

**O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo
portador de deficiência visual**

Lígia Maria Fortes Pinto e Neto

**Dissertação de Mestrado em Ciências da Informação e da
Documentação - Biblioteconomia**

Março, 2013

Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à
obtenção do grau de Mestre em Ciências da Informação e da Documentação

– Biblioteconomia realizado sob:

Orientação Científica:

Professor Doutor José António Calixto

Co-Orientadora:

Professora Doutora Maria de Lurdes Rosa

AGRADECIMENTOS

Para a concretização deste trabalho contribuíram várias pessoas, e instituições às quais quero deixar, aqui, expressa a minha gratidão.

Em primeiro lugar o meu profundo agradecimento ao Professor Doutor José António Calixto, pela paciência, tolerância e estímulo que deu para a concretização desta Dissertação de Mestrado. Por todas as sugestões que me foi dando, enfim, pela inestimável orientação que me proporcionou, no meio de todos os seus afazeres académicos.

À Professora Doutora Maria de Lurdes Rosa pelo apoio, empenho e solicitude sempre revelados desde o início deste curso de Mestrado, culminado nesta Dissertação de Mestrado.

À Professora Doutora Amélia Andrade, professora coordenadora da Biblioteca da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa pela oportunidade que me concedeu para desenvolver esta investigação e por criar condições para a sua concretização na Biblioteca da FCSH/UNL.

O meu agradecimento vai igualmente para o Dr. Pedro Estácio (Chefe de Divisão da Biblioteca da FLUL), Dra. Cátia Carvalho (Coordenadora da Divisão de Bibliotecas e Documentação - FCSH/UNL), Dra. Lília Aguardenteiro Pires (Responsável pelo Serviço de Apoio ao Aluno da FLUL), Dra. Sandra Matias (Diretora de Serviços - Área de Serviços aos Alunos da FCSH/UNL) que despenderam do seu tempo para me facultarem a entrevista, permitindo a obtenção necessários à elaboração do presente estudo.

Aos ex-estudantes da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa e da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa que aceitaram participar neste estudo e que sem a sua colaboração dificilmente este trabalho seria possível.

Aos meus amigos Abbel Lima, Paula Saraiva e Carla Marisa Brito que souberam transmitir-me confiança necessária, para a concretização deste trabalho.

Ao Gonçalo Silva e à Sandrina Neves, pelo apoio e ajuda que foi fundamental na reta final da entrega quando, o tempo se tornou escasso.

À minha MÃE, sempre presente, sempre pronta a ajudar e a recordar no momento exato que quando queremos uma coisa só depende de nós, do esforço e empenhamento pessoal, para realizar os nossos sonhos.

«De tudo ficaram três coisas:

A certeza de que estamos sempre começando...

A certeza de que precisamos continuar...

A certeza de que seremos interrompidos antes de continuar...

Portanto devemos:

Fazer da interrupção um caminho novo

Da queda, um passo de dança...

Do medo, uma escada...

Do sonho, uma ponte...

Da procura, um encontro...»

Fernando Pessoa

RESUMO

O presente trabalho de investigação teve como objetivo analisar o papel da biblioteca universitária na inclusão (social e digital) do indivíduo portador de deficiência visual. O objetivo principal visa identificar e analisar a maneira como as bibliotecas universitárias portuguesas estão a desenvolver os seus serviços, no sentido de responder às necessidades de acesso à informação por parte dos indivíduos portadores de deficiência visual.

A escolha do tema justifica-se pela importância de repensar o papel social das bibliotecas universitárias enquanto via de acesso à informação, promovendo a igualdade de oportunidades e permitindo a inclusão de cidadãos portadores de deficiência visual, a promoção das suas competências a par dos seus colegas, e a promoção do sucesso académico dos cidadãos portadores de deficiência visual.

Foi usada uma metodologia qualitativa de estudo de caso através de entrevista semi-estruturada a ex-estudantes com deficiência visual, responsáveis das bibliotecas, coordenadores dos serviços de apoio ao aluno da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa e da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

Os resultados revelaram que os respondentes identificaram como barreiras no percurso académico dos estudantes com deficiência visual, a dificuldade de acesso à documentação e informação, atitudes discriminatórias de funcionários e a inacessibilidade a locais em virtude da existência de barreiras arquitetónicas.

Constatou-se que já se encontra implementada nestas Faculdades boas práticas que indiciam a caminhada na direção do ensino superior inclusivo, porém verifica-se pouca cooperação e partilha de recursos entre os diferentes serviços.

PALAVRAS-CHAVE: Bibliotecas Universitárias, Estudantes com deficiência visual, Acesso à informação, Ensino Superior, Experiências

ABSTRACT

The aim of this study was to analyze the role of the university library at inclusion (social and digital) of users with visual impairment. The main objective is to identify and analyze the way the Portuguese university libraries are developing their services, in order, to answer the needs of information access by people with visual disabilities.

The choice of subject is justified by the importance of rethinking the social role of university libraries as a way of access to information, promoting equal opportunities and allowing the inclusion of visually impaired citizens, promoting their skills alongside their colleagues and promoting the academic success of citizens with visually impairment.

It has been used a qualitative methodology of case study using semi-structured interview with ex-students with visual impairment, library responsible, coordinators of services for support to the student of *the Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa* and *Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa*.

The results revealed that respondents identified as barriers to academic students with visual impairment, difficulty of access to documentation and information, discriminatory attitudes of employees, the local inaccessibility due to the existence of architectural barriers.

It was found that is already deployed in these Colleges, practices that indicate that they walking in the direction of inclusive Higher education, but there is little cooperation and sharing of resources between different services.

KEYWORDS: University Libraries, Students with visual impairments, access to information, Higher Education, Experiences

Índice

Introdução	1
Capítulo 1 – Enquadramento Teórico	5
1.1. Procedimentos para a pesquisa da bibliografia de apoio	5
1.2. A Deficiência : conceptualização	6
1.2.1. Deficiência Visual	7
1.3. Estratégias para a inclusão das pessoas portadoras de deficiência.....	8
1.4. A biblioteca universitária e o apoio a deficientes visuais	11
1.4.1. Questões gerais	11
1.4.2. Edifícios e equipamentos	12
1.4.3. Coleções	15
1.4.4. Recursos Humanos	16
1.4.5. Serviços	17
Capítulo 2 – Metodologia	18
2.1 O estudo de caso como opção metodológica	18
2.2. A recolha de dados.....	19
2.2.1. Entrevistas.....	20
2.2.2. Registo e transcrição.....	22
2.3. A análise dos dados.....	23
2.4. Validade e fiabilidade	23
2.5. Questões éticas	24
Capítulo 3 – Apresentação dos resultados.....	25
3.1 Apoio prestado pela faculdade e pela comunidade académica.....	27
3.1.1 Apoios recebidos: experiências positivas e negativas	27
3.1.2. Fatores que influenciaram a escolha do estabelecimento de ensino	28
3.1.3. Barreiras : acessibilidade física e arquitetónica	28
3.2 O papel social das Bibliotecas Universitárias.....	29
3.2.1. Apoios recebidos	29
3.2.2. BAES – Biblioteca Aberta do Ensino Superior.....	31
3.2.3. Condições de acesso à informação	33
3.2.4. Recepção e Acolhimento	35
3.2.5 Sensibilização e formação dos técnicos	36
3.2.6 Serviços Prestados.....	38
3.3. Recursos Materiais.....	39
3.3.1. Equipamentos	39
3.3.2. Bibliografia e documentação em formato adaptado.....	40
3.4. Fatores impulsionadores e bloqueadores da inclusão	42
3.4.1. Principais fatores impulsionadores.....	42
3.4.2. Principais fatores bloqueadores	44
3.5 Organização dos apoios à inclusão.....	46
3.5.1. Gestão de Topo.....	46
3.5.2. Serviço de Apoio ao Aluno	47
3.5.3. Associação dos estudantes.....	48
3.5.4 Voluntariado	49
3.5.5. Departamento de informática	51
3.5.6. Biblioteca	51
3.6. Sugestões de melhoria das condições para os alunos com deficiência visual.....	52

Conclusão	56
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
Lista de Tabelas	64
ANEXOS	65
ANEXO 1	66
Guião de entrevista aos “coordenadores das Bibliotecas”	66
ANEXO 2	72
Guião de entrevista aos “coordenadores dos serviços de apoio ao aluno”	72
ANEXO 3	78
Guião de entrevista aos “utilizadores portadores de deficiência visual ”	78

LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS

ACAPO - Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal

BAES - Biblioteca Aberta do Ensino Superior

RBFL – Responsável pela Biblioteca da Faculdade de Letras

RBFCSH – Responsável pela Biblioteca da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas

RSA AFL – Responsável pelo Serviço de Apoio ao Aluno da Faculdade de Letras

RGAAFCSH – Responsável pelo Gabinete de Apoio ao Aluno da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas

Introdução

A Educação é um direito universal reconhecido para todos indivíduos e consignado em diversos documentos produzidos por organismos internacionais que fomentam o desenvolvimento de políticas de inclusão de alunos com deficiência. A possibilidade de prosseguimento de estudo ao nível do Ensino Superior constitui para além de um direito, uma forma de os cidadãos com Necessidades Educativas Especiais poderem alcançar uma integração social mais completa, promovendo a sua realização pessoal e sua participação na vida económica, cultural e política.

São estudantes que vivenciam dificuldades acrescidas de integração no Ensino Superior, e nem sempre as condições estão adaptadas às suas necessidades.

As bibliotecas universitárias podem assumir aqui um papel preponderante, já que são parceiras do processo de desenvolvimento de competências em literacia de informação implícito no novo modelo de ensino europeu. Das bibliotecas universitárias espera-se que reúnam condições para apoiar os seus utilizadores, contribuindo assim para o desenvolvimento das suas competências de informação. Assim, uma das áreas de intervenção no apoio a estes estudantes pode fazer-se através da disponibilização dos recursos de informação necessários às suas atividades de estudo e investigação.

Tal pode ser concretizado de duas formas distintas: por um lado, através de acesso a conteúdos informativos e, por outro, da utilização de equipamentos específicos que facilitem o acesso a esses conteúdos.

A escolha do tema justifica-se pela importância de repensar o papel social das bibliotecas universitárias enquanto via de acesso à informação, promovendo a igualdade de oportunidades e permitindo a inclusão de cidadãos portadores de deficiência visual, a promoção das suas competências a par dos seus colegas, e a promoção do sucesso académico dos cidadãos portadores de deficiência visual.

Nos últimos anos, as políticas e as reformas educativas, em diferentes países, têm criado condições para a integração dos indivíduos portadores de deficiência no Ensino Superior.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Salienta-se os escassos estudos realizados em Portugal sobre esta matéria. Da pesquisa bibliográfica foi possível encontrar na literatura algumas referências que indiciam que algumas bibliotecas universitárias portuguesas começam a dar a este assunto a atenção que ele merece. Mas, os estudos que foram analisados, na sua maioria centram-se numa instituição.

Para o estudo de caso, foram selecionadas duas bibliotecas universitárias – Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa e a Biblioteca da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

Desde muito cedo a Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa tem demonstrado interesse em salvaguardar os direitos dos alunos com deficiência visual. O Serviço de Apoio ao Aluno, entre outros apoios, está previsto: apoiar estes estudantes a nível documental e /ou bibliográfico e sensibilizar a comunidade académica. (Pires e Francisco,2011)

A Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, nos últimos anos tem procurado levar a cabo algumas medidas para melhorar as condições de estudo dos estudantes com deficiência. Como aluna do Mestrado desta instituição, pretendeu-se com este estudo contribuir para o desenvolvimento nesta instituição de iniciativas que visem uma inclusão social e digital destes estudantes. A disponibilização dos recursos de informação necessários às suas atividades de estudo e investigação.

O estudo visou analisar as medidas que estas bibliotecas universitárias estão a implementar para responder às necessidades dos indivíduos portadores de deficiência visual e assim, permitir-lhes o acesso à informação.

Identificou as barreiras existentes ao apoio das bibliotecas aos estudantes portadores de deficiência visual.

Procurou, simultaneamente, perceber se existem preocupações ao nível da acessibilidade, se estão a ser desenvolvidas estratégias que visam apoiar, orientar os indivíduos portadores de deficiência, e se estão incluídos no Planeamento das Atividades os serviços de apoio aos deficientes.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Pretendeu também verificar quais as dificuldades encontradas pelos utilizadores portadores de deficiência para aceder à informação e/ou utilizar as ferramentas disponibilizadas. A existência ou não de défice de experiência e formação nesta área e o conhecimento das ações de promoção são condições necessárias à inclusão.

Foram apresentadas propostas para a melhoria dos serviços nas bibliotecas universitárias.

Este estudo centra-se nos seguintes sujeitos de investigação, obtendo os pontos de vista

- dos coordenadores das bibliotecas sobre a inclusão dos indivíduos portadores de deficiência visual nas respetivas bibliotecas selecionadas;
- da coordenação dos Serviços de Apoio aos Alunos sobre as parcerias que foram estabelecidas com as bibliotecas;
- dos indivíduos portadores de deficiência visual sobre as condições de acesso à informação.

As barreiras identificadas (arquitetónicas, relacionamento interpessoal, dificuldades no acesso à informação), não impossibilitam os estudantes de terem resultados positivos, porém, convém avaliar o que custa ao estudante com deficiência visual, ultrapassá-las. Assim, o conhecimento sobre as barreiras e os fatores facilitadores para estes estudantes com deficiência visual no Ensino Superior poderá permitir às instituições adotarem ações mais eficazes, e suprimirem as lacunas que persistem.

No que concerne à sua estrutura interna, além da presente introdução, o corpo de texto da dissertação encontra-se estruturado em 3 capítulos, subdivididos em vários subcapítulos, a saber:

O primeiro capítulo apresenta o estado de arte do tema central desta dissertação de mestrado. É explicada a estratégia de pesquisa e as principais fontes consultadas. De seguida, apresenta-se uma breve contextualização do tema. Pretende-

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

se analisar o conceito de deficiência e deficiência visual, e procede-se a uma análise das estratégias para a inclusão das pessoas portadoras de deficiência ao longo dos tempos. O capítulo termina com uma secção que se centra nas bibliotecas universitárias e o apoio que estas podem oferecer aos utilizadores com deficiência visual.

No capítulo dois o debate centra-se nas opções metodológicas tomadas no decorrer deste estudo, e é enunciada a metodologia escolhida e exposta as suas principais características. As secções seguintes correspondem à descrição dos procedimentos de recolha e análise dos dados.

Considerou-se que a forma mais eficiente de cumprir o objetivo proposto seria através da aplicação de métodos qualitativos, nomeadamente através da entrevista.

No capítulo três é apresentado e discutido os resultados da investigação. É colocado em evidência a leitura e análise dos resultados, organizando as respostas nos seguintes blocos temáticos: (1) Apoio prestado pela faculdade e pela comunidade académica; (2) Papel social das bibliotecas universitárias; (3) Recursos materiais; (4) Fatores impulsionadores e bloqueadores da inclusão; (5) Organização dos apoios à inclusão; (6) Sugestões de melhoria das condições para os alunos com deficiência visual. Estes blocos temáticos resultam da análise das próprias entrevistas, emergindo assim dos dados, o que é próprio dos métodos qualitativos escolhidos.

O presente documento é finalizado com as principais conclusões do estudo realizado, bem como sugeridos trabalhos futuros nesta área.

Por último, apresentam-se as referências bibliográficas citadas ao longo de todo o trabalho de investigação e apresenta-se os anexos.

As referências apresentadas estão de acordo com o Manual estilo APA, que segue as convenções estabelecidas pela American Psychological Association no manual *Publication Manual of the American Psychological Association* da edição mais recente (6ª Edição).

Capítulo 1 – Enquadramento Teórico

Este capítulo tem por objetivo apresentar o estado de arte do tema central desta dissertação de mestrado.

Para cumprir este objetivo, primeiro será explicada a estratégia de pesquisa e as principais fontes consultadas.

De seguida, apresenta-se uma breve contextualização do tema. Pretende-se analisar o conceito de deficiência e deficiência visual, e procede-se com uma análise das estratégias para a inclusão das pessoas portadoras de deficiência ao longo dos tempos.

Finalmente, na secção 1.5, foca-se a atenção nas bibliotecas universitárias e no apoio que estas podem oferecer aos utilizadores com deficiência visual.

1.1. Procedimentos para a pesquisa da bibliografia de apoio

A revisão da literatura produzida deste estudo seguiu a opção de pesquisa que se apresenta de imediato.

Numa primeira fase procedeu-se à pesquisa no motor de busca Google e no catálogo colectivo Colcat. Recorreu-se também à consulta e recolha de documentos na B-on – Biblioteca do Conhecimento online; PsyARTICLES; Library, Information Science & Technology Abstracts. Não foi dispensada a consulta nos repositórios institucionais.

Foram também consultadas os índices dos seguintes periódicos: Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação e Páginas A&B, assim como os índices das Atas dos Congressos realizados pela Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.

Ao longo do referido processo de pesquisa foram utilizadas as seguintes palavras chave: deficiência, deficiente visual, biblioteca universitária, academic library, handicap.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

1.2. A Deficiência : conceptualização

Existe alguma complexidade na definição do conceito de deficiência. Na perspectiva médica, “deficiência representa qualquer perda ou anormalidade da estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica” (Secretariado Nacional de Reabilitação, 1995b, 35).

A Organização Mundial da Saúde (OMS), na qualidade de instituição de referência relativamente às questões da saúde, em 1976, conforme Manual de classificação das consequências das doenças do Secretariado Nacional de Reabilitação (1989a), definiu três classificações internacionais resultantes de doença:

- 1) Deficiência: “representa qualquer perda ou alteração de uma estrutura ou de uma função psicológica, fisiológica ou anatômica”;
- 2) Incapacidade: “qualquer restrição ou falta (resultante de uma deficiência) da capacidade para realizar uma atividade dentro dos moldes e limites considerados normais para um ser humano”;
- 3) Desvantagem (handicap) : “condição social de prejuízo sofrido por um dado indivíduo, resultante de uma deficiência ou de uma incapacidade que limita ou impede o desempenho, de uma atividade considerada normal para esse indivíduo, tendo em atenção a idade, o sexo, e os fatores socioculturais”.

Por outro lado, a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF), sublinha a importância dos fatores ambientais quanto à sua influência no grau de incapacidade e na funcionalidade, com consequências na participação social das pessoas. Uma vez que a incapacidade também depende do contexto em que o indivíduo está inserido, este conceito torna-se mais abrangente que o de deficiência que remete para um foco na pessoa.

A deficiência passa a ser vista numa vertente social e as limitações funcionais destes indivíduos (em termos de atividade e participação) passam a ser justificadas não pela deficiência em si, mas pelas falhas existentes no contexto físico e social que não consegue responder às suas necessidades e proceder à sua inclusão”.(Pais *et al.*, 2011,p. 242).

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

No final do século XX, a importância da inclusão dos indivíduos com necessidades especiais no ensino foi destacada em vários documentos. Disso são exemplo a *Declaração de Salamanca* (1994), a *Declaração Mundial sobre o Ensino Superior no século XXI: visão e ação* (1998). Mas foi sobretudo, a partir da Declaração de Salamanca em 1994, que mais se fez sentir a concretização dos direitos ao acesso, à frequência e ao sucesso educativo dos estudantes, “*transpondo para o ensino superior convicções e medidas educativas já consagradas nos ensinamentos básico e secundário*” (Fernandes e Almeida, 2007, p.1).

1.2.1. Deficiência Visual

De acordo com a *ACAPO - Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal*¹ a:

Deficiência Visual é um dano do Sistema Visual na sua globalidade ou parcialmente, podendo variar quanto às suas causas (traumatismo, doença, malformação, deficiente nutrição) e/ou natureza (congénita, adquirida, hereditária) e traduz-se numa redução ou numa perda de capacidade para realizar tarefas visuais (ler, reconhecer rostos). Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), a deficiência visual engloba 2 grandes categorias: a cegueira e a ambliopia, diferenciadas em função dos critérios "acuidade visual" (do melhor olho após correção) e "campo visual".

A Cegueira

Podemos considerar uma pessoa cega como sendo aquela que não possui potencial visual mas que pode, por vezes, ter uma percepção da luminosidade. De um ponto de vista do desenvolvimento da pessoa com deficiência visual, a cegueira pode ser de três tipos: **congénita** (se surge dos 0 ao 1 ano de idade); **precoce** (se surge entre o 1º e o 3º ano de idade); **adquirida** (se surge após os 3 anos de idade).

A visão é definida como:

‘Sight’ refers to the ability to see whereas ‘visual acuity’ refers to the vision we use to see detail. Visual impairments range through a spectrum of blindness and partial sightedness. The distinction between the two is dependent upon the person’s level of visual acuity. Some people may have trouble seeing in low levels of light, others may have problems judging speed and

¹ ACAPO – Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal. Disponível em: http://www.acapo.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=202&catid=293

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

distance or experience painful irritation to the eyes caused by bright light. Some eye conditions deteriorate over time whilst others fluctuate on a regular basis.²

O deficiente visual apesar de possuir incapacidade que por vezes o impede de realizar algumas atividades, consegue garantir a sua independência na sociedade (Leite, 2003).

No entanto, atualmente os deficientes visuais continuam a enfrentar barreiras que os impedem de exercer a sua cidadania (Pinheiro, Silva, e Rodrigues, 2008). Embora a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948) defenda a não existência de diferenças entre os indivíduos de uma sociedade, e acredita que todos têm direito de compartilhar a vida em sociedade e respeita as diferenças individuais.

Em Portugal, com base nos Censos de 2001 (INE, 2002), cerca de 6,1% da população declarou ter, pelo menos, uma deficiência. A deficiência que afeta mais indivíduos é a visual (1,6%).

1.3. Estratégias para a inclusão das pessoas portadoras de deficiência

Ao longo dos últimos anos, tem-se assistido a definição de políticas que visam a promoção da inclusão das pessoas portadoras de deficiência.

Em 1996 na União Europeia é fundada a Agência Europeia para o Desenvolvimento da Educação Especial, que se dedica à promoção de programas e projetos que visam a educação inclusiva na Europa. Contudo, em relação à Educação, sem dúvida, a Declaração de Salamanca, foi um estímulo à educação inclusiva.

O ano 2007 foi consagrado Ano Europeu de Igualdades e Oportunidades para Todos (AEIOT). Esse fato gerou uma tendência para o equilíbrio de oportunidades e a consequente mudança nas atitudes discriminatórias. A partir de então surgiram muitos planos que visam prestar apoio a cidadãos portadores de deficiência.

Portugal adere ao Ano Europeu de Igualdades de Oportunidades para Todos (AEIOT) através da Resolução do Conselho de Ministros nº 88/2006 em que se

² The Higher Education Academy (2011). *–Usemyability...employability and disability Project*. Disponível na World Wide Web -http://www.usemyability.org/resources/skills_abilities/sight-and-information-literacy.html

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

estabelece a criação, na dependência dos Ministros da Presidência e do Trabalho e da Solidariedade Social, da estrutura de missão designada Estrutura de Missão do Ano Europeu da Igualdade de Oportunidades para todos.

Mais tarde, em resposta, aos desafios de inclusão social, a Comissão Europeia publicou em 2010, a *Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020: Compromisso renovado a favor de uma Europa sem barreiras*, que tem por objetivo permitir que os deficientes possam ter uma vida como qualquer outra pessoa e usufruir de todos os direitos que lhes assistem enquanto cidadãos da União Europeia. Assim, a “Comissão identificou oito grandes áreas de ação: **acessibilidade, participação, igualdade, emprego, educação e formação, proteção social, saúde e ação externa**” (Comissão Europeia, 2010,p.4).

Portugal, tal como acontece nos restantes países da Europa define uma política que visa assegurar às pessoas com deficiências e incapacidades até 2025 (CRPG e ISCTE, 2007), a melhoria da qualidade de vida. Esta proposta estratégica tem como finalidade garantir às pessoas portadoras de deficiência uma participação numa sociedade aberta e inclusiva, e propõem-se quatro objetivos estratégicos: “garantir o acesso aos direitos; visar a igualdade de condição; integrar as questões das deficiências e das incapacidades nas políticas gerais complementadas com ações específicas; conferir maior eficiência e responsabilização às políticas e às medidas”(CRPG e ISCTE,2007, p.184).

No Ensino Superior são definidas estratégias que visam facilitar o acesso ao ensino superior das pessoas portadoras de deficiências.

A Declaração Mundial sobre o Ensino Superior no Século XXI, Visão e Ação, adaptada pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) em 1998, estipula que se deve desenvolver uma política ativa de facilitação do acesso ao ensino superior para os membros de certos grupos especiais, tais como as minorias culturais ou linguísticas, os grupos sociais desfavorecidos, os povos sob ocupação e as pessoas com deficiência(...).(Curado e Oliveira,2010,p.1)

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Neste sentido, as universidades procuram adaptar as suas estruturas para receber as pessoas com deficiência, para que possam ter acesso ao ensino superior de forma igual e sem discriminação. (Pinheiro, Silva e Rodrigues,2008)

No ensino superior português, algumas instituições têm procurado responder às necessidades destes utilizadores. De acordo com Fernandes e Almeida (2007) o sucesso da educação inclusiva ao nível da Universidade terá que contemplar e ter repercussões no aproveitamento académico e no desenvolvimento pessoal.

Em 2004 foi assinado o Protocolo de Cooperação entre Instituições de Ensino Superior público³, que tinha como objetivo proporcionar serviços de apoio e incentivos aos estudantes com deficiência que frequentavam o ensino superior.

Neste mesmo ano, é constituído, nas instituições de ensino superior público, o Grupo de Trabalho para o Apoio a Estudantes com Deficiências no Ensino Superior (GTAEDES), com o propósito de proporcionar um serviço de melhor qualidade a estudantes com deficiências.

Pelo exposto, as Universidades enfrentam hoje novos desafios ao lidarem com um número maior de estudantes portadores de deficiência, nos seus planos curriculares (Regadas e Ribeiro, 2011). É de salientar a importância do suporte social, da criação de serviços de apoio, para ajudar a eliminar as barreiras no percurso académico, providenciar um conjunto de condições que contemplem as necessidades dos estudantes com deficiência, resolver o problema de atitudes discriminatórias por parte da comunidade académica. O apoio dos colegas e dos docentes, a par de existência de equipamentos adequados bem como o suporte prestado pelo serviço de apoio, são fatores facilitadores da inclusão e reduzem a taxa de abandono por parte destes estudantes. (Regadas e Ribeiro,*op.cit.*).

³Grupo de Trabalho para o Apoio a Estudantes com Deficiências no Ensino Superior. Protocolo de cooperação entre instituições de ensino superior público.(2012), Acedido a 5 de julho de 2012, disponível em : http://www.aminharadio.com/gtaedes/protocolo_sup

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

1.4. A biblioteca universitária e o apoio a deficientes visuais

1.4.1. Questões gerais

De acordo, com Ponces (2008, p. 40), “la biblioteca...es una institución social que tiene la obligación, entre otras, de proporcionar el acceso a la información, esencial para la adquisición de conocimientos y experiencias”. Numa sociedade de informação, os indivíduos portadores de deficiência visual não podem deixar de ter acesso à informação, não é compreensível que se mantenham barreiras num contexto de integração. Neste contexto, as bibliotecas universitárias têm desenvolvido serviços que possibilitam o acesso à Internet, à consulta de obras em suporte de papel, à conversão de documentos para formatos adaptados às necessidades dos utilizadores com deficiência visual e à impressão de documentos em Braille.

Segundo Ribeiro e Leite (2001) a solução passa “pelo modelo por uma “Biblioteca Inclusiva””.

Em Portugal, algumas bibliotecas universitárias, estando conscientes das dificuldades que os utilizadores com deficiência visual têm no acesso à informação, recursos e serviços, procuram desenvolver um conjunto de serviços com o objetivo de apetrechar os utilizadores com as competências em literacia da informação necessárias para o seu percurso académico. Disso são exemplo as bibliotecas da Universidade de Aveiro que têm vindo a desenvolver esforços para responder às necessidades destes utilizadores. Conscientes da realidade das necessidades especiais, foi criado o Serviço de Apoio ao Utilizador com Necessidades Especiais, que funciona em estreita ligação com o Gabinete de Apoio Pedagógico da UA (Martins e Martins, 2011,2012), que tem desenvolvido um conjunto de serviços de apoio aos utilizadores. Desses serviços e atividades destacam-se⁴:

- Produção de documentos em formato acessível para estes grupos utilizadores.

⁴Apoio ao Utilizador com Necessidades Especiais. Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia. *Apoio ao Utilizador com Necessidades Especiais*. Acedido a 5 de janeiro de 2012, disponível em : <http://portal.doc.ua.pt/baes/>

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

- Postos de acesso para invisuais e amblíopes, equipados com computadores com ligação à Internet, com *Software* de leitura de ecrã (*Jaws* e *Window Eyes*); Conversor de texto a negro para Braille-WinBraille; Impressora Braille; Linha Braille; Lupa para amblíopes; *Software* de edição de música em Braille; *Softwares* para ampliação dos caracteres no monitor do computador (*Magic* e *ZoomText Magnifier/Reader*), entre outros.
- Tutoriais de apoio à localização de informação científica, em formatos vídeo e áudio.
- Utilização dos serviços e recursos da biblioteca (uso do catálogo da Universidade Aveiro; leitura presencial, livre acesso, serviço de atendimento e referência, empréstimo domiciliário, empréstimo interbibliotecas; reprodução de documentos).
 - Acesso à Biblioteca digital BAES.
 - Disponibilização de técnicos para acompanhamento dos utilizadores com necessidades especiais na utilização destes equipamentos.

É também exemplo a Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, que tem desenvolvido um conjunto de ações que promovem e facilitam a inclusão real dos utilizadores com deficiência visual. A utilização dos serviços da biblioteca por parte dos utilizadores com deficiência visual segue os mesmos “critérios aplicados aos leitores normovisuais”. (Ribeiro e Leite,2001,p.2).

As bibliotecas universitárias ao promoverem a oferta de ferramentas (Tecnologias da Informação e Comunicação) que visam o acesso à informação nas melhores condições aos indivíduos portadores de deficiência contribuem assim para a igualdade de oportunidades relativamente ao acesso à informação e ao conhecimento, para uma maior inclusão digital e social destes utilizadores.

1.4.2. Edifícios e equipamentos

Instalações

Para os indivíduos com deficiência visual, a eliminação das barreiras físicas arquitetónicas é uma das principais ações a empreender para a integração social. Mas,

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

nem todos os edifícios públicos garantem a acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada, o que torna difícil a sua locomoção.

De acordo com Ponces (2008), as bibliotecas como “instrumentos de socialización, deben tener como principio el acceso universal a sus instalaciones, teniendo en consideración que las personas con discapacidad puedan hacer uso de ella sin ninguna restricción de carácter físico o instrumental. El diseño de todo servicio bibliotecário y de información debe considerar como elemento fundamental la accesibilidad física para las personas con discapacidad” (p.43).

Na mesma linha do pensamento Martins e Martins (2011) consideram que 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”. (p.233)

Para os utilizadores com deficiência visual, segundo Queiroz e Braga (2010) recomendam-se percursos nas circulações principais em contraste tátil com o pavimento existente, e as cabines de trabalho devem ser sujeitas a um tratamento acústico especial.

Sistema Braille e equipamentos

O Sistema Braille é um processo de escrita em relevo para leitura tátil. A partir dos seis pontos relevantes, é possível fazer 63 combinações que podem representar letras simples e acentuadas, pontuações, números, sinais matemáticos e notas musicais.

Para a pessoa cega constitui um instrumento que lhe permite comunicar, abre-lhe o caminho para a comunicação, o acesso à informação e por se consequência ao conhecimento.

Mas, se as novas tecnologias entraram na vida das pessoas com deficiência visual, a sociedade “tem o dever de garantir o exercício desse direito pelas pessoas portadoras de deficiência visual, por todos os meios possíveis, inclusive as novas tecnologias da informação” (Pinheiro, Silva e Rodrigues, 2008, p.51).

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Assim com os editores de texto, leitores de ecrã e sintetizadores de voz, o utilizador com deficiência visual pode trocar emails, ler jornais, livros digitalizados, participar em listas de discussão, ou seja, as Tecnologias de Informação e Comunicação vieram abrir um mundo de possibilidades comunicativas e de acesso à informação. Os *softwares* existentes (leitores de ecrã e sintetizadores de voz, OCR) ajudam os deficientes visuais a ter acesso à informação (Jaws, Window Eyes, Dosvox, Kurzweil 1000, entre outros). Kurzweil 1000 “é o único OCR completamente adaptado para pessoas com deficiência visual. Graças às suas características únicas, ultrapassa as funções de um OCR comum e torna-se numa ferramenta, de trabalho e estudo, imprescindível.”⁵

O utilizador com deficiência visual “não utiliza o rato para trabalhar com o computador, mas também não usa um teclado Braille. O teclado comum é a ferramenta de que o deficiente visual dispõe para fazer operações no computador. Devido a uma norma internacional de dactilografia, a maioria dos teclados possuem na parte inferior, nas letras J e F, um alto-relevo com a forma de um ponto. Assim, com os indicadores nessas letras eles conseguem ter o domínio do teclado. As teclas de atalho, comuns na maioria dos aplicativos, são também muito úteis e são um ótimo substituto do rato.”⁶

Para passar a informação para suporte em papel, existe também a possibilidade através de impressora Braille. Há ainda a possibilidade de trabalhar com o computador e ao mesmo tempo com o sistema Braille, mediante um periférico denominado terminal ou linha Braille. Ligado ao computador, ele permite que o utilizador deficiente visual se certifique do que escreveu, embora este processo de verificação da escrita possa também ser realizado apenas com o computador, utilizando o teclado e os *softwares* já mencionados.

⁵ Ataraxia. (2011). *Kurzweil 1000*. Acedido 12 de março, 2013, disponível em: <http://www.ataraxia.pt/kurzweil.php>

⁶ Serviço de apoio ao deficiente da UP.(2011) *Ver sem olhar*. Acedido 04 de novembro de 2011, disponível em http://www.lerparaver.com/ver/novas_tecnologias.htm

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Para os indivíduos de reduzida visão, existe um aparelho, designado monitor ampliador, que amplia qualquer texto que seja colocado no aparelho. Funciona como uma lupa e pode ser calibrado ao nível da cor e da luminosidade. Existe também o *Microsoft Magnifier* que cria uma janela separada onde mostra uma parte ampliada do ecrã.

As bibliotecas universitárias têm um papel inquestionável no acesso à informação para estes utilizadores, e terão de explorar todos os sistemas, ferramentas e equipamentos disponíveis (Martins e Martins,2011) para conseguirem ir ao encontro das suas necessidades, e assim os recursos e serviços das bibliotecas passam a estar acessíveis, através de plataformas e ferramentas adequadas.

Todavia, a utilização destas ferramentas pelos utilizadores invisuais depende dos recursos financeiros das instituições, da sensibilização e o envolvimento da comunidade académica.

1.4.3. Coleções

As bibliotecas universitárias para responderem às necessidades dos utilizadores com deficiência visual disponibilizam documentação em Braille, livros que podem ser em texto integral ou excertos, nos formatos pdf e rtf. É também disponibilizada tecnologia de acesso a textos em suporte eletrónicos. Os documentos digitais são formatados de modo a permitirem a leitura em leitores de ecrã e a sua impressão em Braille.

Destaca-se o projeto da Biblioteca Aberta do Ensino Superior – BAES, uma biblioteca digital que procura disponibilizar os conteúdos à comunidade de utilizadores com Necessidades Especiais, “possui já um acervo de mais de 3000 títulos em Braille, áudio e texto integral. Sendo uma estrutura em desenvolvimento, na BAES é possível encontrar hoje informação, na área das Ciências Sociais e Humanas”.⁷

⁷ Faculdade de Ciências da Universidade do Porto (2012).BAES - Biblioteca Aberta do Ensino Superior. Acedido a 5 de julho de 2012, disponível em <http://www.fc.ul.pt/pagina/1502/baes-biblioteca-aberta-do-ensino-superior>

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

A Biblioteca Aberta do Ensino Superior (BAES) é uma biblioteca digital com conteúdos acessíveis à comunidade de utilizadores com Necessidades Especiais, surgiu em 2006, no âmbito de um consórcio entre diversas instituições de Ensino Superior Público: Universidades do Porto, Minho, Aveiro, Coimbra, Évora, Lisboa (Faculdades de Letras e de Ciências) e Trás-os-Montes e Alto Douro. Através da BAES, os estudantes do ensino superior com necessidades educativas especiais podem aceder ao texto integral de coleções específicas que lhes são dirigidas, designadas pelo título genérico de coleções ALFA, autenticando-se, quando para tal são solicitados pelo sistema, com as mesmas credenciais que utilizam para o acesso à rede *Wireless* (e-U/eduroam) das suas instituições.

1.4.4. Recursos Humanos

Entre algumas dificuldades com que as bibliotecas universitárias se debatem ressalta a escassez de recursos humanos, havendo, de acordo com Martins e Martins (2011), falta de formação de técnicos de apoio, capazes de organizar, gerir e liderar um conjunto de recursos e serviços que deem resposta a este grupo de utilizadores. “Os técnicos deverão ter conhecimento pelo menos da existência de tecnologias especiais de digitalização e leitura, bem como do tipo de suportes, habitualmente, usados pelos leitores com deficiência visual para aceder aos documentos. Caso a biblioteca não disponha dos documentos solicitados, os técnicos devem estar preparados para canalizar os leitores para as bibliotecas onde eventualmente existam” (Ribeiro e Leite, 2001, p.3). Mas, na realidade os técnicos deparam-se com dificuldades no trabalho com os estudantes com deficiência (Regadas e Ribeiro, 2011).

Assim, a cooperação entre bibliotecas pode realizar-se ao nível do apoio técnico entre profissionais, aquisição e partilha de conhecimentos que podem constituir uma mais-valia.

O papel do responsável das bibliotecas é ir ao encontro das necessidades dos utilizadores, disponibilizar os conteúdos do acervo documental, e assim contribuir para o processo de inclusão social e digital destes utilizadores.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

1.4.5. Serviços

No que se refere aos serviços, verifica-se que as bibliotecas universitárias procuram disponibilizar os serviços e recursos adaptados a estes utilizadores. As bibliotecas disponibilizam serviços muito semelhantes aos que prestam aos utilizadores não portadores de deficiência visual que incluem:

- Serviço de atendimento;
- Serviço de referência;
- Leitura presencial e livre acesso;
- Empréstimo domiciliário;
- Empréstimo interbibliotecas;
- Acesso a catálogos;
- Acesso às bases de dados e repositórios;
- Acesso a equipamentos específicos;
- Reprodução de documentos;
- Apoio nas pesquisas.

Ao oferecer estes serviços às pessoas com deficiência visual, fundamenta-se o princípio da não discriminação e da igualdade de oportunidades.

Uma das apostas das bibliotecas universitárias tem sido o reforço de serviços e conteúdos adaptados para utilizadores com necessidades especiais, considerando fundamental que 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 específicos (Martins e Martins, 2011).

É indiscutível a importância da biblioteca universitária no processo de aprendizagem de utilizadores com deficiência visual, como meio de integração no meio académico. No entanto, em Portugal a participação do bibliotecário na implementação de projetos só é visível nalgumas Universidades. No âmbito estrutural apercebe-se uma falta de sensibilidade política. A biblioteca universitária ainda não ocupa o lugar que lhe cabe na estrutura universitária, e dos bibliotecários espera-se um investimento nesta área para sensibilizar a comunidade académica.

Capítulo 2 – Metodologia

Este capítulo apresenta e discute os métodos utilizados na realização desta investigação. Estes métodos foram escolhidos por serem aqueles que mais se adequam ao tema e às circunstâncias em que o estudo teve lugar, nomeadamente a pouca experiência da investigadora e o tempo disponível.

Este estudo utilizou como método o estudo de caso, e optou pela entrevista como técnica privilegiada para a recolha de dados.

2.1 O estudo de caso como opção metodológica

Neste estudo como abordagem metodológica utilizou-se o estudo de caso. O estudo de caso é um dos “referenciais metodológicos com maiores potencialidades para o estudo da diversidade de problemáticas que se colocam ao cientista social” (Coutinho, 2011, p. 293), e envolve o “ estudo intensivo e detalhado de uma entidade bem definida : o caso” (*ibidem*). O “caso” pode ser um indivíduo, uma personagem, um pequeno grupo, uma organização, uma comunidade ou mesmo uma nação. Examina-se o caso em detalhe e profundidade.

O estudo de caso é uma ““investigação empírica” (Yin, 1994) que se baseia no raciocínio indutivo (Bravo, 1998, Gomez et al.,1996); que depende fortemente do trabalho de campo (Punch, 1998); que não é experimental (Ponte, 1994); que se baseia em fontes de dados múltiplas e variadas (Yin, 1994).” (Coutinho, 2011, p. 294).

A opção pelo estudo de caso pareceu ser a mais adequada e vantajosa para este estudo, “dado que proporciona uma oportunidade para estudar, de uma forma mais ou menos aprofundada, um determinado aspeto de um problema em pouco tempo” (Bell, 2005, p. 23).

A finalidade da pesquisa foi compreender o caso “no seu todo e na sua unicidade, razão porque vários autores preferem a expressão estratégia à de metodologia de investigação”(Coutinho, 2011, p. 293).

O estudo de caso pode ser conduzido para explorar, descrever, avaliar e/ ou transformar.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Assim, a opção foi pelo estudo de caso múltiplo ou comparativo que visa a comparação, conhecimento mais profundo sobre o fenómeno, população ou condição.

A opção metodológica eleita baseia-se em investigação profunda e detalhada a uma entidade delimitada e define-se como um inquérito (Bogdan e Biklen, 1994) a todos aqueles que, direta ou indiretamente são atores participantes. São considerados relevantes: os responsáveis pelas bibliotecas, os coordenadores dos serviços de apoio aos alunos e os utilizadores com deficiência visual.

2.2. A recolha de dados

No processo de recolha de dados, o estudo de caso recorre a várias técnicas, nomeadamente o diário de bordo, o relatório, a entrevista e a observação, instrumentos que permitem a obtenção de dados, e permitem a triangulação da informação. Assim, neste estudo a recolha de dados foi realizada pela combinação e utilização de diferentes métodos de recolha de dados: (i) pesquisa e análise documental, (ii) entrevistas não estruturadas; (iii) e-mails e conversas informais.

De forma a assegurar a validade e fiabilidade, neste estudo foi utilizado um processo de triangulação das fontes de dados. (Yin, 2009) A triangulação permite “collecting information from several sources about the same event or behavior, obviously, conclusions arrived by using several different means are more likely to be correct, and accepted as such”(Gorman and Clayton, 2005, p. 12-13). A triangulação, é por conseguinte, o método que permite conjugar vários processos de recolha de dados, de modo a alcançar respostas que se interpenetram, respondendo com maior eficácia ao problema inicial.

A utilização de múltiplas fontes de dados na construção de um estudo de caso, permite por um lado, considerar um conjunto diversificado de tópicos de análises e, por outro, permite “corroborar o mesmo fenómeno” (Coutinho, 2011, p. 299).

No presente estudo, a recolha de dados foi feita exclusivamente pelo investigador, que procurou reunir um conjunto alargado de evidências que lhe permitissem inferir conclusões devidamente sustentadas e documentadas, baseando-se fundamentalmente nas entrevistas.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

2.2.1. Entrevistas

Segundo Merriam (1988), Stake (2007), e Yin (2009), a realização de entrevistas é uma das mais importantes fontes de dados nos estudos de caso; elas mostram-se importantes na recolha de dados qualitativos. Segundo Coutinho (2011) a entrevista com elementos informativos chaves é uma técnica muito utilizada na investigação qualitativa.

A entrevista consiste “numa conversa intencional, geralmente entre duas pessoas (...) com o objetivo de obter informações” (Bogdan e Biklen, 1994, p. 134). O objetivo é sempre o de “explicar o ponto de vista dos participantes, como pensam interpretam ou explicam o seu comportamento no seu contexto natural em estudo” (Coutinho, 2011, p. 291).

A opção por esta técnica deve-se também ao facto da entrevista permitir retirar informações e elementos de reflexão muito ricos (Quivy e Campenhoudt, 2008).

As entrevistas qualitativas como referem Bogdan e Biklen (1994, p. 135) variam quanto ao grau de estruturação, desde as entrevistas estruturadas até às entrevistas não estruturadas. As entrevistas podem ser conduzidas individualmente ou em grupo (Coutinho, 2011).

Segundo Moreira (1994), a entrevista assume várias formas, sendo o grau de estruturação o meio mais usual de diferenciar tipos de entrevista. Nas entrevistas estruturadas ou padronizadas o formato é rígido, as questões apresentam-se invariáveis. No caso das entrevistas semi-estruturadas, o entrevistador apenas dispõe de uma lista de tópicos que pretende ver abordados pelos entrevistados e pode alterar a sua sequência ou introduzir novas questões. Neste estudo a opção foi pelas entrevistas semi-estruturadas, com perguntas abertas.

A entrevista permitiu um certo controlo sobre os tópicos a abordar e permite simultaneamente deixar margem de resposta ao inquirido, respondendo pelas suas próprias palavras. O entrevistador ouviu mais do que falou; perguntou coisas concretas; não discutiu ou debateu as respostas obtidas. O seu papel foi no fundo recolher a informação para a investigação.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Pretendeu-se neste estudo realizar entrevistas aos responsáveis pelas bibliotecas selecionadas, para compreender como as bibliotecas têm feito o reforço de serviços e conteúdos adaptados para utilizadores com deficiência visual.

Foram entrevistados os coordenadores dos serviços de apoio aos alunos, para inquirir sobre a relação que estabelecem com a biblioteca, e compreender como os responsáveis destes serviços promovem a acessibilidade, e ainda como promovem a oferta de ferramentas (Tecnologias da Informação e Comunicação) para os utilizadores com deficiência visual.

O público-alvo foram os utilizadores portadores de deficiência visual, ex-alunos das faculdades em questão, tendo como objetivo verificar como estes acederam aos serviços, se encontraram problemas de acessibilidade, como os ultrapassaram e se sentiram incluídos ou excluídos.

Neste sentido, pretendeu-se recolher as dificuldades encontradas pelos utilizadores portadores de deficiência ao tentarem aceder aos serviços das respetivas bibliotecas que frequentaram.

Para o efeito, foram contactados por telefone e correio eletrónico os responsáveis das bibliotecas e os coordenadores dos serviços de apoio aos alunos, e recorreu-se à colaboração dos Serviços (Gabinete) de Apoio ao Aluno, para identificarem e contactarem com os ex-alunos com deficiência visual para participarem neste estudo.

Foi possível estabelecer a comunicação com apenas 4 ex-estudantes, por correio eletrónico e por telemóvel.

Dado que se pretendia realizar um estudo centrado nas experiências e perceções dos respondentes, optou-se por utilizar como instrumento de recolha de dados os guiões e as entrevistas, com tópicos a serem seguidos pelo investigador. Para o efeito foram construídos os seguintes instrumentos:

- Guião de entrevista para os “Coordenadores das Bibliotecas (Anexo 1);

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

- Guião de entrevistas para os “Coordenadores dos Serviços de Apoio aos Alunos” (Anexo 2);
- Guião de entrevistas para os “ex-estudantes com deficiência visual” (Anexo 3).

Para responder aos objetivos que se propôs, organizou-se o Guião das entrevistas, em blocos temáticos, com objetivos específicos. Os blocos temáticos das entrevistas encontram-se ordenados logicamente no guião. As temáticas enunciadas dentro de cada bloco e respetivas questões serviram apenas de referência para o entrevistador/investigador cujo objetivo foi levar o respondente a explicar e clarificar o mais possível os seus pontos de vista e perceções. Contudo, durante a entrevista procurou-se seguir a lógica de abordagem dos assuntos pelos entrevistados.

As entrevistas realizaram-se entre os meses de agosto e outubro de 2012, após o pedido de colaboração e o respetivo assentimento.

2.2.2. Registo e transcrição

Os entrevistadores têm, como refere Coutinho (2011), três opções para recolher dados: tomar notas durante ou depois da entrevista ou gravá-la numa cassete áudio ou vídeo (opção mais viável na prática). Para Bogdan e Biklen (1994) a gravação das entrevistas justifica-se, sobretudo, quando as mesmas são extensas. Estes autores defendem a transcrição apenas das partes da entrevista que o investigador considera mais importante.

Neste estudo optou-se pelo registo áudio da totalidade das entrevistas, tal como a sua transcrição na íntegra, o que permitiu uma maior interação com o entrevistado. A transcrição foi efetuada à medida que foram realizadas as entrevistas.

Os ex-estudantes portadores de deficiência visual aceitaram participar no estudo, porém não foi possível coordenar a disponibilidade de três estudantes com a do investigador, tendo-se sentido algumas dificuldades em conseguir obter da parte daqueles informação útil para a investigação.

Relativamente a esta questão Ruqouy (1997, p. 105) afirma:

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Não é raro encontrar nas pessoas contactadas uma reticência na aceitação da entrevista. Comunicar opiniões ou informações sobre o assunto pode parecer uma operação delicada (...). Do mesmo modo algumas aceitações serão à partida puramente formais. Neste caso, o entrevistador deverá dar provas de engenho para estabelecer uma comunicação franca, sob pena de obter informações de fraca qualidade.

2.3. A análise dos dados

Posteriormente, as entrevistas foram lidas e de seguida procedeu-se à análise dos dados. A tarefa de análise dos dados revestiu-se de especial importância, uma vez que é através desta que se processa a busca e organização dos dados recolhidos, permitindo ao investigador compreender e dar a conhecer os resultados da sua pesquisa. (Bogdan e Biklen, 1994, p. 205)

Esta análise passa, na investigação qualitativa, pelo processo de codificação. Este processo envolve vários passos: percorrer os seus dados na procura de regularidades e padrões bem como de tópicos presentes nos dados e, em seguida escrever as palavras ou frases que representam padrões. Estas palavras ou frases são *categorias de codificação*. As categorias constituem um meio de classificar os dados descritivos recolhidos (*ibidem*).

O tratamento de dados ou da informação foi realizado por tema através de um primeiro momento de leitura das entrevistas, sendo estas fracionadas em unidades de registo, fragmentos do discurso manifesto como palavras ou frases, posteriormente categorizados em indicadores, e estes agrupados em categorias.

2.4. Validade e fiabilidade

Segundo Bell (2010,p. 95), “nenhuma abordagem depende unicamente de um só método. Algumas abordagens dependem muito do tipo de recolha de dados”, para captar a verdade.

Numa investigação é fundamental que os resultados sejam credíveis e válidos, e que garantem a qualidade da investigação. A credibilidade do investigador é

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

estabelecida com base no rigor com que este descreve o estudo que realizou e como descreve o processo como obteve as informações.

A questão da fiabilidade, no estudo de caso, manifesta-se ao nível da capacidade de efetuar uma recolha de dados rigorosa e abrangente (Bogdan e Biklen, 1994, p.69) e ao nível do estabelecimento de um registo dos próprios procedimentos que permitem constituir um elo de ligação entre as interpretações realizadas e os dados que as suportam.

Neste sentido, após a construção das categorias de análise, estas foram sujeitas a um teste de validade interna:

Ou seja, o investigador deve procurar assegurar-se da sua exaustividade e exclusividade. Pretende-se assim garantir, no primeiro caso, que todas as unidades de registo possam ser colocadas numa das categorias; e no segundo caso, que uma mesma unidade de registo só possa caber numa categoria (Vala, 2001, p.113).

2.5. Questões éticas

O investigador deve ter plena consciência das questões éticas antes de iniciar a sua investigação. Patton (1990), Gorman e Clayton (2005) referem com frequência aspetos éticos a ter em consideração ao longo de um estudo. Os mais comuns são: o consentimento informado, a confidencialidade e o anonimato.

O *“consentimento esclarecido* implica a responsabilidade do investigador social explicar aos participantes de forma tão completa e significativa quanto possível em que consiste a pesquisa, quem a realiza e financia, que tipo de resultados serão publicados, como e com que publicidade” (Moreira, 1994, p. 71). No contexto deste estudo, e como forma de salvaguardar os direitos dos entrevistados, foi proporcionada a informação essencial acerca do estudo aos participantes, de modo a que pudessem proceder a um consentimento livre e esclarecido (Fortin, 2003). Sendo assim, foi solicitado um consentimento informado aos participantes entrevistados.

Trata-se de uma pesquisa “sensível”, que suscitou algumas considerações adicionais, nomeadamente a confidencialidade dos dados dos utilizadores portadores de deficiência visual.

Capítulo 3 – Apresentação dos resultados

Este capítulo apresenta os resultados do trabalho de investigação, elaborado junto dos bibliotecários, dos coordenadores dos Serviços de Apoio aos Alunos, e dos ex-alunos com deficiência visual.

Após as entrevistas serem lidas procedeu-se à análise dos dados, para esta análise optou-se pela elaboração de uma grelha de análise (Tabela Nº1). Esta grelha de análise pretende organizar o discurso, estruturando-o tematicamente, mas também pelo processo de codificação.

Para responder aos objetivos que se propôs, organizou-se as respostas nos seguintes blocos temáticos: (1) Apoio prestado pela faculdade e pela comunidade académica; (2) Papel social das bibliotecas universitárias; (3.) Recursos materiais; (4) Fatores impulsionadores e bloqueadores da inclusão; (5) Organização dos apoios à inclusão; (6) Sugestões de melhoria das condições para os alunos com deficiência visual.

As temáticas enunciadas dentro de cada bloco e respetivas questões serviram de referência para o entrevistador/investigador cujo objetivo foi levar os entrevistados a explicar e clarificar o mais possível os seus pontos de vista e perceções.

No âmbito da apresentação e análise dos dados será necessário ter em conta que a abordagem qualitativa não visa generalizações, mas a compreensão de determinado contexto. As conclusões do presente estudo serão válidas para este contexto e população em concreto.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

TEMA	CATEGORIAS
3.1. Apoio prestado pela faculdade e pela comunidade acadêmica	<ul style="list-style-type: none"> • Apoios recebidos: experiências positivas e negativas • Fatores que influenciam a escolha do estabelecimento de ensino • Barreiras: acessibilidade física e arquitetônica
3.2. Papel social das bibliotecas universitárias	<ul style="list-style-type: none"> • Apoios recebidos • BAES – Biblioteca Aberta do Ensino Superior • Condições de acesso à informação • Recepção e Acolhimento • Sensibilização e formação dos técnicos • Serviços Prestados
3.3. Recursos Materiais	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos • Bibliografia e Documentação em formato adaptado
3.4. Fatores impulsionadores e bloqueadores da inclusão	<ul style="list-style-type: none"> • Principais fatores impulsionadores • Principais fatores bloqueadores
3.5. Organização dos apoios à inclusão	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Topo • Serviço de Apoio ao Aluno • Associação dos estudantes • Voluntariado • Departamento de informática • Biblioteca
3.6. Sugestões de melhoria das condições para os alunos com deficiência visual	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilização e formação dos funcionários/e docentes • Recursos e equipamentos específicos • Acesso em linha da informação • Serviço na biblioteca para apoio aos utilizadores • Estabelecer parcerias/cooperação entre serviços • Eliminação das barreiras físicas e arquitetônicas • Sensibilizar as editoras • Integração na vida profissional

Tabela 1 - Grelha de Análise

3.1 Apoio prestado pela faculdade e pela comunidade académica

3.1.1 Apoios recebidos: experiências positivas e negativas

Das entrevistas emergem relatos tanto de experiências positivas como de negativas, em relação aos apoios recebidos das universidades pelos estudantes com deficiências visuais. A maioria dos entrevistados tem a perceção da falta de apoio por parte dos estabelecimentos de ensino a estes alunos; estes nem sempre usufruem do apoio necessário em termos de materiais em igualdade de circunstâncias com os colegas.

No meu caso específico, não me senti apoiado, e muitas vezes pensei em desistir pela falta de material. (Ent. 7 Aluno)

Eu vi-me muito aflita para tirar o curso. Não tinha bibliografia das cadeiras, não há. Há em papel, havia hipóteses de digitalizar livros enormes, e há aquelas situações em que as digitalizações são sempre com erros, por melhor que seja o scanner [...] a maior parte da bibliografia é inglês, é tudo um contra, uma coisa é ler um livro em inglês outra é ouvir em inglês. (Ent. 8 Aluno)

há barreiras que são ultrapassáveis, outras nem tanto. (Ent.8 Aluno)

Para alguns entrevistados, a experiência negativa deve-se há falta de sensibilidade, compreensão, preconceito demonstrado pelos docentes e colegas.

Preconceito tanto por parte de professores como de colegas pelo facto de ser cega. (Ent.6 Aluno)

[...] Situações de conflitos, muitas vezes a direção é formada por docentes, se ela for sensível talvez aí, ocorre de uma resposta consensual para ambas as partes. (Ent.3 RSAFL⁸)

Mas também há situações contraditórias às referidas anteriormente. Existe a perceção positiva do estabelecimento de ensino, nomeadamente por parte dos secretariados, amigos /ou voluntários, de alguns docentes e da direção da Faculdade.

⁸ Responsável pelo Serviço de Apoio ao Aluno da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Há pessoas que se empenharam com a sua disponibilidade e abertura para que me ajustasse ao novo contexto académico. (Ent.6 Aluno)

Eu tive uma sorte imensa, fui calhar, sem desfazer das outras secretárias, obviamente. Mas, devo ter calhado na melhor secretária desta Faculdade [...]. Eu devo muito a esta senhora, se eu não desisti no primeiro semestre. (Ent.8 Aluno)

3.1.2. Fatores que influenciaram a escolha do estabelecimento de ensino

Quando questionados sobre os fatores que influenciaram a sua escolha do estabelecimento de ensino, a maioria refere o interesse pelo curso como fator determinante para a sua escolha.

Apenas uma estudante referiu ter considerado como fator de ponderação na escolha do curso e do estabelecimento de ensino, a existência de um Serviço de Apoio ao Aluno nesta Faculdade.

[...] pela existência de um Serviço de Apoio ao Aluno que presta auxílio aos alunos com deficiência visual a diversos níveis, e pela licenciatura pela qual optei. (Ent.5 Aluno)

Este serviço prestou-lhe auxílio, permitindo-lhe o acesso a alguns serviços e facilitou-lhe o estabelecimento de boas relações entre os docentes e a aluna. Um contributo efetivo para a garantia de melhores condições de estudo, nomeadamente no acesso à informação e documentação da Biblioteca.

3.1.3. Barreiras : acessibilidade física e arquitetónica

De acordo com a análise do conteúdo das entrevistas, verifica-se que a nível da acessibilidade física e arquitetónica tem havido algumas melhorias. Por exemplo, foram colocados corrimões em rampas, e identificação em braille nos elevadores. Uma respondente informou o seguinte:

Outra medida que nós tomamos, que pode ser propício a alguns acidentes, no piso zero deste mesmo edifício, tem uma escadaria que dá acesso à cantina e portanto, quando estão a descer, se reparou, a zona central desta escadaria no fim de cada degrau tem uma identificação, não como se chama do ponto de vista técnico, para que evitem quedas, eles tem aí uma marca, onde

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

eles percebem que o degrau está a chegar ao fim, para que não coloquem o pé mais para frente, para evitar quedas. (Ent.4 RGAAFCSH⁹)

Contudo, estes edifícios continuam a apresentar algumas características que dificultam a mobilidade destes alunos, apesar da elaboração de relatórios, com o levantamento de existência de barreiras.

Estamos sempre a perspetivar de que estamos a responder a uma minoria [...] só que aquilo que não sabíamos é que aquilo que pode servir para dois pode servir para milhões, nós é que não sabíamos. (Ent.3 RSA AFL)

Contudo, estes alunos terão de aprender a orientar-se e recorrer à ajuda de outros (colegas, serviço de apoio ao aluno/gabinete de apoio ao aluno, funcionários).

[...] Fazendo um reconhecimento com alguém que consiga nos dar pontos de referência... é um espaço utilizável. (Ent.8 Aluno)

Acontece também que os nossos alunos com problemas invisíveis, são alunos muito, muito autónomos [...] Normalmente as pessoas são pessoas que vêm bem educadas, no sentido, de saberem lidar bem com a sua dificuldade, e conseguem arranjar forma de contornar as barreiras que tenham. (Ent. 4 RGAAFCSH)

3.2 O papel social das Bibliotecas Universitárias

3.2.1. Apoios recebidos

Alguns estudantes afirmaram que vivenciaram dificuldades de acesso a documentação e bibliografia em formato adequado, adaptado às suas necessidades, em tempo útil.

Não consegui ler na maioria das vezes por ler os títulos recomendados, tanto por ser impossível digitalizá-los todos manualmente em casa a tempo útil de serem estudados. (Ent.6 Aluno)

As bibliotecas universitárias conscientes das dificuldades que estes utilizadores têm no acesso à informação, procuram ultrapassar estas dificuldades tornando o processo de acesso mais eficaz, como afirma um dos respondentes:

⁹ Responsável pelo Gabinete de Apoio ao Aluno da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

A biblioteca tem um papel fundamental na promoção do acesso à informação, e da literacia da informação junto de uma população que tem obviamente necessidades e características especiais pelo facto de serem portadores de uma deficiência visual. (Ent.2 RBFL¹⁰)

Mas, as bibliotecas universitárias necessitam de ter visão estratégica, criar e desenvolver recursos e serviços para estes utilizadores. A criação de condições específicas assenta no reconhecimento do direito à diferença, propor uma diferenciação no tratamento de situações diferentes.

Ser deficiente visual não é, em si, uma barreira ao sucesso académico e/ou profissional, desde que sejam providenciados os meios necessários a um acesso à informação em igualdade de circunstâncias relativamente aos não portadores de deficiência visual de situações desiguais. (Ent.5 Aluno)

Sendo a biblioteca uma estrutura fundamental dentro da Universidade e sendo os alunos/docentes com deficiência visual utilizadores de plenos direitos, ela deve providenciar os meios para que estes, tal como todos os outros utilizadores, possam aceder à informação da mesma forma. (Ent.5 Aluno)

Os estudantes entrevistados realçam o apoio prestado pelos colegas, família e serviços de apoio ao aluno na facilitação e acesso à documentação. Estes estudantes, depararam-se com diversas limitações uma vez que a maioria da documentação não está disponível em linha, mas sim em papel e as bibliotecas carecem de recursos materiais e humanos com preparação adequada.

Não frequento mais as bibliotecas porque os obstáculos são sempre os mesmos: falta de recursos materiais e humanos preparados para a deficiência visual em particular. (Ent.6 Aluno)

Esta falta de preparação e inadequação dos serviços está patente numa das instituições de estabelecimento de Ensino Superior alvo de estudo, em que um respondente afirma que muitos dos documentos fornecidos em papel, a responsabilidade em converter em formato adequado é do serviço de apoio ao aluno.

Nós facultamos o conteúdo neste mesmo suporte ao serviço de apoio ao aluno que depois, o transfere para um novo suporte, tornando-o acessível. (Ent.2 RBFL)

¹⁰ Responsável pela Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Compete às bibliotecas universitárias disponibilizar os recursos de informação necessários às atividades de estudo e investigação. Tal pode ser concretizado de duas formas distintas: por um lado, através do acesso a conteúdos informativos e, por outro, da utilização de equipamentos específicos que facilitem o acesso a esses conteúdos.

Contudo, este trabalho tem sido desenvolvido por outros serviços da faculdade, nomeadamente pelos Serviços de Apoio ao Aluno.

Quando os conteúdos podem ser provenientes de inúmeros recursos nomeadamente do acervo documental da biblioteca, bases de dados subscritas, repositórios e outras fontes de informação em acesso livre, entre outros. Podemos ainda destacar neste domínio um projeto de âmbito nacional, a BAES, que consiste numa Biblioteca com conteúdos acessíveis *em linha*.

Mas, em ambas as instituições verifica-se que as bibliotecas universitárias não têm um serviço orientado para apoiar os utilizadores com necessidades especiais, neste caso, portadores da deficiência visual.

3.2.2. BAES – Biblioteca Aberta do Ensino Superior

Uma das apostas das Bibliotecas universitárias para a disseminação de informação, foi a implementação da BAES – Biblioteca Aberta do Ensino Superior, que consiste numa Biblioteca com conteúdos acessíveis em linha, que resulta do trabalho em parceria entre nove Instituições de Ensino Superior e constitui-se pela articulação de três grandes áreas: 1 - Produção de informação; 2 - Acesso à informação; 3 - Partilha de informação.

Uma das instituições do Ensino Superior onde foram realizadas entrevistas, consciente das dificuldades de acesso à informação que estes utilizadores enfrentam, associou-se a esta iniciativa.

Segundo uma respondente:

A BAES é um projeto comum, quem é promotora do projeto é a Universidade do Porto, mas ele nasceu dentro do grupo de apoio GTAEDES- Grupo de Trabalho para o Apoio a Estudantes com Deficiência no Ensino Superior, que congrega neste momento 12 instituições do ensino superior, universidades e politécnicos, na altura com o financiamento da UNIC.[...] achamos que a melhor

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

forma de rentabilizar os nossos recursos, os nossos meios, era de facto disponibilizar e abranger mais público era colocar online.(Ent.3 RSA AFL)

Os estudantes portadores de deficiência visual do ensino superior podem aceder ao texto integral de coleções específicas que lhes são dirigidas, designadas pelo título genérico ALFA – Área de Leitura e Formato Alternativo, autenticando-se, quando para tal são solicitados pelo sistema, com as mesmas credenciais que utilizam para o acesso à rede *Wireless*(e-U/eduroam) das suas instituições, pois os documentos são depositados em acesso restrito.

Os conteúdos que são disponibilizados são sujeitos ao direito de autor, daí a necessidade da autenticação nestas plataformas. (Ent.2 RBFL)

Uma das barreiras mencionadas por um respondente é a plataforma utilizada pelo projeto ALFA:

Outro obstáculo a contornar tem a ver com a própria plataforma que neste momento está a ser utilizada pelo projecto ALFA. (Ent.2 RBFL)

Constata-se que não há um envolvimento da comunidade académica, sendo considerado um “*projeto fora da universidade*” (Ent.3 RSA AFL). Pelo que é necessário desenvolver ações de sensibilização, sobretudo junto dos docentes.

É um projeto que deveria envolver as bibliotecas e os serviços de apoio ao aluno, mas esta situação não se verifica nas instituições de Ensino Superior estudadas.

Numa das instituições do Ensino Superior, uma respondente chega mesmo a afirmar que:

É um projeto da faculdade, que envolve o serviço de apoio mas também o serviço da biblioteca, que deveria ser. Eu para conseguir introduzir, tive que contratar...pedir uma pessoa interessada que aprendesse a fazer, a disponibilizar estes recursos na BAES, porque senão até agora não tínhamos ninguém e depois justificam-se...ai não temos recursos. (Ent.3 RSA AFL)

O trabalho é realizado em parceria – Biblioteca e Serviço de Apoio ao Aluno -, a biblioteca faculta o conteúdo, ajuda no tratamento documental, mas é o serviço de

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

apoio ao aluno, que converte o conteúdo em formato acessível para os utilizadores com deficiência visual.

3.2.3. Condições de acesso à informação

O acesso à informação pelos alunos com deficiência visual, em formato adaptado aos mesmos, é uma das dificuldades referidas por todos os respondentes.

Porém, como já foi referido anteriormente, foi criada uma biblioteca com conteúdos acessíveis em linha para apoio a estes estudantes e, uma das faculdades estudada tem apostado na disponibilização dos seus conteúdos na BAES – Biblioteca Aberta do Ensino Superior, em parceria com o Serviço de Apoio ao Aluno, com o intuito de promover e facilitar o acesso à informação, como refere um dos entrevistados:

“Os documentos são tratados e integrados na base de dados – ALFA-[...]integrada no projeto BAES” (Ent.2 RBFL) e o aluno pode “ter acesso na sua casa ou na faculdade. (Ent.3 RSA AFL)

Outra resposta exemplifica uma vantagem acrescida da disponibilização do documento em linha: *“para o aluno ter acesso na sua casa ou na faculdade”.*(Ent.3 RSA AFL)

No entanto, é também referido a ausência de tutoriais de apoio em linha, que, na opinião dos respondentes, seria de extrema utilidade para estes alunos.

Não temos tutoriais áudio para orientar os invisuais, por exemplo, e sabemos que é uma área fundamental para que estas pessoas pudessem tirar pleno partido de todos os recursos que a universidade e a faculdade oferecem. (Ent.2 RBFL)

Uma das respondentes frisou o facto de a biblioteca da sua instituição possuir um fundo em Braille e que a mesma procura aumentar este fundo. A mesma biblioteca procura ainda estabelecer uma ligação próxima com o serviço de apoio ao aluno, docentes, diretores de cursos de modo a obter as referências bibliográficas relevantes e converter posteriormente esse conteúdo em formato adequado, que é da responsabilidade do Serviço de Apoio ao Aluno.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Para além da disponibilização dos conteúdos em linha, esta biblioteca disponibiliza equipamentos específicos e *software* que facilitem o acesso aos conteúdos informativos, o que constitui uma outra forma de apoio. Dispõe de uma sala equipada, *“um posto adaptado”* (Ent.3 RSA AFL), em que o apoio aos utilizadores com deficiência visual não é da responsabilidade da biblioteca, dado que não existe um serviço orientado para o apoio destes utilizadores na biblioteca. A responsabilidade é mais uma vez assumida pelo serviço do apoio ao aluno.

Neste âmbito, a biblioteca deveria dispor de recursos e criar serviços que facilitassem o acesso à informação a estes utilizadores. Por este motivo, uma das respondentes com deficiência visual afirma que não frequenta a biblioteca devido aos obstáculos existentes:

[...]Os obstáculos são sempre os mesmos: falta de recursos materiais e humanos preparados para a deficiência visual, em particular. (Ent.6 Aluno)

Comparativamente com a outra instituição de ensino superior, verificou-se que a criação de mecanismos alternativos que facilitem o acesso à informação a estes utilizadores, não faz parte dos objetivos estratégicos da sua biblioteca. Nesta instituição existem inúmeras lacunas de longa data por solucionar e que afetam estes utilizadores e aos utilizadores não portadores de deficiência.

No entanto, deduz-se da opinião da respondente que:

Deveriam ser criadas exceções para este tipo de alunos para terem um livro mais tempo, um livro em braille não se lê, acho eu, com a mesma rapidez que um leitor normal lê um livro impresso. (Ent.1 RBFCSH¹¹)

Adicionalmente, sugere a divulgação de *“conteúdos que nem sempre estes alunos têm conhecimento [...]há projetos que são mundiais e que disponibilizam conteúdos para cegos que a biblioteca muito facilmente poderia reunir, divulgar no sentido de lhes facilitar a vida.”* (Ent.1 RBFCSH)

¹¹ Responsável pela Biblioteca da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Todavia, uma respondente da mesma instituição de ensino superior salientou o facto de existirem equipamentos específicos, adquiridos com o apoio de algumas empresas, e que estão disponíveis na sala de informática, sob a responsabilidade do gabinete de informática, o que constitui uma mais-valia e um salto qualitativo para as condições de trabalho dos alunos com deficiência visual. A respondente ainda referiu a possibilidade de disponibilizar alguns equipamentos necessários para a biblioteca.

Não posso afirmar com toda a certeza [...] nunca foi solicitada, para que, por exemplo, os recursos que estão na informática passassem para a biblioteca. Porque até se podia questionar esta hipótese [...] quem sabe fazer outra campanha de angariação de fundos. (Ent.4 RGAAFCSH)

Na atual sociedade o acesso à informação é potenciado por um conjunto diversificado de tecnologias e ferramentas que facilitam o acesso à informação em diversos formatos. As bibliotecas deverão disponibilizar e tirar o máximo partido das mesmas, de modo a contribuir positivamente para o incremento do sucesso académico destes alunos. A disponibilização dos conteúdos em linha é um exemplo claro dado que possibilita a obtenção de informação em igualdade de circunstâncias com os demais colegas.

Na sua maioria, os alunos respondentes, para obtenção de digitalizações de livros, recorrem regularmente ao apoio dos colegas, familiares e do serviço de apoio ao aluno, o que, além de ser um trabalho moroso é pouco fidedigno.

3.2.4. Receção e Acolhimento

Uma boa receção e acolhimento por parte das instituições poderão, obviamente, contribuir para suavizar as dificuldades. Os alunos respondentes salientam as experiências positivas com o serviço de apoio ao aluno/gabinete de apoio ao aluno, dos secretariados, colegas e docentes. Porém, quando questionados sobre a receção oferecida pela biblioteca, reportam e enfatizam experiências negativas, tal como se transcreve nos parágrafos abaixo.

Por falta de conhecimento dos funcionários como “lidar com a nova situação” (Ent.6), pelo facto, de ser cega, um dos respondentes chega mesmo a afirmar que há uma falta de preparação das bibliotecas universitárias para “receberem utilizadores com cegueira ou baixa visão”. (Ent.7 Aluno)

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Contudo, outra das respondentes considera que é bem recebida: *“Normalmente, sou bem recebida”*.(Ent.5 Aluno)

Mas, a mesma respondente, realça o facto de *“nem sempre haver a disponibilidade e atenção dos funcionários para ajudar na localização dos documentos[...] por estarem a desempenhar outras tarefas e não poderem ausentar-se do seu posto de trabalho”*.(Ent.5 Aluno) Nesta instituição de ensino superior, o serviço de apoio ao aluno é responsável pela prestação deste serviço e efetua a requisição do (s) livro(s) ao utilizador, realiza empréstimos, digitaliza e devolve posteriormente o(s) livro(s).

No que respeita ao empréstimo domiciliário aos utilizadores com deficiência visual este deveria ser prestado pela biblioteca.

Nas bibliotecas universitárias, alvo de estudo, constata-se que as mesmas, não prestam este apoio aos estudantes com deficiência visual.

Toda a parte que é de atendimento e acolhimento de um aluno com deficiência ou com uma necessidade educativa especial ou com necessidades especiais deveria ser da responsabilidade e da competência também dos serviços ou seja não teria que ser o Serviço do Apoio ao Aluno a se deslocar à biblioteca para ir buscar um livro na prateleira “x”. (Ent.3 RSA AFL)

Decorrente da análise do estudo ao qual se reporta o presente documento, podemos afirmar que as bibliotecas universitárias encontram-se num patamar primário no que concerne ao apoio especializado aos alunos portadores de deficiência visual.

Neste âmbito, denota-se a necessidade de formação especializada dos técnicos bibliotecários de modo a responderem a este desafio, o que será detalhado no subcapítulo seguinte.

3.2.5 Sensibilização e formação dos técnicos

Quanto à formação dos colaboradores das bibliotecas universitárias, nas duas instituições estudadas, os respondentes afirmaram que os técnicos não têm formação adequada para o atendimento a este grupo de utilizadores com necessidades

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

educativas especiais, mais concretamente alunos com deficiência visual. Os respondentes foram unânimes na resposta a esta questão.

Foi perceptível, no decorrer das entrevistas, o facto de haver por parte dos colaboradores, sensibilização para esta questão havendo um dos respondentes afirmado:

Não há ninguém com formação específica neste momento nesta área[...] neste momento[...]tivemos uma colega que mais diretamente trabalhou com estes alunos [...]recorremos aos próprios alunos, para nos ajudarem na própria descrição documental [...] Não significa que não tenham desenvolvido competências e sensibilidade até em autoformação para lidar com estes tipo de leitor com estas necessidades.(Ent.2 RBFL)

Ainda neste domínio, os utilizadores entrevistados fizeram alusão (citação seguinte) à falta de preparação das bibliotecas universitárias, bem como, dos seus colaboradores.

Na minha opinião, a falta de preparação que tem uma biblioteca universitária é exatamente a mesma que falta às bibliotecas no geral, para receberem utilizadores com cegueira ou visão reduzida, embora já comece a surgir alguma mudança nesse sentido. (Ent.6 Aluno).

Algumas estudantes respondentes consideram que as bibliotecas que aceitarem este desafio necessitarão desenvolver competências, assim sugerem uma:

[...] Formação pedagógica ou de carácter sensibilizativo para fazê-lo o mais corretamente possível, facilitando tanto o trabalho de quem está a atender como as respostas a quem é atendido. (Ent.6 Aluno)

Na minha opinião, não têm formação especializada nem conhecimentos para lidar com pessoas com deficiência visual, penso que seria necessária uma formação específica. (Ent.5 Aluno)

Um dos respondentes chega a sugerir o desenvolvimento de competências em domínios como o código Braille e o uso das tecnologias de informação:

[...]nível do Braille e da informática, uma pequena formação específica seria necessária, para que também pudessem apoiar outros utilizadores com deficiência visual.(Ent.7 Aluno)

No entanto, uma das utilizadoras respondentes considera que:

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Para preparar os funcionários é necessário preparar antes a biblioteca. A formação dos funcionários viria por acréscimo, por necessidade.(Ent.8 Aluno)

A bibliotecária da Instituição em questão corrobora essa opinião: “a biblioteca não está preparada” (Ent.1 RBFCSH), e os seus colaboradores têm falta de formação que urge ser colmatada:

[...]neste momento estamos mais preocupados em proporcionar formação aos nossos trabalhadores noutras áreas que também há carências, e só depois, se calhar, partir para uma formação que lhes permite dar um acompanhamento mais substancial a estes alunos. (Ent.1 RBFCSH).

Nesta área há um longo caminho a percorrer, dado ser necessária formação em domínios específicos como sejam: código de Braille, uso das tecnologias de informação necessárias para apoiar estes utilizadores, o uso dos equipamentos adaptados para necessidades especiais. Tudo isso com o objetivo de que estes utilizadores consigam ganhar alguma autonomia e competências no uso das fontes e localização das pesquisas. Os bibliotecários têm que lidar com esta realidade, o que nos leva a questionar sobre a formação académica, que deveria ser reajustada.

3.2.6 Serviços Prestados

Relativamente aos serviços e recursos disponibilizados que visam promover o apoio aos utilizadores com deficiência visual, numa das instituições, a biblioteca disponibiliza uma área de leitura especial e afirmam:

...está no próprio espaço físico da biblioteca, permitindo a estes alunos, especificamente aos portadores de deficiência visual aceder aos materiais nos diferentes suportes.(Ent.1 RBFCSH)

Porém, não existe um Serviço de Apoio aos Utilizadores com Necessidades Especiais, este serviço é prestado pelo Serviço de Apoio ao Aluno da Faculdade.

É este serviço que faculta aos alunos com deficiência visual o acesso à informação através da requisição de livros e sua digitalização, a produção de conteúdos bibliográficos e depósito em acesso restrito dos documentos académicos na

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Biblioteca Aberta do Ensino Superior. A biblioteca universitária da instituição fornece o conteúdo, e dá formação a nível do tratamento documental, mas a resposta às necessidades destes utilizadores não é assegurada pelos colaboradores da biblioteca mas sim pelo Serviço de Apoio ao Aluno, que faz promoção ao acesso e disseminação de informação.

A biblioteca universitária desta instituição reúne os recursos e equipamentos que permitem receber os alunos com deficiência visual e goza de uma parceria com Serviço de Apoio ao Aluno que lhe permite contar com o apoio deste último para prestar este serviço que não consideram ser incumbência da biblioteca.

Da análise às respostas, foi perceptível que este serviço e recursos são também disponibilizados na outra faculdade estudada pelo Gabinete de Informática. Este gabinete está apetrechado com os equipamentos necessários para o acesso à informação. Iniciativa que partiu, mais uma vez, do Gabinete de Apoio ao Aluno para a obtenção destes equipamentos junto de mecenas que patrocinaram a sua aquisição para tornar acessível a informação a estes estudantes.

Os técnicos deste gabinete de informática desenvolveram competências neste domínio, para apoiar devidamente estes estudantes.

3.3. Recursos Materiais

3.3.1. Equipamentos

A utilização de equipamentos específicos que facilitem o acesso aos conteúdos informativos constitui uma outra forma de apoio a estes estudantes, que no caso das duas instituições, se materializa através da utilização de alguns equipamentos já disponíveis para o efeito.

Numa das Faculdades foi criado um espaço próprio com equipamento específico que permite aos estudantes terem acesso à informação. O utilizador com deficiência visual dispõe de *“um scanner, com sistema de ampliação de caracteres, JAWS, e uma linha Braille”* (Ent.3 RSA AFL); além disso, disponibilizam, no Serviço de Apoio ao Aluno, uma Impressora em Braille podendo os utilizadores solicitar impressões que necessitem.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

[...] A tarefa de impressão é responsabilidade nossa devido ao ruído produzido pela impressora.(Ent.3 RSA AFL)

Os utilizadores podem contar com o apoio do Serviço de Apoio ao Aluno, mas apesar de estar no espaço físico da biblioteca, não são os colaboradores da biblioteca que dão o apoio e fazem o atendimento. Destaca-se a citação que demonstra preocupação em relação ao atendimento a estes utilizadores:

a biblioteca esta aberta até às 20h ou até às 22h, mas nós só estamos aberto até às 17h, o que quer dizer que das 17h às 20h ou 22h , se o técnico for bem formado, bem[...]pode acolher, senão a resposta que dão é que não está ninguém no Serviço de Apoio ao Aluno e não podem ajudar. O que não deveria ser, nós não somos um serviço da biblioteca, somos um serviço autónomo, estamos sediados na biblioteca .(Ent.3 RSA AFL)

Na outra instituição, os equipamentos estão disponibilizados no Gabinete de Informática. O Gabinete de Apoio ao Aluno conseguiu angariar através de uma campanha de angariação de fundos, mecenas que ajudaram a equipar este espaço que é gerido pelo Gabinete de Informática. Os estudantes têm acesso aos seguintes equipamentos: 3 postos de trabalho; *Joystick Helpijoy*; *Software* de Leitura de Ecrã com voz Portuguesa Madalena; *Software* de ampliação *Magic* para Windows; *Software* de reconhecimento de carácter *openbook*; Linha *Braille Focus 40* c/teclado e linha de 40 células; Impressora *Index Everest*, A4 folha solta, interponto; Ampliador de mesa com monitor; *Software Braille Music* Editor.

Ainda neste domínio, os estudantes referem que usam os próprios equipamentos adquiridos com auxílio de mecenas, para digitalizar e para estudar.

3.3.2. Bibliografia e documentação em formato adaptado

O acesso à documentação e bibliografia em formato adaptado é fundamental; foi mesmo o assunto que mereceu maior interesse por parte dos respondentes.

A disponibilização de documentos digitais de formatos (PDF e RTF) de acordo com regras específicas de formatação é sem dúvida “de extrema importância, pois

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

permite aos nossos alunos terem acesso a materiais de estudo que precisam.” (Ent.3 RSA AFL)

São disponibilizados inclusive, apontamentos de aulas e bibliografias recomendadas pelos docentes.

fazemos as adaptações, e até agora tem sido grande parte em formato digital, no fundo colocar os documentos em PowerPoint e em PDF acessíveis para que os alunos possam estudar através destes documentos. Muito esporadicamente produzimos materiais em Braille, normalmente para um trabalho, apontamentos para um teste ou para apresentação na aula. (Ent.3 RSA AFL)

Segundo os respondentes a colaboração dos colegas, secretariados a título individual ou por iniciativas de voluntariado foi fundamental.

Uma das apostas que se preconiza numa das instituições estudadas é a promoção e a disseminação da informação, segundo uma das respondentes através da Biblioteca Aberta do Ensino Superior, onde são depositados os documentos em acesso restrito.

O nosso objetivo futuro é incluir estes materiais na base de dados - BAES – Biblioteca Aberta para o Ensino Superior, e desta forma com o apoio da biblioteca, nós...os alunos [...] tenham acesso a esta documentação já produzida e adaptada. Pretendemos que um documento está aqui seja o mesmo que dizer que está acessível online, para que o aluno tenha acesso independentemente da sua posição geográfica. (Ent.3 RSA AFL)

Assim, consegue-se promover e facilitar o acesso à informação e ao conhecimento aos utilizadores com deficiência visual. Mas, com o uso das tecnologias de informação, os técnicos responsáveis por estes serviços precisam de acompanhar assiduamente estas tecnologias, dado que esta se encontra cada vez mais ao serviço deste grupo de utilizadores. Como afirma uma estudante com deficiência visual, estamos na era da Informação:

as pessoas acedem a informação em qualquer sitio. Toda a gente tem um smartphone, tablets [...].(Ent.8 Aluno)

E segundo a mesma respondente:

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Nós já estamos a passar para os produtos da Apple são super acessíveis para nós. Já estamos a passar para os iphone, ipad...lá está, porque é que a iniciativa é da Apple, porque a mentalidade deles é esta é da igualdade, acessibilidade. (Ent.8 Aluno)

Deste modo, as bibliotecas deparam-se com novas ferramentas e potencialidades que contribuirão para uma maior inclusão digital e social do grupo de utilizadores com deficiência visual. Todavia, para prestarem um melhor apoio ao utilizador com deficiência visual é necessária cooperação e comunicação entre diversos serviços/gabinetes (Biblioteca, Serviço/Gabinete de Apoio ao Aluno; Gabinete/Departamento de Informática), pois só assim é possível criar um contexto para que esta realidade seja massificada.

3.4. Fatores impulsionadores e bloqueadores da inclusão

3.4.1. Principais fatores impulsionadores

Os respondentes indicaram como principais fatores impulsionadores os seguintes:

- Acesso a tecnologia da informação e comunicação, que permite aos estudantes terem acesso à informação digital;
- Existência de serviço de apoio a estudantes com deficiência;
- Apoio dos colegas, funcionários e docentes;
- Autonomia do estudante com deficiência visual.

Os respondentes salientaram a importância da existência de equipamentos e *softwares* próprios que facilitam o acesso à informação aos cegos e amblíopes. Assim, os estudantes afetados por estas dificuldades terão maior autonomia e maior possibilidade de desenvolver os seus estudos académicos, gozando de acesso facilitado a textos, bibliografia, bem como, o acesso a páginas Web. Como referem os seguintes entrevistados:

Na minha opinião sim, existem fatores que promovem a inclusão de alunos com deficiência visual: a existência de documentos adaptados (ex.: livros em braille) e a existência de

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

equipamentos de apoio que permitam o acesso aos documentos em tinta. Dessa forma, os alunos com deficiência visual poderão aceder à informação em igualdade de circunstâncias. (Ent.5 Aluno)

Acessibilidade no meio físico, web e aos recursos formativos; adequação da linguagem verbal e não-verbal, de recursos existentes; apoio psicopedagógico e curricular; preparação de materiais e de recursos humanos para dar respostas mais específicas. (Ent.6 Aluno)

Da análise das experiências dos ex-estudantes foi possível perceber a importância dos serviços de apoio ao aluno. Estes serviços prestam apoios nomeadamente na resposta às suas necessidades, no contacto com os docentes, no acesso às tecnologias da informação e no acesso a materiais de estudo em formato adequado às suas necessidades.

Foi referido que a atitude dos funcionários, dos docentes, dos colegas, poderá contribuir ou não para uma melhor inclusão dos estudantes portadores de deficiência visual.

Um outro aspeto referido é a autonomia do próprio estudante com deficiência visual.

Opinião partilhada por outra respondente:

Muito sinceramente, eu acho que o primeiro impulso tem que partir do aluno, ele próprio tentar incluir-se na vida académica [...]. Para mim, o primeiro impulso é a atitude do aluno. Obviamente há também os professores, a própria turma, a instituição, em último caso os recursos materiais. Criar um gabinete de apoio ao aluno invisual é muito caro ... (Ent.8 Aluno)

O conformismo e a escassa autonomia poderão constituir uma dificuldade acrescida, se estes estudantes não estão preparados para enfrentar as barreiras com que vão deparando. Uma atitude proactiva ou ativa e autodeterminada lhes será útil para a integração na comunidade académica, bem como, no mercado de trabalho.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

3.4.2. Principais fatores bloqueadores

Da análise das entrevistas, as barreiras arquitetônicas são um dos aspectos referidos, para se deslocarem dentro da instituição, este é também uma das áreas que as instituições têm procurado dar mais atenção.

Como relatam os vários respondentes:

Eu diria que alguns dos principais entraves são obviamente os entraves...que resultam dos problemas do espaço físico. (Ent.2 RBFL)

Considero que a existência de barreiras físicas ou de equipamentos, bem como, a ausência de documentos adaptados podem dificultar e mesmo inviabilizar o acesso à informação por parte dos alunos com deficiência visual. (Ent.5 Aluno)

Inacessibilidade ao meio físico imposto pelas barreiras arquitetônicas. (Ent.6 Aluno)

Contudo, há outros respondentes que reconhecem a falta de equipamentos adequados, como fator que bloqueia a inclusão destes no mundo acadêmico.

A falta de equipamentos específicos conduz a dificuldades de acesso à informação. Neste sentido, uma das respondentes chega mesmo a afirmar que “O acesso à informação é a principal barreira” (Ent.8 Aluno) e sugere aposta no acesso em linha:

(...) cada vez mais as pessoas recorrem mais ao computador, às novas tecnologias e não ao livro. (Ent.8 Aluno)

Ainda neste domínio, referem a acessibilidade ao sítio na Internet da instituição, que aliás é apontado como fator bloqueador:

seria muito bom que tivéssemos no nosso site informação que fosse muito específica, de forma a que estes alunos conseguissem absorver esta informação. (Ent.4 RGAAFCSH)

Mas as Faculdades deparam-se com dificuldades orçamentais, que exigem uma seleção das prioridades, e apesar de serem estudantes como os restantes que não são portadores de deficiências, são na maioria das vezes considerados uma minoria. Como referenciam alguns dos respondentes:

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Por outro lado há aqui uma questão que tem que ser vista, isto é sempre um problema da inclusão versus o problema que se coloca nas economias de escala, faz ou não faz sentido desenvolver uma determinada coleção orientada para estes utilizadores...quando tenho apenas dois num universo de cinco mil, ou quando tenho apenas cinco num universo de cinco mil, os orçamentos não chegam para tudo, também não estou a dizer que isto tem de servir de desculpa, que é uma desculpa. (Ent.1 RBFCSH)

Estamos sempre na perspectiva de que estamos a responder a uma minoria. Ai, quantos são? Só dois. Oh! Minha senhora, tenho aqui quantos alunos para responder, só que aquilo que não sabíamos é que aquilo que pode servir para dois pode servir para milhões, nós é que não sabíamos. (Ent.2 RBFL)

Mas tudo isto é, como calcula, sempre alvo de muitos cuidadosos estudos, muitas avaliações, orçamentos...Nós não podemos comprar tudo o que queremos, não podemos fazer tudo o que queremos, porque somos limitados a... diversas regras ...a contratação pública, como sabe. (Ent.4 RGAFCSH)

Por último, três respondentes disseram que a própria pessoa deficiente visual, poderá autoexcluir-se, logo é um fator que pode influenciar a sua integração na comunidade académica.

Segundo estes respondentes:

Rejeição ou não rejeição pelo outro, que não é portador dessa deficiência ou que não tem necessidade, da falta da compreensão que estes alunos que são portadores dessa deficiência ou que têm esta necessidade apresentam, poderia haver uma certa intolerância, não creio que seja o caso. Pode muitas vezes ser um entrave [...].(Ent.2 RBFL)

As próprias pessoas com necessidades especiais. Às vezes depende muito...olhe...posso-lhe dar o caso os alunos com deficiência visual e com bastante necessidade de apoio, mas como não queriam ser diferenciados, não queriam ser diferentes...não queriam mostrar aos outros as suas incapacidades...que tinham necessidades diferentes, muitas vezes eles acabaram por ter insucesso escolar. (Ent.3 RSA AFL)

Falta aos estudantes com deficiência visual por vezes autonomia como refere uma respondente:

(...)ganhem autonomia (...)se queremos incluir-nos, temos que ser cidadãos ativos, com tudo o que acarreta direitos e deveres, muitas pessoas só querem os direitos, e os deveres

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

não, não pode ser, se queremos ser cidadãos plenos, e estar incluídos em plena igualdade, e o princípio da igualdade é isso tratar de forma igual situações iguais e tratar de forma diferente situações diferentes. Portanto as pessoas têm direitos diferentes sim, deveres diferentes sim, e não é só quererem os direitos. (Ent.8 Aluno)

Pode-se concluir que os principais fatores bloqueadores apontados foram:

- As barreiras arquitetónicas que condicionam a acessibilidade aos edifícios;
- A falta ou escassez de equipamentos adaptados às condições específicas do estudante;
- A falta de informação/comunicação dirigida ao próprio estudante com deficiência para o acesso à informação;
- Orçamentos das instituições.
- O próprio estudante com deficiência visual.

3.5 Organização dos apoios à inclusão

Diversos serviços e departamentos de gestão ou apoio das universidades podem fazer toda a diferença no apoio aos alunos com deficiência visual. Destacam-se, de acordo com os próprios respondentes a gestão de topo, os serviços de apoio ao aluno, a biblioteca, as associações de estudantes e os voluntários. Os serviços de informática poderiam aparentemente desempenhar um papel importante neste apoio mas não são assim percecionados pelos estudantes deficientes.

3.5.1. Gestão de Topo

No respeitante à gestão de topo, todos os respondentes consideram que ela tem um papel relevante na integração destes alunos.

Os respondentes destacaram, como facto facilitador, a sensibilidade da gestão de topo para a resolução de problemas, iniciativas e medidas para uma política inclusiva no ensino superior. O envolvimento dos órgãos de gestão é preponderante, e quando eles estão envolvidos *“tudo desbloqueia”*, como dizia um dos respondentes. (Ent.2). Ou, como disse outra respondente:

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

(...) muitas medidas dependem da direção, dos corpos dirigentes. Se não houver sensibilização elas não são postas em prática. (Ent.3 RSA AFL)

A mesma respondente considera que o envolvimento da gestão de topo pode ajudar a resolver problemas relacionados com as barreiras arquitetónicas e conflitos nas relações entre docentes e alunos com deficiência:

O caso das barreiras arquitetónicas, envolve muito dinheiro se não houver por parte da faculdade alguma sensibilidade, nós não vamos conseguir pô-las em prática. Até mesmo em questões de divergências entre os docentes e os alunos, situações de conflitos. (Ent.3 RSA AFL)

No que concerne à aquisição de equipamentos e *software* que visem o acesso à informação, os respondentes reconhecem a importância do envolvimento dos órgãos de gestão para proporcionar a acessibilidade, a igualdade de oportunidades e assim conseguirem, tal como refere uma respondente, *“competir e progredir em verdadeiras condições de igualdades”*. (Ent.6 Aluno)

3.5.2. Serviço de Apoio ao Aluno

Os serviços de apoio ao aluno (ou gabinete de apoio ao aluno), enquanto estruturas de apoio, foram referenciados pelos respondentes como relevantes para a melhoria das condições de trabalho dos estudantes com deficiência visual nas faculdades estudadas, dado que respondem às suas necessidades individuais e permitem a permanência dos estudantes no ensino superior. Estes serviços pretendem promover um Ensino Superior inclusivo salvaguardando o bem-estar social destes alunos.

Este aspeto está patente na afirmação de um dos respondentes que considera que o serviço de apoio tem um papel determinante, contribui para a *“integração destes alunos na comunidade e para a sua integração plena, a todos os níveis, quer a nível da socialização, quer ao nível daquilo que é o acesso à informação e aos conteúdos”* (Ent.2 RBFL), este serviço estabelece contacto com os docentes e promove a sua preparação, com o objetivo de serem proporcionadas as melhores condições aos

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

estudantes para perseguir objetivos com determinação, além de sensibilizar e formar a comunidade acadêmica, nomeadamente os secretariados:

apoio aos alunos em termos de relacionamento com os docentes e com outros serviços da instituição.(Ent.3 RSA AFL)

[...]o serviço de apoio é fundamental[...]no contacto com os docentes.(Ent.5 Aluno)

A importância do serviço de apoio ao aluno é reconhecida pelos respondentes no apoio à eleição de métodos de estudo mais adequados, no acesso a materiais de estudo e à tecnologia, nomeadamente a produção de materiais didáticos, nomeadamente em formato digital adequado aos alunos em questão.

Como refere um dos respondentes: *“adaptação dos materiais em formato mais adequado formato digital”*.(Ent.3 RSA AFL)

Os serviços de apoio ao aluno auxiliam estes alunos no apoio documental. Estes serviços permitem a estes alunos o acesso à informação, através da “ajuda nas pesquisas e recolha de livros”. (Ent.3 RSA AFL) Como refere uma respondente:

Sempre que era necessário prestar auxílio na biblioteca era um funcionário do serviço de apoio ao aluno que o fazia. (Ent.5 Aluno)

Além disso esses serviços fazem os possíveis para disponibilizar equipamentos específicos que possam apoiar diretamente os alunos com deficiência visual, e procuram eliminar as barreiras físicas e arquitetónicas.

3.5.3. Associação dos estudantes

A opinião geral dos respondentes sobre o relacionamento com os colegas que são portadores de deficiência visual é positiva, partilham a opinião de que as associações de estudantes procuram a integração destes estudantes e defendem “os seus direitos e interesses”. (Ent.5 Aluno)

Alguns estudantes com deficiência visual mostram-se satisfeitos, e consideram as associações de estudantes importante na inclusão dos alunos com deficiência, como fica patente nas opiniões abaixo:

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Penso ser importante na medida em que para além de todo o apoio que pretendem prestar aos alunos em geral, fazem por estar mais perto da comunidade estudantil, e realizam junto dos mesmos algumas das sugestões que dei anteriormente como facilitadoras da inclusão de alunos com deficiência [...].(ENT.6 Aluno)

No caso das associações de estudantes, creio que é relevante porque podem tentar desenvolver alguma estratégia que permita ajudar na obtenção de material que pode ser útil a pessoas com deficiência visual. Por exemplo, livros em Braille. (Ent.7 Aluno)

Alguns dos respondentes relatam experiências positivas e consideram as associações muito importantes, como já foi referido porque procuram encontrar soluções para problemas deste coletivo de alunos. Como refere uma respondente:

A associação de estudantes é uma parceira da Faculdade; temos desenvolvido muitas ações de parceria que envolvem todos os alunos obviamente, mas em particular com os alunos com necessidades educativas especiais [...].Portanto eu acho que associação de estudantes, tem um papel fundamental. (Ent.4 RGAAFCSH)

Por outro lado, duas respondentes reconhecem que as associações de estudantes são importantes para a integração dos alunos com deficiência visual e que representam muitas vezes a sua voz junto da direção da Faculdade. Mas partilham também a opinião de que este apoio varia imenso, deixando transparecer que nem sempre o comportamento é o mais adequado e que depende fortemente das convicções dos membros dessa associação, afirmando que “*as associações mudam...tem a ver com as questões políticas, as questões da moda*”(Ent.3 RSA AFL) e de quem constitui as associações de estudantes. Umhas associações de estudantes são participativas outras não, tudo depende da direção.

Eu acho que se tiver um problema, eles são capazes de intervir junto da direção, mas também passa muito pela iniciativa dos alunos, dirigirem ou não a eles depende da direção em funções no momento. O funcionamento melhor ou pior, depende muito da equipa em exercício.(Ent.8 Aluno)

3.5.4 Voluntariado

Quando questionados sobre a sua opinião relativamente ao voluntariado prestado pelos colegas, o grosso dos respondentes revela experiências positivas e mostra uma perceção positiva.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Como atividades levadas a cabo pelos voluntários destacam as seguintes:

- Desenvolvimento de ações que facilitem a adaptação e integração dos alunos com deficiência visual;
- Produção de material;

Na altura não havia internet [risos] como há agora, não é? Em que nós tínhamos que adaptar e escrever em Braille, era muito complicado ajudá-los. Os colegas mobilizaram-se, eles próprios vieram sensíveis aos problemas dos colegas, trouxeram mais colegas, e assim nós fomos desenvolvendo o projecto de voluntariado e lutando para abranger diferentes áreas. (Ent.3 RSA AFL)

- O acompanhamento dos alunos com deficiência visual;

[...]Na deslocação para locais desconhecidos ou não tão bem assinalados como salas. (Ent.6 Aluno)

- Digitalização e correção de textos de apoio;
- Pesquisas de obras literárias em acesso em linha;
- Preparação de textos para impressão em Braille.

Esta ação foi referenciada e enfatizada por diversos respondentes, tal como se transcreve abaixo.

(...) na necessidade de solicitar o apoio na revisão de determinada informação, principalmente quando a mesma era meramente gráfica ou disposta de forma não adaptada para a minha leitura. (Ent.6 Aluno)

O voluntariado ao nível universitário pode ser relevante para que se possa digitalizar livros, ou até mesmo outro material que não existe informatizado. (Ent.7 Aluno)

Em conclusão, o voluntariado/“amigos “ (Ent.8 Aluno) é reconhecido como sendo:

[...]uma forma simples, solidária e até mesmo pedagógica de promover a inclusão de pessoas com deficiência em geral, promovendo a interação e entreajuda entre os alunos, possibilitando a troca de experiências, a sensibilização para a diferença e o colmatar de lacunas que, muitas vezes, a instituição não tem capacidade para colmatar. (Ent.5 Aluno)

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

De referir ainda que as tarefas realizadas por colegas, seja por iniciativa própria ou inseridos em programas de voluntariado, foram considerados com fatores facilitadores da sua inclusão.

3.5.5. Departamento de informática

Nas entrevistas realizadas ficou patente que o apoio informático é relevante para o acesso à informação, possibilitando de igual modo o uso de ferramentas de grande utilidade para estes alunos. No que respeita a este aspeto, os respondentes salientam a ausência de apoio quando este é necessário. Uma aluna respondente chega mesmo afirmar que:

[...] o departamento de informática foi totalmente irrelevante na minha inclusão. Nunca houve qualquer apoio da parte deste departamento. (ENT.5 Aluno)

Porém, ainda neste domínio, os respondentes são unânimes no papel relevante que o departamento de informática poderia ter em questões inerentes aos equipamentos específicos para estes alunos, apesar da morosidade.

3.5.6. Biblioteca

Neste âmbito, os respondentes consideram que em termos de atividade académica, a biblioteca é fundamental no acesso à informação. Efetivamente, a biblioteca universitária é um serviço que, nas instituições de Ensino Superior, faculta o acesso aos conteúdos, aos recursos informativos e bibliográficos necessários para o estudo e investigação. Fundamental para o sucesso académico, esta deve ser o mais inclusiva possível, de modo que os alunos a possam frequentar de modo similar a qualquer outro utilizador.

O aluno deficiente visual, segundo uma respondente, deveria ter a possibilidade de dizer: *“eu gostei deste livro mas quero em Braille, preciso estudar em Braille, preciso em CD-ROM, em formato digital e ser a própria biblioteca a disponibilizar este serviço (...)”*(ENT.3 RSA AFL).

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Neste contexto, uma outra aluna, refere que:

Os serviços da biblioteca são indispensáveis na inclusão e no sucesso de qualquer aluno (com ou sem deficiência). No caso dos alunos com deficiência visual, e criados os mecanismos necessários a um igual acesso à informação, a biblioteca constitui um polo privilegiado no que a este aspeto diz respeito, por permitir a leitura de documentos em formatos adaptados que, noutros contextos, dificilmente se encontram. (Ent.5 Aluno)

Efetivamente, a possibilidade de frequentar a biblioteca permite ao utilizador portador de deficiência visual alargar o seu conhecimento e preconiza o reconhecimento do direito à diferença. Tal pode ser concretizado através do acesso à informação através de equipamentos específicos que facilitem o acesso a esses conteúdos.

No caso de uma das instituições analisada, este aspeto materializa-se através da utilização de alguns equipamentos já disponíveis no espaço da biblioteca, em simultâneo com a orientação disponibilizada pelo serviço de apoio ao aluno.

3.6. Sugestões de melhoria das condições para os alunos com deficiência visual

Quando questionados sobre a sua opinião para a melhoria das condições, os respondentes deram algumas sugestões tendo em consideração a sua própria experiência e conhecimento das situações.

A maioria das sugestões apresentadas pelos respondentes surge na sequência ou surge como consequência das barreiras que identificaram, no domínio das relações com os docentes, funcionários, na falta de estruturas de apoio no percurso académico, no acesso a materiais de estudo adaptados.

Sobre esta questão a maioria dos respondentes fizeram incidir as suas sugestões na formação e sensibilização dos funcionários da biblioteca, como podemos inferir das respostas abaixo:

Será apenas necessário algum trabalho de sensibilização (e talvez formação adequada) com os funcionários da biblioteca. (Ent.5 Aluno)

Uma formação pedagógica de sensibilização a temática da deficiência visual de modo a poder melhorar ou modificar [...].(Ent.6 Aluno)

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Sensibilização extensiva aos docentes e funcionários da Faculdade, como sugere uma das respondentes:

Eventos pontuais de carácter sensibilizativo como sejam: sessões de informação, debate, entre outras ações que permitam reduzir o desconhecimento dessa realidade para que seja mais fácil o ajustamento a mesma por parte de todos. (Ent.6 Aluno)

Alguns respondentes, sugerem a criação de um serviço na biblioteca que preste apoio ao utilizador com deficiência visual, tendo como objetivo facilitar o acesso aos recursos e aos equipamentos que permitam prestar melhor serviço a alunos com deficiência visual:

Enriquecer e diversificar os seus serviços, criando algum serviço mais adequado possível, destinado a estudantes com deficiência visual. (Ent.6 Aluno)

Opinião partilhada por outra respondente:

É a questão da biblioteca, ou seja, colocar mesmo um posto acessível e modificar estas pequenas coisas que acabamos de referir. (Ent.3 RSA AFL)

Os respondentes sugerem a disponibilização de equipamentos na sala de leitura para utilizadores amblíopes:

[...] que os equipamentos de apoio (lupas, computador, etc.) estejam localizados na sala de leitura, perto dos documentos. (Ent.5 Aluno)

E acrescentam:

[...] a criação de uma estrutura de apoio capaz de responder às necessidades de adaptação, digitalização e arranjo de documentação específica para alunos com deficiência visual entre outras...materiais especializados como impressoras e software de voz e de reconhecimento de texto. (Ent.6 Aluno)

Uma das respondentes é de opinião que se deve apostar na disponibilização do acesso a informação *em linha*, apostar na disseminação da informação através da Biblioteca Aberta do Ensino Superior, possibilitando-lhes o acesso à informação em igualdade de circunstâncias:

[...] não sei se a ideia continua em pé[...] estavam a pensar criar uma biblioteca online – BAES. De facto, isto seria muito bom[...] seria uma das melhores medidas[...] disponibilizar documentos online é muito inclusivo. Promove a igualdade de circunstância. (Ent.8 Aluno)

A dificuldade no acesso à documentação e informação em tempo útil, e em formato adaptado é referido pelos respondentes como experiência negativa, e

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

reforçam a ideia de que se deve investir na disponibilização de material em formato digital.

As instituições de Ensino Superior deparam-se com este desafio, cuja resolução demanda que haja importante cooperação e comunicação entre diferentes serviços. Uma das alunas respondentes propõe o seguinte:

Parcerias nomeadamente entre bibliotecas e serviços já existentes com o intuito de reaproveitar/acrescentar material trabalhado ou por trabalhar (ex: livros, literatura especializada/temática, etc [...]). (Ent.6 Aluno)

Os respondentes referem ainda algumas barreiras físicas e arquitetónicas nos edifícios que podem impedir estes alunos de usufruírem de determinados serviços. Apesar das melhorias realizadas, dos levantamentos das barreiras físicas e arquitetónicas, ainda continuam a persistir algumas barreiras, que na opinião dos respondentes, com deficiência visual, não lhes impedem de ter acesso a salas de aula e de usufruir de determinados serviços.

Uma respondente deficiente visual refere que seria de grande ajuda pequenas adaptações, passamos a citar:

[...] relevo e informação em braille ao nível espacial do meio, como reconhecimento táctil dos pisos, corrimões, portas de salas e serviços muito específicos.(Ent.6 Aluno)

É também referido, por uma das respondentes, o papel das editoras na melhoria das condições de acesso à informação, é sugerido que poderiam disponibilizar as obras em versão tradicional (em papel) e em versão digital (em CD-ROM). A possibilidade de os estudante com deficiência visual adquirirem o livro em formato digital facilitaria bastante. Aliás trata-se de uma forma de alargar o mercado sem acarretar aumento de custos de produção.

Citando uma respondente:

[...]segundo as normas, seria útil para todos, porque os editores têm as matrizes, e com estas matrizes podem reproduzir ou publicar obras nos mais variados formatos atualmente disponíveis.(Ent.3 RSA AFL)

Um outro aspeto referido é a integração profissional destes alunos. É cada vez mais necessário que as instituições do Ensino Superior se preparem para receberem

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

adequadamente pessoas com deficiência, neste caso particular deficiência visual, que é objeto deste estudo, e definirem objetivos claros, assumirem estratégias, quer durante o percurso académico, quer nas perspetivas de transição para o mercado de trabalho.

Como é referido por um dos respondentes:

[...]a questão da dificuldade na integração profissional quando estes alunos concluem os seus cursos. Acho que, aí se calhar havia algumas coisas a fazer. (Ent.2 RBFL)

Por último, relativamente às experiências vividas pelos respondentes, constata-se que, o acesso à informação em formato adaptado foi a dificuldade mais referenciada, bem como, algumas barreiras físicas e arquitetónicas e as atitudes discriminatórias. As dificuldades com que se depararam, não impediram os estudantes de usufruírem de determinados serviços e de levarem a bom termo os seus estudos académicos.

Também se constatou que, já estão em vigor algumas boas práticas, mas em virtude da deficiente cooperação e partilha de recursos, ainda resta um longo caminho a percorrer para alcançar a desejada biblioteca universitária inclusiva e o consequente um ensino superior inclusivo.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Conclusão

A possibilidade de prosseguimento de estudos ao nível do Ensino Superior constitui, para além de um direito, uma forma dos cidadãos com deficiência visual poderem alcançar uma integração social mais completa, promovendo a sua realização pessoal.

A biblioteca universitária inclusiva pressupõe mudanças ao nível de toda a estrutura e da própria cultura organizacional. O seu sucesso depende de fatores como sejam a formação, sensibilização e cooperação entre os vários agentes: órgãos de gestão, docentes, os diversos serviços de apoio ao aluno e restante população estudantil, sejam eles portadores de deficiência visual ou não.

Da análise realizada às duas bibliotecas universitárias – Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa e a Biblioteca da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa - acerca das medidas que estas bibliotecas estão a implementar para responder às necessidades dos indivíduos portadores de deficiência visual constata-se que existe um longo caminho a percorrer, que pressupõe um desafio para as bibliotecas universitárias cujo papel deve ser a disponibilização de conteúdos e de serviços acessíveis a estes utilizadores.

Neste âmbito, as principais barreiras apontadas pelos utilizadores portadores de deficiência visual foram:

- Dificuldade dos técnicos em lidar com indivíduos portadores de deficiência visual;
- Falta de formação dos técnicos bibliotecários;
- Dificuldade no acesso a documentação e informação;
- Dificuldade no acesso a equipamento específico;
- Inacessibilidade a locais em virtude da existência de barreiras arquitetónicas;
- Falta de recursos financeiros.

Por outro lado, no que respeita aos principais fatores impulsionadores ou facilitadores, frisam-se os seguintes:

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

- Acesso a tecnologia da informação e comunicação, que permita aos estudantes terem acesso à informação digital;
- Existência de serviço de apoio a estudantes com deficiência;
- Apoio dos colegas e funcionários;
- Autonomia do estudante com deficiência visual.

Ficou patente a relevância da intervenção do serviço/gabinete de apoio ao aluno, no acompanhamento e resposta às necessidades de acesso aos conteúdos informativos dos alunos com deficiência visual, em complementaridade com os técnicos da biblioteca.

Efetivamente, as sugestões apresentadas pelos vários entrevistados deixam evidente uma maior formação e sensibilização dos funcionários da biblioteca. Com efeito, será necessário atuar e suprimir algumas limitações, tais como:

- Sensibilização e formação dos funcionários;
- Recursos e equipamentos específicos;
- Acesso em linha da informação;
- Serviço na biblioteca para apoio aos utilizadores com deficiência;
- Estabelecer parcerias/cooperação entre serviços;
- Eliminação das barreiras físicas e arquitetónicas;
- Sensibilizar as editoras.

Na discussão sobre o papel da biblioteca universitária na inclusão dos estudantes portadores de deficiência visual, importa refletir sobre as práticas desenvolvidas na facilitação e condições de acesso/utilização dos recursos bibliográficos aos utilizadores com e sem deficiência visual.

Constata-se que a ausência do serviço de apoio nas bibliotecas estudadas, apesar do conformismo, os estudantes manifestaram a existência de inúmeras dificuldades no acesso aos recursos bibliográficos e apoio por parte dos técnicos de biblioteca. Segundo os entrevistados, o papel das bibliotecas é genericamente reativo e não proactivo.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

As bibliotecas universitárias podem assumir um papel ativo e dinâmico na criação de meios, infraestruturas que facilitem o acesso à informação e desenvolvimento de competências de literacia de informação.

Nesta senda, é imperativo que exista um reforço na formação e desenvolvimento de competências dos vários intervenientes. É essencial que os serviços bibliotecários conheçam as necessidades dos utilizadores com deficiência visual e tirem o máximo partido das sinergias existentes entre estes e os agentes de ação social, no sentido de desenvolverem um serviço de apoio eficaz na facilitação e integração destes utilizadores.

O novo modelo europeu de ensino e aprendizagem incorpora o conceito de “aprender a aprender ao longo da vida”, no qual o aluno tem de produzir inúmeros trabalhos (individuais, em grupo, projetos, etc.). Assim, as bibliotecas devem exercer um papel ativo na coordenação e oferta de todo o tipo de recursos necessários para o apoio eficaz e efetivos a aprendizagem/investigação.

Neste sentido, este estudo sugere a necessidade de criação de um serviço de apoio aos utilizadores com deficiência visual nas bibliotecas universitárias estudadas que responda às seguintes exigências:

- Serviço de apoio integrado e gerido pelas bibliotecas;
- Realização de sessões de formação para os técnicos das bibliotecas;
- Disponibilização de equipamentos e *softwares* específicos para diferentes tipos de necessidades;
- Cooperação com os outros serviços da instituição, nomeadamente o departamento de informática e o serviço de apoio ao aluno, para serem definidas estratégias de melhoria do serviço de conteúdos informativos a estes alunos;
- Maior dialogo e cooperação com as outras instituições do Ensino Superior na disponibilização de informação em linha e de equipamentos específicos.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Por último, de modo a dar continuidade ao levantamento e análise realizada ao longo do presente trabalho, é notória a necessidade de um trabalho de investigação, sobre as bibliotecas universitárias, nomeadamente na utilização da técnica de *benchmarking* para pesquisar sítios web (nacionais e internacionais) de instituições que possuam serviços de apoio aos utilizadores com deficiência visual.

Recolher depoimentos de estudantes portadores de deficiência visual de vários anos curriculares, de modo a aferir a pertinência deste serviço.

Analisar a política institucional e os seus reflexos no sucesso académico e integração social e profissional destes estudantes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Apoio ao Utilizador com Necessidades Especiais. Documental e Museologia. *Apoio ao Utilizador com Necessidades Especiais*. Acedido a 5 de janeiro de 2012, disponível em: <http://portal.doc.ua.pt/baes/>

Associação dos Cegos e amblíopes de Portugal. (2012). *Como caracterizar a cegueira?* Acedido a 12 de abril de 2012, disponível em http://www.acapo.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=202&catid=293

Ataraxia. (2011). *Kurzweil 1000*. Acedido a 12 de março, 2013, disponível em: <http://www.ataraxia.pt/kurzweil.php>

Bell, J. (2010). *Como fazer um projecto de investigação*. Lisboa: Gradiva.

Bogdan, Robert, e Sari, Biklen (1994). *Investigação qualitativa em Educação: uma introdução à Teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.

Centro de Reabilitação Profissional de Gaia e Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (2007). *Mais Qualidade de Vida para as Pessoas com Deficiências e Incapacidades: uma Estratégia para Portugal*. Vila Nova de Gaia: CRPG Centro de Reabilitação Profissional de Gaia.

Comissão Europeia (2010). *Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020: Compromisso renovado a favor de uma Europa sem barreiras*. Bruxelas, 15.09.2010. Disponível em <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:PT:PDF>

Coutinho, Clara Pereira (2011). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: teoria e prática*. Coimbra: Almedina.

Curado, Ana Paula, e Oliveira, Valentina (2010). *Estudantes com Necessidades Educativas Especiais na Universidade de Lisboa*. Disponível em http://www.opest.ul.pt/pdf/ENEE_UL.pdf

Faculdade de Ciências da Universidade do Porto (2012). *BAES - Biblioteca Aberta do Ensino Superior*. Acedido a 5 de julho de 2012, disponível em <http://www.fc.ul.pt/pagina/1502/baes-biblioteca-aberta-do-ensino-superior>

Fernandes, Eugénia, e Almeida, Leandro (2007). Estudantes com deficiência na Universidade: Questões em torno da sua adaptação e sucesso académico. *Revista de*

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Educação Especial e Reabilitação, 14, 7-14. Disponível em <http://hdl.handle.net/1822/8665>

Fortin, M. (2003). *O Processo de Investigação: Da concepção à realização*. Loures: Lusociência.

Gorman, G.E., e Clayton, Peter (2005). *Qualitative Research for the Information Professional: a practical handbook*. London: Facet Publishing.

Grupo de Trabalho para o Apoio a Estudantes com Deficiências no Ensino Superior. *Protocolo de cooperação entre instituições de ensino superior público*. (2012). Acedido a 5 de julho de 2012, disponível em: http://www.aminharadio.com/gtaedes/protocolo_sup

Instituto Nacional de Estatística (2002, Fevereiro 4). Censos 2001 Análise de População com Deficiência Resultados Provisórios. *Destaque do INE*. Disponível em <http://www.inr.pt/download.php?...Censos+2001>

Leite, Cristiane das Graças (2003). *Alfabetização de adultos portadores de deficiência visual*. Disponível em <http://saci.org.br/index.php?modulo=akemi¶metro=19497>

Martins, Ana Bela, e Martins, Andrea (2011a). Papel das bibliotecas de ensino superior no apoio a utilizadores com necessidades especiais. *Indagatio Didactica*, v. 3, n. 2. Disponível em <http://revistas.ua.pt/index.php/ID/article/view/1043>

Martins, Ana Bela, e Martins, Andrea (2012b). Bibliotecários de instituições de ensino superior quebram barreiras. Comunicação apresentada no 11º Congresso Nacional de Bibliotecários, arquivistas e documentalistas “Integração, Acesso e Valor Social”. Acedido a 19 de outubro, 2012, disponível para *Download* em <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/466>

Merriam, Sharan (1988). *Case study research in education: A qualitative approach*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Moreira, Carlos Diogo (1994). *Planeamento e estratégias da investigação social*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

Organização Mundial da Saúde, e Direcção-Geral da Saúde (2004). *Classificação internacional de funcionalidade, incapacidade e saúde*. Disponível em http://www.inr.pt/uploads/docs/cif/CIF_port_%202004.pdf

Pais, Fátima, Vasconcelos, Sandra, Capitão, Susana, e Almeida, Margarida (2011). Tecnologias Emergentes no *design for all* : um projecto para o 1º Ciclo. *Indagatio Didactica*, v. 3, n. 2. Disponível em

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

<http://revistas.ua.pt/index.php/ID/article/view/1044>

Patton, Michael Quinn (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Newbury Park :Sage.

Pinheiro, Maria Inês da Silva, Silva, Edileusa Regina Pena da e Rodrigues, Luciléia Rosa de Queiroz (2008).O ir e vir dos deficientes visuais: barreiras arquitetónicas e académicas na UFMT. *Inclusão social*, v.3, nº1. Disponível em <http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/103>

Pires, Lília Aguardenteiro e Francisco, Irina (2011). *Experiências dos Gabinetes de Apoio. Perspectivas dos Técnicos e dos Estudantes da Faculdade de Letras da UL*. Comunicação apresentada no Seminário “Conhecer para intervir-Apoio à Inclusão” Estudantes com Necessidades Educativas Especiais. Lisboa: Reitoria da Universidade de Lisboa. Acedido a 17 de maio de 2012, disponível em: <https://docs.google.com/a/campus.ul.pt/viewer?a=v&pid=sites&srcid=Y2FtcHVzLnVsLnB0fHF1YWxpZGFkZXxneDpjOWM5YmI5MTlkM2VjZDQ>

Ponces, Samuel Castro (2008). *La función social de los servicios bibliotecários y de información dirigidos a Personas com discapacidad*. Facultad de Filosofía y Letras. Universidad Nacional Autónoma de México. México Disponível em: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/13337#.T7e5YsWJ50M>

Queiroz, Manuel de, e Braga, António Maria (2010). *Organização e Funcionalidade do espaço nas Bibliotecas*. Lisboa: Universidade Aberta.

Quivy, Raymond, e Campenhoudt ,Luc Van (2008). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa : Gradiva.

Regadas, Nuno, e Ribeiro, Alice (2011). As TIC na capacitação de docentes da Universidade do Porto para a acessibilidade e inclusão. *Indagatio Didactica*, v. 3, n. 2. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/ID/article/view/1037>

Resolução do Conselho de Ministro nº88/2006, de 18 de Julho. Disponível em – <http://dre.pt/pdf1sdip/2006/07/13700/49704971.pdf>

Ribeiro, Alice e Leite, João (2001) – *Contributos para um Conceito de “Biblioteca Inclusiva*. Comunicação apresentada no 7º Congresso de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Porto. Acedido a 4 de novembro, 2011, disponível em: http://web.lettras.up.pt/jleite/comunicacao_bib_inc.htm

Ruquoy, D (1997). Situação da entrevista e estratégia do investigador. In Albarello, L., Digneffe, F, Hiernaux, J.P., Maroy, C. e Saint-Georfes, P.D. (Eds.). *Práticas e métodos de investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Secretariado Nacional de Reabilitação (1989a). *Classificação Internacional das Deficiências, Incapacidades e Desvantagens (HANDICAPS): um manual de classificação*

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

das consequências das doenças. Lisboa: Secretariado Nacional de Reabilitação, Organização Mundial de Saúde.

Secretariado Nacional de Reabilitação (1995b). *Normas sobre igualdade de oportunidades para pessoas com deficiência*. Lisboa: Secretariado Nacional de Reabilitação.

Serviço de apoio ao deficiente da UP.(2011) *Ver sem olhar*. Acedido 04 de novembro de 2011, disponível em http://www.lerparaver.com/ver/novas_tecnologias.htm

Stake, Robert E. (2007). *A arte da investigação com estudos de caso*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

The Higher Education Academy. (2012)*Usemyability...employability and disability project*. Acedido a 22 de fevereiro de 2012. Disponível em : http://www.usemyability.org/resources/skills_abilities/sight-and-information-literacy.html

Vala, J. (2001). A Análise de Conteúdo. In Silva, Augusto Santos e Pinto, José Madureira (Eds.). *Metodologia das Ciências Sociais* (11ª ed., pp.101-128). Porto: Afrontamento.

Yin, Robert K.(2009). *Case study research: design and methods*. 4 th ed. Thousand Oaks : Sage.

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Grelha de Análise	26
------------------------------------	----

**O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de
deficiência visual**

LÍGIA NETO

ANEXOS

**O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de
deficiência visual**

LÍGIA NETO

ANEXO 1

Guião de entrevista aos “coordenadores das Bibliotecas”

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Guião de Entrevista “Coordenadores das Bibliotecas”

NOME DO ENTREVISTADO: _____

Biblioteca da Faculdade _____

Início: _____ Fim: _____ Duração: _____

Função do entrevistado: _____

Data:...../...../2012

1. Introdução

Como foi mencionado no primeiro contacto efetuado, o fim desta entrevista é de compreender o papel da biblioteca universitária na inclusão (social e digital) do utilizador portador de deficiência visual. Este estudo tem propósitos exclusivamente académicos.

Gostaria de solicitar autorização para gravar a entrevista para que não se perca partes do seu conteúdo. Se houver alguma pergunta que prefira não responder, ou se em qualquer altura quiser terminar a entrevista, é livre de o fazer.

2. Papel Social das Bibliotecas

- a) Que papel as bibliotecas universitárias têm na inclusão (social e digital) dos utilizadores com deficiência visual?
- b) Considera que esta biblioteca está preparada para o apoio dos deficientes visuais? Pode dizer-me porque pensa assim?

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

NOTAS PARA MIM:

- Acesso à informação
- Igualdade de oportunidades
- Eliminação das barreiras
- Facilidades tecnológicas

3. Recursos

3.1. De acordo com a revisão da literatura, efetuada para esta investigação, as bibliotecas universitárias, atualmente enfrentam novos desafios, e algumas bibliotecas universitárias procuram investir e sensibilizar a comunidade académica para a inclusão social dos utilizadores com deficiência visual. Exploram ferramentas que contribuirão para uma maior inclusão social e digital.

Por favor, descreva a situação atual, na Biblioteca onde exerce funções, no que diz respeito à acessibilidade dos utilizadores com deficiência visual?

NOTAS PARA MIM: Houve iniciativas para eliminar as barreiras de acesso?

- Adaptação da construção (acesso, pavimento)
- Sinalização dos espaços e serviços
- Acústica das salas de leitura.
 - i. Como é permitido as pesquisas da informação aos utilizadores com deficiências visual?

NOTAS PARA MIM:

- ii. As pesquisas são efetuadas na Biblioteca Aberta do Ensino Superior?
- iii. Tem Sistemas em Braille e equipamentos que permitem aos utilizadores com deficiência visual maior facilidade de acesso aos recursos informativos?
- iv. Pode referir o que a sua biblioteca disponibiliza? (se disponibilizar, se não disponibilizar perguntar porque não tem?)

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

NOTAS PARA MIM:

- Existem equipamentos apropriados (editores de texto, leitores de ecrã, sintetizadores de voz, scanner, entre outros)
 - Que tipo de equipamentos disponibilizam?
- v. Qual a atual situação da Gestão de coleções nesta biblioteca em relação aos deficientes visuais? (senão existir, perguntar porquê)

NOTAS PARA MIM:

- Existe documentação em Braille, livros sonoros, software para amblíopes (por exemplo *Magic*)
- 3.2. Há nesta biblioteca pessoal especializado no atendimento dos deficientes visuais? Há alguém com formação especializada?

NOTAS PARA MIM:

- Formação dos técnicos e dos responsáveis pelas bibliotecas
- vi. Há nesta Biblioteca serviços que são disponibilizados para os utilizadores deficientes visuais? (senão existir: Pode dizer-me porque não existem?)
- vii. Pode referir-me quais são os serviços que são disponibilizados?
- viii. Estes serviços são partilhados no mesmo espaço que os utilizadores não portadores da deficiência visual? (senão são: Pode dizer porque que não são partilhados no mesmo espaço).

NOTAS PARA MIM:

- Que serviços disponibilizam? (atendimento, catálogo, reprodução de documentos, entre outros).
- Estes serviços são partilhados no mesmo espaço que os utilizadores não portadores da deficiência visual?

3.3. Existe algum regulamento para o apoio dos utilizadores com deficiência visual?

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

4. Fatores impulsionadores e bloqueadores da inclusão

4.1. Na sua opinião quais os fatores impulsionadores para a inclusão dos utilizadores portadores de deficiência visual (se considerar haver)? Pode dizer-me porque pensa assim?

NOTAS PARA MIM:

- Comunicação entre os bibliotecários e a comunidade académica
- Motivação
- Igualdade de oportunidades

4.2. Por oposição gostaria que me referisse quais considera serem os principais entraves - se considerar haver alguns - à inclusão dos utilizadores com deficiência visual? Pode dizer-me porque pensa assim?

NOTAS PARA MIM:

- Fatores políticos
- Fatores económicos
- Falta de comunicação entre os responsáveis das bibliotecas

4.3. Que iniciativas têm tomado a sua biblioteca para ultrapassar esses entraves?

5. Estruturas de apoio à inclusão

- a. Considera que a gestão de topo da universidade tem um papel relevante na inclusão social e digital dos alunos com deficiência visual?
- b. Pode dizer-me porque pensa assim?
- c. Pode explicar-me melhor?

5.1. Até que ponto são relevantes os Serviços de apoio aos alunos na inclusão dos alunos com deficiência visual?

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

NOTAS PARA MIM:

- De que forma?
- Porquê?

5.2. Até que ponto são relevantes as Associações de estudante (através dos voluntários) na inclusão dos alunos com deficiência visual?

NOTAS PARA MIM:

- De que forma?
- Porquê?

5.3. Até que ponto é relevante o departamento de informática na inclusão dos alunos com deficiência visual?

NOTAS PARA MIM:

- De que forma?
- Porquê?

5.4. Gostaria de salientar algum outro serviço que não tenha sido indicado? Justifique a sua resposta.

6. Conclusão

Há algum assunto que considera importante para este tema e que não tenha abordado ao longo desta entrevista?

Nesse caso, quer falar sobre ele?

Estaria interessado (a) em receber mais informação sobre o desenvolvimento desta investigação?

Agradecimentos

Foi um prazer e um estímulo importante para o desenvolvimento deste trabalho falar consigo, obrigada pelo tempo disponibilizado e pelo seu relevante contributo.

**O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de
deficiência visual**

LÍGIA NETO

ANEXO 2

Guião de entrevista aos “coordenadores dos serviços de apoio ao aluno”

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Guião de Entrevista

“Coordenadores dos serviços de apoio ao aluno”

NOME DO ENTREVISTADO: _____

Biblioteca da Faculdade _____

Início: _____ Fim: _____ Duração: _____

Função do entrevistado: _____

Data:...../...../2012

1. Introdução

Como foi mencionado no primeiro contacto efetuado, o fim desta entrevista é de compreender o papel da biblioteca universitária na inclusão (social e digital) do utilizador portador de deficiência visual. Este estudo tem propósitos exclusivamente académicos.

Gostaria de solicitar autorização para gravar a entrevista para que não se perca partes do seu conteúdo. Se houver alguma pergunta que prefira não responder, ou se em qualquer altura quiser terminar a entrevista, é livre de o fazer.

2. Práticas cooperativas

2.1. Na sua opinião, em que medida o vosso trabalho tem refletido no percurso académico dos alunos com deficiência visual?

a. Qual o envolvimento com a comunidade académica?

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

b. Atualmente participam em projetos comuns, de parceria na comunidade académica?

2.2. Em relação à Biblioteca, tem havido um relacionamento entre o vosso serviço e a biblioteca?

- Se sim, pode por favor descrever-me este relacionamento.
- Se não, pode descrever-me brevemente a razão da ausência deste relacionamento.

3. Recursos

3.1. Em relação aos recursos disponibilizados, pode descrever-me se faz favor a situação atual, na Faculdade onde exerce funções, no que diz respeito à acessibilidade dos utilizadores com deficiência visual?

NOTAS PARA MIM:

- Houve iniciativas para eliminar as barreiras de acesso?
- Adaptação da construção (acesso, pavimento)
- Sinalização dos espaços e serviços
- Acústica das salas de leitura.

i. Como é permitido o acesso à informação aos alunos com deficiências visual?

NOTAS PARA MIM:

ii. As pesquisas são efetuadas na Biblioteca Aberta do Ensino Superior?

3.1.1. Tem Sistemas em Braille e equipamentos que permitem aos utilizadores com deficiência visual maior facilidade de acesso aos recursos informativos?

NOTAS PARA MIM:

- i. Existem equipamentos apropriados (editores de texto, leitores de ecrã, sintetizadores de voz, scanner, entre outros)?
- ii. Que equipamentos disponibilizam?

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

3.1.2. Há produção de documentação em Braille, livros sonoros, *software* para amblíopes (por exemplo *Magic*)?

3.2. Em relação à formação há a preocupação da formação dos técnicos das bibliotecas ou de outras unidades na Faculdade para tornar a documentação acessível?

- Se sim, quais foram as iniciativas neste sentido.
- Se não, porquê? (Nota para mim: a formação restringe ao serviço de apoio ao aluno?)

3.3. Que serviços que são disponibilizados para os utilizadores deficientes visuais?

4. Fatores impulsionadores e bloqueadores da inclusão

4.1. Na sua opinião quais os fatores impulsionadores para a inclusão dos utilizadores portadores de deficiência visual (se considerar haver)? Pode dizer-me porque pensa assim?

NOTAS PARA MIM:

- Diálogo interno entre os diversos serviços
- Cooperação na comunidade académica
- Motivação
- Igualdade de oportunidades

4.2. Por oposição gostaria que me referisse quais considera serem os principais entraves - se considerar haver alguns - à inclusão dos utilizadores com deficiência visual? Pode dizer-me porque pensa assim?

NOTAS PARA MIM:

- Fatores políticos
- Fatores económicos
- Falta de comunicação

4.3. Que medidas futuras se poderão (ou pensam) tomar para a inclusão destes alunos na comunidade académica nesta Faculdade?

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

5. Estruturas de apoio à inclusão

- a) Considera que a gestão de topo da universidade tem um papel relevante na inclusão social e digital dos alunos com deficiência visual?
- b) Pode dizer-me porque pensa assim?

5.2. As bibliotecas procuram facultar os recursos bibliográficos e informativos necessários às atividades de estudo e investigação.

Até que ponto considera relevante os Serviços da Biblioteca na inclusão dos alunos com deficiência visual?

- i. Que vantagens vê – se considerar haver- na disponibilização dos recursos necessários ao apoio à necessidades de informação aos utilizadores no espaço da biblioteca?

5.3. Até que ponto considera relevante as Associações de estudante na inclusão dos alunos com deficiência visual?

NOTAS PARA MIM:

- De que forma?
- Porquê?

5.4. Até que ponto considera relevante o voluntariado universitário na inclusão dos alunos com deficiência visual?

NOTAS PARA MIM:

- De que forma?
- Porquê?

5.5. Até que ponto considera relevante o departamento de informática na inclusão dos alunos com deficiência visual?

NOTAS PARA MIM:

- De que forma?
- Porquê?

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

- 5.6. Gostaria de salientar algum outro serviço que não tenha sido indicado? Justifique a sua resposta.

6. Conclusão

Há algum assunto que considera importante para este tema e que não tenha abordado ao longo desta entrevista?

Nesse caso, quer falar sobre ele?

Gostaria de solicitar, se for possível, o número de alunos com deficiência visual (cursos (por ciclos), género), e ainda se seria possível fornecer-nos os contactos, ou contactar os alunos com deficiência visual. Gostaria de questioná-los para emitirem a sua opinião sobre as condições de acesso à informação.

Estaria interessado (a) em receber mais informação sobre o desenvolvimento desta investigação?

Agradecimentos

Foi um prazer e um estímulo importante para o desenvolvimento deste trabalho falar consigo, obrigada pelo tempo disponibilizado e pelo seu relevante contributo.

**O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de
deficiência visual**

LÍGIA NETO

ANEXO 3

Guião de entrevista aos “utilizadores portadores de deficiência visual ”

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

Guião de Entrevista

“Utilizadores portadores de deficiência visual”

NOME DO ENTREVISTADO (pode ser anónimo):

Biblioteca da
Faculdade _____

Início: _____

Fim: _____

Duração: _____

Licenciatura/Mestrado/Doutoramento: _____

Aluno 1º Ciclo 2º Ciclo 3º Ciclo

Investigador Docente

Data:...../...../2012

1. Introdução

Como foi mencionado no primeiro contacto efetuado, o fim desta entrevista é de compreender o papel da biblioteca universitária na inclusão (social e digital) do utilizador portador de deficiência visual. Este estudo tem propósitos exclusivamente académicos.

Gostaria de solicitar autorização para gravar a entrevista para que não se perca partes do seu conteúdo. Se houver alguma pergunta que prefira não responder, ou se em qualquer altura quiser terminar a entrevista, é livre de o fazer.

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

2. Inclusão social

- 2.1. Qual o motivo que o/a levou a escolher esta Faculdade (onde estudou)?
- 2.2. Atualmente que barreiras de acesso físico e de acesso à informação tem que ultrapassar, para conseguir ter sucesso no seu percurso académico?
- 2.3. Como foi recebido pela comunidade académica?
- 2.4. Na sua opinião, ser deficiente visual constituiu uma barreira no sucesso do seu percurso académica e na sua futura carreira?
- 2.5. Sente-se devidamente apoiado/a?
- 2.6. Tem por hábito frequentar as bibliotecas universitárias?
 - Se não, perguntar porque não vai?
 - Se sim, perguntar a questão seguinte.
- 2.7. Que serviço das Bibliotecas Universitárias costuma utilizar?
- 2.8. Depara-se com algum obstáculo de acesso às bibliotecas? Quais?
- 2.9. Como é habitualmente recebido nas bibliotecas?

3. Recursos

- 3.1. Em relação aos recursos disponibilizados, pode descrever-me se faz favor a situação atual, na biblioteca da Faculdade onde estuda, no que diz respeito à acessibilidade dos utilizadores com deficiência visual?
 - i. Como é permitido o acesso à informação aos alunos com deficiência visual?
 - ii. Existem sistemas em Braille e equipamento que lhe facilita o acesso aos recursos informativos?
 - iii. Existe documentação em Braille, livros sonoros, *software* para amblíopes (por exemplo *Magic*)?
- 3.2. Qual a sua opinião em relação aos funcionários da biblioteca?
 - i. Na sua opinião tem formação para vos apoiar devidamente ou na sua opinião deveriam ter uma formação específica?

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

- 3.3. Tem conhecimento de algum regulamento para o apoio dos utilizadores com deficiência visual?

4. Fatores impulsionadores e bloqueadores da inclusão

4.1. Na sua opinião quais os fatores impulsionadores para a inclusão dos alunos portadores de deficiência visual (se considerar haver)? Pode dizer-me porque pensa assim?

4.2. Por oposição gostaria que me referisse quais considera serem os principais entraves - se considerar haver alguns - à inclusão dos utilizadores com deficiência visual? Pode dizer-me porque pensa assim?

4.3. Que medidas futuras se poderão ser implementadas para a inclusão dos alunos na comunidade académica nesta Faculdade?

5. Estruturas de apoio à inclusão

- a. Considera que a gestão de topo da universidade tem um papel relevante na inclusão social e digital dos alunos com deficiência visual?
- b. Pode dizer-me porque pensa assim?
- 5.1. Até que ponto considera relevante os Serviços da Biblioteca na inclusão dos alunos com deficiência visual?
- i. Que vantagens vê – se considerar haver- na disponibilização dos recursos necessários ao apoio à necessidades de informação aos utilizadores no espaço da biblioteca?
- 5.2. Até que ponto considera relevante as Associações de estudante na inclusão dos alunos com deficiência visual?
- 5.3. Até que ponto considera relevante o voluntariado universitário na inclusão dos alunos com deficiência visual?
- 5.4. Até que ponto considera relevante o departamento de informática na inclusão dos alunos com deficiência visual?

O papel social da Biblioteca Universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual

LÍGIA NETO

5.5. Gostaria de salientar algum outro serviço que não tenha sido indicado?

Justifique a sua resposta.

6. Conclusão

Há algum assunto que considera importante para este tema e que não tenha abordado ao longo desta entrevista?

Nesse caso, quer falar sobre ele?

Qual é a mensagem que gostaria de deixar para os estudantes com deficiência visual que pretendem ir para a faculdade ou que atualmente estudam e deparam-se com barreiras?

Qual é a mensagem que quer deixar para a Biblioteca da sua faculdade (onde estudou)?

Gostaria de apresentar uma sugestão/uma proposta de melhoria para a Biblioteca?

Estaria interessado (a) em receber mais informação sobre o desenvolvimento desta investigação?

Agradecimentos

Foi um prazer e um estímulo importante para o desenvolvimento deste trabalho falar consigo, obrigada pelo tempo disponibilizado e pelo seu relevante contributo.