



Acessibilidade e as cinco leis de Ranganathan: diálogo com a Biblioteconomia e a Ciência da Informação

Michelle Karina Assunção Costa^I
<https://orcid.org/0000-0001-8419-2908>

Dalgiza Andrade de Oliveira^{II}
<https://orcid.org/0000-0002-0814-6325>

^I Universidade Federal de Ouro Preto, MG, Brasil.
Doutoranda no Programa de Pós-Graduação Gestão e Organização do Conhecimento da Escola de Ciência da Informação na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

^{II} Universidade Federal de Minas Gerais, MG, Brasil.
Professora Associada da Escola de Ciência da Informação (ECI)/Programa de Pós-Graduação em Gestão da Organização e do Conhecimento (PPG-GOC) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Doutora em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da UFMG (2011).

<http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/24988>

O acesso à informação é um direito de todos os cidadãos. Considerando-se a multiplicidade de sujeitos informacionais, entende-se que é necessária uma reflexão acerca da acessibilidade informacional em bibliotecas. Essa reflexão contribui para que pessoas ouvintes, surdas, cegas, autistas, com deficiência física, múltipla, entre outras, possam ter acesso à informação, seja em meio impresso ou virtual. Tendo em vista esse cenário, realizou-se um diálogo das Cinco Leis de Ranganathan no contexto da acessibilidade na Biblioteconomia e na Ciência da Informação no Brasil. A partir desse diálogo, conclui-se que a temática é investigada em muitas linhas de pesquisas em Programas de Pós-Graduação em Ciência

da Informação, estão presentes no cotidiano de trabalho do bibliotecário e se inter-relacionam em um movimento cíclico e dinâmico para democratizar a informação. Assim, entende-se que as leis continuam atuais podendo ser contextualizadas na perspectiva da gestão inclusiva para prover melhorias para as bibliotecas, permitindo que o bibliotecário reflita a respeito das suas práticas nesse contexto e que se aproprie da sua responsabilidade social, contribuindo, assim, para a eliminação de barreiras. Compreende-se como indispensável perceber os diferentes tipos de usuários e suas especificidades de acesso à informação e repensar as formas de processar, compartilhar e disseminar a informação.

Palavras-chave: *Acessibilidade informacional; Gestão de bibliotecas; Bibliotecas universitárias; Usuários com deficiência; Leis de Ranganathan.*

Accessibility and the five laws of Ranganathan: dialogue with Librarianship and Information Science

Access to information is a right for all citizens. Considering the multiplicity of informational subjects, it is understood that a reflection on informational accessibility in libraries is necessary. This reflection contributes so that listeners, deaf, blind, autistic people, with physical, multiple disabilities, among others, can have access to information, either in printed or virtual media. In view of this scenario, a dialogue of the Five Laws of Ranganathan took place in the context of accessibility in Library and Information Science in Brazil. From this dialogue, it is concluded that the theme is investigated in several lines of research in Postgraduate Programs in Information Science, the laws are present in the daily work of the librarian and are interrelated in a cyclical and dynamic movement to democratize information. Thus, it is understood that the laws remain current and can be

contextualized from the perspective of inclusive management to provide improvements for libraries, allowing the librarian to reflect on their practices in this context and to appropriate their social responsibility, thus contributing to for the elimination of barriers. It is essential to understand the different types of users and their specificities of access to information and to rethink the ways of processing, sharing and disseminating information.

Keywords: *Informational accessibility; Library management; University libraries; Users with disabilities; Five laws of library science.*

Recebido em 28.08.2021 Aceito em 31.03.2022

1 Introdução

Com o olhar para a concepção de uma sociedade inclusiva ou para todos, que prevê garantias de espaços sociais para todas as pessoas, independentemente de suas características, que fortalece atitudes de aceitação das diferenças, da identidade, da cultura e da alteridade de cada indivíduo que se constitui o enfoque do presente artigo. Este trabalho se propõe a discutir as Cinco Leis da Biblioteconomia ou Leis de Ranganathan no contexto das pessoas com deficiência (PCD), com o entendimento de que as Unidades de Informação (UI) devam se organizar para dar condições de acesso e uso da informação para todos que dela necessitam.

Ao pensar na multiplicidade de usuários da informação, ou sujeitos informacionais (CARMO; ARAÚJO, 2020), que são pessoas que mantêm algum tipo de relação com a informação, entre eles as PCD auditiva, física, visual, mental e múltipla, pressupõe-se que novas atividades, novos serviços e uma nova forma de pensar, acerca da gestão de UI, torna-se pertinente. Consequentemente, um processo de inclusão passará a ocorrer nessas unidades para que a sua comunidade de usuários usufrua equitativamente de seus produtos, serviços, espaços, e o atendimento que ocorre por meio das relações interpessoais se tornem mais assertivos.

O processo de inclusão é operacionalizado com início e meio, não tendo um fim, portanto, é um processo infinito e a inclusão é uma ação compartilhada (BOOTH; AINSCOW, 2011). Nessa direção, considera-se que a promoção da aprendizagem, da participação e o combate à discriminação são atividades que nunca têm fim e deveriam ocorrer nas

UI. Elas implicam que todas as pessoas, em diferentes espaços sociais, reflitam sobre e como reduzir as barreiras criadas e que continuam a se criar. E, na gestão da informação, entende-se ser indispensável o olhar para a singularidade das pessoas para que se faça cumprir a legislação brasileira (BRASIL, 2015; BRASIL, 2000) acerca dos direitos desses cidadãos. Essas pessoas querem igualdade e oportunidade, assim como a pessoa sem deficiência. Vale lembrar que “a inclusão é uma via de mão dupla, por sinal, enriquecedora para todos” (SOUZA, *et al.*, 2013, p. 13).

As bibliotecas são organizações sociais caracterizadas por serem portadoras de propriedades materiais, organizacionais e intelectuais, atuando na execução de funções específicas na estrutura social (MIKSA, 1992). E “o poder das bibliotecas reside, enfim, em seu papel crucial na transmissão da cultura e dos saberes. As bibliotecas são os lugares da continuidade e também das rupturas da tradição” (PODER, 2006, p. 15) e tendem a acompanhar as modificações que vão acontecendo na sociedade e impactando em sua função e atuação de seus gestores para atender às demandas reais de sua comunidade.

À vista disso, na transmissão da cultura, do saber organizado, da gestão da informação e de UI, depreende-se que o olhar para a diversidade precisa ser considerado na prática biblioteconômica e nas investigações na Ciência da Informação (CI) que é, por natureza, interdisciplinar (SARACEVIC, 1996), está ligada à tecnologia da informação (TIC) e contribui para a evolução da sociedade da informação (SARACEVIC, 1996). Ainda de acordo com o autor, “a CI teve e tem um importante papel a desempenhar por sua forte dimensão social e humana, que ultrapassa a tecnologia” (SARACEVIC, 1996, p. 42). E é essa dimensão humana que se conjectura, precisaria ser observada para o acesso à informação por aqueles que precisam de algum recurso específico ou tecnologias assistivas (TA) para usufruírem das informações nos mais variados contextos.

As diferenças entre as pessoas podem ser observadas nos mais variados aspectos, podendo-se citar: o físico, o psicológico e o cultural (LIMA, 2006) entre outros, e que tendem a impactar na criação de serviços, produtos e sistemas de informações. Logo, os sujeitos informacionais possuem demandas e necessidades para utilizar e frequentar os mais variados espaços, para realizar buscas em sistemas de informação, usar a informação e se comunicarem. Sendo a informação um ativo importante para as organizações e para os tomadores de decisões, admite-se a inevitabilidade de disponibilizar recursos tecnológicos para a acessibilidade, seja ela física, comunicacional, metodológica, entre outras dimensões, que é de responsabilidade das organizações, isto é, também da BU. De acordo com Sousa e Targino (2016, p. 21), as bibliotecas “por conta da diversificação que caracteriza as coletividades, devem primar por

acervos variados em consonância com as demandas informacionais, o que requer a execução sistemática de estudos de usuários”.

Em uma sociedade constituída por uma diversidade de pessoas, conseqüentemente as bibliotecas também possuem uma diversidade de usuários, como identificado em Villaseñor Rodríguez (2012). O autor apresenta alguns critérios para determinar os possíveis tipos de usuários e necessidades de informação, sendo eles:

1 Por el uso de hacen del centro: usuarios¹: potenciales, reales – presenciales, no presenciales; no usuarios. 2. Por el tipo de información que requieren: usuarios de información general y usuarios de información especializada. 3. Por la edad: usuarios infantiles: prelectores, lectores. usuarios juveniles; usuarios adultos (especial atención a la Tercera Edad). 4. Por el tipo de centro de información: usuarios de bibliotecas - por el acceso: bibliotecas públicas, privadas; por el grado de especialización de sus fondos y sus servicios: generales, especializadas; por la finalidad: apoyo a centros docentes, apoyo a entidades superiores; usuarios de archivos: internos, externos – investigadores, ciudadanos sin formación científica, estudiantes (distintos niveles e intereses); usuarios de centros de documentación: por el acceso: centros públicos, privados; por la relación con el centro: internos y externos; usuarios de centros informatizados: presencial - iniciados y autosuficientes, – que saben poco o nada; virtual. 5. Por competencia, habilidades y conocimientos para manejarse con la documentación-destreza (en relación con el grado de alfabetización en información o educación documental): mayor o menor grado, menor o mayor dependencia del profesional de la información. 6. Por el tipo de fuentes de información que usan: según la procedencia: fuentes personales, documentales, institucionales; según el soporte: papel, audiovisual, electrónico. 7. Por el tiempo y material requeridos para satisfacer las demandas así como por el grado de satisfacción en relación con la respuesta recibida. 8. Otros condicionantes que determinan la capacidad para acceder a la información: económico-sociales: grupos de población más desfavorecidos, culturales: lengua; ocupación: trabajadores (fuera y dentro de casa), en paro, estudiantes, jubilados; nivel de formación: sin estudios, con estudios (primarios, secundarios, superiores; físicos (alguna discapacidad); geográficos (ceranía o lejanía del centro). 9. Clasificación según las pautas de comportamiento que siguen): el investigador y el docente; el usuario de la industria/empresa; el administrador, planificador y político; y el hombre de la calle. (VILLASEÑOR RODRÍGUES, 2012, p. 103-105)².

¹ Grifo nosso.

² Pelo uso que fazem da unidade de informação: usuários potenciais, usuários reais – presenciais e não presenciais), não usuários. 2. Pelo tipo de informação que precisa: usuários de informação

Na tipologia de usuários apresentada, pode-se visualizar o usuário com deficiência em alguns critérios, sendo eles: pelo uso que eles fazem da unidade de informação (1), podendo considerá-los usuários potenciais, que não frequentam a BU por ela não ter acessibilidade ou o usuário não encontrar o tipo de fonte de informação acessível que ele precisa. No critério pelo tipo de unidade que presta o serviço de informação (4), o usuário de bibliotecas, pelo seu acesso à BU; no critério por competência e habilidades (5), pois, dependendo da especificidade da deficiência, pode-se exigir um menor ou maior grau de necessidade de auxílio do bibliotecário; e pelo critério condicionante (6), pertencentes a grupos de população desfavorecida, as PCD são consideradas minorias sociais e de necessidade especial devido à alguma incapacidade.

No contexto do ensino superior, no qual estão inseridas as BU, e no âmbito da gestão desses locais, apreende-se que o número de matrículas de discentes com deficiência é um dado relevante para se refletir sobre o fazer profissional do bibliotecário e uma avaliação da acessibilidade em seus espaços, serviços e atendimento aos usuários que têm deficiência. No ano de 2017, registrou-se 38.272 matrículas de discentes com deficiência na graduação, conforme os dados do Censo da Educação Superior de 2017 do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP). E nesse universo encontram-se discentes que se declaram com deficiência física, baixa visão, deficiência auditiva, surdez, deficiência intelectual, cegueira, superdotação, deficiência múltipla, autismo, Síndrome de Asperger, Síndrome de Rett, transtorno desintegrativo e surdocegueira (INEP, 2017).

geral e usuários de informação especializado. 3. Pela idade: usuários infantis – pré-leitores, leitores; usuários jovens, usuários adultos (atenção especial aos da terceira idade). 4. Pelo tipo da unidade de informação: usuários de bibliotecas – pelo acesso: bibliotecas públicas e privadas; pelo grau de especialização e serviços gerais e especializados; pela finalidade: apoio a centros educacionais, apoio a entidades superiores; usuários de arquivos: internos, externos – pesquisadores, cidadãos sem formação científica, estudantes (diferentes níveis e interesses); usuários de centros de documentação: pelo acesso: centros públicos, privados; pela relação com o centro – internos e externos; usuários de centros informatizados: presencial – iniciantes e autossuficientes, que sabem pouco ou nada; virtual. 5. Por competência, habilidades e conhecimentos para lidar com as habilidades de documentação (em relação ao grau de conhecimento da informação ou da educação documental): maior ou menor grau, menor ou maior dependência do profissional da informação. 6. Pelo tipo de fontes de informação que usam: dependendo da fonte: pessoal, documental, institucional; dependendo do meio: papel, audiovisual, eletrônico. 7. Pelo tempo e material necessários para satisfazer as demandas, bem como o grau de satisfação em relação à resposta recebida. 8. Outros fatores determinantes que determinam a capacidade de acessar informações: econômico-social: grupos populacionais mais desfavorecidos, cultural: idioma, ocupação: trabalhadores (fora e dentro de casa), desempregados, estudantes, aposentados, nível educacional: sem estudos, com estudos (primário, secundário, superior), físico (alguma deficiência), geográfica (proximidade ou distância do centro). De acordo com as diretrizes de comportamento a seguir): o pesquisador e o professor, o usuário da indústria / empresa, o administrador, planejador e político e pessoas de rua. (Tradução nossa).

Diante desse cenário, problematiza-se que os bibliotecários têm à sua frente um panorama que pode ser desafiador ao inferir que os mesmos desconhecem bastante a respeito das PCD e do contexto da deficiência para que possam atender da mesma forma e com a qualidade que fazem para com aqueles sem deficiência. Compreende-se que esse público tão diversificado é um usuário de biblioteca real ou em potencial, são clientes de instituições financeiras e de outros mercados, utilizam redes sociais, são ou serão funcionários em empresas públicas e privadas, docentes no sistema educacional etc., tendo em vista, inclusive, que o Brasil possui legislação com cota para as PDC (BRASIL, 1991; BRASIL, 2018). Por conseguinte, infere-se que os gestores deveriam observar esse público e suas demandas que poderão impactar nas rotinas de processamento, armazenamento, classificação, indexação, disseminação e compartilhamento de dados e informação, sejam eles digitais ou físicos, no seu fazer profissional. O destaque a esses aspectos deve-se ao fato do direito da PCD ao acesso à informação, à comunicação (BRASIL, 2015) e às dimensões da acessibilidade (SASSAKI, 1997; NICOLETI, 2010).

Pondera-se que a sociedade brasileira influencia, por meio de suas demandas por informação, na função e na prestação de serviços das bibliotecas a seus usuários, independentemente da tipologia. Nesse sentido, Cysne (1993, p. 36), destaca que “[...] o contexto social condiciona a existência da biblioteca, o que sugere que culturas diferentes requeiram tipos diferentes de bibliotecas”. Dessa forma, em um momento em que se discute sobre a acessibilidade e a inclusão na sociedade, talvez seja a oportunidade de se refletir sobre o trabalho que hoje se realiza na gestão da informação em uma perspectiva inclusiva, da acessibilidade e dos usuários com deficiência.

Sendo assim, o presente artigo baseando-se nos preceitos das Cinco Leis da Biblioteconomia de Shiyali Ramamrita Ranganathan (2009), dialogando com a Biblioteconomia e apresentando, sucintamente, investigações na CI, considera que as informações são para usar; a cada usuário, a sua informação; a cada informação, o seu usuário; poupe o tempo do usuário; a biblioteca é um organismo em constante crescimento e de mudanças físicas e virtuais.

Ranganathan (2009), considerado o pai da Biblioteconomia, chamou a atenção de “governantes, bibliotecários e população de diferentes nações de continentes espalhados pelo mundo para as potencialidades da biblioteca como instituição social, e, por conseguinte, como organização apta a romper as muralhas da exclusão social”. (SOUSA; TARGINO, 2016, p. 12).

E partindo da passagem anteriormente apresentada, o presente artigo destaca as potencialidades da BU para a eliminação de barreiras e

acesso à informação para todos ao realizar a discussão sobre as Leis de Ranganathan e sobre o usuário com deficiência.

2 As leis de Ranganathan na Biblioteconomia e na Ciência da Informação: olhar nos usuários com deficiência

A Biblioteconomia, de acordo com Bufrem (1985, p. 113), “evolui, e, além da preservação, passa a exercer a função de organização e difusão [...]”. Ainda, de acordo com a autora,

isto porque as transformações sociais que culminaram com as bibliotecas públicas e gratuitas e com as redes de bibliotecas são frutos, por sua vez, das preocupações democráticas e das próprias reivindicações populares. Estas revertem para uma formação capaz de elevar o grau de reflexão e consciência, fornecida por sistemas eficientes de difusão do conhecimento. (BUFREM, 1985, p. 113-114).

Dessa forma, “a biblioteca será uma instituição atuante e viva enquanto atender às necessidades da sociedade, procurando alcançar os valores que representam o ideal e fundamentam a ação social” (BUFREM, 1985, p. 114).

Para Le Coadic (1996, p. 21), a CI

com a preocupação de esclarecer um problema social concreto, o da informação, e voltada para o ser social que procura informação, coloca-se no campo das Ciências Sociais (das ciências do homem e da sociedade), que são o meio principal de acesso a uma compreensão do social e do cultural.

No entendimento de Zaher (1974, p. 5), a CI “originou-se devido a necessidades sociais que exigiram maior especificidade no tratamento de informação para cuja solução novos tipos de especialistas e novas tecnologias passaram a ser desenvolvidas”. Pode-se inferir que novas tecnologias foram desenvolvidas para dar o acesso aos usuários da informação e assim atender tanto às suas necessidades informacionais – tecnologias desenvolvidas também pensando na autonomia e independência das PCD – como para otimizar o trabalho dos profissionais da informação.

É nessa perspectiva social que se entende que a organização, o tratamento, a disseminação e a recuperação da informação, que são atividades nessas áreas, que as demandas informacionais das PCD devam ser atendidas para que elas utilizem e apliquem as informações nos mais variados contextos do seu cotidiano.

As Cinco Leis da Biblioteconomia, conhecidas também como as Cinco Leis de Ranganathan são: os livros são para usar (1); a cada leitor seu

livro (2); a cada livro seu leitor (3); poupe o tempo do leitor (4); a biblioteca é um organismo em crescimento (5) (RANGANATHAN, 2009). Esses preceitos são essenciais, ainda na atualidade, para aqueles que conseguem visualizá-los na Biblioteconomia (SOUSA; TARGINO, 2016), bem como na CI.

No ano de 1984, os autores Rajagopalan e Rajan realizaram uma interpretação das leis de Ranganathan em que as atualizaram e aprofundaram os seus preceitos, deduzindo, a partir delas, a chamada cinco leis da CI. A reestruturação dos autores se enquadra no pensamento de modernos sistemas de informações e serviços, que as reescreveram como: a informação é para uso (1); a cada usuário sua informação (2); cada informação a seu usuário (3), economize o tempo do usuário, economize o tempo dos cientistas da informação (4), e, por fim, um sistema de informação é um organismo em crescimento (FIGUEIREDO, 1992).

Uma interpretação das Leis na atualidade está presente em Sousa e Targino (2016), no artigo **Cinco Leis da Biblioteconomia/Cinco Leis de Ranganathan**³: resistindo bravamente ao tempo, cujo trabalho é o ponto de partida para o diálogo com a temática da acessibilidade e da inclusão. Em conformidade com essas autoras,

as Leis mantêm traços característicos vinculados, sobretudo, à gestão organizacional, com a ressalva de que são aplicáveis a épocas e a modelos de gestão organizacional distintos, independentemente do tipo de biblioteca, unidades de gestão da informação e ambientes que propiciem a geração e o desenvolvimento de conhecimentos. (SOUSA; TARGINO, 2016, p. 14).

Assim, a partir desses estudos e revisões, contextualiza-se as Leis de Ranganathan com o cotidiano da BU na perspectiva da multiplicidade de usuários, uma vez que elas se completam para o atendimento às suas demandas. Entende-se que cada uma das leis vai influenciando a outra em um movimento dinâmico e cíclico, fazendo-se presentes nos fazeres diário do bibliotecário.

2.1 Primeira Lei - os livros são para usar

De acordo com Sousa e Targino (2016), a primeira Lei – **os livros (informações)**⁴ **são para usar**, trata-se de questões que estão relacionadas ao acesso e à acessibilidade para os usuários da biblioteca. Segundo os autores, essa lei “refere-se ao prédio/às instalações da biblioteca e, portanto, é em sua essência, uma questão de lógica e

³ Grifo nosso.

⁴ Alteração nossa

coerência” (SOUSA; TARGINO, 2016, p. 15). As mesmas autoras ainda mencionam que

se as coleções existem para ser utilizadas, devem estar acessíveis em ambientes que permitam seu uso, incluindo os recursos de acessibilidade para quem mantém necessidades especiais, o qual, quase sempre, precisa contar com o uso de rampas, elevadores e aparatos semelhantes. É provável que, em 1928, Ranganathan não tenha incluído expressamente o tema da acessibilidade. (SOUSA; TARGINO, 2016, p. 15).

Esse tema vem sendo discutido em várias áreas do conhecimento, como na CI, em que se encontram investigações tendo como objeto de estudo os usuários com deficiência visual e os surdos, a acessibilidade informacional, a formação do bibliotecário para o atendimento aos usuários com deficiência, os estudos no contexto da acessibilidade em ambientes digitais, as fontes de informação, o repositório etc. como pode-se observar no quadro 1 em um breve panorama da última década (2010 a 2019).

QUADRO 1 - Investigações na ciência da informação no período de 2010 a 2019

PESQUISADOR	AN O	TÍTULO
FERNANDES, J. D. P. B.	2018	Diagnóstico da acessibilidade informacional na biblioteconomia brasileira
BASTOS, K. V. da S.	2017	Os desafios encontrados no acesso à informação digital por pessoas com deficiência visual Brasília
COSTA, M. K. A.	2015	Inclusão e acessibilidade nas bibliotecas universitárias: a formação e atuação do Bibliotecário
MEZZARI, V. C.	2015	A LIBRAS como elemento de acessibilidade informacional para o surdo no mercado de trabalho
VITORINI, e. F.	2015	Uso da linguagem documentária na busca da informação em bibliotecas universitárias: a perspectiva dos deficientes visuais
LAZZARIN, F. A.	2014	De olho no OPAC da biblioteca universitária: avaliação sobre e-acessibilidade e arquitetura da informação para web com a interação de usuários cegos
BOTELHO, M. de F. C.	2014	Bibliotecas universitárias: mediação e acesso à informação para pessoas com deficiência
ALVES, S. M. da C.	2014	Apropriação da informação por surdos no ambiente web à luz da Ciência da Informação
MALHEIROS, T. M. de C.	2013	Necessidade de informação do usuário com deficiência visual: um estudo de caso da Biblioteca Digital e Sonora da Universidade de

		Brasília
ROCHA, J. A. P.	2013	(In)acessibilidade na web para pessoas com deficiência visual: um estudo de usuários à luz da Cognição Situada
GOMES, C. A. de S.	2013	Direito à informação do surdo: usabilidade e acessibilidade nos espaços virtuais de bibliotecas universitárias federais brasileiras
ALVES, A. V.	2012	Informação e inclusão: um estudo da aplicação de acessibilidade em portais legislativos estaduais
MENEGATTI, Y.	2012	Serviços de informação acessíveis para deficientes visuais em bibliotecas de instituições de ensino superior no município de Florianópolis
SILVA, A. M.	2012	Informação e inclusão acadêmica: um estudo sobre as necessidades socioinformacionais dos universitários cegos do Campos I da UFPB
MORAES, K. V. G.	2011	Seleção de fontes de informação para educação de surdos
SILVA, R. A. da	2011	Usuários de língua brasileira de sinais: perspectivas para repositório educacional aberto
CUSIN, C. A.	2010	Acessibilidade em ambientes informacionais digitais

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

As investigações apresentadas foram realizadas nas linhas de pesquisa Representação da Informação e do Conhecimento e Tecnologia; Comunicação e Mediação da Informação; Informação, Cultura e Sociedade; Memória, Organização, Acesso e Uso da Informação; Produção, Circulação e Mediação da Informação; Fluxos de Informação; Profissionais da Informação; e Informação e Tecnologia. Todos os estudos⁵ mencionados foram realizados em Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação em diversos estados brasileiros em consulta realizada no Catálogo de Teses e Dissertações no *site* da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES, 2020).

Compreende-se que essas investigações dialogam com as Leis de Ranganathan (2009), poupando o tempo do leitor ao gerir a informação e o conhecimento e, ao eliminar barreiras nos ambientes virtuais, as informações poderão ser utilizadas pelos leitores (usuários). É preciso conhecer o usuário da informação e o que ele necessita por meio do estudo de usuário para que cada informação chegue a ele e vice versa. Tal compreensão se fundamenta nos estudos mencionados que objetivam realizar um diagnóstico nas ações da Biblioteconomia brasileira sob o olhar da percepção da área e a sua contribuição para solução do problema; identificar os desafios de acesso à informação enfrentados por PCD visual na interação com os ambientes informacionais digitais; investigar as condições de acessibilidade informacional do surdo no

⁵ Em cinco estudos não é mencionada a linha de pesquisa.

mercado de trabalho por meio do uso da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS); elaborar de diretrizes de acessibilidade digital para contribuir para a elaboração de ambientes informacionais digitais inclusivos, na perspectiva de união de teorias, recomendações e tecnologias (FERNANDES, 2018; BASTOS, 2017; MEZZARI, 2015; CUSIN, 2010), dentre outros.

Ainda sobre a primeira Lei, compreende-se também que os livros/informações serão utilizados se as UI forem um ambiente agradável, em que contemple uma localização de fácil acesso, a organização e o armazenamento de seu acervo, o horário de funcionamento, ou seja, está intimamente ligado à proximidade ou ao distanciamento da biblioteca em relação a seus usuários (SOUSA; TARGINO, 2016).

A localização da biblioteca pode ser um aspecto de inacessibilidade para o seu uso por parte de pessoas que possuam alguma limitação física, pois se referindo a essa acessibilidade física, o entorno da biblioteca pode ser um fator excludente. Isto é, as informações não serão utilizadas.

A dimensão da acessibilidade física/arquitetônica compreenderá também o percurso até a chegada à biblioteca, as calçadas, se existem ou não rotas acessíveis em toda área circundante à BU, vagas de estacionamento preferencial, se a entrada da biblioteca possui degrau, escada, porta giratória ou outro dispositivo de segurança que não seja acessível, maçanetas das portas, o *layout* das salas e das estantes, dentre outros aspectos que podem ser verificados no *Checklist* para bibliotecas: um instrumento de acessibilidade para todos (NICOLETTI, 2010).

2.2 Segunda Lei - cada leitor seu livro

Tomando como base as comparações dos autores Sousa e Targino (2016), a segunda Lei da Biblioteconomia – **a cada leitor seu livro (informação)**⁶ – considera que as BU precisam ter conhecimento dos usuários que atende ou que poderá atender, o que permitirá selecionar fontes de informações de acordo com o perfil desse público, os livros (as informações) são para todos, sem que haja distinção. Assim,

o princípio da informação para todos põe por terra qualquer tipo de discriminação, e, sobretudo, favorece recursos educacionais aos excluídos socialmente, o que só é possível por meio da disseminação do conhecimento e da democratização do acervo. (SOUSA; TARGINO, 2016, p. 18).

Acrescenta-se também à segunda Lei, o estudo de usuários que são investigações realizadas “para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então para saber se as necessidades de

⁶ Alteração nossa.

informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada” (FIGUEIREDO, 1994, p. 7). Por isso, conhecer e ouvir os usuários das bibliotecas torna-se uma fonte de informação relevante para as tomadas de decisões nas BU.

O usuário com deficiência também tem as suas preferências por determinados recursos informacionais e tipos de acesso. Essa particularidade deve-se à especificidade da tipologia da deficiência, para o conforto do seu estudo, para a sua independência, autonomia para uma pesquisa ou leitura, entre outros aspectos. Apreende-se que as informações a respeito do perfil do usuário são estratégias para a gestão das UI, em que os gestores poderão realizar as modificações e implementações necessárias para atender às demandas de sua multiplicidade de usuários. Cabe destacar que, para o atendimento às demandas informacionais, o documento normativo de Política de Desenvolvimento de Acervo/Coleções, por exemplo, precisaria contemplar a aquisição de recursos informacionais diversificado e acessível.

A partir do momento em que se tem conhecimento de quem é esse usuário, do que ele precisa para utilizar e frequentar as UI e quais são as suas demandas informacionais, entende-se que os seus recursos financeiros, tecnológicos e humanos poderão ser melhor dispostos para um atendimento de qualidade. Dispondo, assim, de uma equipe mais capacitada, modernizando os serviços, realizando adaptações em seus espaços e adquirindo livros (informações) para o leitor certo.

Uma vez que no ensino superior estão presentes discentes com as mais diferentes tipologias de deficiência, compreende-se que, para que se faça cumprir a segunda Lei – cada livro o seu leitor –, a mesma informação precisaria estar disponível em suportes informacionais diferentes sem distinção de usuário. Na lei cada leitor seu livro (informação) na interpretação de Figueiredo (1992, p. 187), o autor “determina que as bibliotecas sirvam a todos os leitores, não importa a classe social, sexo, idade, ou qualquer outro fator”.

O Manifesto da *International Federation of Library Associations and Institutions* – IFLA (2012) pela biblioteca multicultural,

los servicios bibliotecarios y de información en un contexto de diversidad cultural y lingüística incluyen tanto la oferta de servicios a todo tipo de usuarios de la biblioteca como la oferta de servicios bibliotecarios dirigidos especialmente a grupos culturales y lingüísticos tradicionalmente más desatendidos. Se debería prestar especial atención a grupos que a menudo sufren marginación en las sociedades con diversidad cultural: minorías, refugiados y solicitantes de asilo, personas con permisos de residència

temporales, trabajadores inmigrantes y comunidades indígenas. (IFLA, 2012, p. 2).⁷

Nesse contexto, considera-se que o ambiente no qual se busca a informação precisa estar organizado e ser desenvolvido para atender tanto as necessidades informacionais dos discentes matriculados no ensino superior, como as demandas também dos docentes, técnicos administrativos e comunidade externa, assegurando, assim, a inclusão e a informação certa para o usuário.

Desse modo, a segunda Lei

sugere que as necessidades de informação dos usuários devem ser satisfeitas em seus requisitos específicos. Para isso, é necessária a organização de serviços e sistemas de informação, em que haja revocação e precisão na provisão de informação, e em que os usuários sejam considerados como o foco do planejamento e da operação dos serviços/sistemas de informação. (FIGUEIREDO, 1992, p. 189).

Isso significa atenção desde a aquisição de fontes de informação, na compra de *softwares* com recursos de acessibilidade, sinalização dos espaços, até a disseminação da informação física ou virtual, o usuário que tem alguma deficiência precisa estar presente nesse processo para, assim, a BU conseguir atender as necessidades desse público.

2.3 Terceira Lei – a cada livro seu leitor

A terceira Lei, **Cada livro (informação)⁸ seu leitor**, completa a segunda Lei enfatizando a necessidade de tornar os recursos informacionais conhecidos pelos seus usuários. Para Sousa e Targino (2016, p. 21), a terceira Lei

tem sua atenção voltada para o livro / a coleção das bibliotecas, e, também, para as expectativas das pessoas. Afinal, estas buscam, em meio ao inesgotável fluxo de dados, “a informação” compatível com uma necessidade específica (pontual) ou com suas demandas informacionais genéricas para o incremento de sua formação pessoal e profissional, para fins de estudo e de pesquisa. (SOUSA; TARGINO, 2016, p. 21).

⁷ Os serviços de bibliotecas e informações em um contexto de diversidade cultural e linguística incluem tanto a oferta de serviços para todos os tipos de usuários de bibliotecas quanto a oferta de serviços de bibliotecas voltados especialmente para grupos culturais e linguísticos tradicionalmente negligenciados. Atenção especial deve ser dada a grupos que são frequentemente marginalizados em sociedades culturalmente diversas: minorias, refugiados e requerentes de asilo, pessoas com autorização de residência temporária, trabalhadores migrantes e comunidades indígenas. (Tradução nossa).

⁸ Alteração nossa.

Ainda sobre o preceito de cada livro seu leitor, o livre acesso ao acervo é destacado pelos autores para que os usuários possam realizar as suas pesquisas, sozinhos. Nesse aspecto, “sem dúvida, a armazenagem e a organização das obras interferem, consideravelmente, no cumprimento do prescrito” (SOUSA; TARGINO, 2016, p. 22). As autoras evidenciam que, no cotidiano de trabalho do bibliotecário, faz-se presente o “treinar, com frequência, o usuário para o uso autônomo das coleções graças a um trabalho permanente e sistemático de conscientização” (SOUSA; TARGINO, 2016, p. 21).

Enfatiza-se que, para os fazeres do bibliotecário que dizem respeito ao treinamento de usuários como também a função do serviço de referência, são necessárias competências para a interação do bibliotecário com o seu usuário, tendo em vista que são sujeitos informacionais com comportamentos, atitudes e formas de se comunicar singulares. Nessa interação, a acessibilidade comunicacional e atitudinal estão presentes e se destacam para que possa ocorrer a comunicação e o trato com o outro de forma correta e compreensível. O que se desenvolve em em uma organização “não diz respeito somente a processos e estruturas, mas abrange, especialmente, as relações entre as pessoas e destas com o trabalho. Cada grupo constrói um clima emocional próprio através da interação e de relações de trocas entre os membros” (WALTER; EIRÃO; REIS, 2010, p. 51)

Interpreta-se, assim, a importância da empatia, de se colocar no lugar do outro, em respeitar a alteridade e em não estigmatizar. Compreende-se que a acessibilidade atitudinal se fará presente quando os profissionais e membros da equipe das UI mudarem o seu comportamento e postura diante dessas pessoas, pois não se visualiza mais uma gestão de UI sem contemplar a diversidade, em não visualizar o que está acontecendo em seu entorno e não iniciar uma mudança na forma de trabalhar.

Para efetivar a terceira lei, considera-se necessário a divulgação do acervo da BU em estantes expositoras nos espaços da biblioteca com diferentes alturas das prateleiras para cada perfil do seu usuários (cadeirante, nanismo, baixa estatura); uso de aparelhos de Televisores que passam informações sobre a biblioteca – horário de funcionamento, quantidade de materiais que podem ser emprestados, os prazos para cada categoria de usuário, aplicação de multas, etc. –; cartazes afixados em murais de aviso com atenção ao tamanho da fonte utilizada e das cores, como também na altura dos materiais expostos; e a divulgação de informações em redes sociais como o Facebook, Twitter e Instagram. Essa atenção deve ser dada à divulgação nos espaços digitais pensando também nas necessidades dos usuários para obter a informação que foi divulgada. Não basta simplesmente disponibilizar de maneira online, mas

deve-se observar as orientações da e-acessibilidade⁹ e os recursos necessários. A e-acessibilidade

objetiva a percepção, compreensão, navegação e interação de pessoas com deficiência (permanentes ou temporárias) com o conteúdo oferecido pelos websites. Tem a missão de remover barreiras que dificultam ou impossibilitam a compreensão e o acesso à informação em ambientes Web. (ROCHA; ALVES; DUARTE, 2011, p. 80).

Aplicar as competências e os conhecimentos do bibliotecário e da equipe para que a informação chegue mais rápido aos usuários contribui também para a prática da terceira Lei, a cada informação o seu leitor, em que

estipula que para cada livro existe um leitor e que os livros devem estar descritos no catálogo, expostos de maneira a atrair leitores e prontamente disponíveis. Essa lei leva a práticas, tais como acesso livre, arranjo coerente na estante, catálogo adequado e serviço de referência. (FIGUEIREDO, 1992, p. 187).

Ao considerar a dimensão da acessibilidade informacional para o uso da informação por todos e a importância da terceira Lei, destaca-se que

os suportes numéricos dos livros, dos sons e das imagens tornam possíveis a partir de então novos modos e acesso à informação, e particularmente, novas visualizações dos textos, que não repousam mais necessariamente sobre o princípio da linearidade, mas continuam a repensar radicalmente a genérica textual como possibilidade de criar ligações hipertextuais em vastos *corpus* documentais. (PODER, 2006, p. 15).

A verdadeira inovação das bibliotecas, mais que os seus recursos de multimídia, talvez seja modificar as regras de interação entre a biblioteca e o seu usuário, e “fazer os próprios itinerários de leitura um novo objeto intelectual, cujo vestígio será preciso conservar e transmitir” (PODER, 2006, p. 17).

2.4 Quarta Lei – poupe o tempo do leitor

Poupar o tempo do leitor é o quarto preceito daquele que se entende como o Pai da Biblioteconomia, compreendendo que só se concretizará nas BU se for praticado alguns requisitos (SOUSA; TARGINO, 2016). Destaca-se aqui também a acessibilidade comunicacional diante da necessidade da sinalização bem feita e planejada para setorização nas

⁹ A e-acessibilidade (ou acessibilidade *Web*) possui intuito similar ao da acessibilidade em outros contextos. Seu propósito é possibilitar acesso democrático a ferramentas, *websites*, aplicativos e serviços baseados na grande rede mundial de computadores. (ROCHA; ALVES; DUARTE, 2011).

bibliotecas, a criação e a divulgação de listas bibliográficas (de referências) de acordo com as demandas da sua comunidade e especificidades para o acesso e o uso dessa informação.

A acessibilidade informacional e tecnológica também está presente na quarta Lei, em que se torna necessária a disponibilização de recursos tecnológicos adequados para a busca da informação e a diversidade de acervo com fontes de informações acessíveis. Para uma UI ser acessível e inclusiva, é preciso que seu acervo seja formado também por fontes em diferentes formatos acessíveis.

Os acervos em formatos acessíveis são aqueles que incluem livros e outros materiais com recursos de acessibilidade (livros em braille, em tinta e braille, audiolivros, livros digitais bilíngues Português/Libras etc.) que possibilitam o acesso ao livro e à leitura para pessoas com deficiência e também são úteis para outros grupos, como os neoleitores. (FORTALECIMENTO, 2016, p. 110).

A internet e as redes sociais podem ser destacadas para poupar o tempo do leitor para busca e acesso à informação. A presença da BU nas redes sociais maximiza o seu contato e a divulgação de novas fontes informacionais e serviços disponíveis, o incentivo à leitura, a realização de *lives*, *chat*, o serviço de referência virtual, o compartilhamento de informações de outras contas que a biblioteca segue e que estão diretamente ligadas ao contexto de atendimento desta UI. O empréstimo automatizado, o acesso remoto ao catálogo da biblioteca, à renovação e às reservas *online* realizadas pelo próprio usuário, juntamente com as outras questões mencionadas anteriormente, contribuem para poupar o tempo do leitor. Esses são alguns exemplos tão relevantes em um contexto de isolamento social e fechamento das bibliotecas pelo qual o país e o mundo passa, atualmente, no ano de 2020, devido ao Coronavírus. A doença, também chamada de *COrona VIRus Disease* (COVID-19), em que o número 19 se refere ao ano de 2019, quando surgiram os primeiros casos, é uma doença infecciosa causada por um tipo de coronavírus recentemente descoberto.

Devido à gravidade da doença, muitas instituições foram fechadas e serviços suspensos. No que tange às bibliotecas,

ciertamente la decisión de restringir los servicios de una biblioteca o de cerrarla es muy difícil y es necesario adoptarla luego de evaluar los riesgos que implica”¹⁰ (IFLA, 2020, *online*). Ainda de acordo com a entidade, “las bibliotecas en las distintas partes del mundo están

¹⁰ Certamente, a decisão de restringir os serviços de uma biblioteca ou de fechá-la é muito difícil e é necessário adotá-la após avaliar os riscos envolvidos”. (Tradução nossa).

enfrentando situaciones muy diferentes, desde mantener todos los servicios hasta el cierre total¹¹ (IFLA, 2020, *online*).

Em casos em que as bibliotecas têm o seu fechamento total, diante dos riscos para os usuários e funcionários, algumas UI estão tomando as seguintes medidas:

- ❖ Garantizan que todo el personal trabaje desde su casa, salvo algunas pocas excepciones. Cuando el personal concurre al lugar de trabajo, garantizan que se respeten las normas de distanciamiento social.
- ❖ Asignan nuevas obligaciones a los bibliotecarios en otros departamentos dentro de las municipalidades; por ejemplo, que utilicen sus capacidades para el manejo de información en servicios sociales o de apoyo sanitario.
- ❖ Generan una comunicación fluida con los usuarios sobre las oportunidades de uso de los recursos o servicios de la biblioteca.
- ❖ Organizan la hora del cuento en formato digital, cuando esté permitido por los derechos de autor.
- ❖ Promueven el uso de bibliotecas digitales y otras herramientas, incluida la posible inversión en adquisición de más contenidos y licencias.
- ❖ Ofrecen prorrogar los plazos para la devolución de libros físicos y aumentan el número de libros electrónicos que los usuarios pueden solicitar en préstamo.
- ❖ Ponen a disposición de otras actividades el espacio y el equipamiento de las bibliotecas, tales como la impresión de equipos de protección personal.
- ❖ Generan conciencia sobre las ofertas digitales a través de la página principal de los sitios web o colocando carteles en las ventanas de los edificios de las bibliotecas.¹² (IFLA, 2020, *online*).

¹¹ Bibliotecas em diferentes partes do mundo estão enfrentando situações muito diferentes, desde a manutenção de todos os serviços até o fechamento total. (Tradução nossa).

¹² Eles garantem que todos os funcionários trabalhem em casa, com algumas exceções. Quando os funcionários frequentam o local de trabalho, eles garantem que as regras para o distanciamento social sejam respeitadas. Eles atribuem novas obrigações aos bibliotecários de outros departamentos dos municípios; por exemplo, que eles usem suas capacidades para gerenciar informações em serviços sociais ou apoio à saúde. Eles geram comunicação fluida com os usuários sobre oportunidades de usar os recursos ou serviços da biblioteca. Eles organizam o tempo da história em formato digital, quando permitido por direitos autorais. Eles promovem o uso de bibliotecas digitais e outras ferramentas, incluindo o possível investimento na aquisição de mais conteúdo e licenças. Eles oferecem estender os prazos para o retorno de livros físicos e aumentar o número de livros eletrônicos que os usuários podem emprestar. Eles disponibilizam espaço e equipamento para a biblioteca para outras atividades, como impressão de equipamentos de proteção individual. Aumente a conscientização sobre as ofertas digitais através da *home page* dos sites ou colocando pôsteres nas janelas dos prédios das bibliotecas. (Tradução nossa).

Portanto, diante desse cenário, as bibliotecas precisaram repensar seus serviços e produtos, em como poder atender os seus usuários, e o que de novo elas poderiam oferecer a eles em um momento tão delicado.

Quanto ao público das bibliotecas, Baganha (2004, p. 26) explicita que ele também está mudando

efetivamente (e sobretudo nas bibliotecas universitárias) ele pretende obter um máximo de informação acerca de um determinado assunto, no mais curto espaço de tempo, está habituado a utilizar os computadores e a aceder à Internet. No seu relativo desconhecimento dos operadores de pesquisa a utilizar em bases de dados bibliográficos, ele poderá ser orientado pelo Bibliotecário, que deverá manter-se em permanente actualização. (BAGANHA, 2004, p. 26).

Partindo da atualização permanente para a prática do trabalho do bibliotecário que pode contribuir para a diminuição do tempo gasto por um usuário na busca e no acesso à informação, encontra-se o serviço do bibliotecário multicultural. De acordo com a IFLA, esse serviço tem algumas missões e compreende-se que elas possam contribuir para poupar o tempo do leitor, no seu dia a dia, em busca de informações e uso de unidades de informações, destacando-se:

- ❖ Fomentar la toma de conciencia del valor positivo de la diversidad cultural y promover el diálogo cultural;
- ❖ Apoyar la inclusión y participación de personas y grupos de diversos orígenes culturales;
- ❖ Promover la alfabetización informacional en la era digital, y el dominio de las tecnologías de la información y comunicación;
- ❖ Promover la diversidad lingüística en el ciberespacio;
- ❖ Fomentar el acceso universal al ciberespacio;
- ❖ Apoyar el intercambio de conocimientos y buenas prácticas en relación con el pluralismo cultural¹³. (IFLA, 2012, p. 2).

Entende-se que as missões anteriormente apresentadas poderiam influenciar ações a serem realizadas nas BU para poupar o tempo o leitor, de maneira que possam ser criados serviços de acordo com o multiculturalismo, pensando em todos, em novas formas de transmitir e disseminar informações a um público tão diversificado.

¹³ Promover a conscientização sobre o valor positivo da diversidade cultural e promover o diálogo cultural; Apoiar a inclusão e participação de pessoas e grupos de diversas origens culturais; Promover a alfabetização da informação na era digital e o domínio das tecnologias da informação e comunicação; Promover a diversidade linguística no ciberespaço; Promover o acesso universal ao ciberespaço; Apoiar o intercâmbio de conhecimentos e boas práticas em relação ao pluralismo cultural. (Tradução nossa).

Segundo Choo (2006, p. 103), a “acessibilidade, que implica a quantidade de esforço e tempo necessário para encontrar e usar uma fonte, é um forte indicador de que uma fonte pode ser utilizada por muitos grupos de usuários [...]”, incluindo também os usuários que possam ter uma deficiência. Pode-se incluir também na quarta lei, a redução do tempo da busca e do acesso às informações no aspecto de desenvolvimento de *softwares*, na perspectiva da usabilidade “como uma qualidade do *software*, ou seja, atributos que incidem sobre o esforço necessário para a sua utilização e sobre a avaliação individual de tal uso por um conjunto explícito ou implícito de utilizadores” (MENESES; SOBREIRA; ROSEMBERG, 2016, p. 180).

No uso dos sistemas pelos usuários, pode-se mencionar que a usabilidade propicia a eles a facilidade de aprendizado, disponibilizando um sistema de fácil uso que pode ser explorado de maneira satisfatória; a eficiência de uso em que o usuário consiga utilizá-lo sem desperdício de tempo; a facilidade de memorização, as interfaces apresentam facilidade para retenção em seu uso, permitindo que os usuários utilizem os sistemas por um longo período; a minimização de erros, pois um sistema deve apresentar o menor número de erros possíveis e oferecer soluções simples e rápidas também para os usuários iniciantes; e, por fim, a satisfação, o sistema precisa agradar ao seu usuário (MENESES; SOBREIRA; ROSEMBERG, 2016).

2.5 Quinta Lei - a biblioteca é um organismo em crescimento

Por fim, na quinta Lei, a biblioteca é um organismo em crescimento que “atua como fundamento à gestão organizacional das bibliotecas como organismos sociais” (SOUSA; TARGINO, 2016, p. 25).

O crescimento da BU pode vir a ocorrer pela expansão do espaço físico para disponibilizar o acervo em constante crescimento, seja por doações ou compras, e cumprir as normas para a acessibilidade arquitetônica como o espaço entre as estantes para o usuário em cadeira de rodas. A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) orienta que,

a largura livre nos corredores entre estantes de livros deve ser de no mínimo 0,90 m de largura. Nos corredores entre as estantes, a cada 15 m, deve haver um espaço que permita a manobra da cadeira de rodas. Recomenda-se atender às necessidades de espaço para circulação e manobra (ABNT, 2004, p. 136).

As fontes acessíveis como os livros em Braille ocupam um espaço maior do que os livros impressos em tinta devido o tipo da escrita que não pode ser comprimida para evitar a perda da informação tátil. A setorização dos espaços para melhor acomodar os estudantes – salas de estudo em grupo e individual – para o trabalho do bibliotecário gestor, para o processamento técnico, sala multiusuário para treinamento de

usuários e recepção de calouros, sala de exposição, dentre outros, afeta o crescimento da biblioteca, mas podem contribuir para atrair novos usuários e estes passarem a frequentar as bibliotecas e tornarem os seus espaços mais dinâmicos e inclusivos.

Para Sousa e Targino (2016, p. 26), na quinta Lei,

o próprio corpo técnico-administrativo precisa se adaptar e dominar novos métodos, técnicas, equipamentos, *softwares* e outras tecnologias, sempre com o intuito primordial de suprir as demandas informacionais do público, em obediência aos preceitos que rondam a gestão da informação e a gestão do conhecimento nas organizações, com a inclusão da gestão das próprias tecnologias. (SOUSA; TARGINO, 2016, p. 26).

Salienta-se que a inclusão pode se iniciar colocando em prática as orientações da legislação e as normas técnicas brasileiras. Esses e outros documentos podem subsidiar as modificações nas BU em seus espaços, mas, primeiramente, é preciso que ocorra uma mudança de cultura, um olhar e uma análise da responsabilidade social da biblioteca para o uso e acesso à informação do cidadão nas bibliotecas brasileiras.

Nessa perspectiva, o papel do bibliotecário é relevante para o cotidiano da biblioteca e a diversidade de discentes que estão presentes no ensino superior e que poderão vir a frequentar as BU, como encontrado em Fortalecimento (2016, p. 63), em que

os profissionais das bibliotecas têm papel fundamental como mediadores entre os livros e os leitores e os futuros leitores. As atividades e mediações a serem propostas na biblioteca, para os públicos com diferentes tipos de deficiência, podem e devem ser as mesmas que as oferecidas para os usuários sem deficiência e realizadas conjuntamente, incorporando uma perspectiva acessível e inclusiva. (FORTALECIMENTO, 2016, p. 63).

As Leis da Biblioteconomia com o olhar na acessibilidade, na inclusão e na PCD contribui para uma BU inclusiva, para a capacitação da equipe de trabalho, para analisar os serviços que atualmente são disponibilizados aos usuários, na prestação de um atendimento de melhor qualidade, no diálogo com os núcleos de inclusão das universidades, na criação de novas formas de disseminação da informação e adaptação dessa informação para a compreensão de seus usuários e suas especificidades – seja em suporte visual, audível ou palpável.

No Manifesto da IFLA (2012), a biblioteca multicultural apresenta alguns princípios em que cada pessoa em uma sociedade global tem direitos a informações e aos serviços bibliotecários. O multiculturalismo poderia também ocupar os espaços nas bibliotecas. A biblioteca poderia ser habitada com novas atividades culturais, pois ela precisa se reinventar sempre e se manter atrativa para os usuários atuais e novos,

caracterizando assim o seu crescimento, com traços de um local vivo, dinâmico e de interação de pessoas. Dessa forma, ao lidar com a diversidade, as bibliotecas deveriam:

- ❖ Servir a todos lo miembros de la comunidad sin discriminación alguna por origen cultural o lingüístico;
- ❖ Ofrecer información en las lenguas y alfabetos pertinentes;
- ❖ Dar acceso a un amplio rango de materiales y servicios que reflejen a todas las comunidades y sus necesidades;
- ❖ Disponer de personal que refleje la diversidad de la comunidad, formados para trabajar y dar servicio a comunidades diversas¹⁴. (IFLA, 2012, p. 2).

Esse último preceito de Ranganathan (2009), assim como os demais, é fortemente marcado por atualização e adequações nos espaços das BU pela presença marcante da TIC que permite inovar, poupar o tempo do leitor, disponibilizar novas formas de acesso à informação, exigindo que bibliotecas e bibliotecários acompanhem e caminhem nessa nova direção.

Sobre a influência que o meio externo realiza nas BU nos aspectos comunidade, usuários e acervo, tem-se que

- a) A comunidade, pois mudanças na sociedade (leis, valores, problemas políticos, econômicos, sociais, etc.) podem interferir, direta ou indiretamente nas unidades de informação;
- b) Os usuários, cujos perfis, expectativas e opiniões são elementos fundamentais no processo de planejamento e que fornecerão o feedback indispensável ao processo de avaliação.
- c) O acervo – o autor não menciona descrição para esse aspecto. Mas ele se refere a vários tipos de fontes de informação disponibilizados aos usuários. (ALMEIDA, 2009, p. 32).

Dessa forma, entende-se que o olhar para as bibliotecas precisa ser mudado, conforme encontrado em Juliatto (1988, p. 106), ao dizer que “a biblioteca concebida como um lugar onde livros são classificados, estocados e usados é coisa do passado”.

3 Considerações finais

Disponibilizar uma BU inclusiva e acessível para todos é a efetivação dos direitos das PCD no contexto ao acesso à informação e ao conhecimento. Compreende-se que essas pessoas no cotidiano buscam

¹⁴ Servir a todos os membros da comunidade sem qualquer discriminação com base na origem cultural ou linguística; oferecer informações nos idiomas e alfabetos relevantes; dar acesso a uma ampla gama de materiais e serviços que refletem todas as comunidades e suas necessidades; ter funcionários que reflitam a diversidade da comunidade, treinados para trabalhar e servir diversas comunidades. Tradução nossa.

apenas que seus direitos sejam cumpridos por meio da legislação brasileira, da criação de uma cultura organizacional inclusiva e do comportamento dos gestores apreendendo que essas ações, conjuntamente, possam atenuar e até mesmo suprimir as desvantagens que elas passam em relação à pessoa sem deficiência nas UI.

Salienta-se que, ao propor essa discussão no âmbito das bibliotecas, tem-se o intuito de incitar que os bibliotecários atentem-se para o seu papel social e sua responsabilidade de eliminar barreiras para o acesso à informação a essa multiplicidade de sujeitos informacionais, pois “as bibliotecas existem para suprir as demandas sociais” (SOUSA; TARGINO, 2016, p. 11). Sabe-se que essas discussões vêm sendo realizadas no universo das bibliotecas, mas ainda de forma incipiente e parcimoniosa, sendo necessário dar mais destaque a ela.

A partir do momento em que há um discurso de uma sociedade para todos, sem barreiras, com discentes e colaboradores com deficiência no universo das IES, e uma legislação para garantir os direitos das PCD concebe-se que este cenário precisa ser pensado e discutido no âmbito das bibliotecas, e em particular das BU.

O destaque dado às BU, além dos números do INEP (2017), deve-se igualmente ao fato de que as práticas e as discussões por uma educação para todos acontece no ensino básico, em que as crianças com deficiência estão sendo recebidas no sistema educacional e que, com o passar dos anos, aqueles que conseguirem superar os obstáculos sejam eles físicos, atitudinais, comunicacional, dentre outros, entrarão nas universidades brasileiras, serão usuários das BU e se depararão com mais dificuldades. Vale destacar que os profissionais que atuam na biblioteca escolar passam por dificuldades e precisam realizar semelhantemente o processo de inclusão nesse espaço.

Partindo-se do conhecimento de que no ensino superior existem discentes cegos, com baixa visão, daltônicos, surdos, em cadeira de rodas, com paralisia motora, autismo, entre outros, sugere-se refletir e avaliar nas BU as seguintes recomendações: a) evitar o uso de cores na sinalização e avisos na biblioteca, tal recomendação decorre do fato de que nem todas as pessoas percebem facilmente as diferenças das cores; b) observar a altura do balcão de atendimento para a pessoa em cadeira de rodas ou baixa estatura, bem como ao emprestar a chave do armário/escaninho a uma pessoa de baixa estatura, atentar para não realizar o empréstimo para um armário muito alto; c) a organização do mobiliário de maneira mais clara, evitando obstruir a passagem, atenção aos espaços entre as estantes, permitindo o giro da cadeira de rodas, atenção a pilastras e mesas que atrapalhe e/ou obstrua o deslocamento dos usuários, o espaço do mobiliário onde ficam os terminais de consulta, se eles permitem a entrada da cadeira de rodas; d) os terminais de

consulta com a opção de aumentar a resolução da tela, ampliar a fonte, o contraste, teclados em Braille, monitores maiores, teclado expandido preto e amarelo, teclado em Braille; e) sinalização – em Braille, em tinta, em LIBRAS e em leitura fácil em relação à linguagem, ao conteúdo e à forma utilizada, atentando-se para as PCD intelectual e também para as pessoas com baixo letramento. Portanto, esses são alguns pontos que podem ser observados no dia a dia nas bibliotecas e que se fazem presentes na aplicabilidade das Leis de Ranganathan no contexto em que se propôs essa discussão.

Quanto às mudanças que ocorrem no âmbito das BU, pode-se mencionar a presença delas no ambiente virtual com destaque para as redes sociais que favorecem um contato mais próximo com os usuários e também mais rápido para a disseminação da informação, exigindo ao profissional nova forma de atender os usuários *online* e ter atenção à acessibilidade no espaço virtual. Nesse contexto, destaca-se que, em casos de publicações que contenham imagens, a atenção deve ser dada à descrição das mesmas para que as PCD visual, por exemplo, e que utilizam leitores de texto, possam ter o mesmo acesso à informação que ali está presente para a pessoa vidente, isto é, a audiodescrição.

Destaca-se que o caminho da inclusão e da acessibilidade na sociedade e, conseqüentemente, nas bibliotecas brasileiras, é cheio de percalços, constituindo-se como relativamente nova a sua discussão no cotidiano das bibliotecas que só será construído e efetivado com a participação de todos. Um trabalho em equipe e multidisciplinar poderá possibilitar uma mudança em um cenário ainda marcado pela exclusão. Tal entendimento se baseia e se fundamenta na prática profissional e nas investigações realizadas na CI, na qual se observa as falas dos interlocutores.

Por fim, o usuário que tem algum tipo de deficiência precisa ser ouvido e participar de alguma forma ou em algum momento do processo da gestão da informação e das UI. Compreendendo, ainda, que ele é uma fonte de informação importante para tomada de decisão dos gestores, dos desenvolvedores de *softwares*, bem como para a melhoria do atendimento prestado.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). *NBR 9050: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos*. 2.ed. Rio de Janeiro, 2015.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009.

ALVES, Alan Vasconcelos. *Informação e inclusão: um estudo da aplicação de acessibilidade em portais legislativos estaduais*. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

ALVES, Sarah. Miglioli. da Cunha. *Apropriação da informação por surdos no ambiente web à luz da Ciência da Informação*. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.

BAGANHA, Filomena. Novas bibliotecas, novos conceitos. *Revista da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais*, Porto, n. 1, p. 93-97, 2004. Disponível em: <https://bdigital.ufp.pt/handle/10284/616>. Acesso em: 18 maio 2020.

BASTOS, Karolina Vieira da Silva. *Os desafios encontrados no acesso à informação digital por pessoas com deficiência visual*. 2017. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

BOOTH, Tony; AINSCOW, Mel. *Index para a inclusão: desenvolvendo a aprendizagem e a participação nas escolas*. 3. ed. Bristol: CSIE, 2011.

BOTELHO, Maria de Fátima Cleômenis. *Bibliotecas universitárias: mediação e acesso à informação para pessoas com deficiência*. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Bahia, Bahia, 2014.

BRASIL. *Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991*. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Diário Oficial: República Federativa do Brasil: seção 1, Brasília, DF, ano 129, n. 142, p.14809. 25 jul. 1991.

BRASIL. *Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000*. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Diário Oficial: República Federativa do Brasil: seção 1, Brasília, DF, ano 138, n. 244-E, p. 2. 20 dez. 2000.

BRASIL. *Decreto nº 9.508, de 24 de setembro de 2018*. Reserva às pessoas com deficiência percentual de cargos e de empregos públicos ofertados em concursos públicos e em processos seletivos no âmbito da administração pública federal direta e indireta. Diário Oficial: República Federativa do Brasil: seção 1, Brasília, DF, ano 155, n. 185, p.3. 25 ser. 2018.

BRASIL. *Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015*. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial: República Federativa do Brasil: seção 1, Brasília, DF, ano 152, n. 127, p.2-11. 7 jul. 2015.

BUFREM, Leilah Santiago. Fundamentos sociais e políticos da Biblioteconomia. *Educ. Rev.*, Curitiba, n.4, jan./fev.1985. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/er/n4/n4a08.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2020.

CARMO, Ruleandson do; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Sujeito informacional, conceito em emergência: uma revisão teórico-conceitual em periódicos Ibero-Americanos. *Inf. & Soc.:Est.*, João Pessoa, v.30, n.1, p. 1-22, jan./mar. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/43934/29689>. Acesso em: 24 abr. 2020.

COORDENAÇÃO de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). *Catálogo de Teses e Dissertações*. Disponível em: <https://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/#/> Acesso em: 15 jun. 2020.

COSTA, Michelle Karina Assunção. *Inclusão e acessibilidade nas bibliotecas universitárias: a formação e atuação do bibliotecário*. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas gerais, Belo Horizonte, 2015.

CUSIN, Cesar Augusto. *Acessibilidade em ambientes informacionais digitais*. 2010. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2010.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. *Manual de estudos de usuários da informação*. São Paulo: Atlas, 2015.

CYSNE, Fátima Portela. *Biblioteconomia: dimensão social e educativa*. Fortaleza: EUFC, 1993.

FERNANDES, Joana D'Arc Páscoa Bezerra. *Diagnóstico da acessibilidade informacional na biblioteconomia brasileira*. 2018. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) –Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2018.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *A modernidade das cinco leis de Ranganathan*. Ci. Inf., Brasília, v. 21, n. 3, p. 186-191, set/dez. 1992. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/viewFile/430/430>. Acesso em: 15 jun. 2020.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Estudos de usos e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

FORTALECIMENTO de bibliotecas acessíveis e inclusivas (Manual orientador). São Paulo: Mais Diferenças, 2016.

GALVÃO, Maria Cristiane Barbosa. Os conceitos dos termos biblioteconomia, documentação e ciência da informação. *R. Bras. Bibliotecon. e Doc.*, São Paulo, v. 26, n. 1/2, p. 100-114, jan./jun. 1993. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/19245>. Acesso em: 10 maio 2020.

GOMES, Claudiana Almeida de. *Direito à informação do surdo: usabilidade e acessibilidade nos espaços virtuais de bibliotecas universitárias federais brasileiras*. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2013.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). *Manifesto IFLA por la biblioteca multicultural: la biblioteca multicultural - portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo*. 2012. Disponível em: <https://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto-es.pdf>. Acesso em: 10 maio 2020.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). *COVID-19 y el sector bibliotecario global*. 2020. Disponível em: <https://www.ifla.org/ES/node/92983>. Acesso em: 12 jun. 2020.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). *Sinopses Estatísticas da Educação Superior*. 2017. Disponível em: http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/resumo_tecnico/resumo_tecnico_censo_da_educacao_superior_2017.pdf. Acesso em: 10 maio 2020.

JULIATTO, Clemente Ivo. *Pensando na biblioteca universitária*. Educ. Bras. Brasília, v. 10, n. 21, p. 105-123, 1988.

LAZZARIN, Fabiana Aparecida. *De olho no OPAC da biblioteca universitária: avaliação sobre e acessibilidade e arquitetura da informação para web com a interação de usuários cegos*. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

LE COADIC, Yves-François. *A ciência da informação*. Brasília, DF: 1996. 119p.

LIMA, Pricila Augusta. *Educação inclusiva e igualdade social*. São Paulo: AVERCAMP, 2006.

MALHEIROS, Tania Milca de Carvalho. *Necessidade de informação do usuário com deficiência visual: um estudo de caso da Biblioteca Digital e Sonora da Universidade de Brasília*. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

MENEGATTI, Yara. *Serviços de informação acessíveis para deficientes visuais em bibliotecas de instituições de ensino superior no município de Florianópolis*. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

MENESES, Felipe Augusto Vieira; SOBREIRA, Elizabeth de Jesus; Rosemberg, Dulcinéa Sarmento. Estado do conhecimento sobre usabilidade na revista *Ciência da Informação*. *Ci.Inf.*, Brasília, v.45 n.1, p.194-193, jan./abr. 2016.

MEZZARI, Vanessa Caroline. *A Libras como elemento de acessibilidade informacional para o surdo no mercado de trabalho*. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2015.

MIKSA, F. L. Library and information science: two paradigms. In: VAKKARI, P.; CRONIN, B. *Conceptions of library and information science*. London: University of Ta, 1992.

MORAES, Karla Viviane Garcia. *Seleção de fontes de informação para educação de surdos*. 2011. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

NICOLETTI, Tamini Farias. *Checklist para bibliotecas: um instrumento de acessibilidade*. 2010. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2010.

O PODER das bibliotecas: a memória os livros no ocidente. 2. ed. Rio e Janeiro: Editora UFRJ, 2006.

OLIVEIRA, Tory. Dicionário da inclusão: aprenda quais são os termos corretos e ensine seus alunos. *Revista Nova Escola*, São Paulo, n. 319, fev. 2019.

RAJAGOPALAN. J.S., RAJAN, T.N. Use of information in science and research with emphasis on national development some Indian experiences. *International Forum on Information and Documentation*, v.9, n.3, p.3-9,1984.

RANGANATHAN, Shiyali Rmamrita. *As cinco leis da biblioteconomia*. Brasília, DF, Briquet de Lemos, 2009.

REYNOLDS, Michael M. Commentary on education for special librarianship. *Special Libraries*, v.62, n.3, p.125-128, mar. 1971.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; ALVES, Cláudio Diniz; DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. E-acessibilidade e usuários da informação com deficiência. *Inc. Soc.*, Brasília, v. 5, n. 1, p.78-91, jul./dez. 2011. Disponível em: <http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1668/1874#>. Acesso em: 12 jun 2020.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira. *(In)acessibilidade na web para pessoas com deficiência visual: um estudo de usuários à luz da Cognição Situada*. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

RODRÍGUEZ VILLASEÑOR, Isabel. Metodología para la enseñanza y el aprendizaje em materia de estúdios de usuarios de información. *In: RÍOS ORTEGA, Jaime; RAMÍREZ VELÁZQUEZ, César Augusto. Oportunidades y retos en la formación, investigación y aplicación del conocimiento bibliotecológico*. México: Instituto de Investigacions Bibliotecológicas y de la Información, 2012. Disponível em: http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/CL515/1/oportunidades_y_retos_conocimiento_bib_isabel_villasenor_rodriguez.pdf. Acesso em: 11 jun. 2020

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. *Perspec. Ci. Inf.*, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/08/pdf_fd9fd572cc_0011621.pdf . Acesso em: 10 maio 2020.

SASSAKI, Romeu Kazumi. *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SILVA, Aparecida Maria da. *Informação e inclusão acadêmica: um estudo sobre as necessidades socioinformacionais dos universitários cegos do Campos I da UFPB*. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2012.

SILVA, Romario Antunes da. *Usuários de língua brasileira de sinais: perspectivas para repositório educacional aberto*. 2011. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

SOUZA, Mônica Sena de *et al.* Acessibilidade e inclusão informacional. *Inf. Inf.*, Londrina, v. 18, n.1, p. 1-16, jan./abr. 2013.

SOUZA, Maria Eliziana Pereira de; TARGINO, Maria das Graças. Cinco leis da Biblioteconomia/cinco leis de Ranganathan: resistindo bravamente ao tempo. *Ci. Inf. Rev.*, Maceió, v. 3, n. 1, p. 11-29, jan./abr. 2016.

Disponível em: <http://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/2334> . Acesso em: 12 jun. 2020.

VITORINI, Érica Fernanda. *Uso da linguagem documentária na busca da informação em bibliotecas universitárias: a perspectiva dos deficientes visuais*. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Marília, 2015.

WALTER, Maria Tereza Machado Teles; EIRÃO, Thiago Gomes; REIS, Luciana Araújo. *Regulamentos, orçamentos, etcétera: miniguia*. Brasília: Briquet de Lemos, 2010.

ZAHER, Célia R. *et al.*, Da documentação à informática. In: SILVA, Benedicto. *Da documentação à informática*. Rio de Janeiro: FGV, 1974.