



Papel das bibliotecas de ensino superior no Apoio a Utilizadores com Necessidades Especiais

Ana Bela Martins

Serviços de Biblioteca e Informação Documental da Universidade de Aveiro
abela@ua.pt

Andrea Martins

Serviços de Biblioteca e Informação Documental da Universidade de Aveiro
andrea.c.mart@ua.pt

Resumo: O propósito deste trabalho é essencialmente, numa primeira parte, dar a conhecer os serviços de apoio ao utilizador nas bibliotecas, no contexto das novas formas de aprendizagem, resultantes das recentes mudanças ocorridas nas instituições de ensino superior, com o processo de Bolonha. Pretende-se aqui focar o papel que atualmente as bibliotecas universitárias têm no desenvolvimento de competências de literacia informacional dos utilizadores com necessidades especiais, mormente utilizadores cegos e amblíopes. São dados a conhecer alguns serviços de valor acrescentado desenvolvidos pelas bibliotecas da Universidade de Aveiro, bem como novas iniciativas e projetos de apoio a este grupo de utilizadores.

Palavras-chave: Bibliotecas; Necessidades especiais; Acesso à informação

Abstract: The purpose of this work is to make information available on the existing support services to library users, in the context of the new forms of learning, resulting from the changes suffered by higher education institutions under the Bologna process. This article focuses on the role that academic libraries currently have in developing the information literacy skills of users with special needs, especially the blind and the visually impaired. Some added-value services developed by the libraries at the University of Aveiro are also presented, as well as the initiatives and projects that support this specific group of users.

Keywords: Academic libraries; People with disabilities; Information access

Resumen: La finalidad de este trabajo es, en primer lugar, informar sobre los servicios de apoyo a los usuarios de las bibliotecas, en el contexto de las nuevas formas de aprendizaje, como resultado de los recientes cambios en las instituciones



universitarias, derivadas del proceso Boloña. Pretendemos centrarnos en el papel que tienen, en la actualidad, las bibliotecas universitarias en el desarrollo de habilidades de alfabetización en información de los usuarios con necesidades especiales, principalmente los usuarios ciegos o amblopes. Se presentan algunos servicios de valor añadido desarrollados por las bibliotecas de la Universidad de Aveiro, así como nuevas iniciativas y proyectos de apoyo a este grupo de usuarios.

Palabras clave: Bibliotecas universitarias; Personas con discapacidad; Acceso a la información

Introdução

Numa sociedade globalizante, potenciada pelas novas ferramentas da Web social onde a informação circula por vários canais, os indivíduos com necessidades especiais também não podem deixar de ter direito a aceder a toda a quantidade de informação digital. Assim, longe vão os tempos em que uma deficiência específica era sinónimo de desinformação e, conseqüentemente, exclusão social. O apoio técnico e informacional a todos os indivíduos é um dos princípios da preocupação nacional e internacional dos direitos humanos.

Por acessibilidade entende-se *“a facilidade de acesso e de uso de ambientes, produtos e serviços por qualquer pessoa e em diferentes contextos. Envolve o Design Inclusivo, oferta de um leque variado de produtos e serviços que cubram as necessidades de diferentes populações (incluindo produtos e serviços de apoio), adaptação, meios alternativos de informação, comunicação, mobilidade e manipulação.”* (Godinho, 2010)

Ao nível da acessibilidade Web, as preocupações dos membros da World Wide Web Consortium (W3C, 2011) em tornar a Web acessível a todos, levaram também a que se elaborasse um conjunto de diretrizes para garantir a acessibilidade do conteúdo na Web a pessoas com deficiência (WAI, 2011), assim como uma maior rapidez no acesso a esses mesmos conteúdos. De facto, várias são as iniciativas que provam que a informação e os recursos caminham já a passos largos para uma clara inclusão social e digital dos utilizadores com necessidades especiais.

Segundo informações recolhidas dos CENSOS de 2001, (INE, 2011), as pessoas com pelo menos uma deficiência representavam 6,1% da população residente total portuguesa. Sendo que destas 40% eram deficientes auditivos e visuais. As pessoas com deficiência visual representavam cerca do dobro das que tinham deficiência



auditiva e 25,7% da população deficiente tinha problemas visuais. Concluindo-se assim que, a quantidade de indivíduos com necessidades especiais é bastante significativa. Exemplo, disso mesmo se constata na Universidade de Aveiro, onde o número de alunos com estas tipologias também tem sido notável. Esta nova realidade veio exigir às bibliotecas um novo papel ao nível da facilitação no acesso à informação aos utilizadores cegos e amblíopes, bem como uma aposta em novas ferramentas que lhes permitam o acesso às plataformas digitais, que caracterizam a sociedade de informação. Sem dúvida alguma que as tecnologias de apoio baseadas nas tecnologias da informação e comunicação permitem-lhes garantir uma maior autonomia, agilidade e rapidez nesse mesmo acesso. Cabe, assim, às bibliotecas universitárias explorar todos esses sistemas, ferramentas e equipamentos disponíveis de forma a poderem assim criar serviços de valor acrescentado para os seus utilizadores.

Serviços de apoio ao utilizador nas bibliotecas de ensino superior

O futuro das bibliotecas depende em grande medida da forma como estas vão ao encontro das necessidades dos utilizadores. Antes de mais, há que ter em conta os chamados "pesquisadores do século 21", a "netgeneration". Como refere Peter Godwin " *I believe that many web generation students are disadvantaged because they think they know how to find information, but they don't know what they don't know*" pelo que se demonstra que o desenvolvimento das competências de literacia de informação surgem como essenciais para estes utilizadores, quer ao nível da identificação e avaliação das fontes de informação, quer na uso e adaptação às mesmas: "*collaborating, synthesising and adapting it wisely and ethically*" (Godwin, 2009, p. 267). Estes alunos não consideram que devam desenvolver as suas aptidões nos processos de pesquisa e localização de informação para os fins académicos, uma vez que a maioria tem a perceção de dominar as ferramentas Web de pesquisa. O problema central reside aqui, o facto de não saberem o que não sabem.

Ainda a propósito da caracterização deste grupo de utilizadores, é de salientar a contribuição de alguns relatórios recentes, citados por Derek Law "*The CIBER (2007) report discovered a number of traits which have a ring of familiarity to them. This report found that these researchers of the future: expect research to be easy and feel they can be independent in the process; do not seek help from librarians and only occasionally from professors or peers when they cannot find what they need, give up and assume that the information cannot be found*". (Law, 2009, p. 56) Este é um dos pontos sensíveis, em particular, a que as bibliotecas têm que estar atentas



e em que devem intervir. Elas têm de evitar que os utilizadores assumam que a informação de que necessitam não existe e desistam de a procurar. É neste contexto que se revelam essenciais as competências ligadas à pesquisa e uso adequado da informação, que constituem hoje um dos fatores críticos para o sucesso académico e para o desenvolvimento de trabalhos de investigação. Conhecer a linguagem dos utilizadores, os seus hábitos de pesquisa e as ferramentas que usam habitualmente é fundamental.

“One of the most critical problems facing librarians at the present time is the ability to use the language of their customers and clients”. (Brophy, 2007, p. 516)

As novas formas e métodos de aprendizagem, a proliferação dos meios e plataformas de acesso à informação via Web, o crescimento e acesso generalizado às ferramentas de Web social, bem como os novos processos ligados às atividades académicas fizeram despontar alterações marcantes no perfil dos utilizadores das bibliotecas de ensino superior. Esta evolução exige às bibliotecas diferentes abordagens e conteúdos adequados, mais ou menos complexos, disponíveis em diferentes formatos, plataformas e canais. É fundamental que as bibliotecas de ensino superior tenham a perceção desta realidade, sob pena de estarem a desenvolver projetos desadequados à realidade ou que não cheguem aos utilizadores.

Recursos e serviços de apoio a utilizadores com necessidades especiais

O processo de Bolonha veio reformular o modelo de ensino superior europeu, criando um novo paradigma assente na aprendizagem por oposição à docência. Pretende-se que os estudantes desenvolvam, não só as suas capacidades de aprendizagem com maior autonomia, mas que ganhem também competências interpessoais, no ambiente académico e na sociedade. As alterações consignadas no novo modelo de ensino exigem que a biblioteca dê lugar a um espaço mais amplo, físico e virtual, que disponibilize todo o tipo de recursos, humanos e tecnológicos, necessários para apoiar a comunidade académica em geral, onde se incluem alunos, docentes, pessoal técnico, que possam ou não ter alguma deficiência.

Uma das fortes apostas das bibliotecas universitárias tem sido o reforço de serviços e conteúdos adaptados para utilizadores com necessidades especiais, primando sempre por criar condições propícias de acesso à informação.

Temos plena consciência que, nos dias de hoje, é fundamental que, em contexto académico, este grupo de alunos adquira competências ligadas à literacia



informacional, quer no que se refere à utilização de recursos existentes numa biblioteca, quer no domínio dos próprios equipamentos. Como tal, é fator primordial que da parte dos técnicos responsáveis por esta área haja, não só a aquisição de conhecimentos específicos, como código Braille, linguagem gestual e técnicos dos equipamentos, mas também um total empenho e dedicação, de forma a poderem responder às exigências destes utilizadores.

Sabendo que “the relationship between an individual’s impairment and the nature of the environment in which that individual must function...” (Samson, 2011, p. 19) é necessário que os responsáveis pelas bibliotecas, bem como os técnicos que prestam apoio a estes utilizadores desenvolvam uma série de competências e boas práticas, para incorporar nos seus serviços. O primeiro passo para facilitar o acesso físico destas pessoas é a construção, adaptação e ou aquisição de estruturas de fácil acesso ao edifício da biblioteca, bem como a todos os espaços envolventes. Depois, é necessário uma boa e acessível sinalização dos espaços e dos serviços oferecidos.

Entre algumas das funções das bibliotecas de ensino superior destaca-se a capacidade de responderem em tempo útil às reais necessidades dos utilizadores com necessidades especiais, sendo que a colaboração destes é fundamental para perceber quais as suas necessidades informacionais. As bibliotecas devem também conhecer bem como estes utilizadores fazem uso dessa informação.

“A study on the information use behavior of the blind should be carried out prior to discussions on libraries for them because a library for the blind can be more efficiently developed when we fully understand how they use information and what information they need as a result of systematic research.” (Kwak & Bae, 2009, p. 624)

Os responsáveis pelos serviços de apoio a este grupo de utilizadores devem estar conscientes de que há uma grande necessidade de desenvolver e disponibilizar conteúdos acessíveis para acompanharem as aulas; recolher, selecionar, adquirir e disponibilizar materiais e conteúdos Web acessíveis; dotar postos de trabalho com equipamento e software específicos; cooperar com outros serviços institucionais, ou externos na criação sites Web acessíveis e efetuar avaliação regular dos mesmos; contribuir para a implementação de ambientes virtuais de aprendizagem para utilizadores cegos; dispor de plataformas para integrar, disponibilizar e partilhar via Web a informação acessível para estes utilizadores; apostar na formação personalizada de utilizadores ao nível da localização, acesso e recuperação de informação em fontes de informação; cooperar com os docentes ao nível



da seleção de conteúdos bibliográficos para utilizadores cegos e amblíopes; sensibilizar e formar os técnicos das bibliotecas para a realidade das necessidades especiais; disseminar a informação, através dos meios Web: fontes para pesquisa de informação científica, coleções acessíveis, serviços e equipamentos das bibliotecas.

Pelo exposto se confirma o papel inquestionável das bibliotecas de ensino superior que, para além de serem “mediadoras” no acesso à informação, terão também de explorar todos os sistemas, ferramentas e equipamentos disponíveis de uma forma eficaz para conseguirem criar serviços de valor acrescentado para estes utilizadores. É importante perceber como podem os bibliotecários ser úteis ao utilizador, para que os recursos e serviços das bibliotecas possam estar acessíveis, através de plataformas e ferramentas adequadas.

Serviços de valor acrescentado das bibliotecas da Universidade de Aveiro

Consciente desta realidade a biblioteca da Universidade de Aveiro aderiu, prontamente, ao projeto Biblioteca Aberta do Ensino Superior quando ele foi lançado em 2006. Este projeto surgiu no âmbito de um consórcio entre várias instituições do ensino superior público, cujo principal objetivo era a produção de conteúdos, a partilha e disponibilização de informação para estudantes portadores de deficiência. No âmbito deste projeto foram também adquiridos equipamentos e criados postos de acesso adaptados, de modo a que estes estudantes pudessem aceder à informação. Construíram-se assim os principais alicerces para a criação de um apoio aos utilizadores com necessidades especiais. Posteriormente foi desenvolvido um serviço de apoio, que nasceu já em setembro de 2006, com outros recursos de apoio para dar resposta às necessidades que iam sendo colocadas por este grupo de utilizadores.

O Serviço de Apoio ao Utilizador com Necessidades Especiais funciona em estreita ligação com o Gabinete de Apoio Pedagógico da UA, bem como com os diretores de curso e docentes dos alunos com necessidades especiais. Do Gabinete Pedagógico recebe-se, no início do ano letivo, todas as informações sobre os alunos com necessidades especiais que ingressam na Universidade de Aveiro, assim como os problemas relacionados com o seu tipo de deficiência.

Com os diretores de curso e docentes destes alunos, realiza-se, no início de cada semestre, uma sessão de esclarecimento para lhes dar a conhecer o serviço.



Para os alunos portadores de deficiência é também realizada, no início do ano letivo, uma reunião para lhes dar a conhecer os recursos e equipamentos disponíveis nas bibliotecas da UA, servindo também, para se estabelecer um primeiro contacto com estes utilizadores e uma oportunidade para eles sentirem confiança nos bibliotecários e recorrer a este serviço sempre que tenham necessidade.

As bibliotecas da UA têm vindo a desenvolver esforços para poder estar presentes e responder em tempo útil às necessidades destes utilizadores. A sua atuação passa pela criação de serviços de valor acrescentado, como: produção de material em formato acessível (RTF E PDF) para os utilizadores cegos e amblíopes, que é remetido pelos docentes destes alunos do início de cada semestre num formulário próprio disponível no nosso portal - <http://portal.doc.ua.pt/baes/>.

Por formato acessível entende-se, documentos digitais formatados de acordo com regras específicas de formatação, de modo a permitirem a leitura em leitores de ecrã. Estas regras foram estipuladas pelos membros responsáveis de cada uma das instituições cooperantes no projeto BAES, de modo a permitir a uniformização e partilha de informação. Sempre que seja solicitado faz-se a conversão e impressão de material em Braille para atividades ou workshops na Universidade.

O resultado do trabalho que tem vindo a ser feito desde 2006 reúne-se numa coleção de material em formato acessível que conta já com mais de 100 títulos. Nestes, alguns são livros em formato integral, outros são apenas capítulos de livros, artigos de revistas e partituras. Esta coleção abrange áreas tão diversas como a Música, Psicologia, Biologia, Novas Tecnologias da Informação e Comunicação, Tradução e Ciências Políticas.

Para os alunos terem acesso a estes novos documentos, o serviço de apoio envia-os ainda por e-mail, mas dentro em breve os documentos criados irão estar disponíveis numa plataforma acessível, no repositório BAES da UA. Existe ainda um pequeno fundo em Braille com títulos de literatura portuguesa e estrangeira contemporânea, assim como algumas revistas que são disponibilizadas a estes utilizadores.

Além do serviço de produção destaca-se também a existência de um serviço de atendimento e referência, ao nível da pesquisa, localização e recuperação de informação em fontes de informação adequadas às necessidades dos utilizadores, o qual se encontra disponível diariamente na biblioteca.

Para facilitar o conhecimento de recursos e serviços disponíveis nas bibliotecas da UA, efetuou-se um conjunto de tutoriais de apoio assim como guiões adaptados



sobre como pesquisar em fontes de informação, bases de dados e catálogos bibliográficos, estando todos disponíveis online no nosso portal.

O serviço de apoio completa-se com a disponibilização de gabinetes com equipamento e softwares específicos para diferentes tipos de necessidades. A biblioteca do ISCA dispõe de uma sala equipada com um computador com ligação à Internet, com Zoom-Text, versão ampliação e voz e uma lupa para amblíopes, a Mediateca tem também instalado um computador com ligação à Internet, com linha Braille (vario 40) e com o leitor de ecrã Window Eyes e a Biblioteca dispõe de dois gabinetes, um para utilizadores cegos e outro para utilizadores com necessidades motoras. Para além de um computador com linha Braille (focus 40) e de uma impressora também em Braille, o utilizador com deficiência visual pode ainda usufruir da ligação à Internet, através do Jaws e de uma lupa para amblíopes. Os utilizadores com dificuldades motoras têm também disponíveis vários equipamentos e software como *switch*, *trackball*, *tracker Pro*, *page turner*, braço articulado e teclado de conceitos inteligentes com grelhas predefinidas.

Dificuldades e desafios

Entre algumas das dificuldades que as bibliotecas de ensino superior se debatem diz respeito à pesquisa por utilizadores cegos e amblíopes em fontes de informação científica, como as bases de dados. Sabe-se que a conceção de bases de dados acessíveis nem sempre é uma preocupação dos produtores, impedindo assim estes utilizadores de acederem à informação. Os utilizadores deparam-se com inúmeros problemas, desde informação que não está etiquetada, necessidade de percorrer vários links até chegar ao artigo que pretende, PDF's que não se encontram acessíveis, entre muitas outras dificuldades. O que na prática acontece é que este processo é muito moroso, gerando mesmo frustração no utilizador. Outra das dificuldades sentidas prende-se com a falta de formação especializada dos técnicos de apoio informático, ao nível de software específico para as necessidades especiais.

As bibliotecas da UA, estando conscientes das dificuldades que os utilizadores cegos e amblíopes têm no acesso à informação, recursos e serviços, pretendem ultrapassar estas dificuldades tornando o processo de acesso mais eficaz. Para isso tem em vista algumas linhas de ação, mesmo que passem por serviços externos à biblioteca. A biblioteca é um elemento facilitador e também criador de alertas no que diz respeito a condições de acesso a determinados recursos e serviços. Destacam-se algumas das possíveis áreas de intervenção:



- Criação de ambientes de aprendizagem virtuais acessíveis (e-learning) para utilizadores cegos, o que proporcionará uma maior interação entre aluno-docente e biblioteca;
- Desenvolvimento de uma plataforma (repositório Biblioteca Aberta do Ensino Superior da UA) que irá suportar, disponibilizar e partilhar todos os conteúdos produzidos em formato acessível.
- Informação e sensibilização de todos os produtores de informação, desde editores de bases de dados, desenvolvedores de páginas Web, investigadores, docentes, alunos, para a importância de se produzirem os conteúdos em formatos acessíveis, mormente os PDF's.
- Criação de tutoriais em vídeo com legendagem para utilizadores surdos e cegos;
- Sessões de formação personalizada para utilizadores cegos e amblíopes sobre pesquisa de informação científica em fontes de informação.
- Formação de profissionais de informação especializados capazes de organizar, gerir e liderar um conjunto de recursos e serviços que deem resposta a este grupo de utilizadores.

Conclusão

As bibliotecas de ensino superior têm de estar atentas e continuar a investir e muito na exploração de novas ferramentas e potencialidades que contribuirão para uma maior inclusão digital e social do grupo de utilizadores com necessidades especiais. O caminho que se apresenta deve ser percorrido com alguma sensatez e flexibilidade e com um reforço constante de competências dos profissionais de informação que trabalham com estes utilizadores. É essencial que as bibliotecas conheçam as necessidades destes utilizadores em termos informacionais, assim como a diversidade de tecnologias de informação e comunicação ao dispor, a fim de agilizar todo esse processo. Esta tomada de consciência é essencial e encontra-se presente em atividades e projetos da área de apoio ao utilizador com necessidades especiais das bibliotecas da UA.



Referências bibliográficas

- Amador, M. d. D. B. P. (2010). *A importância de referências online nas bibliotecas de ensino superior: o projecto superior de criação do portal arquitectura do saber da mediateca da Universidade Lusíada de Lisboa*. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa. from <http://hdl.handle.net/10362/4418>
- Beaton, M. (2005). Glasgow City Council: library, information and learning services for disabled people in Glasgow. *Library Review*, 54(8), 472-478. doi: 10.1108/0024253051061917.
- Bonnici, L. J., Maatta, S. L., & Wells, M. K. US national accessibility survey: librarians serving patrons with disabilities. *New Library World*, 110(11), 512-528.
- Brophy, P. (2007). Communicating the library: librarians and faculty in dialogue. *Library Management*, 28(8/9), 515-523.
- Centro de Engenharia de Reabilitação e Acessibilidade. (2010). *Acessibilidade.net* Retrieved 09 de maio de 2011, from <http://www.acessibilidade.net/web/>
- Dermody, K., & Majekodunmi, N. (2011). Online databases and the research experience for university students with print disabilities. *Library Hi Tech*, 29(1), 149-160. doi: 10.1108/07378831111116976.
- Godwin, P. (2009). Information literacy and Web 2.0: is it just hype? *Program-Electronic Library and Information Systems*, 43(3), 264-274.
- I N E. Informação estatística Retrieved 08 de maio 2011, from <http://www.ine.pt>
- Kwak, S. J., & Bae, K. J. (2009). Ubiquitous library usability test for the improvement of information access for the blind. *The Electronic Library*, 27(4), 623-639. doi: 10.1108/02640470910979589.
- Law, D. (2009). Academic Digital Libraries of the Future: An Environment Scan. *New Review of Academic Librarianship*, 15(1), 53-67.
- Myhill, C. E. (2002). ICT for access to information services for disabled people: an overview of projects and services at Gateshead Libraries Service. *Program: electronic library and information systems*, 36(3), 176-181. doi: 10.1108/00330330210440467.
- Ponce, S. C. (2008). *La función social de los servicios bibliotecarios y de información dirigidos a Personas con discapacidad*. Universidad Nacional Autónoma De México, México.



- Samson, S. (2011). Best Practices for Serving Students with Disabilities. *Reference Services Review*, 39(2), 5-5.
- Silva, D. S., & Príncipe, P. (2010). Bibliotecas, web e literacia: construir recursos e serviços em comunidade. Paper presented at the Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Guimarães.
- W3C. (2011). Web Accessibility Initiative (WAI) Retrieved 09 maio 2011, from <http://www.w3.org/>