e inclusão em bibliotecas e instituições que abrigam acervos;

b) identificar as medidas adotadas pelos bibliotecários e funcionários das bibliotecas selecionadas para promover a acessibilidade nas bibliotecas;

c) verificar as medidas adotadas e vivenciadas pelos bibliotecários e funcionários das bibliotecas selecionadas;

d) conhecer como a aplicação da norma NBR 9050 está presente nas narrativas, ou seja, no cotidiano desses sujeitos e nas suas relações interpessoais e interinstitucionais.

3 HIPÓTESE

a) as mudanças tardias para a promoção da acessibilidade são fortemente influenciadas pelo contexto socioeconômico e cultural da instituição que comporta as bibliotecas do estudo.

b) o movimento para a promoção da acessibilidade, por meio da legislação, apesar de não serem tão recentes e mesmo de existirem de forma bastante completa, ainda não foram plenamente incorporadas pelos profissionais que atuam nas bibliotecas selecionadas. Os profissionais, os quais já atuavam na área da biblioteconomia e na administração da Instituição, podem não ter vivenciado o movimento pela acessibilidade na sua total relevância, e como um movimento de construção e adequação dos espaços para todos.

c) observação de equívocos, inconsistências, paradoxos e incompreensões no que está ditado pela norma e na prática cotidiana de bibliotecários, sendo que o próprio texto da norma e sua leitura podem ser vistos como produtos do imaginário coletivo de legisladores, técnicos de diversas áreas e bibliotecários.

4 REFERÊNCIAS TEÓRICAS

O referencial teórico tem o objetivo de proporcionar o embasamento para atingir os objetivos propostos no projeto. Conforme Guazelli; Pinto (2008), as referências teóricas não devem ser enrijecidas, nem entendidas como a teoria em seu todo para o projeto. Guazelli; Pinto, (2008, p. 41) afirmam que o referencial teórico “[...] são balizas para o projeto em sua integralidade, já que comparecem, direta ou indiretamente, do título à seleção bibliográfica.”

4.1 Bibliotecas Universitárias

A biblioteca universitária nasce subordinada a uma Instituições de Ensino Superior (IES), condicionada as finalidades dessa instituição, acompanhando as tendências relacionadas ao campo do conhecimento e da educação.

O dicionário *online, Library and Information Science* (2004), conceitua a biblioteca universitária como: “Uma biblioteca ou sistema de bibliotecas estabelecido, administrado e financiado por uma universidade para atender a informação, pesquisa e as necessidades curriculares dos seus alunos, professores e funcionários.” Neste contexto, o papel da biblioteca universitária, conforme Gomes e Barbosa (2003)³ “[...] é contribuir decisivamente para o ensino, a pesquisa e a extensão, assumindo, assim, a função social de prover a infra-estrutura documental e promover a disseminação da informação, em prol do desenvolvimento da educação, da ciência e da cultura.”

Macedo e Dias (1992, p. 43) confirmam a opinião dos autores dizendo que a função primordial da Biblioteca universitária é de “[...] promover a interface entre os usuários e a informação [...] direcionando suas atividades ao cumprimento dos objetivos da instituição.”

³ Documento Eletrônico.

Como coloca Leitão (1981, p. 7), “[...] as bibliotecas universitárias só poderão ter sentido se estiverem em consonância com os programas de ensino e pesquisa das universidades a que pertencem.”

Assim, dentro das IES a biblioteca universitária tem um papel de destaque na produção e disseminação do conhecimento, conforme Gomes e Barbosa afirmam:

[...] a essência da universidade é gerar conhecimento e que, para este fim, depende dos recursos informacionais, geridos pela biblioteca, pode-se dizer que há uma perfeita simbiose entre a biblioteca e a universidade, que fecha um ciclo, no qual uma produz e a outra registra a produção acadêmica e a divulga, promovendo a transferência e a aplicação da informação. (GOMES E BARBOSA 2003, DOC. ELETRÔNICO).

A biblioteca universitária, conforme exposto acima, é condicionada a IES a que pertence, dentro dessa conjuntura ela deve estabelecer sua missão, para Modesto e Macedo a missão da biblioteca universitária é:

Contribuir para a capacitação do estudante e para a formação continuada do próprio professor, no sentido de torná-los ‘usuários independentes da informação’, conscientizando-os de que, usando corretamente os recursos informacionais e os princípios de pesquisa bibliográfica, retornarão ao sistema de informação para contribuir com novas produções de conhecimento, com apoio em normas documentais (MACEDO; MODESTO, 1999, p. 49).

Para Leitão (2005, p. 25), a maior missão da biblioteca universitária é: “[...] a relação com o usuário (pesquisador, cientista, professor, aluno e funcionário) [...]”. Por tanto, podemos dizer que a universidade e a biblioteca se refletem, onde a biblioteca, segundo Milanese (1983), pode ser uma medida de qualidade e excelência do ensino superior.

4.2 Acessibilidade e Desenho Universal

Segundo Melo (2006), quando falamos em acessibilidade, a primeira impressão é associá-la a melhoria da qualidade de vida de idosos e deficientes a partir da eliminação de barreiras físicas. A autora vai, além disto, e mostra que a expressão acessibilidade é mais abrangente, esta está relacionada à qualidade de vida de todas as pessoas: “[...] acessibilidade ou possibilidade de alcance aos espaços físicos, à informação, aos instrumentos de trabalho e estudo, aos produtos e serviços diz respeito à qualidade de vida de todas as pessoas.” (MELO, 2006, p.19).

A autora afirma que:

[...] o delineamento de uma sociedade mais inclusiva, que reconhece e valoriza as diferenças entre as pessoas, torna-se cada vez mais importante que propostas para a acessibilidade de pessoas com características específicas estejam articuladas à promoção da qualidade de vida para todos. Assim, pessoas com habilidades, necessidades e interesses variados, sejam ou não em decorrência de envelhecimento ou de deficiências, poderão ser beneficiadas por propostas de ambientes, produtos e serviços acessíveis, que não as discriminem. (MELO, 2006, p. 19).

Para Mazzoni *et. al.* (2001), para compreendermos o significado do termo acessibilidade, precisamos conhecer um pouco sobre o movimento para a promoção da acessibilidade, a qual pode ter surgido nos Estados Unidos e na Europa nos anos 60, quando dentro da área da Arquitetura nasceu o movimento de Projetos Livres de Barreiras. Este movimento é voltado para amenizar os problemas de circulação de pessoas com deficiências físicas.

Ainda segundo o autor, a evolução do movimento de Projetos Livres de Barreiras se tornou hoje, o Desenho Universal, o qual tem por objetivo tornar o uso dos espaços muito mais fácil e confortável para todas as pessoas. Confirma a opinião da autora Mello quando ressalta que:

É dentro desta perspectiva, do desenho para todos, que se considera hoje a acessibilidade, lembrando-se sempre que a proposta não é criar espaços e ambientes separados, para uso exclusivo das pessoas portadoras de deficiências, o que seria uma outra forma de discriminação, e sim, desde o projeto, pensar em sistemas e ambientes que possam ser utilizados por todos. (MAZZONI *et. al.*, 2001, p. 30).

As arquitetas Bernardi e Kowaltowski (2007), trazem o conceito de Desenho Universal para confirmar o que foi supracitado, afirmando que:

O Desenho Universal é o projeto de produtos, ambientes e comunicação para ser usado pelas pessoas em condições de igualdade. Também é chamado de projeto inclusivo, projeto para todos, projeto centrado no homem. A mensagem é a mesma: o trabalho será melhor para todos através da habilidade funcional para um número maior de pessoas. (BERNARDI; KOWALTOWSKI, 2007, DOC. ELETRÔNICO).

No Brasil, o Decreto 5.296/2004 apresenta o conceito de Desenho Universal, definindo-o como uma:

[. . .] concepção de espaços, artefatos e produtos que visam atender simultaneamente todas as pessoas, com diferentes características antropométricas e sensoriais, de forma autônoma, segura e confortável, constituindo-se nos elementos ou soluções que compõem a acessibilidade (BRASIL, 2004).

Pupo (2006, p. 54), traz a questão da acessibilidade e do Desenho Universal para o âmbito do planejamento das bibliotecas, mostrando que: "[. . .] uma biblioteca acessível, seja em pré ou em pós-ocupação, requer principalmente um ideal de acesso democrático e abrangente a todas as pessoas, que são os princípios do desenho universal, ou desenho para todos."

De acordo com Pupo (2006), não interessa saber quantas e quem são as pessoas com algum tipo de deficiência na instituição, mas sim se a biblioteca está preparada para atender todos os tipos de usuários a qualquer momento.

4.3 Representação da informação

A expressão “Representação da Informação”, para este trabalho, está sendo utilizada para representar os processos de catalogação e indexação de materiais, nos mais variados suportes, são os processos técnicos citados pelos sujeitos na pesquisa de campo. Ela é a representação de um documento longo e complexo por uma representação abreviada do documento, mas que contenha a sua essência.

A representação da informação, nos processos técnicos, é dividida em duas etapas: a representação descritiva ou catalogação e a representação temática ou indexação. A primeira refere-se à descrição física do material, e a criação de pontos de acesso como autor, título e assunto. Estes pontos de acesso são os mais utilizados e conhecidos pelos usuários na busca de informações no catálogo eletrônico e de fichas.

O segundo se refere à representação do conteúdo do material, conforme a NBR 12676 (ABNT, 1992, p. 2) indexação é: “Ato de identificar e descrever o conteúdo de um documento com termos representativos de seus assuntos e que constituem uma linguagem de indexação”.

A representação da informação, feita de maneira apropriada, é pré-requisito para que um sistema de informações que possibilitem a todos os seus usuários recuperarem as informações que buscam, com o mínimo de gasto de tempo.

Conforme afirma Laan (2002, p. 10), “Recuperar é, em verdade, tornar acessíveis os estoques informacionais organizados e armazenados [. . .]”.

O trabalho técnico de representação da informação pode ser feito com o auxílio de instrumento de padronização da indexação como: tesouros, vocabulários controlados e pesquisas, com usuários para descobrir quais os termos mais comuns de pesquisa que os usuários de uma determinada biblioteca estão utilizando.

O uso destes instrumentos de auxílio à indexação e destas pesquisas visa garantir que indexadores de um mesmo sistema usem os mesmos conceitos para representar documentos semelhantes.

Esta breve introdução sobre a representação da informação se fez necessária pela importância que este assunto na trajetória social dos sujeitos, a representação da informação faz parte de suas identidades, seu *ethos*, dentro do SBU e da UFRGS.

5 METODOLOGIA

Este tópico apresenta o tipo de abordagem da pesquisa, o tipo de estudo utilizado, a técnica para a produção de informações e conhecimento dos dados. As escolhas metodológicas, que guiaram o pesquisador, foram selecionadas levando em consideração os resultados que se desejavam atingir.

5.1 Abordagem

A abordagem, do presente trabalho, seguiu uma análise qualitativa, na qual a preocupação estava voltada para os dados que não podem ser quantificados. Este caminho de pesquisa se preocupou com a compreensão e explicação do tema, utilizando-se dos motivos, crenças, valores, atitudes e aspirações dos sujeitos, abrindo assim, um espaço mais amplo para compreender a rede de relações criada por estes nas suas trajetórias sociais dentro de um contexto próprio.

5.2 Tipo de Estudo

A pesquisa não se caracteriza como uma etnografia com descrição densa, mas fez uso de sua técnica e construção teórico-metodológica, visto que a pesquisa etnográfica demanda de uma intensa interação entre o pesquisador e o grupo pesquisado.

Para este trabalho, o tipo de estudo é um exercício etnográfico, este permite a aproximação do pesquisador com o objeto de estudo, buscando conhecer o significado que as pessoas dão a sua prática social.

Levou-se em consideração o contexto nos quais as pessoas trabalham, sua memória e a forma de vivenciar os fatos. Este método permite ao pesquisador tentar conhecer os reais motivos e intenções que moldam as relações humanas, ir além de uma noção simples da realidade.

Conforme afirma Eckert:

O método etnográfico se afirma como instrumento epistemológico coerente para construir as tramas e redes de relações nas quais transparecem as ações dos homens e para conhecer a maneira, ao mesmo tempo individual e coletiva, de os entrevistados pensarem, interpretarem e exprimirem as continuidades e descontinuidades de um tempo vivido, reelaboradas e ressemantizadas no presente tanto quanto suas aspirações e projetos de vida, sem perder de vista as circunstâncias históricas em que emergem essas categorias e conceitos. (ECKERT, 1998, p.12)

A etnografia expõe as interações dos sujeitos com o contexto social, no qual eles estão inseridos, permitindo a interpretação de suas ações segundo a sua realidade, ou seja, o ponto de vista do outro (sujeito) em relação ao tema de estudo. Este processo tem seu início com a interação do pesquisador e dos sujeitos pesquisados nas incursões a campo.

5.3 Técnica de Pesquisa e Instrumento

A coleta dos dados realizou-se por meio de entrevistas não-diretivas nas incursões a campo, este tipo de entrevista é uma das técnicas utilizadas no método etnográfico para produção de dados.

Este instrumento de coleta de dados foi escolhido porque permite que os sujeitos falem livremente sobre o tema. Esta técnica permite, também, a busca de informações que não são atingidas com um questionário ou entrevista diretiva.

Segundo Cotanda *et. al.* (2008, p.80), “Quanto maior o grau de abertura da entrevista, maior a possibilidade de captar práticas, sentidos e significados atribuídos pelos sujeitos, assim como processos e reconstrução de fenômenos e trajetórias.”

Para a condução das entrevistas, o instrumento utilizado foi um roteiro flexível com os pontos conceituais previamente definidos, assim, o pesquisador teve maior mobilidade no momento de propor as discussões relacionadas ao tema proposto e,

deste modo, a discussão não fugiu completamente do tipo de informação que o pesquisador busca.

Para auxiliar o pesquisador foi utilizado um gravador, e as conversas foram registradas com a autorização dos sujeitos, estas posteriormente transcritas, submetidas à análise e descritas em forma de Capítulos conforme supracitado.

5.3.1 Incursões a Campo

A incursão a campo é uma fase essencial da experiência etnográfica, no qual o pesquisador aprende com as novas experiências a lidar com o desconhecido.

Previamente os sujeitos foram esclarecidos sobre a metodologia do trabalho e a forma de coleta dos dados, bem como o agendamento para a realização das entrevistas, no momento anterior as entrevistas o pesquisador solicitou autorização verbal para fazer a gravação das entrevistas e informou aos entrevistados que manteria em sigilo os seus nomes.

As entrevistas iniciaram no dia 16 de setembro, foram selecionados para as entrevistas cinco profissionais da BC, porém, destas, uma não trabalhava mais no local, outro estava de licença e a Bibliotecária-chefa, estava de férias no período, então foram realizadas entrevistas com duas bibliotecárias da BC, com duração aproximada de uma hora em cada. Neste dia as bibliotecárias que trabalham com o serviço de referência e com o atendimento aos usuários da BC UFRGS forneceram informações sobre a sua trajetória social.

Sendo esta à primeira experiência do pesquisador, com a entrevista não-diretiva, gerou nervosismo e apreensão em relação à condução das entrevistas.

A segunda incursão a campo, no dia 17 de setembro, realizou-se na biblioteca da FABICO, nesta, foram selecionados quatro profissionais, sendo três técnicos e um bibliotecário, um técnico estava de licença, os demais foram entrevistados. As entrevistas ocorreram na sala da Bibliotecária-chefa, com a exceção de uma que ocorreu no Laboratório de restauração. A duração média de cada entrevista foi de 30 minutos.

Durante as entrevistas não-diretivas, na experiência etnográfica, realizadas nos dias 16 e 17 de setembro, a pesquisa se alimentou das experiências e

vivências, segundo acepção *benjaminiana*⁴ das sujeitos, sendo construída e reestruturada, assim os primeiros objetos de pesquisa usados não foram suficientes para compreender a cultura da acessibilidade, e tiveram-se que se estender a outras bibliotecas a fim de que os objetivos propostos fossem alcançados.

Nestas entrevistas, foram citadas as Bibliotecas da Psicologia e FACED como referência no atendimento a deficientes, isto suscitou no pesquisador a necessidade e inquietação de estender a pesquisa à Biblioteca da Psicologia e da Educação na busca de entender o tema proposto.

Neste contexto, o pesquisador entrou em contato com os profissionais destas bibliotecas, para propor que estes participassem da pesquisa, e assim, se agendou um dia e horário propício para a realização das entrevistas.

No dia 7 de outubro, realizaram-se as entrevistas na Biblioteca da Psicologia, foram duas bibliotecárias, das três bibliotecárias, as quais atuam na biblioteca, e aquelas tiveram duração aproximada de 30 minutos cada. No outro dia, na FACED, foram entrevistadas duas bibliotecárias e um técnico, os quais trabalham no balcão de atendimento, estas, também com duração aproximada de 30 minutos cada. As entrevistas se realizaram nos locais de trabalho das bibliotecárias.

Abaixo temos o conjunto de sujeitos entrevistados e seus respectivos locais de atuação e funções:

- Biblioteca da FABICO: Sujeito A (Bibliotecária), E e D (Técnicos);
- Biblioteca Central: Sujeitos B e C (Bibliotecárias);
- Biblioteca da Faculdade de Educação: Sujeitos G, H(Bibliotecárias) e I (Técnico);
- Biblioteca da Psicologia: F e J(Bibliotecárias).

Como nas primeiras entrevistas, o pesquisador observou na fala dos sujeitos a presença do Projeto Incluir UFRGS, e em sua busca de melhor compreensão do tema, buscou mais informações sobre o Projeto, entrando em contato com sua Coordenadora, para propor que esta, também, participa-se da pesquisa, e assim enriquecer e mostrar a forma como a cultura da acessibilidade se apresenta no âmbito da UFRGS. Para tanto, no dia 16 de outubro, sábado pela manhã, consegui-

⁴ Segundo Walter Benjamin, em sua obra *Experiência e Pobreza* (1933), bem como nos seus estudos baudelerianos, conforme consulta à tese de Jeniffer Cuty, intitulada *A Preservação Cultural nas trajetórias sociais: narrativas no âmbito do Programa Monumenta, Porto Alegre, Brasil*, a experiência é compreendida como algo que provém da tradição, compartilhada por uma comunidade e que adquire valores afetivos para esse sujeito. A vivência, por sua vez, é compreendida como aquilo que o indivíduo vivencia de forma prática e objetiva.

se que a coordenadora do Projeto Incluir, concedesse, em sua sala na Faculdade de Educação, uma entrevista sobre o Projeto e sua vivência neste.

Os sujeitos da biblioteca da FABICO, BC e uma dos sujeitos da FACED, são bibliotecárias que atuam na universidade há mais de vinte anos, falavam com propriedade sobre suas trajetórias sociais, este fato chamou a atenção do pesquisador. As demais bibliotecárias, as quais estão há menos tempo na profissão, expressavam-se menos e passaram uma sensação que suas trajetórias ainda estão sendo construídas.

Uma das fases posteriores da incursão a campo é o processo de transcrever as narrativas dos sujeitos, sendo um processo minucioso que requer atenção para identificar e extrair as relações apresentadas. O pesquisador levou aproximadamente duas horas para a transcrição de cada dez minutos de entrevista gravada.

5.4 Procedimentos para o Conhecimento dos Dados

O conhecimento do tema foi abordado por meio da técnica de análise das narrativas, no qual se expôs a experiência e o sentido dos sujeitos em relação ao tema de estudo, e também em relação a outros fatos que se destacaram nas narrativas da maior parte dos sujeitos, dentro do seu contexto.

Segundo Eckert, é pelas narrativas que:

[...] os entrevistados constroem representações individuais remetidas a um plano coletivo – as representações coletivas que expressam “o estado do grupo social” na reelaboração de sua trajetória de vida, seu modo de pensar e seu sistema de valores próprios. (ECKERT, 1998, p. 14).

Ainda segundo Eckert, (1998, p.16), as narrativas permitem ao pesquisador “[. . .] encontrar os padrões universais de relações humanas e percepções individuais, além de interpretações sobre a origem e o funcionamento dos fenômenos sociais,

através de articulações temporais fornecidas pelas entrevistas.”

Cabe ressaltar também, que uma percepção individual do fato não está dissociada das relações de um indivíduo com outros e do contexto, no qual um fato foi vivenciado na sociedade.

Na análise das narrativas, conforme foi supracitado foram criadas categorias de análise, que estão sendo apresentadas em forma de seções com passagens das entrevistas, afirmando as relações descritas pelo pesquisador.

6 CONHECIMENTOS DOS DADOS

O conhecimento dos dados, obtidos em forma de entrevista não-diretiva, gravada com a autorização dos participantes, está descrito nas seções que seguem, nos quais, a categoria de análise é o próprio título da seção.

6.1 Falando sobre Acessibilidade e Desenho Universal

Nesta experiência etnográfica, o pesquisador buscou, por meio das inter-relações existentes entre as narrativas dos sujeitos, e baseado na análise do referencial teórico, compreender um pouco como os sujeitos da pesquisa construíram suas trajetórias e suas relações com o tema deste trabalho dentro do seu ambiente, formação acadêmica e de trabalho.

O termo “Desenho universal” apresentado por Pupo e Mazzoni, um assunto atual e relevante, principalmente para reformas em bibliotecas ou adequações de seus espaços, não aparece explicitamente nas narrativas dos sujeitos. Porém, pode-se perceber que o conceito está presente na memória dos sujeitos, quando este se traduz na preocupação dos profissionais, que atuam em uma das bibliotecas que será reformada, ao buscar experiências em outras bibliotecas do SBU, tentando assim não cometer os mesmos equívocos, e criar espaços mais adequados. Conforme os relatos abaixo:

SUJEITO A: *“Quando a gente teve a reunião aqui da biblioteca, para a reforma, a gente reuniu a equipe toda, para levantar a idéia, ver o que cada uma fez na sua reforma, ai, sim a gente teve a oportunidade de conversar um monte. A gente fazia grupos, e cada um ia num turno, e foi bem legal, tiramos fotos “[. . .]”*

SUJEITO D: *“Eu acho assim ó, eu passo todas minhas horas ai no balcão, eu acho melhor o balcão alto e vai ter uma parte baixa para atender o cadeirante também, porque tem a idéia do cadeirante, do deficiente, e ai não adianta tu ter um balcão alto, e ai o cadeirante não consegue passar o cartão, então a gente viu um*

aqui na medicina que é um nível alto para atender os alunos e no meio rebaixa que é para o cadeirante, já tem uma conclusão não é 100% mas a gente já ta quase lá.

“[. . .] a gente tá participando de várias reuniões, tem a planta que nós mesmos fizemos, as modificações praticamente... nos visitamos todas as bibliotecas da UFRGS que foram reformadas, a gente foi para não cometer os mesmos erros das outras, porque depois que ta pronta, ai não tem mais o que fazer. Então a gente quer chegar o mais próximo da perfeição.”

Conforme as narrativas dos profissionais, estes estão tentando melhorar as suas bibliotecas, quando fazem visitas e observações em espaços físicos construídos em outras unidades da SBU, para verificar quais mudanças físicas obtiveram resultados positivos.

Nas narrativas se apresenta a preocupação da inclusão, mostrando o interesse dos sujeitos em melhorar o bem estar de todos os usuários e funcionários da biblioteca, porém em sua vivência não é uma forma de discriminação ter dois níveis no balcão.

De acordo com o entendimento do pesquisador, baseado na análise do conceito de “Desenho Universal”, todo o ambiente que cria espaços específicos para o atendimento de deficientes, pode ser uma forma de segregação.

Seguindo nesta mesma análise, nas passagens abaixo se vê a inter-relação existente entre suas experiências vividas, seu ambiente de trabalho e sua preocupação com o usuário:

SUJEITO E: “veio da experiência de obra, por que tu já viu uma obra que faça numa semana, tu já fez obra em casa? O teu pedreiro diz assim ”isso ai eu levo um mês para fazer”, e quanto tempo ele leva para fazer? Então é mais ou menos isso, eles queriam fazer essa obra em um mês, eu já construí uma casa, alias duas, eu to sabendo que não é assim para reformar um andar inteiro, eu to sabendo que nem um andar, foi assim numas férias, como que esse aqui ia ser? E ai a gente foi buscar informação no direito, na ONU, e ai a gente ficou sabendo que a biblioteca ficou um ano fechada, para pintar uma parede e não sei o que, tu imagina fechar a biblioteca do curso de biblioteconomia um ano.”

“[. . .] mas não ia faltar para o usuário que é o interessado, porque na verdade a biblioteca funciona para o aluno, e ai? Tu deixa o aluno um ano e meio sem

biblioteca! Quando a gente deixava 90 dias das greves ai, tu imagina? tu ta te formando precisando para o teu TCC, e o livro ta dentro de uma caixa, não sei onde escondido, pegando chuva, mofando.

“[. . .] o que acontece, se tem que resolver um problema de balcão ou da biblioteca, a gente se reúne e todos no páreo para discutir por conta da experiência né, por hoje assim, eu to aqui né, mas vira e meche eu to ali, dando uma mão ou tapando um furo, cobrindo alguém que saiu.”

SUJEITO D: *“É, aqui na biblioteca, desde que eu iniciei, sempre assim a cada três ou quatro meses tem reunião do grupo de trabalho, os funcionários aqui, para ver o andamento dos trabalhos, para ver o que tem que se mudado.”*

SUJEITO B: *“Então, as decisões assim, são tomadas em grupo e agente assume em grupo as responsabilidades.”*

Assim, entende-se o engajamento de todos os profissionais, principalmente os que atuam na biblioteca sob esta perspectiva, um sentido de equipe, contando não só com a vivência destes sujeitos dentro da biblioteca, mas também, com suas experiências profissionais adquiridas na sua vida como um todo.

A NBR 9050 foi planejada para todos os espaços, e em relação a sua aplicação nas bibliotecas, apreende-se nas narrativas dos sujeitos a preocupação em atender as especificações mínimas apresentadas por aquela, isto quando o profissional relata que pretende aplicar os preceitos da norma em relação aos espaços entre as estantes, balcão, entrada da biblioteca e banheiro.

Na compreensão do pesquisador atender as especificações mínimas, por vezes não oferecem qualidade de vida a todos os usuários, o que vai ao encontro do que escreveu Mazzoni (2001, p. 4), “As normas definidas são os referenciais mínimos para garantir a funcionalidade, mas não garantem padrões de qualidade do conforto [...]”.

Na análise das narrativas, o pesquisador captou uma maior preocupação com a acomodação do acervo de uso corrente, em detrimento a acessibilidade de deficientes. No entanto, leva-se em consideração o contexto de atuação dos profissionais, pois estes trabalham em bibliotecas, onde os espaços não foram projetados especificamente para este fim, o que pode dificultar a sua organização,

assim como, impedir a plena utilização dos princípios da NBR 9050.

O aspecto urbanístico, como o lado externo dos prédios, estacionamento, entre outros, e o aspecto de circulação dentro dos prédios, também, foram citados como sendo um dos pontos a ser transformado para atender a todos os usuários de forma igualitária.

Os relatos abaixo dos sujeitos confirmam o exposto:

SUJEITO A: “Claro, as aberturas todas para o cadeirante passar, antes aqui nós tínhamos o espaço certo entre as estantes, antes, para cadeirantes, que passaria uma cadeira de rodas, mas a gente teve que diminuir por causa do acervo, agora ele não passa, e nem faz a volta eu acho, mas isso foi planejado no projeto, espaço para ele poder circular. Braille nós não temos nada, era uma coisa que precisaria, nem acervo, nem nada.”

“Todo mobiliário novo, nós pedimos estantes fechadas em cima, por causa da luz, e com base alta do chão, então na verdade a área de acervo seria menor, mas como vai sair o acervo histórico, vai dar para distribuir. Ai, na parte de acervo histórico vão vir as estantes de correr, caríssimas, mas vão ser umas duas ou três, acho que vai dar. E vai ter banheiro, uma copa, banheiro para cadeirante.”

“Agora, talvez a biblioteca da economia, que tem um atendimento para o usuário e a BC. É... uma porque o processamento técnico, digamos, se tu não processa, o usuário não tem os livros, outra pela falta de pessoal qualificado, amargamos uns bons 14 anos sem ter pessoal, agora, depois desse ultimo concurso, que nós conseguimos mais um bibliotecário.

SUJEITO B: “Esta previsto, que vai mexer em toda estanteria para atender aos cadeirantes, vai aumentar o espaço.”

“Eu acho que está previsto também melhoria na iluminação, e no conforto ambiental como um todo porque ela é terrivelmente, desconfortável, ela é muito fria no inverno, e muito quente e abafada no verão, então a gente precisa subir um pouco ligar o ar condicionado para ver se a pressão aumenta um pouco no verão... e a questão da iluminação que é muito séria, a luz é fraca, ilumina pouco na estanteria, [. . .]”

Percebemos nas narrativas uma preocupação com a melhoria dos

condicionantes ambientais como temperatura e luminosidade, um ambiente com temperaturas muito altas ou baixas demais pode provocar desconfortos aos funcionários, aumentando a possibilidade de erros, e aos usuários da biblioteca. Por sua vez a luminosidade influencia na conservação do acervo e também no rendimento dos trabalhos por parte dos funcionários e usuários da biblioteca. Um ambiente ergonomicamente correto tem influência positiva sobre o estado físico e psicológico de usuários e profissionais que atuam nas bibliotecas.

SUJEITO C: “[. . .] não importa se tu tem pressão do governo ou não, tu tem que atender minimamente. A questão da adequação é no acesso, se tu dá acesso, e tu tem que dar pela legislação, tu tem que dar condições. A sorte é que essas pessoas ainda estão muito acostumadas a serem atendidas no mínimo né, então cada conquista é uma conquista, cada coisinha é uma coisinha.”

“Mas nos temos coisas muito piores, nós damos o acesso aos alunos e os alunos não conseguem ir na sala de aula por que o elevador não funciona, não tem rampa, então tem uma série de outras coisas que vem antes disso [. . .].”

“[. . .] porque a idéia é adequar ao uso de cadeiras de rodas[. . .].”

“[. . .] e se tu notares, o cadeirante tem que fazer toda a volta para entrar pela frente, ele não consegue entrar aqui pelos fundos, só se alguém ajudar ele.”

“[. . .] e vento e livros é uma coisa que não combina né, então a gente ligava os ventiladores e os papeis voavam né, e vento é uma coisa que incomoda né... [. . .].”

SUJEITO F: “[. . .] a gente tenta cuidar assim, nós temos um cadeirante, nos tentamos cuidar o mínimo, assim, de tentar deixar o espaço para a cadeira de rodas, quando a gente monta as estantes essas coisas assim, mas... mesmo assim... Se tu for pensar nossos prédios, tirando alguns que são feitos, nossos prédios são tão antigos, que tu tem que te preparar quando a situação acontece, embora o nosso tenha sido reformado em 2006, as pessoas de dentro da universidade, em termos da acessibilidade, essas questões, elas estão sendo pensadas fortemente, faladas agora, assunto novo.”

SUJEITO G: “[. . .] e, aqui a gente tem uma falha muito grande, é uma biblioteca muito grande, que atende muita gente, todas as turmas, só tem duas bibliotecárias.”

O direito a eliminação das barreiras físicas, de comunicação, atitudinais e da disponibilidade de equipamentos e suportes de informação alternativos deve fazer parte da vida das pessoas com deficiência. É necessário que a biblioteca ofereça a infra-estrutura adequada para que o deficiente tenha acesso às informações da forma mais independente possível.

Conforme exposto pelos autores, os quais nortearam este trabalho, não interessa saber quantos são os deficientes, mas sim, tornar a biblioteca um ambiente preparado para atender qualquer usuário, em qualquer momento que ele necessite de uma informação. Isso pressupõe que a biblioteca faça investimentos, pelo menos, em materiais de referência para os cursos nos mais variados suportes para os tipos de deficiência, e também em TICs, que atendam a todos os tipos de público.

6.2 Representação da Informação

Nas narrativas dos sujeitos pode-se ver que a preocupação com os processos técnicos vem desde a formação acadêmica dos profissionais. Ficando clara a preocupação com a padronização dos trabalhos técnicos em todo o SBU, com os relatos sobre a formação de grupos de estudo para a catalogação e a indexação, e com a existência de inúmeros treinamentos para todos os profissionais que atuam nas bibliotecas.

Isso fica evidente nas narrativas dos sujeitos como se vê nos relatos abaixo:

SUJEITO A: “Existe, o de catalogação, a gente faz, o de indexação é um grupo bem forte, estudam, estão estudando a política de indexação do sistema, e tem um grupo de preservação, que é eu e a ..., que é um grupo que trabalha a questão da orientação do uso do acervo, nos fizemos, elaboramos no ano passado, [..]”

SUJEITO B: “Não era bem norma, era a catalogação, processo técnico, deixar o livro preparado para ser emprestado, bem descrito no catálogo, bem indexado no seu assunto, se batia muito na indexação de assuntos.”

SUJEITO B: “[. . .] na época que eu fiz foi em 82 a 86 se dava ainda muita importância para os trabalhos técnicos, sempre se deu muita importância para os trabalhos técnicos, eu ali já era meio rebelde já não gostava.”

SUJEITO C: “Tu sabe que na minha época de faculdade eu fui monitora de classificação, eu amava fazer esse tipo de coisa, a seqüência lógica dos assuntos, adorava, foi uma época excelente eu tinha uma professora excelente, a Elizangela, era uma pessoa atualizada [. . .].”

SUJEITO F: “[...] é o que todo mundo quer, mas pelo fato de ser um sistema de bibliotecas e pelo fato de nos estarmos sempre trabalhando juntas, são 120 bibliotecárias no sistema, então nos trabalhamos sempre em conjunto com o mesmo programa, a gente ta sempre fazendo atualizações, cursos de capacitação em catalogação, indexação. Tem grupos de estudo nessa área, para todo mundo estar fazendo um trabalho padronizado nessa área.”

SUJEITO F: “[...] assim ó, eu quando, eu sai já tinha acontecido uma reforma no currículo, mas eu ainda... minha turma não pegou, então a minha turma ainda ficou no currículo antigo, que eu dou graças a deus, que era uma formação muito técnica, bem técnico, muita catalogação, muita indexação, muita classificação, uma formação básica, que eu acho muito boa, que ate eu estava discutindo com um bolsista ontem, que é saber lógica, que aqui ele tava dizendo que é eletiva, e lá é no início do curso e é obrigatória, por que a lógica [...]”

SUJEITO J: “[...] não tudo misturado, tem gente que ta na catalogação, tem gente que tá a mais tempo, tem gente que tá se aposentando, e tem novos, mais novos, então mistura todo mundo e todo mundo fazendo a capacitação, para poder trabalhar da mesma forma.”

Além dos grupos de estudo, muitos profissionais freqüentaram outros cursos de graduação para obter mais conhecimento para a catalogação e indexação de materiais, podendo assim, ter uma sintonia maior com a maneira de pesquisar dos alunos.

SUJEITO A: “Ai em 86, eu entrei em publicidade e propaganda, mas eu fiz mais para ajudar meu trabalho na biblioteca, pedi ingresso de diplomado, eu queria mais para ajudar no meu trabalho de catalogação, conhecer o material. Eu lembro também, que teve uma bibliotecária da veterinária, que fez o curso para conhecer mais. Para nós é fácil catalogar dentro da biblioteconomia, mas numa área que tu não conhece, agora tem o curso de museologia, é novidade para nos, daí a gente chama o Elias e diz: “ajuda aqui”, então a gente tem essa dificuldade, como a gente vai orientar uma pessoa, se não conhece a área né? Então, por isso eu fiz o curso de comunicação, para conhecer mais, ai, na monografia eu parei, eu não queria mais um canudo.”

A catalogação e a indexação de forma padronizada foi um ponto comum nas entrevistas, a maioria dos bibliotecários e funcionários os citou. Em suas narrativas, a ênfase no trabalho técnico foi freqüentemente abordada, pois conforme os relatos dos sujeitos, a falta de pessoal é uma das razões para que nas bibliotecas universitárias seja dada maior atenção aos trabalhos técnicos, pois sem este serviço, a informação, em seus respectivos suportes, não estaria disponível nas estantes para o seu uso pelo usuário. O que é apresentado pelos relatos abaixo:

SUJEITO A: “É... uma por que, o processamento técnico, digamos, se tu não processa, o usuário não tem os livros, outra pela falta de pessoal qualificado, amargamos uns bons 14 anos sem ter pessoal, agora depois desse último concurso que nos conseguimos mais um bibliotecário.”

SUJEITO G: “e, aqui a gente tem uma falha muito grande, é uma biblioteca muito grande, que atende muita gente, todas as turmas, só tem duas bibliotecárias.”

E, conforme foi citado na teoria que norteou a pesquisa, por Leitão (2005), o valor de uma informação está diretamente ligado ao seu uso, sendo assim quanto mais os profissionais da informação tornarem acessíveis as informações, maior será a sua legitimação pela sociedade e mais conhecimento será produzido.

Compreendemos também, que esta preocupação com os processos técnicos, vai além da formação dos profissionais bibliotecários e das suas exigências de trabalho no dia-a-dia, ela está em um âmbito maior, no qual o próprio sistema cobra

dos seus alimentadores a produção por meio de relatórios.

Os relatos abaixo confirmam estas relações:

SUJEITO A: “É sim, agora não ta muito, *mas teve uma época que a gente sempre tinha que mostrar os números... do processamento técnico, então a gente tinha uma espécie de obrigação, ou até agora mesmo, a gente dá mais prioridade ao processamento técnico do que para o atendimento, se tu for verificar todas as bibliotecas da UFRGS são assim.*”

SUJEITO G: “[...] *querem saber o quanto tu cataloga, não querem saber das atividades que a gente faz fora da UFRGS.*”

“[...] o sistema, a gente tem uma BC, e , um CPD, biblioteca digital, lá, e *nos cobram isto, nos mandam relatórios, mandam o relatório “erros” pra corrigir, e é aquela coisa do pontinho que tá fora, e nos cobram isto, a, e querem saber se tem produção, no mês, ah, sei lá, no nosso registro, tem, e são coisas que não tem como dizer, pois pode levar dois dias pra fazer um livro, ou cinco minutos, e é uma parte muito técnica.*”

“[...] *eles nos vêem muito como técnicos, que tem que atender, tem que trabalhar, tem que estar aqui na frente, e as atividades aqui são técnicas, aqui dentro da faculdade de educação, e atendimento, e serviço de referência que a gente faz a noite, segunda e quinta, tem um bibliotecário a noite, e um técnico na segunda, e, é bem diferente, sentar com a pessoa, isto, aquilo, orientação à estante, aquela coisa assim, né!*”

“[...] *é o trabalho técnico aqui dentro, então, ah, eu já estou há dois anos aqui dentro, que eles valorizam muito a parte técnica, aqui na faculdade.*”

A adequada representação da informação é um requisito fundamental para os usuários terem sucesso na sua busca por informação, conforme colocado no referencial teórico, mas ela não garante, de forma plena, um acesso democrático dos usuários às informações, ou seja, a acessibilidade a informação, a possibilidade de todos os usuários alcançarem e fazerem uso desta, para transformarem seus conhecimentos sobre um assunto que os interessa.

Um deficiente visual, por exemplo, precisa ser contemplado com materiais que atendam ao seu modo de leitura, e de tecnologias que permitam a ele fazer uso

do catálogo e dos espaços físicos da biblioteca. Um cadeirante precisa, além de ter acesso ao endereço do livro no catálogo, ter a possibilidade de ser independente na sua busca pelo material na estante.

Sob o ponto de vista da recuperação da informação, percebe-se ainda, uma preocupação em compreender o usuário, seu conhecimento em determinadas disciplinas ou áreas de assunto, bem como seu comportamento no que diz respeito à busca por informações, e seu direito de obtenção e uso de tais informações de maneira simples, os relatos abaixo mostram esta preocupação por parte dos sujeitos:

SUJEITO A: “[...] na minha época pelo que lembro, era a referência bibliográfica e a catalogação, era tudo batido a máquina né, serviço de referência, sempre foi um assunto em voga, voltando, novos instrumentos para ajudar o usuário, acho que foi isso que ficou mais marcado para mim.”

SUJEITO B: “[...] aqui na universidade se usa mais a CDU, mas eu acho horrível, mas claro agora informatizado, mas quando a gente tinha o catálogo de fichinha, que parto, que era aquilo para o usuário, era complicado, por que tem que complicar a vida do usuário? Por que a informação não pode vir de maneira mais simples? aquele número e simplesmente o endereço do livro na estante? então eles faziam um número deste tamanho... com todo o encadeamento de assuntos daquela obra, então, por que ele não pode ficar num número mais geral? e esse desenvolvimento de assunto não pode estar lá na ficha. Eu me perguntava muito isso, por que o pobre do coitado tem que anotar aquele número todo? eu ficava enlouquecida com aquilo, até hoje eu fico, simplifica, não tem por que complicar.”

SUJEITO H: “[...] a lara era bem rigorosa, a parte de classificação, no meu tempo se chamava classificação, era com a Evangelina, era uma lei, era militar aquilo, tinha que fazer, e olha pensa no teu usuário, pensa como ele, e não tem computador, e muita gente conhece por outro nome e tu tem que achar, tu que tem que bolar, achar as entradas para ele.”

“Hoje a dificuldade nossa é de dominar a máquina, antes a nossa dificuldade era de alimentar, era de sabe... fazer a pessoa saber que a pessoa tem esse direito, que o direito a informação é dela, às vezes a pessoa chega assim, por favor, ta te

pedindo um favor, e é direito dela, quanto mais ela aparecer, mais eu estou cumprindo o meu papel. São coisas assim... mas, “tem que conversar com o bibliotecário”, tem que conhecer o teu usuário, criar um elo... que ele possa... que tem gente com medo da biblioteca, é muito complicado.”

SUJEITO J: “[...] é, essa parte é forte aqui na UFRGS, é forte, é que, é muito voltado a pesquisa, a recuperação da informação pelo usuário, pelo professor pelo pessoal da pós-graduação, mestrado e doutorado, e aí são coisas mais aprofundadas, que a gente até por fazer indexação de documentos, a gente perde um tempo maior, que são coisas assim, que a gente tem que decifrar, na psicologia tem cada coisa assim, meio complicada e complexa e isso tudo é bem complicado.”

A preocupação com a catalogação, indexação e classificação simplificada precisam ser atreladas à aquisição de tecnologias para todos os tipos de usuários, sejam eles deficientes ou não, estejam estes presentes na biblioteca ou não no momento de adquirir tais tecnologias ou materiais, para tornar o usuário, qualquer um, independente no alcance das informações, seguindo os preceitos da acessibilidade e do Desenho Universal.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho, tive a oportunidade de fazer uma caminhada por diversas áreas do conhecimento, como: arquitetura, antropologia, biblioteconomia, educação, e normas. Uma prática muito gratificante e enriquecedora, tanto em termos de conhecimento adquirido por meio das entrevistas, como das leituras teóricas feitas para este trabalho.

Em particular, nas entrevistas, foi importante conhecer a experiência e a vivência dos profissionais, seus pontos de vista, assim como, observar seus gestos, seu tom de voz e a forma como contavam suas trajetórias. Ficou claro que todos trabalhavam com muito profissionalismo e amor pela sua profissão, e que procuraram, em suas carreiras, não cometer “equivocos” presenciados dentro das bibliotecas, quando de suas vidas de estudantes. Cada profissional tenta da sua maneira, tornar a biblioteca um lugar agradável a todos os usuários.

Em relação à técnica de entrevista não-diretiva utilizada para este trabalho, observei que a mesma pode ser utilizada nas entrevistas de referência com os usuários, no intuito de descobrir a real necessidade informacional deste, outra prática, que vou tentar aprimorar e levar para minha vida profissional, trazendo informações mais profundas e relevantes, às vezes do que um questionário.

Do ponto de vista de compreender um tema em seu contexto mais amplo, também, foi gratificante, entender o porquê de uma determinada situação, partindo do pressuposto das pessoas que vivenciam ela, são ensinamentos que vou levar comigo para todos os locais de trabalho, sendo ele de suma importância para uma tomada de decisão.

No decorrer do trabalho, com as leituras e discussões, minha visão sobre a acessibilidade e a sua promoção foi sendo ampliada, hoje vejo que precisamos discutir muito o assunto e tentar criar espaços comuns a todos, tentando interagir com outras áreas do conhecimento, dentro das condições que serão impostas.

Na análise do pesquisador, das narrativas dos sujeitos se acentuou o fato da promoção da acessibilidade ao deficiente, a “Cultura da Acessibilidade”, não estar presente de forma tão acentuada, isto vai ao encontro das hipóteses que foram elaboradas durante este trabalho, principalmente quando se vê nas narrativas dos sujeitos a maior ênfase na Representação da Informação no SBU, e a sua cobrança

por produtividade. Entende-se que existe sim, uma cultura na área da Representação da Informação, mostrando, assim, o contexto socioeconômico e cultural, no quais os profissionais das bibliotecas escolhidas pela pesquisa estão inseridos.

Tem-se a influência das políticas da instituição, que comporta estas bibliotecas, e a falta de estrutura física, de um modo geral, juntamente com um movimento tardio de pensar a acessibilidade como uma forma de inclusão para todos.

As inconsistências, os paradoxos e os equívocos na aplicação de normas, para garantir igualdade de acesso às informações, outra análise feita pelo pesquisador, também, precisam ser destacadas, principalmente quando se observa a sua aplicação mínima nas adequações dos espaços ou até a impossibilidade do fornecimento do mínimo aos deficientes, além de não estar inserido na prática cotidiana das bibliotecas selecionadas.

Do presente trabalho se compreende que o movimento pela promoção da acessibilidade, a “Cultura da Acessibilidade”, ainda é um tema pouco explorado, que precisa ser mais debatido no âmbito destas bibliotecas universitárias, e da própria universidade como um todo, pois conforme afirma Mazzoni:

A universidade é um espaço privilegiado para que ocorra o processo de construção da acessibilidade, pois envolve a formação de distintas categorias de profissionais, e, além disso, as condições de acessibilidade que adota possuem um efeito multiplicador, pois funcionam como um modelo para várias outras instituições de ensino superior. (MAZZONI, 2001, p. 34)

Por fim, cabe ressaltar que esta foi a primeira experiência etnográfica do pesquisador, na busca por outra visão sobre o tema da acessibilidade nas bibliotecas universitárias. Um trabalho em nível de graduação, o qual pretendeu mostrar o quanto esse assunto ainda precisa ser debatido e estudado com maior tempo e profundidade.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 2. ed. Rio do Janeiro: ABNT, 2004. Disponível em: <<http://www.mj.gov.br/sedh/ct/CORDE/dpdh/corde/ABNT/NBR905031052004.pdf>>. Acesso em: 24 de abril de 2010.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 12676**: Métodos para análise de documentos : determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação : procedimento. Rio do Janeiro: ABNT, 1992. Disponível em: <<http://sabix.ufrgs.br/ALEPH/DUPJL2LL8BG7DVE7PT43ESTJX4EM6I2YB66UJGJFV34KRXE7UC-23278/file/start-0>>. Acesso em: 8 de novembro de 2010.

BAPTISTA, Dulce Maria. O Impacto dos Metadados na Representação Descritiva. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.12, n.2, p. 177-190, jul./dez. 2007.

BAPTISTA, Maria Isabel S. Dias. Convivendo com as diferenças. In: PUPO, Deise Tallarico; MELLO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez (Org.). **Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas**. Campinas, SP: Unicamp, 2006. cap. 2. Disponível em <http://www.styx.nied.unicamp.br:8080/.../livro_acessibilidade_bibliotecas.pdf>. Acesso em: 24 de abril de 2010.

BENJAMIN, Walter. "O narrador. Considerações sobre a obra de Nikolai Leskov" In: *Magia e técnica, arte e política. Ensaios sobre Literatura e Historia da Cultura*. São Paulo, Brasiliense, 1993. p. 197 a 221.

_____. *Charles Baudelaire um lírico no auge do capitalismo*. Obras escolhidas volume III. SP, Ed. Brasiliense. 1989.

_____. *Passagens*. Belo Horizonte: Editora da UFMG; São Paulo: Imprensa Oficial, 2006.

BERNARDI, Nubia; KOWALTOWSKI, Doris. **Desenho universal no processo de projeto de arquitetura**. Disponível em: <<http://saci.org.br/index.php?modulo=akemi¶metro=19499>>. Acesso em: 24 de abril de 2010.

BRASIL. **Decreto nº 5.296 (02/12/2004)**. Disponível em:
<https://www.planalto.gov.br/ccivil/_ato20042006/2004/decreto/d5296>. Acesso em:
24 de abril de 2010.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria nº 1.679, de 2 de dezembro de 1999**.
Dispõe sobre os requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência,
para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de
credenciamento de instituições. Disponível em:
<<http://www.cedipod.org.br/edu1679.htm>>. Acesso em: 24 de abril de 2010.

CHAUI, Marilena. Aspectos da Filosofia Contemporânea. In: **Convite à filosofia**. 12.
Ed. São Paulo: Ática, 2000. Cap. 05.

COADIC, Yves François Le. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos,
1996. 119 p.

COTANDA, C. Fernando, *et. al.* Processo e pesquisa nas Ciências Sociais: uma
introdução. PINTO, Céli Regina Jardim; GUAZZELLI, Cesar A. Barcellos (Org.).
Ciências Humanas: Pesquisa e método. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2008. p.
63-82.

CUTY, Jeniffer. A preservação cultural sob a ótica do imaginário e da memória
coletiva. In: **Iluminuras: tempos de memórias, identidades e sociabilidades**, Porto
Alegre, v. 10, n. 24, 2009. 10 p.

ECKERT, Cornelia. Questões em torno do uso de relatos e narrativas biográficas na
experiência etnográfica. In: **Revista Humanas**. Revista do Instituto de Filosofia e
Ciências Humanas, n 19, Porto Alegre, 1998.

ECO, Umberto. **Como se faz uma Tese**. 22. ed. São Paulo: Perspectiva, 2009. 174
p.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS.
**Manifesto sobre a internet, pela Federação Internacional das Associações de
Bibliotecários (IFLA)**, em 27 de março de 2006. Disponível em:
<<http://archive.ifla.org/III/misc/im-pt.htm>>. Acesso em: 24 de abril de 2010.

GAGNEBIN, Jeanne Marie. *História e narração em Walter Benjamin*. São Paulo:
Perspectiva, 1994.

GERTZ, Clifford. **A Interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: LTC, 1989. 323 p.

GOMES, L.C.V.B.; BARBOSA, M.L.A. **Impacto da aplicação das tecnologias da informação e comunicação (TICs) no funcionamento das bibliotecas universitárias**. Bahia, EDUFBA, 2003. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/iv_anais/artigos/TEXT011.HTM>. Acesso em: 24 de abril de 2010.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária-Grupos em foco**. Niterói, Intertexto, Rio de Janeiro, Interciência, 2005.

Library and Information Science (2004), Disponível em: <http://lu.com/odlis/odlis_u.cfm>. Acesso em: 24 de abril de 2010.
MACEDO, Neusa Dias de; DIAS, Maria Matilde Kronka. Subsídios para a caracterização da biblioteca universitária. In: **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 25, n.3-4, p. 40-47, jul./ dez. 1992.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalência: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. In: **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo: FEBAB, v.1, n.1, p. 38-72, 1999.

MAZZONI, Alberto A.; TORRES, Elisabeth Fátima; OLIVEIRA, Rúbia; ELY, V. H. M. B.; ALVES, J. B. M. Aspectos que interferem na construção da Acessibilidade em bibliotecas universitárias. In: **Ciência da Informação**, v. 30, n. 2, maio/ago. Brasília, 2001, p. 29-34. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6209.pdf>>. Acesso em: 24 de abril de 2010.

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1983. 107 p.

PINTO, Céli Regina Jardim; GUAZZELLI, Cesar A. Barcellos (Org.). **Ciências Humanas: Pesquisa e método**. Porto Alegre: Editora da Ufrgs, 2008. 148 p.

PUPO, Deise Tallarico; MELLO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez (Org.). **Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas**. Campinas, SP: Unicamp, 2006. Disponível em: <http://www.styx.nied.unicamp.br:8080/.../livro_acessibilidade_bibliotecas.pdf>. Acesso em: 24 de abril de 2010.

THIOLLENT, Michel J. M.. **Crítica Metodológica, investigação social e enquete operária**. 3. ed. São Paulo: Polis, 1982. (Coleção Teoria e História 6).

_____. **Metodologia da Pesquisa-ação**. 16. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

VAN DER LAAN, Regina Helena. **Tesouro e terminologia**: uma inter-relação lógica. 2002. Tese (doutorado)-Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Instituto de Letras, 2002. Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufrgs.br/bibliotecadigital/2002-2/tese-bscsh-0339228>>. Acesso em: 03 de novembro de 2010.

ANEXO A – Roteiro para as Entrevistas

Roteiro para entrevista

Sujeito:

Formação:

Idade:

Período:

Cargo/ função:

Objetivos: compreender como a cultura da acessibilidade se apresenta na vivência de trabalho dos bibliotecários e funcionários, nas bibliotecas selecionadas para o trabalho; identificar quais são as medidas adotadas pelos bibliotecários e funcionários, para promover a acessibilidade, como são vivenciadas pelos mesmos e conhecer como a aplicação da norma NBR 9050 está presente no cotidiano desses sujeitos e nas suas relações interpessoais e interinstitucionais.

Pontos da entrevista	Conceitos envolvidos
1. A trajetória social dos sujeitos (rede de relações, condutas assumidas, etapas);	Acessibilidade Visões de mundo Ethos
2. Relações institucionais (internas e com outras instituições);	Disseminação e acesso a informação Desenho universal
3. Compartilhamento de informações (acesso igualitário a informação)	
4. Transformações nos espaços físicos da biblioteca.	