

O BIBLIOTECÁRIO E O ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS COM NECESSIDADES ESPECIAIS EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Danielle da Silva PINHEIRO¹

RESUMO

A necessidade de se oferecer um atendimento especializado às pessoas que apresentam necessidades especiais (NE), tem sido objetivo das mais diferentes comunidades baseadas na implementação de políticas públicas de aspecto inclusivo, iniciadas com a Declaração de Salamanca em 1994. Nesse contexto, o presente trabalho tem como objetivos: ampliar as possibilidades de acesso à informação; identificar a disposição física das Unidades de Informação e analisar a formação do profissional no tocante às questões do usuário especial. Como procedimentos metodológicos adotamos o levantamento bibliográfico da área de Biblioteconomia e Educação Especial, a análise do currículo pleno do curso de Biblioteconomia, visitas técnicas a Instituições (tanto Unidades de informação, quanto instituições especializadas em portadores de NE), aplicação de questionários a usuários e bibliotecários, relatos de professores especialistas. Nas considerações finais apresentamos alguns indicativos que nortearão a postura do bibliotecário como agente de informação aos usuários especiais.

Palavras-chave: Bibliotecário; Portadores de necessidades especiais (deficiências); Inclusão; Atuação profissional e Unidades de Informação.

Atualmente vive-se um momento histórico, caracterizado por crises e mudanças, mas também pelo surgimento de oportunidades. Na área da deficiência, por exemplo, foi comprovada esta idéia ao observar as pessoas com necessidades especiais nas ruas e locais públicos lutando pelos seus direitos, pela reserva de mercado, pela educação e pela inclusão. Hoje no esporte, por exemplo, conquistam mais medalhas do que os atletas “não deficientes” como aconteceu nas Paraolimpíadas. Em algumas propagandas, observa-se até uma bibliotecária portadora de deficiência auditiva que atendia seus usuários através da leitura labial.

¹ Aluna do 3º ano do curso de Biblioteconomia com monografia sob orientação da Dra.Ely F. Tannuri de Oliveira do Departamento de Ciência da Informação e Dra.Maria de Fátima Reipert Godoy do Departamento de Educação Especial da Faculdade de Filosofia e Ciências – Unesp, cep 17525-900 Marília, São Paulo - Brasil.

Surge daí um esforço ainda que precário para adaptar transportes, meios de acesso à informação, programas para computadores que permitem leitura e navegação pela Internet, semáforos com sinalizadores, rampas, rebaixamento de guias, adaptação de automóveis, instalação de elevadores, materiais em método Braille, linguagem dos sinais (libras).

Mas nem sempre o portador de deficiência se mostrou e foi visto na sociedade dessa forma. Durante anos, o indivíduo que possuía limitações ou defeitos foi designado como “o deficiente”, o que não o configura como incapaz. Os indivíduos portadores de deficiência, assim como os considerados não deficientes têm o direito de aprender, trabalhar e ter acesso ao vasto universo do conhecimento.

Nesta perspectiva, este estudo visa diversificar o atendimento em Unidades de Informação, na tentativa de atingir um número maior desses usuários e suprir suas respectivas necessidades.

Esta pesquisa que se encontra em andamento foi motivada por algumas verificações, como por exemplo, o número reduzido de trabalhos publicado referentes ao tratamento dos portadores de deficiência em ambientes bibliotecários. Os deficientes visuais, cujas preocupações são mais antigas, pouco têm a comemorar. No entanto, sobre eles há muitos textos e até Unidades Informacionais específicas. Isto justifica a importância da introdução de um estudo como este que está voltado para sugerir práticas de inclusão a todos os portadores de NE em espaços informacionais.

A presente pesquisa não visa propor um sistema assistencialista. Busca-se um sistema que proporcione conhecimento. Busca-se abordar a questão do usuário portador de necessidades especiais (no caso desta pesquisa, as deficiências) requer uma breve análise sobre esses indivíduos estigmatizados.

Como procedimentos metodológicos será realizado um levantamento bibliográfico na área de Biblioteconomia e Educação Especial considerando que esta pesquisa em andamento pretende-se ainda fazer uma análise do currículo do curso de Biblioteconomia para verificar como a disciplina contempla a questão do usuário especial. Algumas instituições serão visitadas (tanto Unidades de Informação como instituições especializadas em portadores de NE) para verificar como estão preparadas para receber esse indivíduo.

Em todas as épocas e culturas, a humanidade atravessou diversas fases no que se refere às práticas sociais. Retroceder-se um pouco na história, pode-se lembrar do

comportamento de alguns povos frente aos indivíduos com algum tipo de deficiência. Assim acontecia em Esparta, onde uma comissão reconhecia o indivíduo “diferente” e dava-lhe o direito de sobreviver ou não. Os gregos também compartilhavam desse pensamento, colocando esses indivíduos na roda dos expostos. Na gálea, eram sacrificados em nome do deus Teotastes nas festas do Agário. Na China, ao primeiro sinal de alguma deficiência eram jogados ao mar.

Após muito tempo é que finalmente conseguiram despertar alguma consideração da sociedade, passando então da rejeição a prática da integração social e agora à adoção da filosofia da inclusão. Isso começou a ser discutido, mais amplamente, após a realização de dois eventos internacionais que resultaram nos seguintes documentos: a Declaração de Jontiem em 1989 na Tailândia e a Declaração de Salamanca na Espanha em 1994, onde se iniciou todo um processo reflexivo em relação a mudanças que deveriam ser adotadas para que se efetivasse a proposta de ensino inclusivo.

Segundo Sassaki (1997), a “inclusão seria o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir em seus sistemas sociais gerais, as pessoas com necessidades especiais, a fim de que estas possam assumir seus papéis na sociedade”.

É nesse sentido que a mudança de atitudes e paradigmas torna-se fundamental para a construção de uma sociedade inclusiva, com o propósito de devolver a esses indivíduos o direito e o reconhecimento, conscientizando a todos de que deficiência não significa incapacidade e nem justifica o preconceito e a exclusão.

Para Goffman (1982), a “discriminação e a exclusão são estigmas, atributos profundamente depreciativos para muitas categorias de pessoas marcadas com algum sinal corporal que as diferencie daquelas tidas como ‘normais’”.

Verifica-se então que, esse processo de inclusão apresenta dois lados: de um, a sociedade começa a “perceber” a existência das pessoas portadoras de deficiência e começa a se organizar para acolhê-las. De outro lado, essas mesmas pessoas começam a se mostrar reivindicando seus espaços e exercendo seu papel como cidadão.

Em busca dessa inclusão encontram-se os portadores de deficiência que já em 1989 no Brasil, representavam cerca de 10 % da população, ou seja, mais de 17 mil indivíduos com deficiência, sejam elas de caráter **físico** (alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano acarretando o comprometimento da função física congênita ou adquirida); **auditiva** (perda total ou parcial das possibilidades auditivas, variando em graus e níveis que vão de 25 decibéis a anacusia- surdez profunda); **visual**

(acuidade visual igual ou menor que 20/200 no melhor olho ou campo visual inferior a 20 segundo a tabela de Snellen. Ou ainda a ocorrência de ambas situações.) **mental** (funcionamento intelectual significativamente abaixo da média com limitações) ou ainda com **deficiências múltiplas** (trata-se da associação de duas ou mais deficiências primárias; física, auditiva visual ou mental).

FUNÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO, AS UNIDADES INFORMACIONAIS E O USUÁRIO ESPECIAIS

Com base nesta fundamentação, podemos analisar o papel do bibliotecário nas Unidades de Informação (no caso as bibliotecas) e verificar seus reflexos no contexto social e cultural da sociedade.

Acredita-se que a missão das Unidades de Informação seja cumprir seu papel social de forma dinâmica e útil voltado para os anseios e interesses da população, contribuindo para a solução de problemas sociais, coordenando suas atividades com as de outras instituições sejam elas educativas, sociais ou culturais.

Frente a isto, ainda é necessário enfatizar que as Unidades de Informação devem atingir a todas as categorias da população e suas necessidades, oferecendo informações, conhecimento, atendendo as demandas dos usuários e proporcionando a todos o livre acesso aos registros do conhecimento. Foskett (1973, p.13) afirmou:

Quando todas as lições do passado tiverem sido aprendidas, compreendidas e tiverem sido levados em conta os objetivos e as aspirações dos que produzem e dos que utilizam o conhecimento: quando as realizações tecnológicas tiverem sido dominadas e postas a serviço do HOMEM e não o contrário: quando o que proporcione ativamente a transferência do conhecimento e também a custódia dos registros, teremos então planejado e construído uma organização que coordenará o esforço social em prol da consecução de um propósito socialmente válido.

Nesse contexto, o bibliotecário tem um papel importante, pois é dele que depende a inclusão ou a exclusão dos indivíduos portadores de necessidades especiais em sua Unidade de Informação, portanto é responsabilidade desse profissional adequá-lo. Segundo Almeida (2000 p.88):

A falta de espaço ou o espaço inadequado para as pessoas afeta funcionários e usuários, podendo ser a causa de conflitos e relacionamentos difíceis, baixa qualidade de atendimento, insatisfação, alta rotatividade de funcionários e baixa frequência de usuários. Os mesmos problemas poderão também estar presente se questão não for a falta de espaço, mas sua inadequação, ou seja, quando apresentar barulho, desconforto, mobiliário inadequado, equipamento obsoleto ou sem manutenção, falta de segurança etc.

Dentre algumas das dificuldades encontradas pelos usuários com NE em Unidades Informacionais, podemos apontar até o momento da pesquisa:

- **Barreiras arquitetônicas:** escadas no ambiente, altas estantes e pouco espaço entre uma e outra para movimentação, poucas rampas de acesso e falta de elevadores no local.
- **Dificuldade de Comunicação e compreensão:** dependendo do tipo de deficiência este item se torna mais complexo, devido ao fato de que cada necessidade exige uma postura específica. Por exemplo, um deficiente auditivo, necessita de alguém que o compreenda e se comunique seja por linguagem dos sinais ou outra forma aplicável de compreensão e comunicação, assim como um portador de deficiência visual necessita de encaminhamento.
- **Falta de materiais especializados:** mesmo após tanto tempo, o método Braille ainda não está tão disponível uma vez que representa um custo relativamente alto, assim como materiais que trabalham a coordenação, fitas de áudio que também são pouco utilizadas.
- **Falta de tecnologia adequada e/ou adaptada:** hoje se conta com softwares que facilitam o relacionamento entre o indivíduo e a máquina mesmo que esse não seja portador de deficiência. O programa *Doxvox* é um exemplo, utilizado tanto para portadores de deficiência quanto para as pessoas não deficientes com grande eficácia.

- **Falta de capacitação profissional (real):** O bibliotecário tem se preocupado muito com sua qualificação atualmente e a preocupação com seu usuário não pode ser esquecida.
- **Dificuldade de integração (inclusão):** Há uma barreira não só nos ambientes informacionais como em toda sociedade que acaba excluindo uma parcela da população pelo fato de desconhecer-la ou ignorá-la. É justamente isso o que vem acontecendo com os indivíduos portadores de NE .

CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

É pensando nesse cenário que se acredita que o bibliotecário pode contribuir para que os indivíduos portadores de NE tenham acesso à informação, ao conhecimento e tudo o que uma Unidade informacional possa lhes oferecer.

A transferência de informações aos usuários com necessidades especiais deve ser mais atenta e paciente possível. A preocupação que a Biblioteconomia deve ter é formar profissional atual e capacitado para atender todo tipo de usuário.

É na organização de um ambiente propício e diversificado, no atendimento especializado e na integração com esse usuário que o bibliotecário pode e deve contribuir. Depende desse profissional a transferência de informação, a inclusão ou a exclusão desses usuários em uma Unidade de Informação e conseqüentemente na Sociedade da Informação.

Dessa maneira, a situação apresentada exige um repensar dos currículos dos cursos para que contemplem a inclusão dos usuários com as mais diferentes necessidades. Especialmente a disciplina de “Estudo do Usuário” deverá tratar de questões desta natureza.

Assim, o bibliotecário como profissional da informação não deve negar o mundo informacional a nenhum tipo de usuário e sim disponibilizar esse universo oferecendo-lhe condições para que esse se sinta parte da instituição e venha a ela sem constrangimento.

Ao disponibilizar serviços especiais para esses usuários sejam eles reais ou potenciais, a Unidade Informacional estará contribuindo para o crescimento social do

indivíduo, conseqüentemente contribuindo para o desenvolvimento da comunidade. Acredita-se proporcionar uma aproximação entre o bibliotecário e esse usuário, contribuindo com indicadores de pesquisa, bem como propor sugestões para estudos posteriores do gênero.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. B. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 2000. 112p.

FOSKETT, D. J. Alguns aspectos sociológicos dos sistemas formais de comunicação do conhecimento. *Revista de Biblioteconomia*, Brasília, v.1, n.1, p.12-13, jan/jun. 1973.

GOFFMAN, E. *Estigmas: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada*. Tradução M.B. M. L. Nunes. 4 ed. Rio de Janeiro: Zahar editores, 1982.

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

ARTIGO RECEBIDO EM 2003.