

XIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB 2013)
GT 2: Organização e Representação do Conhecimento

Pôster

**AValiação de Linguagem Documentária em Bibliotecas
Acessíveis**

Érica Fernanda Vitorini – UNESP/MARÍLIA
Walter Moreira – UNESP/MARÍLIA

Resumo

A eficácia das linguagens documentárias, na condição de instrumentos de representação e de mediação do acesso ao conhecimento, deve considerar a inclusão de todos os usuários, independentemente de qualquer deficiência que estes possam apresentar. Desse modo, realiza-se um estudo de avaliação de linguagem documentária utilizada em bibliotecas, visando obter informações sobre as reais necessidades e dificuldades dos usuários com deficiência visual, considerando-se os aspectos de representação e recuperação da informação. Para tanto, adota-se como universo desta pesquisa o Laboratório de Acessibilidade (LAB) da Biblioteca Central Cesar Lattes (BCCL) da Unicamp, utilizando-se como metodologia a técnica de Protocolo Verbal na modalidade individual. Os sujeitos de pesquisa serão um bibliotecário indexador e de referência da Biblioteca do LAB da BCCL da Unicamp, três usuários discentes com deficiência visual e um pesquisador docente que trabalha com alunos com deficiência visual na Unicamp. Os sujeitos realizam a busca por assunto no catálogo da Unicamp e no Portal do LAB. A partir dos dados coletados serão estabelecidas categorias de análise baseadas nas declarações emitidas pelos sujeitos em comparação com a literatura da área. A pesquisa será concluída com a obtenção das reais opiniões dos usuários acerca da linguagem utilizada pelo catálogo da biblioteca, com o fim de identificar as mudanças necessárias a serem realizadas como condição para uma melhora na representação da informação e consequentemente na recuperação da informação.

Palavras-Chave: Linguagem documentária. Recuperação da informação. Acessibilidade. Biblioteca.

Abstract

The effectiveness of indexing languages, provided instruments of representation and mediation of access to knowledge, should consider the inclusion of all users, regardless of any disability they may present. Thus, there will be a study of language assessment Documentary used in libraries, to obtain information about the real needs and problems of visually impaired users, considering the aspects of representation and retrieval of information. Therefore, it is adopted as the universe of this research the Laboratory Accessibility (LAB) Central Cesar Lattes Library (BCCL) Unicamp, using as a methodology the technique of Verbal Protocol on individual modality. The research subjects are a indexer and reference librarian of the LAB BCCL Unicamp, three students/users with visual disabilities and a researcher/teacher who works with students with visual impairments at Unicamp. The subjects perform the search by subject in the catalog and Portal Unicamp LAB. From the data collected will be established categories of analysis based on statements made by subjects in comparison with the literature. The survey will be completed to obtain the actual users' opinions about the language used by the library's catalog, in order to identify changes needed to be done as a condition for improvement in the information representation and consequently in information retrieval.

Keywords: Documentary language. Information retrieval. Accessibility. Library.

1 INTRODUÇÃO

Há uma vasta literatura em língua portuguesa sobre a elaboração, a aplicação, o uso e a avaliação de linguagens documentárias. Tais textos, entretanto, ignoram, em sua grande maioria, aspectos essenciais de acessibilidade e não contemplam, normalmente, os usuários com necessidades especiais. Este trabalho, inserido no contexto da Organização e Representação do Conhecimento, tem por temática a avaliação de linguagem documentária no que se refere às necessidades de representação e recuperação da informação em catálogos coletivos de Bibliotecas para usuários com deficiência visual.

O objetivo desta pesquisa é, portanto, identificar e analisar elementos teóricos que possam contribuir para a construção de índices em catálogos de bibliotecas destinados a usuários deficientes, considerando-se os aspectos de representação das linguagens documentárias. Para os fins desta pesquisa (que ainda está em andamento), serão tomados como sujeitos os deficientes visuais e como problemática as questões de linguagem que envolvem seu acesso à informação. Para a coleta dos dados, visando a integridade dos dados e o conforto dos usuários na participação da pesquisa, será realizada a análise qualitativa mediante a aplicação da técnica de Protocolo Verbal na modalidade individual.

Protocolo Verbal (PV) é uma técnica introspectiva de coleta de dados, por meio dela é possível registrar as falas do sujeito e suas opiniões durante a realização de determinada tarefa. Durante a realização da tarefa o sujeito expõe em voz alta seus pensamentos sobre a atividade que está realizando, as falas do sujeito são gravadas e transcritas literalmente pelo pesquisador e em seguida são estabelecidas categorias de análise dos dados coletados com base na literatura da área. O PV tem duas modalidades, protocolo verbal em grupo e individual, em nossa pesquisa vamos utilizar a modalidade individual, que é a gravação da externalização verbal de um sujeito por vez.

Os sujeitos de pesquisa serão um bibliotecário indexador e de referência da Biblioteca do Laboratório de acessibilidade (LAB) da Biblioteca Central Cesar Lattes da Unicamp, três usuários discentes com deficiência visual e um pesquisador docente que trabalha com alunos com deficiência visual na Unicamp. Os sujeitos realizam a busca por assunto no catálogo da Unicamp e no Portal do LAB. Será realizada ao final uma entrevista retrospectiva caso necessário.

2 O DIREITO AO ACESSO

Nos últimos anos a questão da acessibilidade da pessoa com deficiência vem sendo discutida de maneira crescente. O debate assenta-se no conceito de cidadania plena e envolve

direitos e deveres e relacionados à participação política, segurança, saúde, educação, trabalho e lazer. A pessoa com deficiência deve ter condições de viver em sociedade, de ganhar seu próprio sustento, conviver com a família, usufruir de assistência médica e de participar das atividades sociais. Os primeiros passos dados para a inclusão de pessoas com deficiência, e os que são mais facilmente observáveis, foram os referentes à adequação do espaço físico, que já obteve conquistas consideráveis, porém ainda há muitos esforços a serem feitos.

No âmbito da legislação, por meio do Decreto Federal nº 914, de 6 de setembro de 1993, atualizado em 20 de dezembro de 1999 pelo Decreto nº 3.298, que regulamenta a Lei Federal nº 7.853/89, instituiu-se a “Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência”, executada sob coordenação da CORDE, com o objetivo de assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas com deficiência, adotando-se, dentre outros, os seguintes princípios, fins, diretrizes e instrumentos:

- “a ação conjunta entre Estado e sociedade para assegurar a plena integração das pessoas com deficiência no contexto sócio-econômico-cultural;
 - “o respeito a essas pessoas com garantia da igualdade de oportunidades na sociedade, sem privilégios ou paternalismos;
 - “o acesso, ingresso e permanência de pessoas com deficiência em todos os serviços oferecidos à comunidade;
- (COMISSÃO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, 2007a, p.25).

Outra etapa de inclusão é o acesso a informação e suas tecnologias pela pessoa com deficiência. A internet, síntese por excelência dessas tecnologias, tornou-se uma ferramenta importante para a disseminação da informação, e por isso um espaço a ser incluído nas discussões de acessibilidade a informação. Os aspectos de acessibilidade plena das informações disponíveis na internet, contudo, devem envolver a apresentação de informações em vários formatos e linguagens e, na medida do possível, sem distinção de condições financeiras. O Decreto Federal nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, que regulamenta as Leis Federais nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, define a acessibilidade e estabelece as modalidades de barreiras. Em seu artigo 8º, *in verbis*, qualifica as barreiras nas comunicações e informações como “qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos dispositivos, meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa, bem como aqueles que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação”

Portanto, de acordo com a legislação, toda pessoa com deficiência possui os mesmos direitos de acesso à informação, sem distinção. Para essa inclusão é necessário que toda informação disponibilizada tenha descrição e narração em voz de cenas e imagens para cegos e com língua Brasileira de sinais (LIBRAS) para surdos, o que inclui, certamente, as

linguagens documentárias utilizadas em bibliotecas em sua condição de instrumento de representação e de recuperação da informação. Segundo a Fundação Dorina Nowill, deficiente visual é quem tem perda total ou parcial, congênita ou adquirida, da visão. Este grupo é subdividido em duas categorias: a) Cegueira – quando há perda total da visão ou pouquíssima capacidade de enxergar, o que leva a pessoa a necessitar do Sistema Braille como meio de leitura e escrita e b) Baixa visão ou visão subnormal – caracteriza-se pelo comprometimento do funcionamento visual dos olhos, mesmo após tratamento ou correção. As pessoas com baixa visão podem ler textos impressos ampliados ou com uso de recursos óticos especiais.

No que se refere às questões de acessibilidade, os deficientes visuais possuem, como ocorre em outros tipos de deficiências, amparo específico na legislação. No âmbito federal, a Lei nº 9.610/9813, por exemplo, diz que não constitui ofensa aos direitos autorais a reprodução sem fins comerciais de obras literárias, artísticas ou científicas, pelo sistema Braille para deficientes visuais. No âmbito do Estado de São Paulo, a Lei nº 12.295, de 7 de março de 2006, estabelece que a Secretaria da Educação deverá atender às solicitações dos alunos com deficiência visual, matriculados nas escolas estaduais e particulares, para a impressão na linguagem em Braille dos livros, apostilas e outros materiais pedagógicos (COMISSÃO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, 2007b, p.32).

No contexto da educação também existem iniciativas voltadas para a acessibilidade do estudante com deficiência. Espera-se que as instituições estejam preparadas para receber e oferecer suporte para permanência desses alunos e para conclusão de seus estudos, proporcionando acessibilidade a materiais didático-pedagógicos e multimídias. Neste cenário, as bibliotecas, principalmente as públicas e escolares, são chamadas a assumir sua responsabilidade social e desenvolver meios, linguagens e pontos de acesso que ofereçam condições de acessos a todos os usuários, indistintamente, e não apenas àqueles com os quais habitou-se a lidar, os que sabem e podem ler documentos tradicionais.

3 ACESSIBILIDADE EM BIBLIOTECAS

Tomada em sentido *lato*, a biblioteca é fundamental para o desenvolvimento pleno do ser humano, pois é por meio dela que o estudante tem acesso ao conhecimento necessário para ampliar seus horizontes e buscar suporte para seus estudos durante o curso de sua aprendizagem. Neste caso, a biblioteca escolar e a pública também são componentes das condições de permanência do estudante deficiente. Para o manifesto da UNESCO (1994, p.1)

Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais

correntes, como por exemplo minorias linguísticas, pessoas com deficiências, hospitalizadas ou reclusas.

Oferecer acesso a todos implica a utilização de linguagem documentária que atenda também às necessidades dos usuários com deficiência, implica, ainda, a disponibilização pela biblioteca de todos os seus serviços, inclusive suas ferramentas de busca, de forma igualitária, proporcionando ao usuário o acesso pleno a informação. É importante ainda lembrar que é dever ético do bibliotecário garantir o acesso de todos a informação disponível.

As linguagens documentárias são importantes instrumentos de mediação entre o conhecimento produzido na sociedade e as necessidades de informação dos usuários. Neste sentido são, por definição, instrumentos facilitadores de acesso, são (ou deveriam ser) por natureza, orientadas para a acessibilidade. O fracasso das metodologias que apostaram nas facilidades tecnológicas de recuperação da informação em texto completo, usando linguagem natural também ratificam a importância da linguagem documentária como elemento mediador; sua eficácia, entretanto, é condicionada ao conhecimento profundo do contexto em que é produzida e utilizada (envolvendo usuários, sistemas, indexadores, entre outros elementos) e um controle adequado dos elementos sintáticos, lógicos e semânticos que envolve, considerando-se, sempre, sua função pragmática (LARA, 1993; KOBASHI, 2007; CAMPOS, 2001).

Para Tálamo et al. (1994, p. 18), “as linguagens documentárias funcionam como instrumentos intermediários, através dos quais se traduzem, de forma sintética, as informações contidas em textos, ou as perguntas dos usuários, para a linguagem do sistema documentário”. O objetivo da linguagem documentária é realizar uma “ponte” entre o conteúdo do documento e o usuário, isto ocorre por meio de um vocabulário controlado com termos que representem a linguagem do usuário da biblioteca e contemplem os sentidos do documento. O controle eficiente da linguagem documentária é um dos responsáveis pela recuperação satisfatória da informação. É importante lembrar, portanto, do aspecto universal da acessibilidade. Ainda que a efetividade do controle vocabular seja condicionada ao conhecimento da comunidade usuária (determinada tematicamente) e que a tome como foco, os elementos de acessibilidade pressupõem a inclusão de todos os usuários, incluindo-se, evidentemente, os usuários com deficiência visual. É preciso, ainda, considerar os diferentes níveis de acessibilidade, seja na “na estrutura que dá acesso às diferentes áreas do portal; no catálogo com informações sobre o acervo físico; no próprio acervo *online*, etc. [Desse modo,] ao se falar em acesso indiscriminado à informação, torna-se essencial que todos estes serviços estejam acessíveis ao

seu público-alvo, que pode incluir pessoas com as mais diferentes características (MELO, 2006, p. 35).

O controle da linguagem facilita a representação da informação por parte do bibliotecário, pois o mesmo tem um respaldo obtido por meio do estudo de usuários de como representar um documento para que seja encontrado por seu usuário de forma rápida e eficiente. Estudos de usuários são, na definição de Gonçalves (2009, p. 102) “investigações que objetivam conhecer a impressão e a percepção do universo da biblioteca e o comportamento e os hábitos de uso da informação pelos usuários e, a partir do encorajamento dessas investigações, tornarem conhecidas suas necessidades e expectativas, traduzindo-as em demandas”.

Por isso é de suma importância realizar avaliação das linguagens contidas nos catálogos visando obter quais são as reais necessidades dos usuários com deficiência visual da biblioteca durante o processo de busca, objetivando assim uma mudança no momento da representação da informação por parte dos bibliotecários que resulte em uma melhora significativa na recuperação da informação pelos usuários com deficiência.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Do mesmo modo como não é possível falar da “biblioteca” enquanto conceito estável, é impossível deixar de contemplar em suas políticas a pluralidade e a complexidade de seus usuários. Para que se possa atender plenamente ao usuário com deficiência é preciso, antes, que ocorra sua efetiva “inclusão” em todos os serviços e rotinas que a biblioteca efetua, incluindo decisões sobre a compra de livros e tecnologias, o tratamento da informação, o catálogo da biblioteca, o espaço físico e o atendimento a esse usuário. Sem ter acesso direto às informações contidas tanto no catálogo como nas estantes o usuário fica dependente daquilo que o bibliotecário selecionar e considerar importante e dessa forma permanece privado do acesso livre e direto a todo tipo de informação e de fazer uso e seleção daquilo que ele considerar importante como os demais usuários. Como resultado da pesquisa vamos analisar os dados obtidos a partir da aplicação do PV e por meio da transcrição na íntegra dos mesmos. A partir da leitura e releitura destes dados serão construídas categorias de análise tendo como base os referenciais teóricos da pesquisa e as declarações realizadas pelos sujeitos participantes que contribuíram para a exemplificação de cada fenômeno, de cada categoria. A pesquisa será concluída com uma análise da opinião desses sujeitos a respeito da satisfação dos mesmos com a linguagem no momento da recuperação da informação e quais mudanças são necessárias para melhor atendê-los.

REFERÊNCIAS

Instituto Benjamin Constant. Disponível em: <http://www.ibc.gov.br>. Acesso em: 03 ago. 2013.

BRASIL. 2004. Decreto n.º 5296, de 02 de dezembro de 2004. Lei de acessibilidade. Disponível em: <http://acessobrasil.org.br/>. Acesso em: 15 jun. 2013.

CAMPOS, M. L. A. **Linguagem documentária**: teorias que fundamentam sua elaboração. Niterói: EdUFF, 2001

CINTRA, A. M. M. et al. **Para entender as linguagens documentárias**. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Polis, 2002.

COMISSÃO DOS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA – OAB/SP. **Guia dos Direitos das Pessoas com Deficiência**. São Paulo: FISP, 2007a. 84 p. Disponível em: http://www.vias-seguras.com/layout/set/print/os_acidentes/as_vitimas_de_acidentes_de_transito/os_direitos_da_pessoa_com_deficiencia/guia_dos_direitos_das_pessoas_com_deficiencia2. Acesso em: 29 maio 2013.

ERICSSON, K. A.; SIMON, H. A. Verbal reports on thinking. In: FAERCH, C.; KASPER, G. (Ed). **Introspection in second language research**. Clevedon: Multilingual Matters, 1987. p. 24-53.

FUNDAÇÃO DORINA NOWILL. Disponível em <http://www.fundacaodorina.org.br/deficiencia-visual/>. Acesso em: 29 maio 2013.

GONÇALVES, M. C. A percepção de usuários sobre a indexação na análise de assuntos para catalogação. In: FUJITA, M. S. L. (Org). **A indexação de livros**: a percepção de catalogadores e usuários de bibliotecas universitárias. Um estudo de observação do contexto sociocognitivo com protocolos verbais. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009.

IFLA/UNESCO. **Manifesto da UNESCO sobre bibliotecas públicas**. 1994.

KOBASHI, N. Y. Fundamentos semânticos e pragmáticos da construção de instrumentos de representação de informação. **DataGramaZero**, v. 8, n. 6, dez. 2007. Disponível em: http://www.dgz.org.br/dez07/Art_01.htm. Acesso em: 30 set. 2013.

LARA, M. L. G. Linguagens documentárias: instrumentos de mediação e comunicação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 26, n. ½, p. 72-80, 1993.

MELO, A. M. Acessibilidade na web. In: PUPO, D. T.; MELO, A. M.; FERRÉS, S. P.(Org). **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas, SP : UNICAMP/Biblioteca. Central Cesar Lattes, 2006.

PUPO, D. T. (Org) **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: Unicamp/Biblioteca Central Cesar Lattes, 2006.

TÁLAMO, M. de F. G. M. et al. Informação: do tratamento ao acesso e utilização.
Comunicação e Educação, São Paulo, n. 1, set. 1994.