



XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVII ENANCIB)

GT 04 - Gestão da Informação e do Conhecimento

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO LABORATÓRIO DE ACESSIBILIDADE DA
BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO
GRANDE DO NORTE**

**INFORMATION MANAGEMENT AT ACCESSIBILITY LABORATORY IN THE
ZILA MAMEDE CENTRAL LIBRARY AT FEDERAL UNIVERSITY OF RIO
GRANDE DO NORTE**

Gabriella Domingos de Oliveira¹ e Simone Bastos Paiva²

Modalidade da apresentação: Pôster

Resumo: Em unidades de informação de natureza inclusiva nas quais a questão da acessibilidade e da inclusão (social e informacional) estão presentes, a gestão da informação poderá auxiliar na implementação de ações informacionais inclusivas. Nesse contexto, a pesquisa busca responder à seguinte questão: como as intervenções e os processos da gestão da informação podem contribuir para a acessibilidade informacional dos usuários portadores de deficiência visual? Trata-se de um projeto de pesquisa de mestrado, em andamento, que tem o objetivo de analisar dimensões da gestão da informação no processo de inclusão informacional de pessoas com deficiência visual no Laboratório de Acessibilidade da Biblioteca Central Zila Mamede da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, na perspectiva do modelo de Choo (2011). Para tanto, será realizada uma pesquisa de campo cuja coleta de dados ocorrerá por meio de entrevista estruturada aplicada aos gestores, usuários e demais funcionários do local. As categorias iniciais de análise serão baseadas no modelo de Choo às quais serão aplicados procedimentos da análise de conteúdo. Em estudo preliminar exploratório, verificou-se que no referido laboratório é necessária uma melhoria organizacional, principalmente em relação à comunicação, uma vez que existem alguns ruídos que prejudicam tanto as demandas como a eficácia dos serviços de entrega dos materiais acessíveis aos usuários portadores de deficiência visual. Conclui-se, parcialmente, que a gestão da informação pode trazer uma importante contribuição ao processo de comunicação e aos fluxos informacionais no local.

Palavras-chave: Gestão da informação. Acessibilidade. Laboratório de acessibilidade. Inclusão social. Deficiente visual.

Abstract: *In inclusive nature of information units in which the issue of accessibility and inclusion (social and informational) are present, the management of information may assist in the*

¹ Mestranda em Ciência da Informação pelo Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba.

² Doutorado em Administração (Estratégias Empresariais) pela Universidade Federal da Paraíba. Professor Associado I da Universidade Federal da Paraíba.

implementation of inclusive informational actions. In this context, the research seeks to answer the following question: how interventions and information management processes can contribute to the informational accessibility of users with visual disabilities? This is a master's research project underway that aims to analyze dimensions of information management in the informational inclusion process of visually impaired people in the Accessibility Lab at Central Library Zila Mamede at Federal University of Rio Grande North, in view of Choo model (2011). Therefore, a field research which data collection will be carried out will occur through a structured interview applied to managers, users and other local officials. Initial categories of analysis will be based on Choo model to which content analysis procedures will apply. In exploratory preliminary study, an organizational improvement, especially regarding communication was found that the said laboratory is required, since there are some noises that harm both the demands and the effectiveness of service delivery of materials accessible to disabled users visual. It follows, in part, that the management of information can make an important contribution to the process of communication and information flows on site.

Keywords: *Information management. Accessibility. Accessibility Laboratory. Social inclusion. Visual disability.*

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, vivemos imersos em informações e os indivíduos buscam-nas no seu cotidiano para a realização de atividades profissionais, acadêmicas, pessoais, dentre outras. A Ciência da Informação (CI) estuda os paradigmas informacionais e preocupa-se com o sujeito da informação, ou seja, aquele que cria, compartilha e usa a informação, porém, alguns desses usuários necessitam de métodos de leitura diferenciados (não segregados), como é o caso dos deficientes visuais.

No ambiente educacional e informacional é imprescindível a promoção da acessibilidade e de seus aspectos inerentes, em particular nas bibliotecas das instituições de ensino. “Entende-se por biblioteca universitária acessível a deficientes visuais aquela que oferece condições de apoiar o acesso à informação em diversos suportes, permitindo que os usuários com deficiência visual sejam incluídos na sociedade” (FIALHO; SILVA, 2012, p. 155).

Como um campo científico que auxilia a intermediação da informação para a sociedade, a CI também tem como foco intermediar a informação inclusiva e atender à diversidade de usuários. Sobretudo quando se fala em informação como objeto de significado e interpretação para o sujeito informacional, sendo importante tanto para a inclusão informacional/social quanto para atender a demanda do usuário.

A organização necessita compreender a importância do recurso (informação) e implementar o seu gerenciamento para um uso adequado e eficiente. Segundo Choo (2011, p. 395) “o resultado eficiente da informação é o comportamento adaptativo: a seleção e a execução de ações dirigidas para objetivos, mas que também reagem às condições do ambiente”.

Uma importante vertente de estudo na CI é a Gestão da Informação (GI) no ambiente organizacional por possibilitar aos gestores a compreensão dos suportes, fluxos e processos informacionais na sua organização. Os estudos sobre a GI abrangem desde as organizações empresariais até as organizações do terceiro setor. A GI torna o fluxo informacional mais eficiente no atendimento às demandas informacionais dos usuários/clientes.

No ambiente de unidades de informação de natureza inclusiva, no qual a questão da acessibilidade e da inclusão (social e informacional) estão presentes, a GI poderá auxiliar na implementação de ações informacionais e inclusivas. A inclusão pode ocorrer por meio de políticas públicas, políticas organizacionais, processos internos, intervenções humanas e tecnológicas, dentre outros.

A acessibilidade possibilita inúmeras aberturas de inclusão dos deficientes. Holanda e Carminha (2008, p.101) acreditam que para se propor uma inclusão social, principalmente, em relação à educação é necessário pensar no todo. Para os autores, falar de “educação para todos significa pensar uma renovação na política educacional, que alcance os sistemas educacionais e os modos de acessibilidade”.

Considerando essa perspectiva, esta pesquisa realizar-se-á em um ambiente organizacional inclusivo: o Laboratório de Acessibilidade (LA) da Biblioteca Central Zila Mamede da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), buscando-se responder ao seguinte questionamento: **como as ações e os processos da Gestão da Informação podem contribuir para a acessibilidade informacional dos usuários portadores de deficiência visual?** Assim, tem-se como objetivo geral analisar as dimensões da Gestão da Informação no processo de inclusão informacional de pessoas com deficiência visual, na perspectiva do modelo gerencial de Choo (2011).

2 ABORDAGEM TEÓRICA

A informação é indispensável no cotidiano da sociedade, mas é necessário saber o seu significado, para que ela serve e qual informação é relevante para o contexto, para que possam ser bem utilizadas para possíveis tomadas de decisões. De acordo com Araújo (2014) a informação passou a ser entendida como um recurso e condição de produtividade.

A partir de então a informação passou por um processo de valorização, devido à sua importância para a sociedade e organizações. Nas palavras de Barreto (1994, p.3) “a informação sintoniza o mundo. Como onda ou partícula, participa na evolução e da revolução do homem em direção à sua história”.

A CI estuda os diversos fluxos da informação e seus paradigmas, e essa relação pode ser abordada pela Gestão da Informação e do Conhecimento (GIC), que é uma das ramificações/subáreas da CI (ARAÚJO, 2014). Perante a variedade e o volume de informações no âmbito organizacional, é necessário que se tenham modelos de gestão para torná-las úteis e com sentido para os gestores e usuários.

Na conjuntura dos fluxos e da demanda informacional a “relevância da informação para as organizações é universalmente aceita, constituindo um dos recursos mais importantes, cuja gestão e aproveitamento estão diretamente relacionados ao sucesso desejado” (DUARTE, 2007, p. 98).

Lenzi e Tálamo (2007, não paginado) entendem que a “GI envolve um conjunto de atividades estruturadas que incluem a obtenção, geração, distribuição e uso da informação”. Diante das exaustivas informações que transitam nas organizações, são necessários métodos eficientes para um gerenciamento da informação de modo a atender todo o sistema organizacional e informacional do local.

Nesta pesquisa adotar-se-á o modelo processual de administração da informação desenvolvido por Choo (2011), que está dividido em seis processos que tornam os fluxos organizacionais e informacionais, eficientes e eficazes, que são os seguintes: identificação das necessidades de informação; aquisição de informação; organização e armazenamento da informação; desenvolvimento de produtos e serviços de informação; distribuição da informação e uso da informação.

Essas seis etapas compreendem um ciclo contínuo de processos que, apesar de terem características diferentes, estão interligados, garantindo a administração da informação tornando a informação útil para aquele que necessita. "O valor da informação reside no relacionamento que o usuário constrói entre si e determina informação" (CHOO, 2011, p. 66). Na presença dos processos informacionais, presentes no modelo de Choo (2011), esta pesquisa discorrerá sobre a realidade dos usuários com deficiência visual no LA da UFRN, o que implica em discutir a recuperação e uso das informações, de modo a garantir a acessibilidade.

Fialho e Silva (2012) acreditam que a acessibilidade possibilita a inclusão social e que para a informação ser acessível é necessário romper barreiras. No ambiente de uma unidade de informação, os profissionais devem ficar atentos em relação às dificuldades que potencialmente se tornem barreira ou obstáculo ao acesso e à disponibilização das informações aos usuários. Para tanto contam com as tecnologias assistivas.

Essas tecnologias estão se desenvolvendo e se modernizando a cada momento em vários aspectos: pessoais, educacionais e profissionais, para auxiliar de forma direta os usuários de uma unidade de informação, na disseminação e no uso da informação, em particular, os portadores de deficiência visual, população deste estudo. O rompimento das barreiras tecnológicas em torno da acessibilidade é essencial para permitir que esses grupos de pessoas sejam incluídos na Sociedade da Informação.

As tecnologias/metodologias ou mesmo adaptações de ambientes ou objetos são vistas como um “fruto da aplicação de avanços tecnológicos em áreas já estabelecidas. É uma disciplina de domínio de profissionais de várias áreas do conhecimento, que interagem para restaurar a função humana” (BRASIL, 2009, p. 11).

3 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

Em relação à natureza, realizar-se-á uma pesquisa de campo e utilizar-se-á como técnica para a coleta de dados a entrevista estrutura aplicada aos atores da pesquisa: os gestores, os funcionários e os usuários que frequentam e utilizam os serviços do LA. A quantidade de usuários atendidos pelo laboratório varia a cada semestre, contudo, geralmente, atende a aproximadamente 20 discentes, que utilizam os recursos e serviços oferecidos. Também serão entrevistados 02 (dois) gestores, 03 (três) funcionários e 06 (seis) bolsistas do laboratório, totalizando em torno de 31 indivíduos.

O LA é o setor da biblioteca responsável pelas atividades de inclusão e de acessibilidade informacional na universidade, atendendo demandas dos cursos de graduação e pós-graduação, acompanhando os discentes com deficiência visual, transtorno do déficit de atenção com hiperatividade (TDH) e dislexia. A Comissão Permanente de Apoio aos Estudantes com Necessidades Educacionais Especiais (CAENE) e os docentes da instituição são parceiros do LA, pois eles representam os alunos e auxiliam na triagem para que o LA forneça suporte informacional, principalmente, em relação aos materiais didáticos pertinentes.

Os dados coletados mediante entrevistas serão analisados por meio da análise de conteúdo. Para a aplicação desta técnica, é necessário seguir alguns procedimentos chamados de polos por Bardin (2011) que são: a pré-análise (organização/sistematização das ideias); a exploração do material (compreendendo o material registrado) e o tratamento dos resultados e interpretações (resultados finais). As categorias a priori serão formadas a partir do modelo de Choo (2011).

4 RESULTADOS PRELIMINARES

Preliminarmente, realizou-se uma análise exploratória no ambiente gerencial e informacional do LA no mês de janeiro de 2016. Foram feitas duas (02) visitas ao laboratório para conhecer o ambiente, as instalações os respectivos gestores e usuários. Na ocasião, os serviços estavam em funcionamento parcial por ser o mês de férias acadêmicas.

Observou-se um espaço relativamente grande, porém, sem cabines individuais de estudos para os usuários, o que pode comprometer o momento de aprendizado dos usuários no local. Há tecnologias assistivas e computadores acessíveis no LA para utilização dos usuários, todavia, dependem do agendamento e da disponibilidade dos funcionários.

Também, procedeu-se a uma entrevista estruturada exploratória com um dos usuários do laboratório, no mês de julho/2016, obtendo-se alguns resultados parciais a serem aprofundados na pesquisa. O LA atende parcialmente os objetivos propostos, sendo necessário melhoramentos, principalmente, em relação ao processo de comunicação entre os envolvidos diretamente com os seus serviços. Existem alguns ruídos que prejudicam tanto as demandas como a eficácia dos serviços, quanto à entrega dos materiais acessíveis aos usuários portadores de deficiência visual.

Outra questão emergente refere-se ao volume da demanda informacional e a quantidade de funcionários/bolsistas envolvidos para a adaptação dos materiais, que não são compatíveis, ocasionando atrasos e fazendo com que a qualidade dos serviços não seja satisfatória para alguns usuários.

A partir da análise preliminar e interpretativa foi possível observar que o LA é de fundamental importância na instituição, como local promotor de inclusão social e informacional, por meio do suporte das tecnologias assistivas disponíveis no mercado para os alunos-usuários, buscando desenvolver um processo de formação inclusivo.

Todavia, falhas na comunicação e a inexistência dos fluxos informacionais adequados entre os gestores, pedagogos e professores sinalizam a necessidade de implementação de ações da gestão da informação no local.

5 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

Esta pesquisa prosseguirá com a coleta de dados e o aprofundamento das análises, a fim de atender ao objetivo geral a respeito do processo de gestão informação no LA, de modo a viabilizar o acesso e o uso de informações acessíveis para a população especial estudada.

A pesquisa investigará a deficiência visual por ser a de maior demanda na instituição de ensino e de maior concentração de usuários assistidos pelo LA, este trata-se de um espaço inclusivo que busca atender as necessidades informacionais dos discentes com deficiência.

Acredita-se que discutir os processos da GI nesse espaço, além da relevância acadêmica, poderá trazer contribuições para uma administração mais eficaz e satisfatória aos alunos/usuários, além de contribuir para a redução de lacunas teórico-metodológicas que possam existir na aplicação das premissas da GI no contexto de usuários da informação portadores de deficiência visual.

A inclusão desta população na sociedade traz benefícios tanto para os indivíduos com deficiência quanto para a própria sociedade, pois eles são capazes de trabalhar, estudar e contribuir para transformar uma sociedade igualitária para todos.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlo Alberto Ávila. Fundamentos da ciência da informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v.4, n.1, p.57-79, jan./jun. 2014. Disponível em:< <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/19120> >. Acesso em: 22 mar. 2016.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v.13, p.1-25, 2008. n. especial. Disponível em:< <http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2008v13n1espp1> >. Acesso em: 23 mar. 2016.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARRETO, Aldo Albuquerque. A questão da informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**, Fundação Seade, v.8, n.4, 1994. Disponível em:< <http://www.scielo.br/pdf/spp/v16n3/13563.pdf> >. Acesso em: 10 mar. 2016.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 3.ed. São Paulo: SENAC, 2011.

CARVALHO, Livia Ferreira de; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de. Gestão da informação: estudo comparativo entre quatro modelos. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v. 28, n. 1, p. 71-84, jan./jun. 2014. Disponível em:< <http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/4159/3000> >. Acesso em: 20 mar. 2016.

DUARTE, Emeide Nóbrega et al. Gestão da informação e do conhecimento: práticas de empresa “excelente em gestão empresarial” extensivas a unidades de informação. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.17, n.1, p.97-107, jan./abr., 2007. Disponível em:< <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/503/1469> >. Acesso em: 13 mar. 2016.

FIALHO, Janaina; SILVA, Daiane de Oliveira. Informação e conhecimento acessíveis aos deficientes visuais nas bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.17,

n.1, p.153-168, jan./mar. 2012.

HOLANDA, Maria de Fátima Duarte de; CARMINHA, Iraquitã de Oliveira. **Memórias da educação especial: da integração à inclusão**. João Pessoa: Ed. Universitária da UFPB, 2008, cap. 4.

LENZI, Livia Aparecida Ferreira; TÁLAMO Maria de Fátima Gonçalves Moreira. Impacto da dinâmica das terminologias na gestão da informação e do conhecimento. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8; 2007, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2007.