DOI: 10.5433/1981-8920.2024v29n3p246

ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO: ESTUDO DE CASO EM UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

ACCESSIBILITY AND INCLUSION: CASE STUDY IN A UNIVERSITY LIBRARY

Fernanda Cristina Gazolla Bem dos Santos[a]
Ariel Orlei Michaloski[b]
Marci Lucia Nicodem Fischborn[c]
Daniel Poletto Tesser[d]

RESUMO
Objetivo: Investigar as questões e desafios enfrentados pela equipe de servidores de uma biblioteca universitária em relação à promoção de um ambiente inclusivo e acessível. **Metodologia:** A pesquisa utiliza uma abordagem qualitativa, exploratória e de estudo de caso. São realizadas entrevistas com os servidores para obter informações sobre suas experiências, formação, identificação de usuários com necessidades especiais, necessidades específicas dos usuários e percepção sobre a acessibilidade do ambiente. **Resultados:** Os resultados da pesquisa mostram que a formação e capacitação dos profissionais são cruciais para fornecer um atendimento inclusivo de qualidade. A falta de formação específica na área de educação inclusiva pode dificultar a compreensão das demandas dos usuários e a identificação de estratégias adequadas. A pesquisa também destaca a importância da infraestrutura física acessível e da disponibilidade de tecnologias assistivas nas bibliotecas. **Conclusões:** Com base nos resultados, são sugeridas ações para melhorar a acessibilidade e inclusão na biblioteca, como a capacitação contínua dos profissionais, a disponibilização de recursos em formatos acessíveis e a implementação de melhorias nas rotinas e informações. A pesquisa ressalta a importância da conscientização e atualização constante dos profissionais para acompanhar as mudanças e avanços nas necessidades dos usuários

Descritores: Acessibilidade. Bibliotecas e pessoas com deficiência. Pessoas com

[a] Mestranda em Administração pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR). Bibliotecária na Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), Medianeira, Brasil. E-mail: fernandasantos@utfpr.edu.br.

[b] Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Docente na Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), Ponta Grossa, Brasil. E-mail: ariel@utfpr.edu.br.

[c] Mestra em Administração pela Universidade Regional de Blumenau (FURB). Bibliotecária na Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), Medianeira, Brasil. E-mail: marcinicodem@utfpr.edu.br.

[d] Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Docente na Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), Ponta Grossa, Brasil. E-mail: danieltesser@utfpr.edu.br.

deficiência - Serviços para. Pessoas com deficiência.

1 INTRODUÇÃO

A acessibilidade em bibliotecas universitárias refere-se à criação de um ambiente que seja facilmente acessível e utilizável por pessoas com deficiências físicas, sensoriais ou cognitivas. Isso envolve a remoção de barreiras físicas, como rampas de acesso, corrimãos eficientes, pisos táteis, elevadores e espaços adequados para cadeiras de rodas. Além disso, a acessibilidade também se estende a aspectos virtuais, como sites e catálogos online, que devem ser projetados levando em consideração a compatibilidade com leitores de tela e outras tecnologias assistivas, outro ponto fundamental é preparação do capital humano, ou seja, das pessoas envolvidas no processo.

A acessibilidade, garantida pela Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988), busca assegurar a igualdade de oportunidades entre as pessoas. É fundamental realizar estudos que analisem o nível de acessibilidade proporcionado pelos setores públicos, tanto para fins operacionais quanto para orientar políticas públicas que sejam efetivamente integradas, e não apenas propostas. Cabe ao governo criar condições que permitam às pessoas enfrentar situações desiguais para alcançarem os seus objetivos, sendo essa uma responsabilidade essencial.

Ao garantir a acessibilidade em bibliotecas universitárias, as instituições de ensino superior demonstram seu compromisso com a inclusão e a diversidade. Isso permite que alunos com deficiência possam desfrutar dos mesmos recursos e benefícios que os demais, promovendo uma experiência acadêmica equitativa. Além disso, a acessibilidade também beneficia outros usuários, como idosos, gestantes ou pessoas temporariamente lesionadas, proporcionando a todos um acesso mais fácil e confortável às informações e recursos disponíveis nas bibliotecas.

Embora a acessibilidade e a igualdade sejam temas amplamente discutidos, muitas vezes falhamos em transformar esses debates em ações efetivas. É imperativo que acolhamos as pessoas com necessidades específicas, a fim de promover um ambiente inclusivo. No entanto, garantir que

a informação seja acessível a todos, sem exceção, é uma proposta complexa e essencial. Existem diversas necessidades a serem atendidas, todas elas com recursos financeiros, humanos e emocionais (Almeida; Ferreira, 2018; Dussilek; Moreira, 2017)

A inclusão de recursos e serviços acessíveis em bibliotecas universitárias pode ter um impacto positivo significativo na vida acadêmica dos estudantes.

Todavia, para que o ambiente seja acessível, inclusivo e acolhedor, os profissionais precisam sentir-se seguros na prestação do atendimento e qualificados para organização dos espaços e principalmente para conduzir as atividades e receber todos de maneira igualitária.

A capacitação dos profissionais é um fator essencial para a inclusão educacional dos alunos com deficiência. A formação dos servidores “[...] é fundamental para a melhoria direta dos serviços e para a compreensão da importância das bibliotecas no processo de mudança.” (Kavanagh; Sköld, 2009, p. 73).

Diante do exposto, o presente artigo tem como objetivo conhecer as questões e desafios vivenciadas pela equipe de servidores da biblioteca de uma universidade pública, situada no Oeste do Paraná, na promoção de um ambiente inclusivo e acessível.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico realizado buscou identificar na literatura estudos que abordassem a importância da inclusão no ambiente das bibliotecas universitárias, incluindo também o contexto público, visto que é o cenário abordado nesta pesquisa.

Identificou também a importância dos profissionais envolvidos no processo de inclusão e acessibilidade nos ambientes informacionais.

Nesta sessão, apresenta-se um breve histórico da inclusão no contexto educacional, seguido pela discussão sobre a importância dos ambientes acessíveis na biblioteca. Além disso, aborda-se o papel imperativo dos servidores no contexto da acessibilidade e da inclusão.

2.1 Acessibilidade, Políticas Públicas e Inclusão na Educação

Esta seção aborda as questões contextuais da acessibilidade, explorando sua história, a importância das políticas públicas e a inclusão de todas as pessoas, independentemente de suas características, no contexto educacional.

A história apresenta que até o início do século XX, os deficientes físicos passavam por situações de marginalização, onde as pessoas portadoras de necessidades especiais eram excluídas da vida social, e até mesmo os bebês, que vinham ao mundo, em algumas culturas, apresentando alguma deficiência eram mortos. Os deficientes eram tidos como tolos, deste modo, eram excluídos tanto do contexto educacional, quanto laboral e social. Foram diversas fases que constituíram o percurso histórico das pessoas com deficiência: o extermínio, a maldição, o confinamento, a internação, a segregação entre outras (Mesquita, 2018).

Alencar (2013) aponta que o período que antecede o século XX, pode ser denominado período de exclusão, uma vez que a pessoa deficiente era totalmente excluída da vida em sociedade, após esse período, as pessoas com deficiência eram alfabetizadas separadamente dos demais, e os autores chamam essa fase de segregação. Foi somente na década de 70 que as crianças passaram a ser atendidas pelo ensino regular, fase essa definida como integração.

Com as mudanças de atitudes, aliada a legislação, surge uma proposta mais acessível. Hoje, as pessoas com deficiência frequentam escolas, universidades e estão ainda que, aquém da expectativa, sendo inseridas no mercado de trabalho.

As leis, decretos, políticas e diretrizes, ou seja, o envolvimento e comprometimento do Estado na promoção da acessibilidade, é fator imperativo para busca da igualdade entre todos os indivíduos.

A acessibilidade deve estar representada nos mais diferentes segmentos, como nas edificações públicas, que são construídas para permitir o acesso de todos, na capacitação do capital humano, nas tecnologias entre outros. Alencar (2013) aponta que, essa mudança de paradigma vem acontecendo. As políticas

públicas trazem propostas onde a deficiência deixe de ser impedimento para vida social, educacional e produtiva.

Cantaroni *et al.* (2020) destacam a importância das políticas públicas inclusive para produção dos estudos, que cresce de forma acelerada e de certa maneira, esse movimento é impulsionado pela formulação destas políticas.

Nesse sentido, Gomes *et al.* (2021) destacam a importância de políticas bem formuladas, que trabalhem não somente a inserção dos alunos no ambiente educacional regular, mas promovam condições de permanência, aprendizado e interação mútua entre todos os indivíduos.

Acuna (2021), defende que, é inegável a mudança positiva do Estado e da sociedade com relação à inclusão, mas ainda que exista um novo olhar para as pessoas que necessitam de serviços acessíveis, existe também contradição do que prevê a lei com o panorama da acessibilidade na prática. Uma sociedade que se preocupa em promover a inclusão e a acessibilidade, não se pauta apenas na teoria, mas também na prática, e em efetivas políticas públicas preocupadas com o Desenho Universal. A Lei nº 13.146/2015 (Brasil, 2015), que Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), conceitua o Desenho Universal como: “concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projetos específicos, incluindo recursos de tecnologias assistivas.” (BRASIL, 2022, p. 29).

A luta pelo ‘desenho Universal’, se torna muito importante nas discussões sobre a acessibilidade e a inclusão, por ser uma proposta de espaço que pode ser utilizado por todos, sendo esses espaços: seguros, funcionais e sustentáveis a todas as pessoas. Aidar (2021) e Robles (2019) defendem ainda a importância de avaliações constantes desses espaços. São diferentes nomenclaturas utilizadas na literatura para descreverem os espaços, como: desenho universal, acessibilidade universal, entre outros.

A acessibilidade deve estar contemplada em todos os setores da sociedade, de maneira ampla, que abranja todos indistintamente, ainda que estejamos distantes dessa realidade, a mudança exige que passo a passo, os caminhos sejam trilhados em busca desse objetivo. Nesse sentido, a

acessibilidade na educação, se torna preponderante para a transformação da sociedade, tanto no que toca aos deficientes, quanto na conscientização de toda sociedade.

2.2 Acessibilidade em Bibliotecas Universitárias e a Necessidade de Profissionais Qualificados

A parte deste estudo apresenta uma análise embasada na literatura, enfocando a importância de uma biblioteca universitária que seja acessível, acolhedora e que estimule o debate sobre o atendimento equitativo a todos os usuários. Além disso, destaca o papel essencial dos profissionais envolvidos no processo de inclusão no ambiente das bibliotecas.

Diniz, Almeida e Furtado (2017) apontam que a biblioteca universitária é um terreno fértil na promoção de boas práticas de acessibilidade e inclusão, o ambiente informacional. A biblioteca universitária pode ser um ambiente inclusivo ao fornecer acessibilidade física, recursos acessíveis, treinamento e apoio, espaços inclusivos, sensibilização e educação, além de colaborar com os serviços de apoio da universidade. Ao adotar essas práticas, a biblioteca pode promover a igualdade de acesso à informação e ao conhecimento, incentivando a participação plena e a inclusão de todos os estudantes universitários.

Além da integração física, outros pontos são passíveis de destaque no ambiente da biblioteca, como o fator acolhimento, a oportunidade de utilização de tecnologias, relacionamentos, aprendizagem.

Autores como, Bodaghi, Cheong e Zainab (2016), destacam diversos pontos que podem ser reconhecidos como impulsionadores da inclusão nas bibliotecas:

Diversidade nas coleções: é essencial que as bibliotecas tenham uma ampla variedade de materiais que reflitam a diversidade de seus usuários. Isso inclui livros, periódicos e recursos digitais que abordem diferentes perspectivas culturais, étnicas, de gênero, religiosas e socioeconômicas. Ter uma coleção inclusiva permite que os usuários se identifiquem com os materiais e se sintam representados.

Espaços acolhedores: é importante criar espaços na biblioteca que sejam

acolhedores e convidativos para todos os usuários. Isso pode incluir áreas de leitura confortáveis, espaços para estudo em grupo e individual, silenciosos e áreas de trabalho adaptáveis para atender às necessidades dos diferentes usuários. Garantir que sejam acessíveis e tenham uma disposição adequada para acomodar cadeiras de rodas, carrinhos de bebê e outros equipamentos.

Treinamento da equipe: é importante fornecer treinamento para a equipe da biblioteca sobre inclusão e sensibilidade cultural. Isso pode ajudá-los a entender e atender às necessidades dos usuários de diferentes origens e experiências. A equipe deve estar preparada para lidar com solicitações de informações e suporte de maneira inclusiva e respeitosa.

Acessibilidade física e digital: garantir que a biblioteca seja acessível para todos os usuários, independentemente de suas habilidades físicas ou visuais. Isso inclui oferecer rampas e elevadores para acesso às pessoas com mobilidade reduzida, sinalização clara em Braille, banheiros acessíveis e espaços de estacionamento reservados. Além disso, certificar-se de que o site da biblioteca seja acessível, com recursos como descrições alternativas de imagens e opções de fonte ajustável.

Programas e eventos inclusivos: organizar programas e eventos que promovam a inclusão e incentivem a participação de todos os usuários. Isso pode incluir palestras, workshops, clubes de leitura e exposições que abordem questões relacionadas à diversidade, igualdade e inclusão. Envolver a comunidade por meio dessas atividades pode criar um ambiente enriquecedor e de aprendizagem colaborativa.

Parcerias com grupos e organizações locais: estabelecer parcerias que trabalham em prol da inclusão. Isso pode envolver a colaboração com instituições de ensino especial, organizações de defesa dos direitos das pessoas com deficiência, grupos LGBTQ+ e outras entidades relevantes. Essas parcerias podem ajudar a ampliar os recursos disponíveis na biblioteca e promover uma cultura de inclusão.

A biblioteca precisa analisar as questões relacionadas à acessibilidade, tanto no aspecto prático quanto nas atitudes e comportamentos, a fim de promover a construção de uma sociedade mais justa e igualitária. Através das

interações sociais entre os responsáveis pela biblioteca e a diversidade de usuários, é possível criar bibliotecas que sejam inclusivas para todos, onde as diferenças sejam valorizadas e haja respeito por cada indivíduo com suas características e necessidades específicas. Isso também envolve a implementação das recomendações das associações profissionais em conformidade com os requisitos legais (Costa; Moreira; Oliveira, 2021).

Ramalho, Hamad e Guimarães (2016) apontam que infelizmente, no Brasil, as bibliotecas ainda possuem muitas barreiras na promoção da acessibilidade e da inclusão, e destacam que talvez, a maior delas, seja a falta de profissionais qualificados para o atendimento a essas pessoas.

Silva e Bernardino (2015) corroboram apontando que, a falta de capacitação e conhecimento por parte da equipe da biblioteca pode limitar a capacidade de fornecer suporte adequado e atender às necessidades de usuários com deficiências, dificuldades de aprendizagem ou outros requisitos especiais. Profissionais qualificados podem ajudar a identificar e implementar soluções que garantam a acessibilidade e a inclusão, tanto no que diz respeito aos recursos físicos quanto aos serviços oferecidos.

Costa e Duarte (2017) defendem a necessidade emergente da mudança do perfil do profissional que está à frente da gestão e do atendimento nas bibliotecas. A falta de capacitação do bibliotecário no atendimento inclusivo pode ser um problema significativo para garantir que a biblioteca seja um espaço acessível e acolhedor para todas as pessoas. O bibliotecário desempenha um papel fundamental em fornecer informações, orientação e apoio aos usuários da biblioteca, independentemente de sua origem, habilidades ou necessidades específicas.

Muitos profissionais que atuam frente as bibliotecas desconhecem a importância de um trabalho inclusivo, tampouco são capacitados para que possuam essa postura. Fato que pode ser identificado em outras pesquisas:

> A reflexão sobre a biblioteca e sua usabilidade para as pessoas com deficiência não é uma prática cotidiana de discussão entre os profissionais bibliotecários. Tão pouco, trata-se dos usuários com limitação intelectual, obesos, idosos, ou bebês, geralmente, referem-se aos acervos para pessoas cegas, num espaço específico e separado das demais coleções. Observamos que uma bibliotecária de uma instituição a nível nacional mencionou

> nunca haver pensado no termo biblioteca inclusiva e não o conhecia, até ser abordada para entrevista. Este é um fato de suma relevância, uma vez em que reflete o distanciamento com que tratamos os assuntos que não nos aproxima por meio da experiência direta. Ou seja, somente quando a deficiência atinge alguém próximo ou a própria pessoa é que o assunto ganha uma dimensão maior de nosso interesse. Felizmente, este pensar não é uma regra e existem inúmeras iniciativas para construir uma biblioteca verdadeiramente inclusive (Silva; Bernardino, 2015, p. 11)

Essa reflexão evidencia a falta de consciência por parte dos profissionais bibliotecários em relação à usabilidade da biblioteca para pessoas com deficiência. Além disso, destaca-se a prática comum de direcionar usuários com limitações intelectuais, obesidade, idosos ou veículos a acervos específicos para pessoas cegas, segregando-os das demais coleções. O exemplo ilustrado da bibliotecária que nunca havia considerado a existência do termo ‘biblioteca inclusiva’ e desconhecia completamente seu significado até ser abordada para uma entrevista, ressalta o distanciamento que muitas vezes temos em relação a questões que não nos afetam diretamente ou não estão próximas de nosso cotidiano.

A estrutura humana se apresenta como fundamental para a permanência do aluno no ensino superior e o efetivo aprendizado e a biblioteca tem papel significativo nesse cenário. A adoção de uma cultura inclusiva se faz necessária, perpassando desde a formação do professor e técnicos, assim como o investimento de recursos com a finalidade de promover as adequações necessárias, e ainda, a ampla discussão do tema nos diferentes espaços de formação acadêmica. Este debate pode, inclusive, ajudar os próprios estudantes a solicitarem mais espontaneamente os apoios junto aos serviços e professores sem se sentirem inferiorizados (Fernandes, 2016).

Assim, entende-se que as questões culturais são preponderantes, pois estão diretamente relacionadas ao lado humano e sensível e empático, é a partir da cultura inclusiva que as demais estratégias necessárias se devolvem, como o reconhecimento das fragilidades do corpo técnico, tecnológico, arquitetônico, entre outros.

Com relação a acessibilidade humana, destaca-se mais uma vez a desqualificação dos envolvidos, impactando na sensibilidade de ajudar o outro,

e se tornando também um obstáculo a ser superado (Acuna, 2021).

A capacitação dos servidores para o atendimento inclusivo é de extrema importância, pois desempenha um papel fundamental na promoção da igualdade de acesso e na garantia de um ambiente acolhedor e acessível para todos os usuários da biblioteca.

Aliada as questões arquitetônicas, de capital humano e empatia, estão as tecnologias assistivas, as quais são reconhecidas como ferramentas facilitadoras nesse processo. Atualmente, as transformações tecnológicas proporcionam um acesso mais amplo à informação. Por exemplo, as tecnologias assistivas possibilitam que pessoas com baixa visão, e até mesmo pessoas cegas, alcancem níveis mais elevados de escolaridade e autonomia (Bruno; Nascimento, 2019).

E nesse sentido, para que questões arquitetônicas sejam reestruturadas, o pessoal seja capacitado, a comunidade conscientizada e novas tecnologias adquiridas, encontra-se uma barreira importante, a falta de recursos enfrentada por muitas instituições, como é o caso das universidades públicas.

Cantorani *et al.* (2020) corroboram afirmando que é incongruente que o governo crie leis e não dê às instituições as condições necessárias para cumpri-las, sendo essa a realidade que assola as instituições públicas de ensino superior no Brasil, tendo em vista que os orçamentos para investimentos nessas organizações, nos últimos anos, são ínfimos.

Assim, compreende-se que a busca pela inclusão, e a emergente mudança que se faz tão necessária, ainda caminha em passos lentos, mas não pode parar.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa tem abordagem qualitativa. Minayo (2014) aponta que a pesquisa qualitativa responde a questões particulares, ou seja, com um nível de realidade que não pode ser quantificado, trabalha com significados, com crenças, aspirações, motivos, valores e atitudes. Quanto a natureza, caracterizamos a pesquisa como aplicada, uma vez que se volta a aquisição de conhecimentos, considerando à aplicação de determinada situação.

É exploratória, visando obter um melhor entendimento do problema em questão. Gil (2008) conceitua a pesquisa exploratória como uma forma de proporcionar familiaridade com o problema, e geralmente é aplicada como pesquisa bibliográfica e estudo de caso. As entrevistas com pessoas que estejam envolvidas no problema são fortemente utilizadas. Quanto a modalidade é um estudo de caso.

Para execução do levantamento, serão utilizadas entrevistas, com perguntas formuladas a partir da leitura de artigos e da observação dos ambientes. Os servidores entrevistados devem obrigatoriamente realizar atendimento direto ao usuário e estar lotados no departamento da biblioteca.

Após a aplicação de todas as entrevistas, será construído o corpus da pesquisa, o qual será submetido a análise de conteúdo: pré-análise; exploração do material; inferência e interpretação. Bardin (1977) aponta que os resultados brutos devem ser tratados de maneira que se tornem significativos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A entrevista foi conduzida de maneira presencial com os profissionais encarregados do atendimento ao usuário na biblioteca. Com base nisso, procedemos à análise dos dados obtidos.

Inicialmente, realizou-se uma investigação sobre o tempo de atuação dos profissionais entrevistados na biblioteca, variando de dois a doze anos. É importante destacar que um deles está atuando há dois anos, enquanto os demais possuem mais de cinco anos de experiência, incluindo dois profissionais com doze anos de atuação. Essa longa vivência no atendimento aos usuários proporciona valiosas contribuições para a nossa pesquisa, abordando as dificuldades enfrentadas ao longo do tempo e oferecendo sugestões de possíveis maneiras de reduzir essas barreiras.

Em seguida, foi questionado se os entrevistados possuem alguma formação na área de educação inclusiva. Dos seis entrevistados, apenas dois possuem algum tipo de formação nesse campo específico. Os outros quatro não possuem, o que por vezes pode dificultar a compreensão das demandas específicas dos usuários ou a identificação de estratégias para facilitar o

atendimento e suprir suas necessidades de informação.

Conforme ressaltado por Fernandes (2016), a capacitação do capital humano nas organizações é um diferencial crucial para promover a inclusão. Por outro lado, a falta de capacitação se configura como uma barreira significativa para garantir um atendimento igualitário.

Em outra questão, abordou-se se os entrevistados já haviam atendido algum aluno com necessidades de atendimento especial ou inclusivo. Apenas um deles afirmou não ter atendido nenhum aluno especial, acrescentando "ou pelo menos não consegui identificar". Isso pode reforçar a falta de formação ou capacitação na área, ressaltando a importância de adquirir conhecimentos específicos para identificar e atender adequadamente alunos com demandas específicas.

Também foi indagado a eles quais eram as necessidades específicas dos usuários que eles atendiam. As necessidades relatadas incluíam usuários autistas, paraplégicos, surdos ou com baixa audição, deficiências visuais, nanismo, cadeirantes e com retardo mental. Além disso, ressaltaram que:

“os alunos com deficiência visual tiveram muita dificuldade de localizar os livros nas estantes, todavia, conseguiram (com um pouco mais tempo e paciência). Perguntei se precisavam de ajuda. Responderam-me que tentariam, mesmo que difícil. O rapaz conseguiu, aproximando os livros dos olhos. A menina, não teve muita paciência e saiu, mais rapidamente, sem levar o livro, dizendo: - Depois eu volto!”.

Nessa questão também identificamos na literatura fator que corrobora para situações como estas, a falta de tecnologias assistivas nas bibliotecas. Bruno e Nascimento (2019), apontam em seu estudo a importância das tecnologias assistivas no apoio ao atendimento inclusivo, e destaca o uso dessas tecnologias como imperativas para pessoas com deficiências visuais.

Quando questionados se conseguem identificar, durante o atendimento aos usuários, se eles são Pessoas com Deficiência (PcD) ou necessitam de atendimento acessível, bem como se conseguem dedicar a devida atenção para ajudá-los em suas dificuldades e se o setor dispõe de equipamentos adequados para auxiliar no atendimento às PcD, as respostas foram transcritas na íntegra

abaixo:

“Na situação com o Autista: inicialmente, percebi que ele não olhava no olho, e ficava nervoso, fazia uso de uma bombinha, pensei que era asmático. Na segunda vez percebi que ele continuava nervoso, e na terceira vez, como percebi que ele ficava ansioso, procurei no Sistema acadêmico para verificar se ele tinha alguma dificuldade, quando ví que era autista. Não consegui ajudá-lo nas dificuldades pois eu não tinha conhecimento da dificuldade dele, bem como eu não sabia como lidar com um autista. Desconheço se existe algum equipamento adequado para auxiliar no atendimento deste tipo de PcD”.

“Na situação com o Paraplégico, ela veio pelo elevador, usava cadeira de rodas. Então era visível a dificuldade de locomoção dela. Mas para entrar no ambiente da biblioteca para acessar o acervo, ela precisava entrar pela entrada dos servidores, pois na entrada normal a cadeira não passava. Para alcançar os livros nas estantes mais altas, ela precisava do auxílio de um servidor. Consegui ajudar liberando uma porta de acesso alternativa pra ela (que era a entrada dos servidores), bem como auxiliar pegando os livros das estantes mais altas. Na época não tínhamos espaço adequado para a cadeira transitar. Atualmente o espaço dá acesso, mas não temos equipamento para que o aluno possa pegar sozinho os livor nas estantes mais altas”.

“Na situação com o aluno Surdo, deu para perceber no primeiro momento que ele tinha dificuldade de fala, em função da audição. Foi possível dar atenção ao atendimento dele, mas não o adequado, pois eu não sabia a língua de sinais. Não temos nenhum equipamento próprio para alunos com dificuldade de audição na biblioteca”.

“Acredito que consigo perceber, porém, dependendo do tipo de atendimento necessário não me sinto capacitada a suprir a necessidade do usuário”.

“Acredito que sim, geralmente consigo perceber e procuro atender de forma que o objetivo do usuário em relação ao setor, seja alcançado”.

“O usuário PcD, chega com um certo receio, ele se movimenta com menor velocidade. Não se sente bem, não fica ‘a vontade’. Parece que pensa ‘em não incomodar’. No caso da deficiência visual, percebe-se a dificuldade quando se

necessita da visão para realizar alguma tarefa. Realmente se faz necessário atendê-lo com cuidado para que ele não se sinta mal, não se sinta como 'dando trabalho'. O setor não possui equipamentos adequados".

"Consigo perceber apenas se for visível, como: cadeirante, surdo, cego. Quando atendo algum aluno com mais dificuldades sempre procuro dispensar mais atenção, visando sanar suas dúvidas. O setor possui apenas um computador de consulta ao acervo adaptado para cadeirante. Não possui equipamentos para o atendimento a PcD".

"Depende muito da deficiência, em alguns casos é fácil identificar, em outros, fica muito difícil identificar no primeiro atendimento. Eu tento atender da melhor maneira possível, mas em algumas situações, minhas competências ficam limitadas. Quanto aos equipamentos, como é uma biblioteca, ainda temos muito pouco, principalmente se tratando de tecnologia".

Neste ponto, mais uma vez fica evidente como a falta de formação/capacitação dos atendentes na área de acessibilidade pode dificultar o acesso à informação por parte dos usuários. A capacitação nas áreas de acessibilidade para todos os profissionais que atendem ao público tem se mostrado um fator essencial para um bom atendimento aos usuários.

Durante as entrevistas, foi questionado se os entrevistados já haviam realizado algum curso de capacitação nas áreas de acessibilidade, inclusão ou áreas correlatas, e quais seriam. Apenas um dos entrevistados relatou ter realizado algum curso:

"Além de curso de Libras presencial, já fiz algumas capacitações de forma online. O que possibilita adquirir o conhecimento teórico, mas não o prático. Mesmo o curso de Libras é preciso ter contato com os surdos para internalizar o aprendizado, pois não é apenas aprender os sinais, é preciso se atentar para a expressão visual e corporal, que são variáveis que você só aprende na prática".

"Curso de capacitação eu não fiz. Estou realizando pesquisas sobre Tecnologias Assistivas (equipamentos e aplicativos) e buscando informações diversas sobre acessibilidade".

Para que uma biblioteca seja acessível e proporcione inclusão aos seus usuários, é imprescindível que sua equipe esteja preparada para isso. A equipe

precisa estar familiarizada com as melhores práticas de acessibilidade, ter conhecimento sobre as diferentes necessidades e limitações dos usuários e estar apta a oferecer um atendimento adequado e sensível. A preparação da equipe é um passo fundamental para criar um ambiente acolhedor, inclusivo e acessível, onde todos os usuários possam desfrutar plenamente dos recursos e serviços oferecidos pela biblioteca.

Ao longo da pesquisa, foram realizadas perguntas sobre a existência de oportunidades de capacitação relacionadas ao atendimento acessível e inclusivo na instituição. Verificou-se que não são oferecidas capacitações específicas com esse propósito. No entanto, nas licenças concedidas aos servidores, é possível que eles busquem, por iniciativa própria, realizar cursos nessas áreas:

“Podemos fazer a capacitação durante as licenças concedidas para tal finalidade, porém, a instituição não fornece cursos e não prepara os servidores para as situações de atendimento especiais”.

“Não tenho lembrança de ter sido ofertado nada específico pela instituição, porém temos direito a licença capacitação a cada cinco anos, onde poderíamos optar por tal formação”.

“A instituição me permite buscar cursos e me capacitar, mas ela não fornece nada específico internamente. Temos a licença capacitação, e se o setor tiver previsto a capacitação voltada a acessibilidade, é aceito para o afastamento”.

Ao serem indagados sobre se acreditam possuir as competências necessárias para fornecer atendimento inclusivo, dois responderam negativamente, enquanto os demais mencionaram algumas dificuldades associadas:

“Mesmo sem nenhuma formação a respeito de atendimento inclusivo, sempre busquei, com empenho, atender as expectativas dos usuários referente ao setor, no entanto, acredito que, a depender do tipo de necessidade, eu possa sim ter dificuldade em atender com qualidade, tanto por falta de conhecimento, quanto pela falta de ambiente e equipamentos adequados”.

“Acredito que a capacitação se faz necessária para propiciar atendimento de qualidade aos nossos usuários PcDs. O que temos é apenas boa vontade e

alguns cuidados para não deixá-los ainda mais receosos".

"Apesar de ter alguma formação na área eu acredito que não tenho as competências necessárias para realizar um bom atendimento. Pois, para que seja possível um atendimento não só adequado, mas efetivo é necessário que você tenha um convívio na prática e não somente na teoria. Porque além do conhecimento, acredito que seja necessário desenvolver uma sensibilidade para lidar com as demandas nas situações diárias".

"não acredito ter as competências necessárias, principalmente em alguns casos que demandem maior conhecimento".

Um fator crucial para promover acessibilidade e inclusão é a acessibilidade oferecida pela estrutura física do local. Em relação a esse aspecto, na questão sobre se a estrutura do setor em que trabalham é acessível, apresentamos a transcrição das respostas na íntegra:

"Só da acessibilidade para que o usuário chegue até a biblioteca, pois tem elevador e piso tátil. Mas dentro da biblioteca não temos nenhum tipo de sinalização específica, ou equipamentos que possam auxiliar os alunos com certas dificuldades a localizar ou ler o material que precisam".

"Para chegar ao setor existe elevador, então o acesso é simples, porém, a estrutura não permite uma utilização de forma independente, pois faltam equipamentos específicos para esta finalidade".

"Parcialmente, temos elevador para acesso, banheiro adaptado, piso tátil que direciona até o início do acervo, banheiros e porta de emergência, no entanto, ainda não dispomos de tecnologias que propiciem acessibilidade aos usuários PcD, em relação a consultas e pesquisas".

"Foram tomadas certas medidas no sentido de acessibilidade, todavia, creio que ainda falta muito para se dar nota máxima para a acessibilidade".

"Em parte, acredito que dentro dos limites de uma estrutura física construída sem ter o planejamento adequado para isso. A biblioteca está localizada em um prédio com elevador. O setor também possui piso tátil, mas este foi inserido no ambiente e não planejado na construção".

"De certa maneira sim, principalmente para o acesso".

Para encerrar o questionário, perguntamos se eles tinham alguma

sugestão que gostariam de registrar ou formalizar:

"Seria importante termos conhecimento de quais as limitações PcD que os alunos que iremos atender naquele semestre possuem, bem como uma orientação, capacitação de como atendê-los".

"Acredito que a cada semestre o setor deveria ser informado sobre as necessidades especiais dos alunos matriculados, bem como serem orientados sobre como proceder com cada um deles e no caso de nenhum servidor ser capaz de atender da forma satisfatória o usuário, a quem poderia se recorrer. Caso necessário, instalação de softwares específicos para cada caso".

"Principalmente qualificação para que possamos estar seguros de como proceder para fornecer um atendimento acessível e de qualidade. A aquisição de tecnologias que facilitem a interação entre usuários PcD e informação também se faz de extrema importância".

"Sou PcD auditiva. Sinto grande dificuldade no trabalho com relação ao atendimento aos nossos usuários e a comunicação com colegas de trabalho. Acredito que se possuíssemos equipamento adequado ao atendimento às PcDs, facilitaria o trabalho".

"A deficiência auditiva interfere na parte psicológica, nos causa grandes frustrações, principalmente quando o trabalho se realiza em equipe sendo que a comunicação se torna muito difícil e geralmente causa desconforto aos colegas de trabalho e aos usuários".

"A instituição poderia ofertar capacitações para o atendimento a PcD ou mesmo sugerir cursos para os servidores para que possibilite um atendimento mais humanizado a todos".

"Acredito que seria necessário uma maior interação entre os setores, principalmente aqueles que fazem o cadastro dos alunos que precisam de atendimento acessível. Pra que pudéssemos já no primeiro atendimento entender a limitação do usuário, e buscar o apoio necessário quando foge as nossas competências. Além disso, a tecnologia poderia nos ajudar em alguns casos. Talvez se fossemos capacitados para atendimento dos usuários ingressantes, mesmo que para o primeiro atendimento".

Com estes resultados ficou evidente que a pesquisa sobre acessibilidade

em bibliotecas é importante por várias razões. Primeiramente, as bibliotecas desempenham um papel fundamental na disseminação do conhecimento e na promoção da educação. Portanto, é crucial que esses espaços sejam acessíveis a todas as pessoas, independentemente de suas habilidades ou deficiências.

A pesquisa permitiu identificar as barreiras existentes na biblioteca e que dificultam o acesso e a participação plena dos usuários com deficiência. Isso inclui aspectos físicos, a disponibilidade de rampas, acessibilidade nas estantes, assim como aspectos tecnológicos, como softwares e equipamentos adequados para pessoas com deficiência visual ou auditiva.

Além disso, a pesquisa permitiu compreender as necessidades a fim de desenvolver estratégias e soluções eficazes para atender a essas demandas. Isso pode incluir a capacitação dos profissionais da biblioteca, a disponibilização de recursos em formatos acessíveis, a criação de espaços de estudo adaptados e a oferta de serviços especializados de apoio.

Uma biblioteca verdadeiramente acessível não apenas garante o direito de acesso à informação e ao conhecimento, mas também promove a inclusão social e contribui para a igualdade de oportunidades na educação e na sociedade como um todo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos resultados da pesquisa, ficou evidente que diversas ações são necessárias para melhorar a acessibilidade e inclusão na biblioteca em questão. Algumas dessas ações podem ser implementadas sem a necessidade de recursos financeiros adicionais, focando em melhorias nas rotinas e informações.

É fundamental que todos os profissionais que trabalham no atendimento aos usuários em bibliotecas universitárias recebam informações atualizadas sobre as limitações e deficiências dos alunos de forma semestral por vários motivos:

Conscientização contínua: os profissionais da biblioteca mantêm uma conscientização contínua sobre as questões de acessibilidade. Isso ajuda a manter a sensibilidade e a empatia em relação aos desafios enfrentados pelos

alunos, promovendo um atendimento mais inclusivo e eficaz.

Acompanhamento das mudanças e avanços: As necessidades dos alunos com deficiência e limitações podem evoluir ao longo do tempo, assim como as tecnologias e soluções disponíveis para atendê-las. Informações atualizadas garantem que os profissionais estejam cientes das mudanças e avanços relevantes, permitindo que eles ofereçam suporte adequado e atualizado aos alunos.

Melhoria contínua dos serviços: a equipe pode identificar áreas em que os serviços da biblioteca podem ser aprimorados. Isso inclui a adaptação de recursos, a disponibilização de tecnologias assistivas atualizadas e a implementação de práticas inclusivas. A informação semestral fornece oportunidades para avaliar e ajustar os serviços para melhor atender às necessidades em constante mudança dos alunos.

Atendimento personalizado: Cada aluno tem suas próprias limitações e necessidades específicas, com um atendimento mais personalizado fortalece a relação de confiança entre o aluno e o profissional, promovendo um ambiente acolhedor e facilitando o acesso aos recursos e serviços da biblioteca.

Cumprimento de políticas e regulamentos: existem políticas e regulamentos que exigem a acessibilidade em instituições educacionais, incluindo bibliotecas universitárias. Manter os profissionais informados sobre as limitações e deficiências dos alunos ajuda a garantir o cumprimento dessas políticas e regulamentos, evitando problemas legais e garantindo uma experiência inclusiva para todos os usuários.

Em resumo, fornecer informações atualizadas sobre as limitações e deficiências dos alunos de forma semestral é essencial para manter a conscientização, acompanhar as mudanças, melhorar os serviços, oferecer atendimento personalizado e cumprir as políticas e regulamentos de acessibilidade. Isso contribui para uma biblioteca universitária inclusiva e eficaz, que atenda às necessidades de todos os alunos.

É extremamente necessário e urgente que a universidade forneça orientações e capacitações periódicas sobre como atender adequadamente os usuários com deficiências por uma série de razões:

Inclusão e igualdade de acesso: A universidade tem o compromisso de oferecer igualdade de acesso e oportunidades para todos os seus estudantes. Ao fornecer orientações e capacitações periódicas, a universidade garante que os profissionais estejam devidamente preparados para atender às necessidades dos usuários com deficiências, promovendo a inclusão e a igualdade de acesso aos recursos e serviços acadêmicos.

Sensibilidade e empatia: As orientações e capacitações periódicas ajudam os profissionais a desenvolver sensibilidade e empatia em relação aos desafios enfrentados pelos usuários com deficiências. Isso os ajuda a compreender melhor as limitações e a adaptar seu atendimento de forma adequada e respeitosa, contribuindo para um ambiente mais acolhedor e inclusivo.

Atualização sobre melhores práticas: A área da acessibilidade está em constante evolução, com novas tecnologias, técnicas e abordagens surgindo regularmente. As orientações e capacitações periódicas permitem que os profissionais se mantenham atualizados sobre as melhores práticas em atendimento às deficiências. Isso garante que estejam cientes das soluções mais eficazes e possam implementá-las de forma adequada.

Cumprimento de obrigações legais: Em muitos países, existem leis e regulamentos que exigem que as instituições de ensino, incluindo as universidades, forneçam acessibilidade aos estudantes com deficiências. Ao oferecer orientações e capacitações periódicas, a universidade cumpre suas obrigações legais e evita possíveis problemas jurídicos relacionados à falta de acessibilidade.

Melhoria da experiência do usuário: Através das orientações e capacitações periódicas, os profissionais adquirem as habilidades e o conhecimento necessário para melhor atender aos usuários com deficiências. Isso resulta em uma experiência do usuário mais positiva, onde os alunos se sentem acolhidos, compreendidos e apoiados em suas necessidades acadêmicas.

As orientações e capacitações periódicas são essenciais para promover a inclusão, desenvolver sensibilidade e empatia, atualizar sobre melhores

práticas, cumprir obrigações legais e melhorar a experiência do usuário. Garantir que os profissionais estejam devidamente capacitados para atender aos usuários com deficiências é um passo crucial para criar um ambiente acadêmico acessível e igualitário.

Além disso, é importante que a universidade amplie seu olhar sobre a biblioteca em questão, de forma que a cada semestre, dependendo das deficiências dos usuários, sejam organizados e disponibilizados softwares específicos e tecnologias que facilitem a interação.

Em suma, ampliar o olhar sobre a biblioteca, disponibilizar softwares e tecnologias específicas e oferecer capacitação aos funcionários são medidas fundamentais para promover a inclusão, garantir acesso igualitário, melhorar a experiência do usuário e fornecer um atendimento acessível e de qualidade aos usuários com deficiências. Essas ações refletem o compromisso da universidade em criar um ambiente acadêmico inclusivo e capacitado para todos os alunos.

Com a implementação dessas ações, será possível ampliar as possibilidades de um atendimento mais humanizado e acessível a todos os usuários.

REFERÊNCIAS

ACUNA, J. T. Inclusão no ensino superior: revisão sobre as condições de acessibilidade vivenciadas pelo público-alvo da educação especial. **Revista Educação e Cultura Contemporânea**, Rio de Janeiro, v.18, n. 56, p. 88-106, 2021. Disponível em: https://mestradoedoutoradoestacio.periodicoscientificos.com.br/index.php/reeduc/article/view/6821/47968191. Acesso em: 26 nov. 2024.

AIDAR, G. Acessibilidade em museus: ideias e práticas em construção. **Revista Redoc**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 155-175, 2019. Disponível em: https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/re-doc/article/view/39810. Acesso em: 31 ago. 2021.

ALENCAR, P. M. M. **Acessibilidade no ensino superior**: o caso da UFJF. 2013. 150 f. Dissertação (Mestrado profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública) – Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2013.

ALMEIDA, J. G. A.; FERREIRA, E. L. Sentidos da inclusão de alunos com deficiência na educação superior: olhares a partir da Universidade Federal de Juiz de Fora. **Psicologia Escolar e Educacional**, São Paulo, v. 22, n. esp., p.

67-75, 2018. Disponível em: https://www.scielo.br/j/pee/a/ktwZW6gvH8bH8xqfkyS7rtm/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 26 nov. 2024.

BODAGHI, N. B.; CHEONG, L. S.; ZAINAB, A. N. Librarians empathy: visually impaired students' experiences towards inclusion and sense of belonging in an academic library. **Journal of Academic Librarianship**, Ann Arbor, v. 42, n. 1, p. 87-96, 2016. Disponível em: https://umexpert.um.edu.my/file/publication/00007490_131744.pdf. Acesso em: 31 ago. 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, n. 127, p. 2, 7 jul. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 11 set. 2022.

BRUNO, M. M. G.; NASCIMENTO, R. A. L. Política de acessibilidade: o que dizem as pessoas com deficiência visual. **Educação & Realidade**, Porto Alegre, v. 44, n. 1, p. 1-15, 2019. Disponível em: https://www.scielo.br/j/edreal/a/ShdbzbdgyXYwcqzT74Lpx9D/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 11 set. 2022.

CANTORANI, J. R. H.; PILATTI, L. A.; HELMANN, C. L.; SILVA, R. C. L. A acessibilidade e a inclusão em uma Instituição Federal de Ensino Superior a partir da lei n. 13.409. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, v. 25, p. 1-26, 2020. Disponível em: https://www.scielo.br/j/rbedu/a/ScZhcZWdL5ZtqNQxkJ6KLrj/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 26 nov. 2024.

COSTA, M. K. A.; DUARTE, A. B. S. A (in)acessibilidade nas bibliotecas universitárias: a interação entre o bibliotecário de referência e o usuário com deficiência. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 161-178, 2017. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/2184. Acesso em: 26 maio 2023.

COSTA, M. K. A.; MOREIRA, C. S.; OLIVEIRA, D. A. Acessibilidade em Bibliotecas, no horizonte da Agenda 2030: reflexões necessárias. **Folha de Rosto**, Juazeiro do Norte, v. 7, n. 3, p. 86-113, 2022. Disponível em: https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/676. Acesso em: 26 nov. 2024.

DINIZ, I. C. S.; ALMEIDA, A. M.; FURTADO, C. C. Bibliotecas universitárias inclusivas: acessibilidade e oportunidades para os usuários com necessidades especiais. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São

Paulo, v. 13, p. 1758-1780, 2017. Disponível em: https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/881. Acesso em: 26 maio 2023.

DUSSILEK, C. A.; MOREIRA, J. C. C. Inclusion in higher education: a systematic review of the conditions presented to students with disabilities. **Research, Society and Development**, Vargem Grande Paulista, v. 6, n. 4, p. 317-341, 2017. Disponível em: https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/124. Acesso em: 26 nov. 2024.

FERNANDES, A. C. R.; OLIVEIRA, M. C. S. L.; ALMEIDA, L. S. Inclusão de estudantes com deficiências na universidade: Estudo em uma universidade portuguesa. **Psicologia Escolar e Educacional**, São Paulo, v. 20, n. 3, p. 483-492, 2016. Disponível em: https://doi.org/10.1590/2175-3539201502031024. Acesso em: 23 maio. 2023.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, E. P.; MENDES, J. M. R.; ALMEIDA, J. R. S.; DUARTE, H. A.; VIEIRA, V. R.; FREIRE, M. A. M. Processos de inclusão de pessoas com deficiência no Ensino Superior: uma revisão sistemática. **Research, Society and Development**, Vargem Grande Paulista, v. 10, n. 8, p. 1-9, 2021. Disponível em: https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/16977. Acesso em: 26 nov. 2024.

KAVANAGH, R.; SKÖLD, B. C. (ed.). **Bibliotecas para cegos na era da informação**: diretrizes de desenvolvimento. [Tradução de Maria de Cléofas Faggion Alencar]. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2009. Disponível em: https://repository.ifla.org/server/api/core/bitstreams/d6fef832-8fd0-483d-b2d4-6c8944cfdf91/content. Acesso em: 23 maio. 2023.

MESQUITA, L. S. Inclusive public policies: access of deaf students to higher education. **Educação & Realidade**, Porto Alegre, v. 43, n. 1, p. 255-273, 2018. Disponível em: https://www.scielo.br/j/edreal/a/RhTc89SFtdyzDT5yy5xQYwh/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 26 nov. 2024.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento, pesquisa qualitativa em saúde**. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2014.

RAMALHO, F.; HAMAD, H.; GUIMARÃES, I. J. B. Comportamento informacional dos discentes deficientes visuais da Universidade Federal da Paraíba - UFPB. **Informação e Informação**, Londrina, v. 21, n. 1, p. 230-256, 2016. Disponível em: http://doi.org/10.5433/1981-8920.2016v21n1p230. Acesso em: 23 maio. 2023.

ROBLES, L. Z. **Manual de accesibilidad para museos**. Lima: Museo de Arte de Lima, 2019.

SILVA, C. C. O.; BERNARDINO, M. C. R. Percepções Sobre Biblioteca Inclusiva. **Folha de Rosto**, Juazeiro do Norte, v. 1, n. 1, p. 30-43, 2015. Disponível em: http://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/5/4. Acesso em: 23 maio. 2023.

ACCESSIBILITY AND INCLUSION: CASE STUDY IN A UNIVERSITY LIBRARY

ABSTRACT
Objective: To investigate the issues and challenges faced by the staff members of a university library in promoting an inclusive and accessible environment. **Methodology:** The research adopts a qualitative, exploratory, and case study approach. Interviews with the staff members are conducted to gather information about their experiences, training, identification of users with special needs, specific user needs, and perceptions about the accessibility of the environment. **Results:** The research results demonstrate that the training and development of professionals are crucial to provide quality inclusive service. The lack of specific training in inclusive education can hinder the understanding of user demands and the identification of appropriate strategies. The research also highlights the importance of accessible physical infrastructure and the availability of assistive technologies in libraries. **Conclusions:** Based on the results, actions are suggested to improve accessibility and inclusion in the library, such as continuous professional development, providing resources in accessible formats, and implementing improvements in routines and information. The research emphasizes the importance of awareness and constant updating of professionals to keep up with changes and advancements in user needs.

Descriptors: Accessibility. Libraries and people with disabilities. People with disabilities - Services for. People with disabilities.

ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN: ESTUDIO DE CASO EN UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

RESUMEN
Objetivo: Investigar los problemas y desafíos que enfrenta el personal de una biblioteca universitaria en relación con la promoción de un entorno inclusivo y accesible. Metodología: La investigación utiliza un enfoque cualitativo, exploratorio y de estudio de casos. Se realizan entrevistas a los servidores para obtener información sobre sus experiencias, formación, identificación de usuarios con necesidades especiales, necesidades específicas de los usuarios y percepción de la accesibilidad del entorno. **Resultados**: Los resultados de la investigación muestran que la formación y calificación de los profesionales son cruciales para brindar una atención inclusiva de calidad. La falta de formación específica en el ámbito de la educación inclusiva puede dificultar la comprensión de las demandas de los usuarios e identificar estrategias adecuadas. La investigación también destaca la importancia de una infraestructura física accesible y la disponibilidad de tecnologías de apoyo en las bibliotecas. **Conclusiones**: A partir de los resultados se sugieren acciones para mejorar la accesibilidad y la inclusión en la

biblioteca, como la formación continua de los profesionales, la provisión de recursos en formatos accesibles y la implementación de mejoras en las rutinas y la información. La investigación destaca la importancia de concienciar y actualizar constantemente a los profesionales para estar al día de los cambios y avances en las necesidades de los usuarios.

Descriptores: Accesibilidad. Bibliotecas y personas con discapacidad. Personas con discapacidad - Servicios para. Personas con discapacidad.

Recebido em: 06.06.2023
Aceito em: 10.09.2024