

ESTUDO DE USUÁRIOS NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO (SRI) DA BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO LEITE – ACESSIBILIDADE

Sarah Caroline Figueiredo Menezes¹
Silvestre Matos de Carvalho²

RESUMO

O presente estudo aborda o Serviço de Referência e Informação no Setor de Acessibilidade da Biblioteca Pública Benedito Leite. Apresenta teoricamente a importância do Estudo de Usuários e da mediação da informação para um funcionamento eficaz de uma Unidade de Informação, com vistas ao atendimento pleno das necessidades dos usuários. Aborda a Acessibilidade como uma das prioridades no contexto das Bibliotecas, com o intuito de apresentar sua importância como fator de inclusão social e informacional. Discorre sobre a pesquisa realizada no Setor de Acessibilidade da BPBL, que teve como objetivo observar as aplicações voltadas para esse contexto, tendo em vista as necessidades de pessoas com algum tipo de deficiência. Conclui que a Biblioteca Pública Benedito Leite encontra-se nos padrões das Leis e Normas de Acessibilidade impostas no País.

Palavras-chave: Serviço de referência e informação. Biblioteca Pública Benedito Leite. Acessibilidade. Estudo de usuários.

1 INTRODUÇÃO

O Serviço de Referência e Informação (SRI) é considerado um dos principais ou, um dos mais importantes em uma Biblioteca, sem ele os demais serviços perdem o sentido, afinal, é por meio dele que os usuários interagem com a informação e podem acessá-la. A interação do usuário no primeiro contato que faz com a biblioteca seja eficiente ou não, e isso depende do perfil profissional de quem está atendendo as pessoas. A importância do SRI é ímpar e perpassa por uma série de fatores que desencadeiam as atividades fim e meio de uma biblioteca.

Tendo diante de nós a realidade da informação no contexto social, observa-se que esta é mais que um elemento comum, inerente a qualquer pessoa, mais que isso, a informação possui múltiplas faces que a tornam complexa enquanto objeto de estudo e pesquisa, portanto, associado a esse fato a mediação realizada no Serviço de Referência e Informação é uma parte

¹Aluna do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). *Email:* sarah.menezes19@hotmail.com

²Aluno da disciplina Referência em Unidades de Informação do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). *Email:* silvercarvalho@hotmail.com

importante na disseminação que idealiza os usuários.

As Unidades de Informação possuem a incumbência de realizar Estudos de Usuários de forma sistemática, de acordo com a realidade vigente, e precisa aplicar os conhecimentos e habilidades necessárias para que aconteça de fato uma mediação e interação excelentes (ALVES; MIRANDA, 2014).

Desta forma, ao fazer análise da necessidade desse tipo de estudo nas Unidades de Informação, busca-se investigar por meio da pesquisa de campo a Acessibilidade na Biblioteca Pública Benedito Leite, com o objetivo geral de observar as aplicações voltadas para esse contexto, tendo em vista as necessidades de pessoas com algum tipo de deficiência que fazem parte de um público ainda mais especial, requerendo mais atenção e cuidados específicos. Como objetivos específicos procurou-se observar e identificar as características dos usuários com deficiência, como perfil pessoal, preferências e comportamento informacional; analisar as necessidades informacionais dos usuários em questão; verificar a satisfação dos usuários quanto ao SRI da Biblioteca Pública Benedito Leite (BPBL); observar e descrever os produtos oferecidos pela BPBL; averiguar as formas de mediação e assistência aos usuários por parte dos profissionais da BPBL; investigar as estratégias de acessibilidade quanto à estrutura arquitetônica do prédio; investigar as estratégias de acessibilidade quanto ao acervo e às tecnologias; examinar se existe um planejamento voltado para as práticas de uma Biblioteca acessível e inclusiva.

Levando em consideração o que será exposto neste estudo, propõe-se o seguinte questionamento: Como a Biblioteca Pública Benedito Leite trata o direito da acessibilidade do usuário do Serviço de Referência da Informação (SRI)?

O presente estudo por ser de suma importância para ciência e sociedade, por expor um problema social vigente na sociedade brasileira, e por ser um tema que proporciona vários debates no cenário nacional e internacional, justifica-se, deste modo, a escolha do assunto-tema.

As características desse público são diversas e peculiares, algo que requer um estudo mais aprofundado com o intuito de verificar e inquirir para contribuir com os serviços da Biblioteca.

2 ESTUDO DE USUÁRIOS E SUA RELAÇÃO COM O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO (SRI)

As unidades de informação vivem em um momento ímpar na área, onde todas as informações possíveis podem ser encontradas em um só lugar por meio de vários suportes tecnológicos e essas informações a cada dia que passa se multiplicam demasiadamente, necessitando de um tratamento diferenciado para que chegue até seus usuários. O foco principal desse tratamento informacional, ou seja, a parte técnica de todo o processo, são os usuários e, que muitas vezes não sabem como essas informações estão disponibilizadas e nem como, por isso surge a importância de se verificar as melhores formas de fazer essas informações se tornarem disponíveis.

Nesse contexto o Serviço de Referência e Informação propriamente dito, surge como elemento essencial no processo de interação entre usuário e profissional, mesmo que este se dê por meio eletrônico, pois proporciona uma busca efetiva com resultados relevantes. Sendo assim, temos o “Serviço de Referência = interface entre informação e usuário, tendo à frente o bibliotecário de referência, respondendo questões, auxiliando, por meio de conhecimentos profissionais, os usuários. Momento de interação [...]” (MACEDO, 1990, p. 12).

Esse auxílio por parte do profissional é necessário no momento da busca, mas só se torna relevante se for realizado da forma correta, ou seja, além das técnicas utilizadas no SRI, é importante que se conheça os usuários, seu perfil completo, necessidades informacionais, motivações pessoais, etc. “Dessa forma, os indivíduos sociais são movidos pelas suas necessidades e buscam informação para sua sobrevivência, continuidade, envolvimento, evolução e autorrealização.” (COSTA; RAMALHO, 2010, p. 60). Cada necessidade é significativa para esse indivíduo que busca por algo, e essa motivação por trás de cada ato faz parte de uma vivência, de uma construção social e cognitiva em que almeja crescimento e realização pessoal.

Conhecer os usuários de uma biblioteca ou unidade de informação é muito mais que somente uma simples coleta de dados, é fundamental conhecê-lo enquanto indivíduo social e como pesquisador. O estudo de usuários dentro de uma unidade de informação é um elemento imprescindível e indispensável, pois possibilita a verificação adequada dos perfis daqueles que frequentam a biblioteca e, que portanto, possuem necessidades particulares. Nota-se que:

Diante da ansiedade da informação, tornou-se imprescindível o estudo da satisfação dos usuários, considerando a sua implicação na relação entre as crescentes necessidades individuais e institucionais de informação e a oferta de estoques de

informação, de modo não diferente, cada vez maiores e mais especializados. Em atenção a essa relação, instituições vêm utilizando sistemas de informação cada vez mais similares competitivamente, eficientes e velozes, em disputa por atração, suprimento, conquista e fidelização de usuários, utilizando, para tanto, a busca e renovação de sua satisfação. (COSTA; RAMALHO, 2010, p. 58).

Assim, desde que o fenômeno da explosão informacional começou a tomar proporções maiores, as pessoas vivem em uma busca intensa por informações de qualquer natureza. Além disso, existe também uma produção maior de informação, seja no campo científico, social ou de forma mais ampla. A grande produção de informação e conhecimento gera inúmeros registros em diversos locais, ocasionando um grande acúmulo de dados, que por sua vez estão sendo pesquisados ou procurados por seus usuários.

Conhecer e saber quem são esses usuários são fatores consideráveis na construção de um processo informacional, que se inicia desde que o documento é indexado e classificado até o momento em que é disponibilizado nas estantes. Para que haja sucesso ao final do ciclo informacional é necessário, portanto, investigar por meio de estudos o perfil dos usuários, avaliando suas necessidades e as formas como poderá acessar as informações disponíveis.

Os profissionais da informação têm diante de si a responsabilidade social de realizar um trabalho que visa a disseminação da informação de forma completa ou total, buscando sempre atender as necessidades do público ao qual a biblioteca está destinada. Verificar, compreender e respeitar essa visão é um fator de extrema importância no que diz respeito aos principais objetivos de uma biblioteca ou unidade de informação.

3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL

Além do papel social de disponibilizar informações a uma determinada comunidade de usuários e estudá-la, o bibliotecário também é incumbido de mediar a informação para que ela chegue ao usuário de acordo com o que necessita. Ressalta-se então que “A mediação da informação está presente em todas as atividades do profissional da informação, serviço de referência, atividades culturais, contação de histórias, e, inclusive no processamento técnico [...]” (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014, p. 99).

A mediação da informação é um ato natural e inerente ao ser humano, pois este media constantemente em diversas situações do cotidiano, como o simples fato de realizar uma leitura em voz alta, por exemplo, ou contar uma história ou fato no qual presenciou. Porém, é

importante lembrar que o significado de mediação precisa ser analisado da forma correta, conforme o seguinte pensamento,

A mediação só ocorre quando há interferência de alguém, este que interfere é denominado como mediador. É simples entendermos como um mediador pode facilitar muitas conversas e acordos, mesmo que sem desconsiderá-la ou manipulá-la. Da mesma forma que o termo mediação é utilizado e empregado em diversas áreas do conhecimento, o mediador também está presente nelas (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014, p. 100).

O bibliotecário pertence a um universo de possibilidades diversas de mediação, e nesse contexto ele pode atuar de várias formas e em setores diferentes, desde a escolha dos termos corretos para representar o conteúdo de um livro até a interferência no momento de uma pesquisa bibliográfica, interagindo com o leitor. Portanto, Almeida Júnior e Santos Neto (2014, p. 101), colocam que:

É fundamental que o mediador bibliotecário e suas características sejam exploradas em toda a sua potencialidade, é necessário que este profissional acredite e internalize o seu papel transformador em todos os ambientes dentro de uma biblioteca/instituição.

Este profissional precisa entender que possui uma função que é de extrema importância no âmbito social, pois se reconhecer seu valor e suas possibilidades de auxiliar um usuário de forma direta ou indireta, ele pode ultrapassar os limites do processamento técnico.

A inclusão social aliada a mediação da informação em um cenário vasto, pode ser uma forma de potencializar nossas bibliotecas, transformando-as em locais de interação social e promoção de cultura, tornando-as acessíveis a todos os públicos. Mas, para que essa visão se torne realidade é necessário ação por parte dos bibliotecários juntamente com os gestores públicos na forma de criação e promoção de projetos sociais que possibilitem uma ação inclusiva e dinâmica dos cidadãos.

4 ACESSIBILIDADE

Quando se trata do termo “acessibilidade” no Brasil, pensa-se logo nas dificuldades que as pessoas com deficiências enfrentam no seu dia a dia, para fazer uso dos diversos serviços, produtos e informações, que se encontra disponível a toda população do Brasil.

A acessibilidade antes da promulgação da atual Constituição Federal, foi tratado pela Emenda Constitucional nº 12, de 17 de outubro de 1978, que tinha no seu texto a garantia de

melhoria da condição social e econômica das pessoas com deficiência, garantia também o acesso a edifícios e logradouros públicos (GUERREIRO, 2012).

Assim, alguns direitos foram adquiridos para as pessoas com deficiências com a implantação desta Emenda Constitucional no País, e que ganhariam mais força no § 2º da Constituição Federal de 1988, com o seguinte teor: “Art. 227 [...]. § 2º A lei disporá sobre normas de construção dos logradouros e dos edifícios de uso público e de fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência” (BRASIL, 1988, não paginado). Tal garantia de acesso, a logradouros, edifícios públicos e transportes coletivos são de competência do Estado, em assegurar tais benefícios às pessoas com deficiências.

Mas, a realidade que se observa no País é totalmente adversa o que rege tais Leis, não por falta de recursos para colocar em prática o que se encontra no papel, mas na maioria das vezes por conta dos descasos do Governo, em obrigar que todos direitos e acessibilidade às pessoas com deficiências sejam cumpridos a risca em todo o território nacional.

O termo acessibilidade ganhou destaque no Brasil desde a Constituição de 1988 como já citado anteriormente, mas foi com a elaboração do Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, que em seu art. 8º aborda tanto a prioridade de atendimento às pessoas específicas como as normas gerais e critérios básico da acessibilidade de pessoas com algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida.

Outro ponto a ser tratado de suma importância sobre acessibilidade é que aborda a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) em sua NBR 9050, que trata dos critérios e parâmetros técnicos a serem visto desde o projeto, construção, instalação e adaptação de edificações já construídas, mobília, áreas e equipamentos urbanos para que haja acessibilidade das pessoas com deficiências ou redução de mobilidade (ABNT, 2004).

Na NBR 9050, também expõe em seu texto os parâmetros antropométricos, que são determinações das dimensões referenciais, levando em consideração as medidas em torno de 5% a 95% da população do País, isto é, os extremos são correspondentes a mulheres de baixa estatura e homens de alta estatura (ABNT, 2004). Nesta NBR, foram adotadas algumas siglas para fazer referência aos parâmetros antropométricos, sendo elas: M.R. – Módulo de referência; P.C.R. Pessoas em cadeira de rodas; P.M.R. – Pessoas com mobilidade reduzida; P.O. Pessoa obesa; L.H. Linha horizonte. Portanto, esta NBR citada estabelece desta maneira alguns pontos cruciais para o acesso das pessoas com deficiências ou redução de mobilidade, citadas anteriormente pela mesma norma.

5 METODOLOGIA

5.1 Tipo de estudo

Para realização da presente pesquisa foi utilizado as pesquisas, bibliográfica e pesquisa de campo, com abordagens qualitativa e quantitativa, contando com fontes e dados seguros para elaboração deste. Para elaboração da pesquisa bibliográfica, foram utilizados, livros, revistas e periódicos científicos, dissertações, teses, dentre outras fontes pertinentes ao assunto.

5.2 População e amostra

A população para coleta de dados foi feita junto as pessoas com deficiência visual que são usuários do Serviço de Referência e Informação (SRI) da Biblioteca Pública Benedito Leite, em São Luís-MA.

5.3 Coleta de dados

Para realização da coleta dos dados foi aplicado questionário contendo perguntas abertas e/ou fechadas, que ao ser entregues aos usuários os mesmos deverão responder de forma consciente e segura. Como os entrevistados eram pessoas com deficiência visual o questionário foi aplicado em forma de entrevista, pelos pesquisadores.

5.4 Análise dos dados

Os dados coletados foram analisados a partir do Programa de Computador Microsoft Excel 2010, e expostos em forma de tabela e falas dos participantes da pesquisa.

6 ESTUDO DE USUÁRIOS NO SRI DA BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO LEITE – ACESSIBILIDADE

A referida seção abordará a caracterização da pesquisa e os resultados obtidos com aplicação dos questionários junto às pessoas com deficiência visual que são usuárias da SRI da Biblioteca Pública Benedito Leite.

6.1 Caracterização da pesquisa

A Biblioteca Pública Estadual foi fundada em 24 de setembro de 1829, e apenas em 03 de maio de 1831 foi aberta ao público de São Luís-MA, com sede provisória na Rua do Egito na parte superior do Convento do Carmo. Mas, no decorrer dos anos a sua sede passou pelo Liceu Maranhense (1851); Igreja da Sé (1883); prédio da Rua da Paz (1895), que na atualidade funciona a Academia Maranhense de Letras, nestas inda e vindas da biblioteca foi decidido por José Joaquim Marques ao sancionar a Lei n. 816, que autoriza o Poder Executivo a construir ou fazer adaptação de um prédio para acomodação a Biblioteca (BPBL, 2017).

A Biblioteca Pública Estadual passou a ser chamada de Biblioteca Pública Benedito Leite no governo de José Maria Carvalho, por meio do Decreto n. 1316 de 8 de abril de 1958, para homenagear o ilustre político maranhense que fez a proposta de reorganização (BPBL, 2017).

Após as várias sedes provisórias da Biblioteca, ela ganhou uma sede própria, que fica localizada em uma parte privilegiada, pois, fica na parte mais elevada e central da cidade de São Luís, na Praça Panteon, que fica em frente à Praça Deodoro no Centro da capital maranhense.

6.2 Acessibilidade da Biblioteca Pública Benedito Leite

Em 1992 foi criado um espaço destinado ao Setor Braille, por solicitações da comunidade de deficientes visuais. Com esta criação deste espaço necessitava-se, assim, um treinamento para capacitação dos profissionais para que o acesso da informação das pessoas com deficiências, não fosse prejudicada por falta de conhecimento destes profissionais no que se refere ao acervo braille.

A Biblioteca Pública Benedito Leite, por meio do Projeto Acessibilidade em Bibliotecas Públicas, criado pelo Ministério da Cultura e Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas e executado pela OSCIP “MAIS Diferenças”, tornou-se como referência em acessibilidade arquitetônica, atitudinal e bibliográfica (BPBL, 2017).

A Biblioteca Pública Benedito Leite, por ser a segunda biblioteca mais antiga do Brasil, e por ser referência em que se refere a trabalhos de promoção da leitura e em preservação de acervos, procura sempre de maneira séria atingir o objetivo que é transformar-se em uma biblioteca para todos, que com muita luta e trabalho vem conseguindo com êxito alcançar tal objetivo.

Desta maneira, foram feitas capacitações aos funcionários da biblioteca, dos quais foram ofertadas as seguintes capacitações: Curso de Libras Básico Instrumental; princípios de políticas e programas de livro e leitura acessíveis e inclusivas; políticas públicas de livro e leitura para todos: gestão, implementação e boas práticas; sessões de cinema com recursos de acessibilidade, no qual foram exibidos dois filmes: Mutum e Hoje que voltar sozinho; Oficina “Estratégias para o desenvolvimento de recursos acessíveis e inclusivos para atendimento ao público com diferentes tipos de deficiências; ações de mediação de leitura com recursos acessíveis e treinamento de tecnologia assistiva. Com estas capacitações os funcionários da Biblioteca se tornaram mais aptos a desenvolver suas funções juntos a pessoas com deficiência no setor de Braille da Biblioteca.

Foi entregue também a Biblioteca um kit de tecnologia assistiva, contendo os seguintes itens: 1 impressora braille; 1 scanner de voz; 1 linha braille; 1 lupa eletrônica; 1 teclado colmeia; 1 acionador de pressão; 2 notebooks; 2 tablets. Foi também doado um acervo acessível (braille, áudio livros, libras – 350 títulos).

O setor de Braille da Biblioteca Pública Benedito Leite conta hoje com os seguintes itens: 1.046 livros em braille e ampliados títulos e 2.820 exemplares; 844 áudio livros; 42 filmes com recursos de acessibilidade; 29 livros em LIBRAS; 2 Bengalas; 13 Regletes; 6 Punções; 5 Sorobans; 1 Fone de ouvido; 1 Máquina Perkins; 3 Computadores adaptados com Sintetizador de Voz; ampla sala, totalmente climatizada, com capacidade para atender até 50 pessoas; 1 impressora braille; 1 scanner de voz; 1 linha braille; 1 lupa eletrônica; 1 teclado colmeia; 1 acionador de pressão; 2 notebooks com sintetizadores de voz; 2 tablets com aplicativos de acessibilidade; 1 teatro de fantoches, em tecido; 10 fantoches, em tecido; 1 dominó braille; 1 alfabeto braille; 1 unidunitê, para ensino de números; 1 bolinha com adaptador; 1 dominó de alfabetização em LIBRAS; 1 jogo da velha acessível; 1 Batalha naval acessível; 1 dominó em relevo; 2 pares de dados em relevo; 1 jogo de damas acessível; 1 globo adaptado; 1 elevador de passageiro, em pleno funcionamento, com serviço de manutenção permanente e 1 plataforma de acesso em perfeitas condições, dando autonomia aos usuários com deficiência (BPBL, 2017). Alguns equipamentos podem ser observados, nas Figuras 1, 2 e 3, a seguir.

Figura 1 – Teclado colmeia



Fonte: Autores da pesquisa.

A Figura 1, ilustra a imagem do teclado colmeia que ajuda o processo de escrita da pessoa com deficiência visual.

Figura 2 – Impressora e computador



Fonte: Autores da pesquisa.

Na Figura 2, são ilustrados um micro computador e a impressora em **Braille**, do setor de Braille da Biblioteca Pública Benedito Leite.

Figura 3 – Lupa eletrônica



Fonte: Autores da pesquisa.

O equipamento demonstrado acima é a lupa eletrônica que facilita a leitura de escrito pelas pessoas que possui a visão reduzida.

De acordo as pessoas com deficiência visuais que são usuários do setor de Braille da Biblioteca Pública Benedito Leite, consideram como melhor local para busca de informação e conhecimento existente na cidade de São Luís-MA.

6.3 Resultados da pesquisa

A pesquisa realizada no setor de Braille da Biblioteca Pública Benedito Leite, contou com a participação de três pessoas com deficiência visual, que se dispuseram em responder as questões abertas e fechadas de um questionário que foi aplicado em forma de entrevista, para coletar os dados junto a estes usuários da Biblioteca. Sobre o número de participantes (três), o motivo principal destacados pelos mesmos foi as dificuldades que estes encontram, para chegarem na Biblioteca, por exemplo, o transporte coletivo, deste modo a pesquisa levou em consideração apenas a respostas destas três pessoas, pelo fato da segunda visita não obter êxito de ter um usuário nas dependências do setor de Braille.

Nas questões fechadas foram abordadas as questões sobre sexo; as condições de acesso; sinalizações de acesso; circulação de cadeirante no ambiente da biblioteca e sobre o acervo da biblioteca. Quanto ao sexo dos participantes houve predominância para o sexo masculino com 66,7% e com 33,3% para o sexo feminino. Sobre as condições de acesso e permanência se as mesmas estão de acordo com as leis de acessibilidade, todos foram

unânimes em afirma que sim (100%). Quando indagados sobre as sinalizações de acesso à biblioteca estão de acordo com o que ABNT determina, os entrevistados responderem que sim (100%). Na questão sobre o ambiente da biblioteca possibilita ao cadeirante boa movimentação entre as estantes e mesas, apenas dois participantes quiseram opinar sobre a questão dizendo que sim (66,7%). O questionamento sobre o acervo da biblioteca, suprem a necessidade na busca por informação e conhecimento os participantes responderam que: sim (66,7%) e não (33,3%), estes dados serão descritos na tabela 1.

Tabela 1 – Distribuição da amostra quanto sexo, acesso, sinalização, circulação de cadeirante e acervo da biblioteca

Questões	Respostas		
	Mas	Fem	Total
Sexo	66,7%	33,3%	100%
	Sim	Não	Total
As condições de acesso e permanência encontram-se de acordo com as leis de acessibilidade?	100%	-	100%
As sinalizações de acesso à biblioteca estão de acordo com o que determina ABNT?	100%	-	100%
Na sua opinião o ambiente da biblioteca possibilita ao cadeirante boa circulação entre as estantes e mesas?	66,7%	-	66,7%
O acervo da biblioteca supri a sua necessidade na busca por informação e conhecimento?	66,7%	33,3%	100%

Fonte: Autores da pesquisa.

Ainda sobre os dados quantitativos descritos na tabela 1, os entrevistados relataram ainda em forma de falas, nas seguintes questões. Em relação a opinião o ambiente da biblioteca possibilita ao cadeirante boa circulação entre as estantes e mesas?, apenas um entrevistado descreveu a questão com a seguinte fala: *Espaço adequado entre as estantes. Acessibilidade encontra-se perfeita* (Entrevistado A).

Quando indagados sobre o acesso da biblioteca, se este supre a necessidade na busca de informação e conhecimento, os participantes da pesquisa responderam que: *Desde a época de estudante supri a necessidade de informação* (Entrevistado A); *Poderia melhorar, aumentar o acervo* (Entrevistado C).

Sobre os livros em braile e audiobooks da Biblioteca, os entrevistados relataram que: *Excelentes, possibilita as pessoas um melhor entendimento tanto em Braille como no audiobook, devido alguns livros não encontrar em Braille apenas em audiobook* (Entrevistado A). *Os livros em Braille são excelentes* (Entrevistado B). *São bons, prefere em papel* (Entrevistado C).

Quando indagados sobre as tecnologias que a Biblioteca disponibiliza tem ajudado no processo de leitura e escrita, os entrevistados responderam que:

As tecnologias têm ajudado bastante no processo de leitura e escrita (Entrevistado A). Tem facilidade e muito, pois a Internet e a impressora facilitou e muito (Entrevistado B). Ajuda e facilita. Muito bom e legal (Entrevistado C).

No que precisa ser melhora no acesso a Biblioteca, os entrevistados disseram o seguinte:

Os indicadores em Braille e indicação em cores vivas (por exemplo em vidros) (Entrevistado A). Não precisa ser melhorado, pois não existe dificuldade no acesso (Entrevistado B). Falta livro, como Gilberto Freire e Josué Montelo (Entrevistado C).

Sobre qual a contribuição que o entrevistado daria para ter uma biblioteca melhor, os entrevistados informaram:

Os próprios usuários com deficiência visual, dar valor necessário ao ambiente da biblioteca (Entrevistado A). Ter acessibilidade a todas as áreas, não somente no setor de braille (Entrevistado B). Acha que tá bem, precisa melhorar o acervo (Entrevistado C).

Os dados aqui apresentados foram colhidos em duas visitas nas dependências da Biblioteca Pública Benedito Leite no setor Braille. Os entrevistados se mostram satisfeitos com o ambiente e atendimento que a Biblioteca proporciona, em especial para a pessoa com deficiência visual que é usuário da informação contida neste ambiente de conhecimento.

7 CONCLUSÃO

A busca por informação na atualidade tornou-se mais fácil pelos avanços tecnológicos, mas mesmo com tais avanços a biblioteca ainda é o maior leque de informação e conhecimento, que uma pessoa necessita para suprir suas necessidades intelectuais.

Neste ponto, o setor de Braille da Biblioteca Pública Benedito Leite, encontra-se adequado para qualquer pessoa com deficiência, que procura informação, pois os serviços prestados foram qualificados por meio de projeto de qualificação especificado neste trabalho anteriormente.

Para se ter uma maior precisão sobre a questão se a Biblioteca atende a todas leis de acessibilidade, os entrevistados foram unânimes em dizer que sim (100%), assim, fica claro

que o trabalho que está sendo desenvolvido pelos responsáveis por este setor está no caminho certo.

Assim, como a maioria dos trabalhos sobre acessibilidade a maior dificuldade encontrada foi o contato com as pessoas com deficiência, que são usuários deste local da Biblioteca, que alegam que o motivo pela falta de público constante nas dependências desta são os meios de locomoção que na cidade ainda deixa a desejar, em especial o transporte coletivo.

Portanto, pode-se dizer que com a elaboração desta pesquisa que a acessibilidade da Biblioteca Pública Benedito Leite é uma das melhores do País, e a melhor da cidade de São Luís, de acordo com os relatos e informações contidas no site da instituição.

STUDY OF USERS IN THE SRI OF THE PUBLIC LIBRARY BENEDITO LEITE – ACCESSIBILITY

ABSTRACT

The present study addresses the Reference and Information Service in the Accessibility Sector of the Benedito Leite Public Library. It presents theoretically the importance of information mediation and the User Study for the effective functioning of an Information Unit, in order to fully meet the needs of users. It addresses accessibility as one of the priorities in the context of libraries, in order to present its importance as a factor of social and informational inclusion. It discusses the research carried out in the Accessibility Sector of the BPBL, which aimed to observe the applications focused on this context, taking into account the needs of people with some type of disability. It concludes that the Public Library Benedito Leite is in the standards of the Laws and Standards of accessibility imposed in the Country.

Keywords: Reference and information service. Public Library Benedito Leite. Accessibility. Study of users.

REFERÊNCIAS

ABNT. **NBR 9050/2004**: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2004.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a organização do conhecimento: interrelações. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, maio/ago.2014. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/informacao/>>. Acesso em: 06 jul. 2017.

R. Bibliomar, São Luís, v. 16, n. 1, p. 90-104, jan./jun. 2017

ALVES, Mariana; MIRANDA, Májory. A mediação da informação e os estudos de usuários no serviço de referência e informação das unidades informacionais. In: ENCONTRO DE ESTUDOS SOBRE TECNOLOGIA, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 5., 2014, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2014. p. 1-18.

BPBL. **Histórico**. Disponível em:

<<http://www.cultura.ma.gov.br/bpbl/index.php?page=historico>>. Acesso em: 25 jun. 2017.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República/Casa Civil/Subchefia para Assuntos Jurídicos, 1988.

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Brasília, DF: Presidência da República/Casa Civil/Subchefia para Assuntos Jurídicos, 2004.

COSTA, Lucina Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Novas perspectivas dos estudos de satisfação dos usuários. **Encontros BiBli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 15, n. 30, p. 57-73, 2010. Disponível em:<<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2010v15n30p57/19530>>. Acesso em: 16 dez. 2010.

GUERREIRO, Elaine Maria Bessa Rebello. A acessibilidade e a educação: um direito constitucional como base para um direito social da pessoa com deficiência. **Rev. Educ. Espec.**, Santa Maria, v. 25, n. 43, p. 217-232, maio/ago. 2012.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **R. bras. Bibliotecon. e Doc.**, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 9-37, jan./dez. 1990. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000002800/6356c800b2e39bf7e600a426180eca80>>. Acesso em: 18 abr. 2017.