

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS
CENTRO DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

MAÍSA COELHO FRANÇA

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE SURDOS EM BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS

São Carlos

2024

MAÍSA COELHO FRANÇA

**COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE SURDOS EM BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS**

Dissertação apresentada ao Programa de
Pós-graduação em Ciência da Informação
como requisito parcial para obtenção de
título de mestre em Ciência da Informação

Orientadora: Profa. Dra. Ariadne Chloe
Mary Furnival

São Carlos

2024

França, Máisa Coelho

Comportamento informacional de surdos em bibliotecas universitárias / Máisa Coelho França -- 2024.
86f.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de São Carlos, campus São Carlos, São Carlos

Orientador (a): Ariadne Chloe Mary Furnival

Banca Examinadora: Ariadne Chloe Mary Furnival,
Luciana de Souza Gracioso, Adriana Rosecler Alcará

Bibliografia

1. Comportamento informacional. 2. Surdos. 3.
Bibliotecas universitárias. I. França, Máisa Coelho. II.
Título.

Ficha catalográfica desenvolvida pela Secretaria Geral de Informática
(SIn)

DADOS FORNECIDOS PELO AUTOR

Bibliotecário responsável: Arildo Martins - CRB/8 7180



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

Centro de Educação e Ciências Humanas
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Folha de Aprovação

Defesa de Dissertação de Mestrado da candidata Maísa Coelho França, realizada em 31/10/2024.

Comissão Julgadora:

Profa. Dra. Ariadne Chloe Mary Furnival (UFSCar)

Profa. Dra. Luciana de Souza Gracioso (UFSCar)

Profa. Dra. Adriana Rosecler Alcará (UEL)

O Relatório de Defesa assinado pelos membros da Comissão Julgadora encontra-se arquivado junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Alzira e Edson, que não mediram esforços para que chegasse até aqui. Aos meus irmãos, Mayra e Neto, pelo incentivo constante à minha formação acadêmica.

À Débora, por ouvir minhas angústias diárias, me incentivar em todas as jornadas da vida, comemorar todas as conquistas por menores que sejam, por me fazer vivenciar a língua de sinais e, principalmente, por estar comigo todos os dias e me amar em todos eles. Ao Gabriel por me mostrar que todos os obstáculos da vida podem ser superados de alguma forma e por me receber na comunidade surda e me inspirar a fazer esse estudo. Aos meus sogros, Mary e Rogério, por toda a acolhida.

Aos amigos da BCI 09, Karin, Sebastian, Débora e Bartira, pela amizade por todos esses anos.

À Marisa, pela morada, física e intelectual, na época da faculdade e agora.

Aos docentes do PPGCI UFSCar por todo o conhecimento compartilhado.

À Profa. Chloe Furnival, minha orientadora, por todas as conversas e acolhimento desde o primeiro contato por e-mail; pelas contribuições acadêmicas e para minha formação; por me mostrar que uma orientadora também é uma pessoa vulnerável. Obrigada por toda a partilha e parcerias até aqui.

Às professoras Luciana Gracioso e Adriana Alcará por toda a contribuição na banca de qualificação e defesa. As palavras de vocês me confortaram e me incentivaram a seguir na caminhada acadêmica.

À equipe de intérpretes do Serviço de Tradução e Interpretação de Língua de Sinais (SeTILS) da UFSCar pela tradução do questionário dessa pesquisa e pela interpretação na banca de defesa.

Aos colegas do PPGCI por serem a melhor turma. Por todos os bolos, almoços no RU, sorrisos e aflições compartilhadas desde a primeira aula. Em especial à Juliana, pelas contribuições e pelas conversas e todos os “como você fez tal coisa?”. E à Ana Carolina pelas trocas e incentivo acadêmico.

À equipe da Biblioteca do Lageado, por segurar as pontas na minha ausência.

Às “competenters”, Ana Cristina, Angela, Claudia, Eliana, Janaína, Laura, Luciane, Maith e Maria Elisa pelos desabafos e risos.

Ao Tiago Medina por ter incentivado seus amigos e colegas a participarem da pesquisa.

RESUMO

O último levantamento do Censo de Educação Superior do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) realizado em 2022 mostrava que 2.592 surdos estavam matriculados em instituições de ensino superior no Brasil. Esta pesquisa se enquadra no que chamamos de Biblioteconomia Social. Nesta perspectiva, a formação do profissional da informação deve ser direcionada para que haja uma conscientização das disparidades sociais no contexto em que atua. Então, com a presença de pessoas surdas no ensino superior, as bibliotecas universitárias precisam se adequar a esta demanda, conhecendo a cultura surda para atender a comunidade surda. O objetivo desta pesquisa foi investigar o comportamento informacional de usuários surdos que utilizam (ou utilizaram, se já formados) bibliotecas universitárias durante sua formação acadêmica. O comportamento informacional foi estudado, para esta pesquisa, a partir das teorias de Wilson (modelos de comportamento informacional), Dervin (*sense-making*) e Chatman (*small world*). Os dados foram obtidos por um questionário *online* elaborado em Língua Brasileira de Sinais, composto por três questões abertas, 14 questões de múltipla escolha, nove afirmações em escala Likert de concordância e uma como campo de sugestões. Este questionário foi enviado por e-mail a 199 instituições de ensino superior brasileiras, além de associações de surdos e pessoas da comunidade surda. A técnica de amostragem bola de neve foi utilizada para acessar mais membros da comunidade surda, sendo o contato com as instituições o primeiro passo para indicações de potenciais respondentes. Foram obtidas 95 respostas e os resultados mostram que os participantes da pesquisa possuem níveis de formação de graduação, tecnólogo, especialização, mestrado e doutorado e têm certa preferência por fontes humanas na busca por informação. Entre os respondentes, 18% não frequenta a biblioteca da sua instituição, mas, entre aqueles que a frequentam, afirmam que os ambientes de bibliotecas são confortáveis a pessoas surdas, a ponto de serem indicados a outros surdos, independente de questões de acessibilidade e acervo. Do total de participantes, 62% dos participantes costumam ir à biblioteca sozinhos. Porém, aqueles que não se sentem confortáveis com a leitura e escrita em língua portuguesa costumam ir à biblioteca acompanhados de outros surdos. Dos participantes, 65% conseguem identificar uma informação confiável e 68% afirmam conseguir avaliar se uma informação encontrada é útil para suas necessidades informacionais. Além disso, em relação às teorias utilizadas, foi possível identificar: como atuam as “variáveis interferentes” (demográfica, ambiental e característica da fonte) e a “teoria do risco/recompensa” do modelo de comportamento informacional de Wilson; a influência do contexto e das variáveis como segurança, valores e atitudes, no preenchimento da ponte, no *sense-making* de Dervin; e algumas características da comunidade surda respondente que a encaixa no mundo restrito (*small world*) de Chatman. A biblioteca universitária, em seu papel social, deve proporcionar o acesso a informações de qualidade provenientes de fontes seguras e as pessoas bibliotecárias devem trabalhar para que possíveis contextos de pobreza informacional sejam erradicados. Compreender a comunidade surda é um trabalho complexo e vai muito além de todas as leis brasileiras que garantem seus direitos, inclusive linguístico. Construir um ambiente de biblioteca universitária realmente inclusivo para essas pessoas – e não só para elas – exige da biblioteca e de seus profissionais um olhar atento à sua comunidade e as transformações da sociedade. Mostra-se necessário um trabalho que acolha e inclua as pessoas surdas para a promoção de ações que os ajudem a lidar com os recursos informacionais durante sua formação acadêmica.

Palavras-chave: surdos; usuários de biblioteca; comportamento informacional; bibliotecas universitárias; *sense-making*; *small world*.

ABSTRACT

The 2022 Higher Education Census conducted by the Anísio Teixeira National Institute for Educational Studies and Research (INEP) revealed that 2,592 individuals with hearing impairments were enrolled in Higher Education institutions across Brazil. The presence of deaf individuals in Higher Education necessitates the adaptation of university libraries to meet this demand. This entails an awareness of deaf culture to serve the deaf community effectively. This research aimed to investigate the information behaviour of deaf users who use (or have used, in the case of those who have already graduated) university libraries during their academic training. To investigate information behaviour, this research drew upon the theories of Wilson (information behaviour models), Dervin (sense-making), and Chatman (small world). The data were collected via an online questionnaire developed in Brazilian Sign Language, comprising three open-ended questions, 14 multiple-choice items, nine statements on a Likert scale of agreement, and one field for suggestions. The questionnaire was e-mailed to 199 Brazilian Higher Education institutions, deaf associations, and individuals from the deaf community, including interpreters. The snowball sampling technique was employed to gain access to the deaf community. A total of 95 responses were obtained, and the results demonstrate that the survey participants hold undergraduate, technologist, specialisation, Master's, and Doctoral degrees. Among the respondents, 18% do not use their institution's library facilities. However, among those who do, they report that library environments are conducive to the needs of deaf individuals, to the extent that they are recommended to other deaf people, irrespective of accessibility and collection issues. Of all the participants, 62% typically visit the library independently. Nevertheless, those who do not feel at ease reading and writing in Portuguese typically attend the library accompanied by other deaf individuals. A majority of participants exhibited a notable inclination towards human sources when searching for information, and 65% demonstrated the ability to identify reliable information, while 68% asserted their capacity to assess the usefulness of the information they retrieve for their information needs. Furthermore, regarding the theories employed, it was possible to discern the 'intervening variables' (demographic, environmental, and source characteristics) and the 'risk/reward theory' of Wilson's information behaviour model; the impact of context and variables such as security, values, and attitudes in facilitating the process of sense-making, as proposed by Dervin; and certain characteristics of the deaf respondent community that align with the concept of a small world, as postulated by Chatman. It is incumbent upon the university library to provide access to quality information from reliable sources. Librarians must work to eradicate possible contexts of information poverty. The task of understanding the deaf community is a complex one, which extends far beyond Brazilian legislation that guarantees their rights, including linguistic rights. Constructing a genuinely inclusive university library environment for these individuals – and not only for them – the library and its professionals must demonstrate a keen awareness of their community and the evolving trends within society. It is essential to adopt a welcoming and inclusive approach towards deaf individuals to facilitate their access to information resources and support their academic training.

Keywords: deaf; library users; information behaviour; university libraries; sense-making; small world

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Breve histórico das lutas da comunidade surda no Brasil	16
Figura 2 - Modelo de comportamento informacional de Wilson, de 1996	33
Figura 3 - Preenchendo a lacuna no sense-making	35
Figura 4 - Vista de duas perguntas do questionário.....	47
Figura 5 - Distribuição geográfica dos respondentes	50
Figura 6 - Tipo de instituição	51
Figura 7 - Gênero e formação.....	52
Figura 8 - Relação faixa etária e grau de formação	53
Figura 9 - Relação nível de ensino e modalidade.....	53
Figura 10 - Você acha que a biblioteca universitária é importante para a sua formação acadêmica?	54
Figura 11 - Frequência de idas à biblioteca	55
Figura 12 - Como costuma ir à biblioteca na maioria das vezes	55
Figura 13 - Como se informa sobre a biblioteca	56
Figura 14 - Recurso utilizado quando vai à biblioteca.....	56
Figura 15 - Recurso utilizado em relação à formação acadêmica.....	57
Figura 16 - Recurso utilizado para encontrar uma informação necessária.....	58
Figura 17 - Recurso utilizado para encontrar informação de acordo com a formação ...	58
Figura 18 - Identificando uma informação confiável e uma informação útil	59
Figura 19 - Como usa a informação que encontra	60
Figura 20 - Presença de material sobre comunidade surda e para a comunidade surda no acervo das bibliotecas frequentadas pelos participantes	60
Figura 21 - Nível de conforto na leitura e na escrita da língua portuguesa	61
Figura 22 - Nível de concordância com as afirmações relacionadas ao uso da biblioteca.....	62

IMPACTO POTENCIAL DESTA PESQUISA

Esta pesquisa pode contribuir diretamente com o desenvolvimento da área de Ciência da Informação no Brasil, tendo impactos sociais, acadêmicos e profissionais. Como contribuição social, destaca-se a visibilidade da Comunidade Surda bem como sua cultura e literatura, pois trata-se de um público muitas vezes marginalizado pela sociedade e, de certa forma, ignorado por muitas bibliotecas; como contribuição acadêmica, esta pesquisa servirá de aporte teórico-metodológico para novos estudos na área visto que trata-se de um tema incipiente na Ciência da Informação; por fim, como contribuição profissional, espera-se fornecer informações necessárias para que profissionais de bibliotecas e outros equipamentos informacionais consigam proporcionar ao público surdo um melhor atendimento.

Além disso, este estudo pode contribuir com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, da Agenda 2030, da ONU, nos objetivos:

Objetivo 4: Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todas e todos

Objetivo 11: Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis

11.7 Até 2030, proporcionar o acesso universal a espaços públicos seguros, inclusivos, acessíveis e verdes, particularmente para as mulheres e crianças, pessoas idosas e pessoas com deficiência [...]

Objetivo 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis

16.10: Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1	Breve histórico da legislação brasileira sobre e para pessoas surdas	13
2.2	Bibliotecas universitárias acessíveis – a quem?	16
2.3	Conhecer a comunidade surda para atender usuários surdos	22
2.4	Epistemologias surdas na construção de um acervo para pessoas surdas	26
2.5	Comportamento informacional.....	29
2.5.1	Modelos de comportamento informacional de Wilson.....	31
2.5.2	<i>Sense-making</i> de Brenda Dervin	33
2.5.3	Mundo restrito – <i>small-world</i> – e a pobreza informacional de Elfreda Chatman ...	38
2.5.4	Comportamento informacional de pessoas surdas	43
3	PERCURSO METODOLÓGICO	45
3.1	Construção do questionário.....	45
3.2	Amostragem	47
3.3	Coleta de dados	48
3.4	Análise de dados	48
4	RESULTADOS	50
4.1	Perfil dos participantes	50
4.2	Participantes e sua relação com a biblioteca universitária.....	53
5	DISCUSSÃO	63
5.1	Busca de informação	63
5.2	Acessando uma informação no ambiente da biblioteca	65
5.3	Uso da informação	67
5.4	Dificuldade encontradas	68
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	70
	REFERÊNCIAS	72
	APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO	84

1 INTRODUÇÃO

Biblioteca é sinônimo de possibilidades e transforma seu ambiente e seu entorno desde sua criação. Independente do ambiente no qual esteja inserida, qual seja a sua categoria e seu público frequentador, sempre foi um espaço em constante mudança porque acompanha as mudanças e tendências das sociedades em que está inserida, tem uma relação mútua com seu entorno. Ranganathan (2009), na quinta lei da biblioteconomia, fala que está em crescimento contínuo – e podemos entender esse crescimento não apenas em termos quantificáveis, mas em termos de co-evolução. No caso das bibliotecas universitárias, embora intrinsecamente ligadas ao sistema de ensino vigente, estas respondem rapidamente às mudanças e muitas vezes preveem tendências. De espaços de armazenamento de conhecimento para espaço de criação e compartilhamento de conhecimento, deixaram de focar apenas em serviços e recursos para dar voz aos usuários. E aqui é importante deixar claro que esta voz vem mudando de perfil. Isso porque primeiramente uma elite era quem dominava o espaço universitário, à época de D. João VI, com a criação das escolas superiores no Brasil, em 1808, com forte influência da experiência universitária portuguesa (Schwartzman, 1984). Atualmente este espaço possibilita diálogos, partilha e (des)construção de pensamentos por meio, também, de suas bibliotecas. Se hoje a universidade é um local plural, que abraça realidades e vivências diferentes, suas bibliotecas refletem essa mudança sendo levadas a pensar em diferentes formas de se tornar não só um ambiente atrativo, mas um ambiente que faça sentido na realidade de indivíduos e grupos que ali transitam.

As bibliotecas universitárias são convidadas, então, a (re)pensarem seus serviços, recursos e acervos de maneira com que todos os grupos sejam vistos. Dentre os grupos minoritários que têm acessado o ensino superior nas últimas décadas, destacam-se as pessoas com deficiência. Estudo de Fujino e Crivelente (2023) mostra que houve um aumento significativo no número de artigos publicados na área da Ciência da Informação sobre pessoas com deficiência nas últimas duas décadas – período no qual muitas leis e decretos foram promulgados, como a Lei de Libras, em 2002; o Decreto que regulamenta essa Lei, em 2005; o Estatuto da Pessoa com Deficiência, em 2015, e tantas outras que serão abordadas mais adiante nesta pesquisa. Porém, de acordo com as mesmas autoras, a maioria destes trabalhos foca em questões de infraestrutura (arquitetônica e tecnológica) para que sejam atendidas as legislações vigentes. Os artigos que versam sobre as pessoas com deficiência auditiva aparecem em

segundo lugar no número de publicações. Temas como o estudo de usuários com deficiência tiveram pouca presença no corpus de artigos analisados pelas autoras.

A título de comparação, realizamos uma busca sobre teses e dissertações da área de Ciência da Informação no Catálogo de Teses e Dissertações da Capes. Utilizando a palavra “surdo” e suas variações – surdez, surdos, surda e surdas – no campo de busca, encontramos apenas 12 trabalhos, todos publicados a partir de 2013. O que mostra como os estudos e pesquisas com e sobre pessoas surdas na área ainda estão em seu início.

Considerando esta lacuna encontrada, propomos nesta pesquisa um estudo com pessoas surdas, grupo constantemente invisibilizado por possuírem uma deficiência que passa despercebida na maioria das vezes (Seta, 2024). Por haver um desconhecimento da cultura surda desconsidera-se, também, que um ambiente de biblioteca brasileira, físico ou *online*, apresentase em um idioma com o qual a pessoa surda nem sempre tem familiaridade, o português. Desde 2002, a Língua Brasileira de Sinais (Libras) é reconhecida como a forma de comunicação da pessoa surda no Brasil (Brasil, 2002) e mesmo após mais de vinte anos de seu reconhecimento, pouco se vê sobre a língua e sobre os surdos em bibliotecas universitárias e na área de Ciência da Informação. Barreiras comunicacionais são constantemente desconhecidas por pessoas bibliotecárias e, talvez por isso, estudos que considerem usuários surdos estão em menor número se comparado a outras deficiências.

A área de estudos de usuários na Biblioteconomia e Ciência da Informação é bastante tradicional, com estudos datando do início do século XX, ainda em 1902 (Wildemuth; Case, 2010). Por volta dos anos de 1930 já havia, em bibliotecas universitárias, um interesse em se saber como os estudantes usavam a biblioteca (Figueiredo, 1983). Por volta das décadas de 1970 e 1980 houve uma mudança de foco nos estudos, passando do sistema para o usuário da informação, incluindo suas necessidades informacionais, contribuindo para estudos futuros do que viria a ser chamado comportamento informacional (Wildemuth; Case, 2010). Desde então, diferentes grupos de pessoas já foram pesquisados e muitos modelos de comportamento informacional foram criados e revistos. Com frequência nos deparamos com estudos de comportamento informacional de adolescentes (Fialho; Andrade, 2007; Silva-Jerez, 2016), idosos (Gomes *et al.*, 2017), mulheres (Botiglieri; Furnival, 2022; Santos; Cavalcante, 2023) entre outros e, como visto anteriormente, os estudos com pessoas com deficiência são relativamente novos na área. Considerando o recorte de população surda, são mais recentes ainda – o que será demonstrado nas seções seguintes.

O desconhecimento sobre a comunidade surda faz com que seja desconsiderada, também, a complexidade com a qual esse grupo pode agir no que diz respeito ao processo de

busca e uso da informação, por exemplo. Aqui trazemos teorias do comportamento informacional utilizadas na Ciência da Informação – mais especificamente as teorias de Wilson (Comportamento Informacional), Dervin (*Sense-making*) e Chatman (Mundo Restrito e Pobreza Informacional) – e suas intersecções com a comunidade surda.

Esta pesquisa se enquadra no que se denomina Biblioteconomia Social. Nesta perspectiva, a formação do profissional da informação deve ser direcionada para que haja uma conscientização das disparidades sociais no contexto em que atua. Dessa forma, o profissional conseguiria contribuir com a superação das desigualdades sociais do país (Alencar; Olinto, 2023). Nesta linha, podemos mencionar os estudos de Costa e Barros (2019) e Lindemann (2020), sobre ações de leitura em bibliotecas prisionais; os estudos de Fonseca, Cavalcante e Zaninelli (2022) e Soares e Teixeira (2022), sobre bibliotecas em comunidades indígenas; estudos de Silva e Saldanha (2019) e Silva (2021), sobre a biblioteconomia negra e estudos de Alves (2024) e Nasser (2022), sobre a relação de pessoas em situação de rua com bibliotecas públicas.

Em muitos currículos dos cursos de Biblioteconomia têm-se buscado um equilíbrio entre o pragmatismo técnico e o campo social (Alencar; Olinto, 2023). Promover o acesso à informação em diversos suportes e opções de acesso em diferentes contextos é função básica do fazer de profissionais da Biblioteconomia e Ciência da Informação (Fonseca, 2007; Le Coadic, 1996; Silva, 2018). Incide aí uma das funções sociais da área: o foco no sujeito. O usuário é um elemento central na produção e compartilhamento da informação e é dever da área proporcionar autonomia para estes sujeitos. Almeida Júnior (1997) diz que a pessoa bibliotecária precisa estar atenta às mudanças da sociedade e se transformar a partir delas. Questionar seus dogmas e verdades, para ele, seria um caminho para proporcionar que todos exerçam seu papel de cidadãos, sendo esta uma prioridade da atuação bibliotecária. O autor ainda defende que, em um contexto sociocultural, o profissional deve conhecer a identidade cultural dos usuários de informação para entender suas necessidades informacionais, proporcionando um ambiente no qual a informação tenha um significado para o usuário, que poderá, a partir daí, transformá-la em conhecimento. O que defendemos aqui é que haja uma compreensão da cultura surda pelos profissionais da informação para que essa parcela tenha acesso à informação. A compreensão da cultura e a inclusão nas políticas da biblioteca destes sujeitos constantemente marginalizados possibilita 1) o desenvolvimento de coleções que façam sentido para o surdo; 2) a construção de serviços e produtos acessíveis a este público e 3) a valorização da comunidade surda, sua língua, seus conhecimentos e culturas.

Para além de questões pertinentes à área de Ciência da Informação permita-nos, aqui, abrir um breve parêntese sobre uma das motivações do estudo. Acontece que a autora desta dissertação se encontra em contato com a comunidade e cultura surda desde 2018. O primeiro contato com a Língua Brasileira de Sinais aconteceu, justamente, durante a formação em Biblioteconomia e Ciência da Informação, na Universidade Federal de São Carlos, entre os anos de 2009 e 2012. A disciplina de Libras era – e continua sendo – oferecida de forma optativa aos discentes do referido curso. Até 2018, o conhecimento básico adquirido durante a disciplina já tinha se esvaído. Foi então que, em 2018, a pesquisadora retomou o contato com a língua e se inseriu na comunidade surda por possuir um membro surdo na família, seu novo cunhado. O estudo da língua de sinais foi reiniciado e não parou desde então. E a partir deste relato, iniciou-se uma observação do ambiente profissional e uma reflexão sobre o fazer bibliotecário em relação às pessoas surdas. A aproximação com a comunidade surda fora do ambiente profissional, a ausência de pessoas surdas no ambiente da biblioteca onde esta pesquisadora atua e o baixo número de estudos sobre usuários surdos quando comparados a outros grupos suscitaram a questão: como os surdos utilizam os produtos, serviços e o espaço físico da biblioteca universitária durante a sua formação acadêmica?

O objetivo geral deste estudo é investigar o comportamento informacional de pessoas surdas que utilizam ou utilizaram, se já formadas, bibliotecas universitárias durante a formação acadêmica.

Os objetivos específicos são:

- a) mapear usuários surdos que utilizam ou utilizaram a biblioteca universitária durante sua formação acadêmica;
- b) identificar quais os produtos e serviços mais utilizados por surdos em bibliotecas;
- c) examinar como a área da Biblioteconomia e Ciência da Informação tem atendido às necessidades desse grupo específico nos ambientes das bibliotecas universitárias.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção abordaremos um breve histórico da legislação brasileira sobre e para pessoas surdas, passando por uma discussão de acessibilidade nas bibliotecas universitárias e a importância de se conhecer a cultura surda e suas epistemologias para o desenvolvimento de coleções para pessoas surdas e de produtos e serviços para este público. Por fim, abordamos o comportamento informacional, relacionando alguns modelos com a comunidade surda.

2.1 Breve histórico da legislação brasileira sobre e para pessoas surdas

Há mais de 10 milhões de pessoas surdas no Brasil, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010). Dados mais recentes, levantados também pelo IBGE através da Pesquisa Nacional de Saúde (PNS), em 2019 (IBGE, 2021), trazem a porcentagem de pessoas que utilizam a Língua Brasileira de Sinais (Libras), de acordo com seu grau de audição. É a primeira vez que o uso da língua de sinais foi levantado pela PNS, permitindo um entendimento de como a Libras é utilizada não só pelo surdo, mas também pelas pessoas à sua volta. Assim é possível ter um panorama da comunicação do surdo com os ouvintes e torna visível a barreira comunicacional que os surdos enfrentam. Apesar de ser reconhecida como língua, a Libras é pouco utilizada por pessoas que têm pouca ou muita dificuldade em ouvir e o percentual de uso da língua de sinais aumenta significativamente em pessoas que não ouvem de modo algum. Em 2021, apenas 7 em cada 1.000 matrículas nos cursos de graduação eram de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento ou altas habilidades/superdotação (Brasil, 2023b). Em complemento, dados do Censo da Educação Superior de 2021, realizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), indicam que há, no Brasil, 2.592 alunos surdos matriculados em Instituições de Ensino Superior (Brasil, 2022). Mas para que o número de estudantes surdos matriculados no ensino superior chegasse a esse patamar, a história da educação de surdos no Brasil foi permeada de debates e exclusões.

Ernest Huet foi o pioneiro na educação de surdos no país. Sua vinda para o Brasil, com apoio do Imperador Dom Pedro II, é o marco da educação brasileira de surdos. O surdo francês ajudou na criação do Instituto Imperial de Surdos-Mudos, em 1857. Nesse período o Instituto recebia surdos de todo o país e funcionava em regime de internato. Desse ambiente surgiu a Língua Brasileira de Sinais, onde os sinais trazidos pelo professor francês se mesclavam com os sinais já usados no Brasil. Por isso, a Língua Brasileira de Sinais tem forte influência da

Língua Francesa de Sinais. O atualmente denominado Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) é a maior referência em educação, profissionalização e socialização de surdos do Brasil (Brasil, 2021b). Huet levava em consideração a visualidade dos surdos para a educação deles, mas em 1880, o rumo dessa história sofreu alterações. Neste ano, no evento que ficou conhecido como Congresso de Milão, a maioria presente tomou a decisão pela proibição do uso de sinais pelas pessoas surdas e, a partir daí, passou-se a adotar o oralismo para a alfabetização de surdos. Alexander Graham Bell foi um dos participantes do congresso e era adepto convicto do oralismo. Ele pregava que a surdez era uma aberração para a humanidade pois tratava-se de uma característica genética negativa que estava sendo perpetuada (Gesser, 2009).

No Brasil, a disseminação do oralismo teve início em 1911, e Ana Rímoli de Faria Doria, então superintendente do INES, separava surdos mais velhos dos mais novos para evitar que usassem a língua de sinais (Gesser, 2009). Na década de 1960 as línguas de sinais ganharam status linguístico e ainda nessa década a educação de surdos no Brasil passou a adotar o bilinguismo. No final da década de 1980, um grupo de surdos liderava um movimento para a oficialização da língua e, nesta década, foi fundada a Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos (FENEIS), marcando um grande avanço na luta pelos direitos dos surdos. Em 1993, a FENEIS entregou à então senadora Benedita da Silva, um documento que dava subsídios para a criação de um projeto de lei para garantir o direito linguístico da comunidade surda (Brito, 2013, p. 207). Em 1996, foi apresentado o Projeto de Lei do Senado Nº 131/1996 (PLS nº 131/96) e somente em 2002, após seis anos de tramitação, foi aprovada a Lei 10.436/2002, conhecida como Lei da Libras, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências, reconhecendo a língua como forma de comunicação da comunidade surda brasileira¹. Dentre outras providências, traz a obrigatoriedade da disciplina de Libras em alguns cursos dos ensinos médio e superior. Em 2005 o decreto nº 5.626/2005 regulamenta a lei de Libras. Em 2010, a Lei nº 12.139 regulamenta a profissão de Tradutor e Intérprete da Libras que em 2023, sofre alterações por meio da lei nº 14.704/2023, como a inclusão de guia-intérprete (profissional que domina as formas de comunicação de pessoas surdo-cegas) e a limitação da carga horária de trabalho em 30h semanais, ou 6h diárias.

¹ Embora reconhecida como meio de comunicação da comunidade surda no Brasil, a Libras não é considerada idioma oficial do país. Por isso há uma Proposta de Emenda à Constituição em tramitação sob o nº 12/2021 para incluir a Libras como idioma oficial do Brasil.

Em 2014, a lei nº 13.005 aprovou o Plano Nacional de Educação (PNE) e trouxe a garantia da oferta de uma educação bilíngue para pessoas surdas e com deficiência auditiva até os 17 anos de idade. Em 2015 foi criada a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, sob o nº 13.146, também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência, que traz em seu capítulo IV - Do direito à educação, o parágrafo único “É dever do Estado, da família, da comunidade escolar e da sociedade assegurar educação de qualidade à pessoa com deficiência, colocando-a a salvo de toda forma de violência, negligência e discriminação.” (Brasil, 2015). No ensino superior, a lei nº 13.409 de 2016 dispõe sobre a reserva de vagas para pessoas com deficiência nos cursos técnico de nível médio e superior das instituições federais de ensino.

Já a lei nº 14.191 de 2021 altera a lei N.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional), para dispor sobre a modalidade de educação bilíngue de surdos, onde “A oferta de educação bilíngue de surdos terá início ao zero ano, na educação infantil, e se estenderá ao longo da vida” e no § 3º

Na educação superior, sem prejuízo de outras ações, o atendimento aos estudantes surdos, surdo-cegos, com deficiência auditiva sinalizantes, surdos com altas habilidades ou superdotação ou com outras deficiências associadas efetivar-se-á mediante a oferta de ensino bilíngue e de assistência estudantil, assim como de estímulo à pesquisa e desenvolvimento de programas especiais (Brasil, 2021a).

Todas essas leis surgem para garantir direitos à pessoa surda, como o direito ao acesso à informação, previsto na Constituição de 1988.

A Figura 1 ilustra uma linha do tempo das datas mencionadas anteriormente.

Figura 1 - Breve histórico das lutas da comunidade surda no Brasil



Fonte: elaborado pela autora.

2.2 Bibliotecas universitárias acessíveis – a quem?

Bibliotecas universitárias se caracterizam por responderem rapidamente às inovações educacionais das universidades (O'Donnell; Anderson, 2022). São ambientes sinônimos de mudanças tecnológicas e arquitetônicas que contribuem ativamente com pesquisa, ensino e extensão desenvolvidos no ambiente acadêmico. Mais recentemente, observa-se as transformações em bibliotecas para que se tornem, também, centros de ensino e aprendizagem. As mudanças centradas nos usuários são tendência em bibliotecas universitárias nacionais e internacionais (IFLA, 2021; Karasic, 2016; Lourenço de Jesus; Cunha, 2022) e têm levado a uma nova reflexão sobre seus espaços e recursos. Por muito tempo, as bibliotecas universitárias mantiveram um monopólio de conhecimento registrado devido a seus grandes acervos especializados. Porém, com o surgimento de novas tecnologias, a possibilidade de acesso a materiais de maneira remota e a transformação de grande parte do acervo físico em digital, as bibliotecas universitárias se renovaram e passaram a considerar muito mais seus usuários além do acervo físico. Mas essas mudanças não aconteceram de repente: elas acompanham as

bibliotecas desde o final da década de 1970, com a mudança de paradigma na Ciência da Informação (Capurro, 2003; Dervin; Nilan, 1986), que trouxe uma nova visão aos estudos de usuários, que passou de centrado no sistema para centrado no usuário – como veremos mais adiante.

As bibliotecas universitárias procuram oferecer uma variedade de serviços aos usuários de forma individual respeitando as especificidades das pesquisas desenvolvidas pela comunidade onde está inserida e, de forma coletiva, em treinamentos sobre os recursos disponíveis. Espaços dinâmicos promovem interação social e a criação de redes de pessoas com interesses em comum. A biblioteca universitária passa a ser, ativamente, parte do próprio ensino, com seus espaços sendo utilizados por docentes para a realização de aulas e atividades extraclasse. E apesar de receber usuários já nativos digitais² e estar envolta em um ambiente tecnológico, estes espaços de ensino dinâmicos se mostram necessários justamente por permitirem a interação face-a-face, muito mais valorizada, sobretudo após o período pandêmico de Covid-19.

Transformações de espaços físicos levam a transformações de pensamentos, culturas e comportamentos. Historicamente, brasileiros têm uma baixa cultura do livro³, da leitura (Instituto Pró-Livro, 2020) e da biblioteca enraizados e, portanto, a biblioteca universitária torna-se muitas vezes o primeiro contato de um indivíduo com uma biblioteca. A maioria da população não utiliza biblioteca na obtenção de informação, sendo as pessoas (familiares, amigos, colegas de trabalho etc.) a fonte mais utilizada por muitos (Connaway, 2015). Embora haja essa mudança cultural dos espaços físicos, as bibliotecas universitárias continuam disputando atenção com os espaços físicos e virtuais ao seu redor. Portanto, é necessário que se construa uma cultura onde os indivíduos não só vão até a biblioteca para realizar uma transação pontual, como empréstimo ou devolução de livros, ou consulta ao acervo, mas que permaneçam e queiram permanecer neste espaço. E nesse sentido, é preciso considerar o uso que a biblioteca tem de seus ambientes e quais usuários se beneficiam com todas essas transformações constantes. Em bibliotecas universitárias, seu público-alvo é a comunidade na qual está inserida, mas, dentro desta comunidade, há diferentes perfis de pessoas que hoje frequentam as Universidades. Então, é necessário que haja um olhar aos usuários, não somente pedagogicamente, a fim de criar treinamentos, por exemplo, mas de forma a considerar suas

² Termo cunhado em 2001 pelo escritor e palestrante americano em educação, Marc Prensky, para definir aqueles que nasceram e cresceram em uma cultura digital.

³ O Brasil ocupa a 39ª posição entre 43 países do *Progress in International Reading Literacy Study*, teste de habilidade de leitura aplicado em crianças – <https://pirls2021.org/>

particularidades dentro dessa diversidade. Pessoas negras, LGBTQIAPN+, autistas, com altas habilidades e deficientes são uma realidade nas universidades, mas estudos sobre estes perfis são incipientes na área de Ciência da Informação (Jones *et al.*, 2022).

Jones *et al.* (2022), em estudo sobre iniciativas de Diversidade, Equidade, Igualdade e Acessibilidade (DEIA) no campo da Ciência da Informação, observam que, dos 691 documentos que recuperaram, apenas 25 abordam pessoas com deficiência – e certamente esse número seria ainda menor se as autoras considerassem apenas as pessoas surdas. Em complemento, o estudo de Cheng e Lin (2023) confirma o pequeno número de estudos no campo de Ciência da Informação sobre pessoas surdas: de 330 artigos analisados na base de dados Library and Information Science Abstracts (LISA), 182 abordavam deficiências em geral, 64 eram sobre a visual e apenas 7 sobre surdez. De acordo com os autores, embora o número de estudos sobre pessoas com deficiência esteja crescendo na Ciência da Informação, ele ainda é insuficiente para orientar a implementação de recursos para esse público. Um estudo brasileiro semelhante analisou a produção sobre surdos na LISA e na brasileira Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI). Nos resultados de sua pesquisa, a autora Cardoso (2014) argumenta que, no Brasil, os estudos sobre surdos na área da Ciência da Informação somente foram publicados após o ano 2001 enquanto os estudos estrangeiros tiveram início a partir de 1970. Diante do histórico de lutas da comunidade surda brasileira, como abordado anteriormente, é esperado que os estudos com estes usuários na área de Ciência da Informação sejam tão recentes no Brasil.

De acordo com o Jaeger e Bertot (2015), com frequência, as bibliotecas foram as primeiras instituições a reconhecerem a humanidade das pessoas com deficiência e oferecer serviços para promover a igualdade e os direitos dessas pessoas. Constantemente as bibliotecas abordam questões de justiça social, especialmente quando se questiona o motivo de seus serviços e recursos serem menos acessíveis a indivíduos afetados por desigualdades devido a questões de raça, gênero, deficiência e classe socioeconômica (Chabot, 2021). Essa “missão” social assumida pelas bibliotecas faz com que esses espaços, em ambientes universitários, sejam verdadeiros centros de debates de assuntos emergentes na sociedade e no próprio ambiente acadêmico tendo “[...] responsabilidade exclusiva de garantir que as vozes e as histórias de grupos dominantes e não dominantes sejam apresentadas e divulgadas para estudantes e acadêmicos” (Cruz, 2019, p. 223, tradução nossa). Um ambiente que possua materiais e pessoas que contribuam com um pensamento não hegemônico é de suma importância visto que debates efervesçam socialmente a todo momento e é preciso proporcionar que ideias e pensamentos surjam destes espaços. Possibilitar às pessoas surdas o acesso à informação deve ser uma meta

da instituição, mas não somente no que diz respeito ao cumprimento de leis já em vigor, mas, principalmente, por respeitar a dignidade humana e direito dos surdos de acesso à informação (Coneglian; Casarin, 2006).

É dever da biblioteca proporcionar ambientes seguros e democráticos que representem a comunidade onde estão inseridas e considerem a diversidade dos grupos que ali estão; como exemplificam Diniz, Almeida e Furtado (2017) “a biblioteca universitária inclusiva deve priorizar a igualdade dos direitos, com ênfase para o direito à educação e à pesquisa” possibilitando que os serviços e espaços da biblioteca sejam usados com autonomia (Silva; Bernardino, 2015). É, então, necessário que as bibliotecas universitárias repensem suas identidades, porém é preciso lembrarmos que, estando intrinsecamente alinhadas às políticas da instituição com a qual estão vinculadas, algumas transformações podem ser postergadas e desconsideradas. Crilly (2023) argumenta que

[...] as bibliotecas têm como objetivo estar alinhadas com os valores e estratégias institucionais, bem como implementar seus próprios valores profissionais, de modo que os princípios Diversidade, Equidade e Igualdade estejam profundamente incorporados às culturas das bibliotecas universitárias.

E se o ambiente acadêmico reflete as desigualdades sociais e as reproduz, é necessário retomarmos brevemente o percurso histórico das instituições de ensino superior e das bibliotecas universitárias para iniciarmos uma discussão de uma estrutura de inclusão *versus* exclusão.

Brophy (2005) traz um histórico de instituições de ensino superior europeias e sua expansão no século XIX, quando se começou a pensar em um currículo para além dos tradicionais. Em meados do século XX, as universidades da Grã-Bretanha, por exemplo, se viram obrigadas a uma transformação forçada: o início de uma educação superior para a população em geral e não mais somente elite. Notamos, então, que desde suas origens, as universidades se moldam de acordo com a sociedade. No Brasil, a história das instituições de ensino superior é ainda mais recente. As primeiras universidades brasileiras reproduziam o modelo europeu de ensino e pesquisa e, assim como as instituições no exterior, serviam inicialmente a uma elite, refletindo debates e conhecimentos produzidos por esta elite. Por serem recentes – com algumas datando de 1920 e 1930 – as universidades brasileiras já nasceram precisando se reinventar para conseguirem acompanhar as evoluções da realidade brasileira do século XX (Fávero, 2006; Schwartzman, 1984). Mais recentemente começaram a criar políticas para que todos pudessem ter acesso a um ensino superior de qualidade. As

pessoas com deficiência, por exemplo, tiveram acesso ao ensino superior recentemente, em meados dos anos 2000 e o direito à educação garantido em 2015, com o Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Parte da história das universidades brasileiras dá-se através do binômio inclusão e exclusão. A sociedade capitalista cria desigualdades e exclui parcelas de modo que é necessário incluí-las posteriormente. Desse modo conceitos de igualdade e inclusão foram adotados por discursos neoliberais e inseridos em estratégias que visam uma reparação de problemas estruturais criados pelo capitalismo, porém essas mudanças de fato não acontecem (Cabral; Orlando; Meletti, 2020). Apesar da criação de políticas públicas para inclusão, como vimos anteriormente neste trabalho, as pessoas com deficiência têm mais dificuldade em acessar a educação e, quando as interseccionalidades são consideradas, essas dificuldades são ainda maiores (Santos, 2020). Por exemplo, as mulheres negras com deficiência enfrentam barreiras específicas à educação como resultado da discriminação interseccional entre raça, gênero e deficiência e, no Ensino Superior, negros com deficiência correspondem a apenas 0,6% dos alunos negros no total e 35% dos alunos com deficiência, de acordo com relatório do movimento Vidas Negras com Deficiência Importam (2023). As discussões sobre a entrada e a permanência de estudantes com deficiência no Ensino Superior devem contar com a participação efetiva desses estudantes de modo a permitir que estejam presentes nas tomadas de decisões que os envolvem e que participem ativamente da construção de políticas que realmente promovam a equidade dentro do ambiente acadêmico.

Cabe-nos pontuar que acreditamos ser necessária uma análise das políticas públicas de inclusão criadas nas últimas décadas e os discursos promovidos por governantes para conseguirmos compreender as entranhas das relações entre estes discursos e a prática nas unidades de ensino. Não pretendemos esgotar o tema visto que essa é apenas uma parte dos debates sobre educação nas quais tecemos entrelaçamentos com a área de Ciência da Informação. Trazemos algumas considerações para se pensar que, sendo a biblioteca universitária muitas vezes considerada a parte central dos equipamentos infraestruturais e culturais de uma universidade, é esperado que siga as políticas de sua unidade pois assim foi desde sua criação.

Medeiros e Presser (2020) indicam que, em relação aos estudos teóricos, pouco tem se discutido sobre os modos de se operacionalizar o enfrentamento à exclusão social por parte dos profissionais da informação. É necessário, então, trazer luz a este tema para que a teoria da Ciência da Informação insira em suas discussões formas de se estudar a comunidade surda para além de questões de acessibilidades já previstas em lei. A discussão, dessa forma, de inclusão

versus exclusão na biblioteca universitária deve ser pensada a partir de suas políticas de uso, desenvolvimento de acervo e tudo o mais que permeia o funcionamento de uma unidade informacional desta natureza.

O uso de bibliotecas universitárias é um subcampo importante em relação aos estudos de comportamento informacional de usuários, tanto que em 1973 recebeu uma análise de literatura feita por Ford (1973) que descreve as muitas maneiras de se realizar uma pesquisa de usuário. De acordo com o autor, todo usuário de biblioteca universitária pertence a um grupo com um padrão próprio de comportamento de comunicação estabelecido há muito tempo. E, ainda, que todos os usuários pertencem a um sistema social específico e sua classe social afeta suas oportunidades. Mas a influência da classe social em relação ao uso que o indivíduo faz da biblioteca é um fator geralmente negligenciado nas bibliotecas universitárias e o uso dos recursos da biblioteca depende do quão acessíveis, fáceis de usar e da relevância que têm para o indivíduo naquele momento. Crilly (2023) afirma que cada vez mais as bibliotecas universitárias buscam reconhecer o quão complexas são as vidas dos alunos que ali frequentam e fazem isso por meio de seus próprios recursos. A pessoa bibliotecária tem um papel importante na realização de uma gestão inclusiva nas bibliotecas se considerar que é, geralmente, a partir dela que a inclusão nestes espaços pode começar a ser praticada (Coneglian; Casarin, 2006; Coneglian *et al.* 2021; Costa; Oliveira, 2021; Silva; Spudeit, 2020).

A pessoa bibliotecária que sabe se comunicar minimamente em Libras pode já ser um diferencial da biblioteca. E, para além do atendimento apenas às pessoas surdas, pode-se considerar também o acesso à informação sobre surdez àqueles que vivem diariamente com uma pessoa surda, como os familiares. O conhecimento sobre a cultura surda e a promoção do acesso a essas informações faz com que a pessoa bibliotecária dê suporte às competências informacionais necessárias a estes indivíduos na compreensão do todo que envolve as pessoas surdas (Pereira; Miranda; Alcará, 2021). Um cenário mais inclusivo requer produtos e serviços acessíveis associados a capacitações constantes dos profissionais, pois tecnologias avançam e se modificam a todo tempo e tendem a deixar certos equipamentos obsoletos ou caídos no esquecimento (Wellichan; Lino; Manzini, 2021; Wellichan; Manzini, 2021).

Somos convidados a pensar em como incluir grupos que são constantemente marginalizados e ignorados de modo que essa inclusão seja, de fato, real. Há que se ter, além de conhecimento sobre as legislações para pessoas com deficiência, um olhar para a transformação de um ambiente seguindo os princípios DEIA, sempre ponderando os discursos criados para essas inclusões. É necessário que as instituições promovam uma cultura inclusiva por meio de políticas institucionais ou ações inclusivas que envolvam a comunidade (Costa;

Oliveira, 2021). Disponibilizar produtos e serviços acessíveis e profissionais atentos às demandas dos usuários com deficiência diminui e, em alguns casos, elimina barreiras. A Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições (FEBAB) possui um *checklist* que pode servir como um instrumento avaliador de acessibilidade em bibliotecas, com 8 categorias para avaliação: acessibilidades arquitetônica, mobiliário e equipamentos, comunicacional, informacional, metodológica, instrumental, programática e atitudinal (FEBAB, 2018). Esse material pode servir como diagnóstico da acessibilidade na biblioteca e contribuir para a construção de políticas de acessibilidade.

2.3 Conhecer a comunidade surda para atender usuários surdos

A surdez é frequentemente chamada de “deficiência invisível” por muitas vezes passar despercebida, podendo não ser notada à primeira vista. Talvez seja também por isso que muitas bibliotecas não consideram a comunidade surda como usuária real de seus espaços, principalmente porque espera-se sempre por um usuário ideal, padronizado. E, a partir do momento que padronizamos, perpetuamos violências e contribuimos para a invisibilização de minorias (Lima, 2018). Este descompasso entre bibliotecas e comunidade surda tende a durar por muito mais tempo se as instituições não voltarem suas atenções às reais necessidades desta parcela de público pois “[...] pessoas surdas desde o nascimento ou desde a primeira infância geralmente têm dificuldades de leitura e tendem a não utilizar bibliotecas” (IFLA, 2004, p. 10, tradução nossa). As bibliotecas têm como um de seus deveres sociais assegurar que suas coleções, produtos e serviços estejam adequados à comunidade surda, democratizando o acesso à informação. E, também, proporcionando que seus espaços físicos e virtuais sejam acessados por todo seu público-alvo (Corrêa; Sá, 2021). Comumente, surdos desconhecem os serviços e produtos das bibliotecas e os profissionais que ali trabalham desconhecem a cultura surda e a Libras, apesar de considerarem importante possuir esses conhecimentos (Corrêa; Sá, 2021).

Importante notarmos que, quando falamos de profissionais de biblioteconomia brasileiros, esse desconhecimento acompanha a maioria desde a formação acadêmica. Apesar de diretrizes como a da IFLA para Serviços de Biblioteca para Pessoas Surdas (IFLA, 2004), que traz uma série de recomendações para bibliotecas em relação a usuários surdos, os estudos com pessoas surdas no campo de Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil são, como vimos, relativamente recentes. Como exemplo disso, podemos notar que, até o momento, nenhum curso brasileiro de graduação em Biblioteconomia tem a disciplina de Libras como obrigatória em sua matriz curricular. Dos 34 cursos no país, apenas 14 oferecem a disciplina, mas somente em caráter optativo ou eletivo. Isso mostra que também há falta de conhecimento

da cultura surda nos cursos de graduação em Biblioteconomia (Germano Júnior; Santos; Souza, 2018). No entanto, essa lacuna na formação não pode ser tomada como justificativa para a falta de ações em relação a usuários surdos e com outras deficiências (Wellichan; Manzini, 2021).

Esse baixo número da oferta de Libras pelos cursos contradiz as Diretrizes da IFLA (2004, p. 13, tradução nossa) que determinam que

As escolas de biblioteconomia devem fornecer treinamento na prestação de serviços à comunidade surda como parte normal de seu currículo básico para preparar os bibliotecários para suas qualificações profissionais e como parte de seus programas de educação continuada para todos os níveis da equipe da biblioteca.

A comunidade surda não é formada apenas por pessoas surdas. Ela inclui pessoas com deficiências auditivas, familiares não surdos e intérpretes de língua de sinais. Um ambiente bilíngue promove a igualdade e a equidade porque os surdos precisam ter referências de outros surdos para ter sucesso acadêmico e social. No Congresso de Milão, de 1880, foi criada uma resolução que proibia o uso da língua de sinais na educação de crianças surdas, negando assim às pessoas surdas um direito humano fundamental, o uso de sua própria língua. Os surdos foram privados da comunicação em língua de sinais por séculos, incluindo a negação do uso da língua por profissionais da saúde, escolas e até mesmo familiares de surdos (Gesser, 2009). Por muito tempo os surdos foram privados de um direito humano básico, o de se comunicar, porém “de acordo com os tratados internacionais, os direitos a uma língua, [...], são direitos humanos.” (World Federation of the Deaf, 2023, p. 24). Se por um lado, a proibição do uso de língua e sinais se prolongou por anos, por outro, a reunião de surdos em internatos foi culminante para o fortalecimento da comunicação dessas pessoas, proporcionando uma valorização da cultura surda (Gesser, 2009).

Entender a cultura surda é transpor as relações de poder presentes no dia a dia. Compreender uma sociedade que separa os “normais” dos “anormais” é um discurso que perpassa gerações. Foi o discurso médico que criou os deficientes auditivos e, para Foucault (1998, p. 80),

[...] O controle da sociedade sobre os indivíduos não se opera simplesmente pela consciência ou pela ideologia, mas começa no corpo, com o corpo. Foi no biológico, no somático, no corporal que, antes de tudo, investiu a sociedade capitalista. O corpo é uma realidade bio-política. A medicina é uma estratégia bio-política.

Desse modo, podemos citar aqui intervenções médicas para descobrir o gene da surdez para que essa “anormalidade” não se propagasse, e os implantes cocleares, uma tentativa de correção do corpo surdo. São formas de poder revestidas de bondade, sob um discurso de uma preocupação com a saúde e bem-estar desses indivíduos, que cerceiam seus direitos e sua subjetividade enquanto sujeito. Sujeitos estes que, para Foucault, são indivíduos que se reconhecem enquanto lugares de saber. De acordo com Tavares (2006) “[...] as pessoas surdas, quando engajadas em movimentos surdos, estão lutando pelo direito de se representarem como sujeitos culturais [...]”, se reconhecendo como sujeito em relações sociais com seus semelhantes. Observamos um discurso de poder em relação à surdez há muito tempo. Se antes os sujeitos surdos eram excluídos e marginalizados, mais recentemente, são levados à uma normalização – como formação em escolas regulares, por exemplo. A exclusão de uma parcela da população considerada anormal é tida como uma maneira de controle e disciplina e, no caso dos surdos, podemos tomar como um exemplo a imposição da oralização na época do Congresso de Milão.

Ainda dentro das discussões de formas de poder entre ouvintes e surdos, é necessário nos atentarmos a alguns conceitos, como capacitismo e ouvintismo. A origem da palavra capacitismo – *ableism*, em inglês – data da década de 1970, quando da luta pelos direitos civis nos Estados Unidos, tendo reconhecimento maior na década de 1980, com os movimentos feministas daquele país. O termo gira em torno da noção de que corpos deficientes são imperfeitos e, por isso, precisam ser corrigidos. Ações e comportamentos capacitistas podem ocorrer individual e/ou institucionalmente e de forma intencional ou não. Na Idade Média, pessoas com deficiência eram consideradas malignas ou possuídas por demônios e tinham seus direitos negados e ignorados. O surgimento do movimento eugenista, no século XIX, inspirou Hitler na criação das políticas de classificação racial da Alemanha nazista e pessoas com deficiência foram exterminadas naquele país durante esse período⁴.

Retornando ao capacitismo, nós reproduzimos falas e comportamentos capacitistas a todo tempo sendo o capacitismo institucional “uma forma de discriminação que se manifesta pela reprodução de discursos que reforçam concepções de passividade, de opressão, de

⁴ Os nazistas amarravam faixas azuis nos braços de pessoas com deficiência para diferenciá-las das demais. A comunidade surda adotou a cor azul como forma de representação da luta dos surdos e de lembrança daqueles que foram exterminados apenas por serem diferentes. No Brasil, em setembro, é celebrado o setembro Surdo, mês que traz várias datas que marcam a luta da comunidade surda pelos seus direitos: 6 a 11 de Setembro de 1880: aconteceu o Congresso de Milão. 9 de setembro de 2009: em 25 dos 26 estados brasileiros, aconteceu o Seminário Nacional em Defesa das Escolas Bilíngues para Surdos. 20 a 26 de setembro: Semana Internacional dos Surdos, celebrada desde 1958 pela Federação Mundial dos Surdos (WFD). 23 de setembro: Dia Internacional da Língua de Sinais. 26 de setembro: Dia Nacional do Surdo e dia da fundação do INES. 30 de setembro: Dia Internacional do Surdo e Dia internacional do profissional tradutor e intérprete.

invisibilização. O capacitismo resulta em exclusão, sofrimento [...]” (Brasil, 2023a) e pode se manifestar de diferentes maneiras na instituição, incluindo desde prédios e materiais informacionais não acessíveis a atitudes quando pressupõe-se a falta de capacidade de uma pessoa com deficiência. A falta de estudos sobre pessoas com deficiência em determinadas áreas do conhecimento pode ser considerada um comportamento capacitista pelo qual a academia reproduz o discurso de exclusão de pessoas com deficiência sem um questionamento. Vivemos em um mundo onde o capacitismo está enraizado nos sistemas e estruturas. Em certo grau, todos somos coniventes com o capacitismo sistêmico, mas podemos nos manifestar contra ele e apoiar os grupos de pessoas com deficiência em suas lutas. É necessário que nos tornemos aliados nas lutas das pessoas com deficiência cooperando para que suas vozes sejam consideradas.

Mais especificamente, ainda temos o conceito de ouvintismo, termo cunhado em 1975 por Tom L. Humphries, definido como a forma ouvinte de dominar, reestruturar e exercer autoridade sobre a comunidade surda e, ainda, para Skliar (2016), como sendo “um conjunto de representações dos ouvintes a partir do qual o surdo está obrigado a olhar-se e a narrar-se como se fosse um ouvinte”. Bem como o capacitismo, é uma tentativa de uma maioria em desqualificar o corpo surdo tentando “normalizá-lo” tanto quanto possível. Em suas reflexões, Skliar (2016) traz as relações de poder entre ouvintes e surdos apoiando-se, muitas vezes, nas teorias elaboradas por Foucault. Estas relações de poder entre ouvintes e surdos têm diversas camadas e muitos são os binômios inseridos nas discussões sobre essa reação – *anormal x normal; ouvinte x surdo, maioria x minoria...* – e em todos eles, é possível observar um discurso hegemônico sobre a surdez: o discurso proveniente de pessoas não-surdas. Desconsidera-se ativamente o conhecimento das pessoas surdas e, também, de que há uma cultura surda. Busca “incluir” esses sujeitos, mas não na construção de políticas e desenvolvimentos de ações educacionais, apenas o inclui, sem participação efetiva, nas esferas criadas por ouvintes e para ouvintes, perpetuando-se as formas de opressão a estes indivíduos. Domina-se o corpo, as formas de pensar, o discurso, silenciando opiniões e culturas surdas a todo momento. Perlin (2016) aponta que os discursos ouvintes são marcados por práticas discursivas estereotipadas nas quais os teóricos ouvintistas ditam o que deve ser dito e o que deve ser silenciado e identifica três tipos de ouvintismo a partir de narrativas surdas: o tradicional, o natural e o crítico. O ouvintismo tradicional ignora a cultura surda e faz com que os indivíduos surdos não reconheçam cultura que não a ouvinte. O ouvintismo natural defende uma igualdade natural entre surdos e ouvintes e reconhece em parte a cultura surda pois, de certa forma, ignora que surdos têm sua cultura cerceada pela cultura ouvinte. O ouvintismo

crítico admite as diferenças culturais entre surdos e ouvintes, aceita essas diferenças e batalha em função da cultura surda, mas depende dela para perpetuar a superioridade em relação ao saber (Perlin, 2016).

Uma pessoa bibliotecária ouvinte preparada para atender a um usuário surdo deve atravessar as barreiras do capacitismo e ouvintismo garantindo o acesso à informação, que é um direito humano fundamental. Algumas iniciativas têm sido realizadas por pessoas bibliotecárias no Brasil, e, na maioria das vezes, essas pessoas são particularmente interessadas no assunto ou fazem parte da própria comunidade surda. Na literatura brasileira de Biblioteconomia e Ciência da Informação há poucos estudos sobre usuários surdos (Cardoso, 2014), mas um estudo mais recente propôs uma biblioteca universitária bilíngue (Muccini *et al.*, 2023) com base em um projeto de extensão universitária. De acordo com a IFLA (2004), as bibliotecas devem coletar materiais relacionados à surdez e à cultura surda, e todas as coleções, serviços e programas da biblioteca devem ser acessíveis à comunidade surda. Os avatares de sinais podem ser usados em algumas situações, mas não substituem profissionais qualificados em língua de sinais, tradutores ou intérpretes. A interação humana é essencial para criar uma biblioteca acessível aos usuários surdos.

A elaboração e oferta de serviços e recursos acessíveis envolve a compreensão das necessidades da comunidade e as opções que podem ser oferecidas a ela. As pessoas bibliotecárias devem buscar ativa e rotineiramente o envolvimento de sua comunidade para identificar as necessidades informacionais destes indivíduos. Devem estar cientes das possíveis limitações ao acesso às informações que podem ocorrer durante o percurso de busca de informação ou envolvimento desta comunidade com o ambiente da biblioteca.

2.4 Epistemologias surdas na construção de um acervo para pessoas surdas

As Cinco Leis da Biblioteconomia criadas por Ranganathan englobam a relação dos livros com seus leitores e vice-versa e seu autor já mostrava desde a época da criação destas leis a importância das bibliotecas como instituição social. A segunda lei “Para cada leitor o seu livro” destaca a necessidade de se conhecer os usuários da biblioteca. Já em 1931, o autor considerava usuários surdos na Segunda Lei quando traz que

[...] os deficientes visuais, **auditivos** e da fala formam as classes dos que são comumente descritos como excepcionais. A palavra ‘todos’ em ‘LIVROS PARA TODOS’ abrange cada uma delas. A Segunda Lei não conhece qualquer exceção. Não pode descansar enquanto não houver providenciado o

atendimento de CADA UM, NORMAL OU EXCEPCIONAL COM SEU LIVRO (Ranganathan, 2009, p. 81, grifo nosso).

considerando a pessoa bibliotecária como a responsável por fazer com que as bibliotecas e seus materiais sejam acessíveis a todos, sem exceção.

A partir dos estudos de usuários, é possível selecionar materiais que dialoguem com seus perfis, disponibilizando a informação em diferentes suportes e de maneira que contemple a todos, incluindo as pessoas com deficiência e, mais especificamente, as pessoas surdas. Por muitas vezes invisibilizados, surdos têm suas preferências informacionais e, portanto, recursos informacionais diferentes, de acordo com seu objetivo. O desenvolvimento da coleção deve prever a aquisição de materiais que contemplem as pessoas com deficiência, para ser acessível pois

os acervos em formatos acessíveis são aqueles que incluem livros e outros materiais com recursos de acessibilidade (livros em braille, em tinta e braille, audiolivros, livros digitais bilíngues Português/Libras etc.) que possibilitam o acesso ao livro e à leitura para pessoas com deficiência e também são úteis para outros grupos, como os neoleitores. (Fortalecimento de Bibliotecas Acessíveis e Inclusivas Manual Orientador, 2016, p. 110).

E ainda, “as coleções das bibliotecas não apenas devem refletir uma gama diversificada de perspectivas, mas também devem incluir material em uma variedade de formatos que atendam às diversas necessidades dos usuários” (Cruz, 2019, p. 223, tradução nossa). Porém, quando se trata de material para surdos, a oferta é restrita quando comparada a materiais para ouvintes. A quantidade de títulos e gêneros é baixa e a maioria dos livros acessíveis são destinados às pessoas com deficiências visuais (Fortalecimento de Bibliotecas Acessíveis e Inclusivas Manual Orientador, 2016, p. 110), que tem o direito ao acesso às obras escritas previsto nas Leis nº 10.753/2003, que Institui a Política Nacional do Livro, assegurando às pessoas com deficiência visual o acesso à leitura, e a nº 9.610/1998, de Direitos Autorais, que prevê a reprodução de obras literárias artísticas ou científicas para deficientes visuais, sem ofensas ao direito autoral.

A organização do material nos espaços das bibliotecas deve ser pensada de modo a incluir os surdos dando-lhes autonomia no momento da busca. Contudo, convém ressaltar que apenas o uso de figuras que ilustram o ambiente da biblioteca não é suficiente para que essa autonomia seja conquistada: é preciso transpor a barreira linguística respeitando o surdo. Portanto, para além de proporcionar o desenvolvimento de coleções, produtos e serviços, o

estudo de usuários surdos pode proporcionar intervenções no *layout* da biblioteca e na forma como esta se comunica com seus usuários.

São poucas as bibliotecas universitárias que apresentam em sua coleção materiais acessíveis sendo, em sua maioria, aos formatos voltados a deficientes visuais, como audiolivros, livros em Braille e com fonte aumentada. Como forma de comparação, nos catálogos das bibliotecas universitárias da Universidade de São Paulo, Universidade Estadual Paulista e Universidade de Campinas, a pesquisa por materiais em Braille traz resultados de diferentes temas, incluindo livros em língua inglesa que estão em formato Braille. Por outro lado, a pesquisa por materiais em Libras traz resultados sobre a Língua Brasileira de Sinais, surdez, alfabetização e educação de surdos, ou seja, materiais mais voltados a estudantes da Libras e não necessariamente para os surdos frequentadores dessas bibliotecas. Não se encontra literatura de ficção por exemplo e, quando encontrada, é voltada para o público infantil, como adaptações de contos dos Irmãos Grimm. Grande parte do material está em língua portuguesa, mas para atender a esses usuários da forma como está na Segunda Lei da Biblioteconomia, seria necessário, por exemplo, livros audiovisuais bilíngues, no par Libras-Português, disponibilizado em DVD ou na internet; livros em escrita de sinais; livros sobre cultura surda; livros escritos por surdos e materiais que contemplem a cultura surda.

De acordo com De Clerck (2012), as epistemologias surdas desafiam tanto o meio acadêmico quanto a sociedade a refletirem sobre o ouvintismo na produção de teorias e conhecimentos. Essa reflexão também é recente, visto que somente em 2010 é que o Comitê organizador do Congresso Internacional de Educação de surdos emitiu uma declaração repudiando aquela resolução feita em 1880 no Congresso de Milão. O documento intitulado *A New Era: Deaf Participation and Collaboration* menciona as proibições feitas na época reconhecendo que causaram grande perda para a comunidade surda e convida as nações a relembrar a história e garantir que programas educacionais aceitem e respeitem todos os idiomas como forma de comunicação. E como um dos passos para essa nova era, chama atenção para que os países façam esforços para garantir que pessoas surdas obtenham informações sobre seus direitos humanos. Ainda de acordo com a autora De Clerck (2012), para que seja possível o crescimento das pessoas surdas nestes ambientes, deve-se, necessariamente, considerar a heterogeneidade das pessoas surdas e comunidades surdas, suas múltiplas identidades, as diferenças nas posições socioculturais e a violência estrutural sofrida por essas pessoas diariamente.

No que compete à biblioteca universitária na construção de uma coleção, nos mostra Vergueiro (1989, p. 18) que estas “não se desenvolvem no vazio, fruto da geração espontânea”,

mas sim de acordo com os usos que se pretende para aquele acervo e para quem ele se destina. Portanto, uma coleção que contemple epistemologias surdas ajuda a combater a invisibilidade que essas pessoas sofrem há séculos. Estudos surdos não são aqueles que tratam a surdez como uma patologia ou que a relacionam com a capacidade psicológica do indivíduo, mas sim aqueles que são construídos levando-se em consideração as experiências e especificidades dos indivíduos e comunidades surdas. Markowicz e Woodward (1982) apud De Clerk (2012) observaram que a presença da surdez na literatura tinha esse foco e estes estudos eram conduzidos por ouvintes. Esses estudos provaram então que a visão de pessoas não-surdas prevalecia sobre a de pessoas surdas. A biblioteca universitária que considera a epistemologia surda na construção de um acervo, incluindo em sua política de desenvolvimento de coleções a aquisição de materiais para pessoas surdas, pode ajudar a romper essa tradição do fazer ciência perpetuado por ouvintes como o modo certo de se pensar e construir novos conhecimentos.

Isto posto, um dos passos que a biblioteca universitária pode seguir para dar voz à comunidade surda é inserir literatura surda em seu acervo. “A literatura surda é definida pelo conceito da experiência dos surdos. Pode ser literatura feita por surdos, destinada aos surdos ou sobre os surdos” (Sutton-Spence *et al.*, 2020, p. 5508). As comunidades surdas usam a expressão “literatura surda” para narrativas com língua de sinais e que trazem a cultura surda em seu cerne (Boldo; Schlemper, 2018, p. 81): são narrativas que trazem os conhecimentos de surdos sobre suas vivências dentro e fora da comunidade surda. Bem como os materiais para as pessoas surdas podem beneficiar outros tipos de usuários das bibliotecas universitárias, a literatura surda pode ser de interesse dos ouvintes que fazem parte da comunidade surda.

2.5 Comportamento informacional

A área de estudos sobre comportamento informacional data do início do século XX, por volta de 1916, com alguns estudos ainda mais anteriores, de 1902 (Wildemuth; Case, 2010), no que costumávamos chamar de estudos de usuários. O período da II Guerra Mundial gerou uma quantidade enorme de relatórios científicos resultantes dos avanços tecnológicos e das pesquisas realizadas. Essa explosão de informações também foi impulsionada pelo crescimento de investimentos em pesquisas de diversos setores industriais (Wilson, 2010). Havia ali uma necessidade urgente de organização dessas informações e da compreensão da maneira como as informações eram disseminadas visto que os avanços na computação não davam conta de acompanhar a quantidade de informações geradas. Os primeiros estudos de usuários tinham um foco nos sistemas de informação com o intuito de melhorar esses sistemas e não em como o

indivíduo em si lidava com a informação e, justamente por isso, nesses primeiros estudos era comum o foco em grupos de cientistas e engenheiros (Wildemuth; Case, 2010; Wilson, 2010).

As mudanças nos estudos de usuários foram graduais e em 1948, na Royal Society Scientific Information Conference, J.D. Bernal apresentou o trabalho intitulado *Preliminary analysis of pilot questionnaire on the use of scientific literature* sobre o uso da literatura científica (Wilson, 2010). Na mesma conferência, dez anos depois, o número de trabalhos sobre a temática de estudos de usuários teve um aumento significativo, mas esses estudos ainda eram focados em sistemas. Nessa época apareceram diversos estudos em bibliotecas, principalmente as universitárias, para compreender se os estudantes, professores e pesquisadores recebiam o apoio necessário da biblioteca para o desenvolvimento de suas atividades. Eram estudos voltados para o grau de satisfação com os serviços oferecidos pela biblioteca e adequação desses serviços de acordo com o perfil dos usuários (Figueiredo, 1983; Wilson, 2010). Em meados da década de 1960, outros grupos de pessoas que trabalham com informação começaram a ser motivo de pesquisa: cientistas sociais, médicos, gerentes e acadêmicos de ciências humanas, mas ainda assim, os estudos eram voltados para a melhoria da disseminação da informação (Araújo, 2016; Wildemuth; Case, 2010).

A mudança de um enfoque no sistema para um enfoque no usuário ocorreu por volta da década de 1980 (Wildemuth; Case, 2010) e um dos principais trabalhos dessa época é de Dervin e Nilan (1986) solidificando o movimento em direção aos estudos com uma perspectiva centrada no usuário. O foco passou a ser o modo como as pessoas interagem com a informação, ao invés de como elas utilizam um recurso específico: o usuário da informação foi colocado no centro dos estudos. A informação passa a ser considerada como algo capaz de alterar o sujeito e, então, a maneira como percebem as lacunas em seu conhecimento e como fazem para preenchê-las passa a, também, ser considerada (Araújo, 2012). Muitos são os modelos e teorias de comportamento informacional desenvolvidos desde então, incluindo as etapas de busca e pesquisa de informações, considerando o usuário como indivíduo ativo na busca pela informação, geralmente partindo do pressuposto de que uma situação específica, tida como um problema, desencadeia a busca pela informação.

No final da década de 1980 surgiram importantes modelos, como o de comportamento de busca, de Ellis (Ellis, 1984), desenvolvido empiricamente a partir de um estudo com cientistas sociais que, após ser bem-sucedido, foi expandido para outros grupos por outros pesquisadores (Ellis, 2006). O modelo de processo de busca por informação, de Kuhlthau (1991) – que tem fortes influências do *sense-making*, de Brenda Dervin (Dervin, 2006) –

descreve em seis estágios os pensamentos, sensações e ações de um indivíduo no processo de busca pela informação.

Na década de 1990, surgiram os estudos sobre comportamento informacional cotidiano – *Everyday Life Information Seeking* (ELIS) – com Savolainen (1995, 2006) motivado pela necessidade de analisar como os fatores sociais afetam um indivíduo na busca pela informação. Na década de 1990 observou-se, ainda, o crescimento de abordagens multifacetadas, que veem o comportamento informacional como algo complexo e, portanto, que exige a combinação de diversos modelos para uma melhor compreensão. Seria uma combinação de modelos que pudesse abordar os pontos de vista cognitivos e sociais que desse conta de descrever, analisar ou prever a complexidade do comportamento informacional humano (Pettigrew; Fidel; Bruce, 2001). É comum que os autores revisem seus modelos de acordo com um novo contexto ou variável que possa surgir. Foi assim com o *sense-making*, de Brenda Dervin e com os modelos de Wilson, ambos revisados durante anos, e até mesmo décadas por seus autores. Observamos, também, que um modelo pode suscitar outros modelos e teorias.

Não intentamos a criação de nenhum novo modelo de comportamento informacional, mas levando-se em consideração essa revisão constante de modelos, combinamos nesta pesquisa os modelos de Wilson, Dervin e Chatman na tentativa de compreensão do comportamento informacional de pessoas surdas no contexto de bibliotecas universitárias.

2.5.1 Modelos de comportamento informacional de Wilson

Wilson criou e revisou vários modelos de comportamento informacional durante um período considerável. Seus modelos refletiam a mudança nos estudos sobre a busca por uma informação (Case, 2012). Seu primeiro modelo não deriva de nenhuma outra teoria, mas sim da análise do comportamento informacional humano. É bastante generalista no qual podem ser associados outros modelos como o *sense-making*, de Brenda Dervin (Wilson, 2006) – o qual abordaremos mais adiante. Wilson (2000, p. 49) descreve comportamento informacional como “a totalidade do comportamento humano em relação a fontes e canais de informação, incluindo busca ativa e passiva e o uso da informação”. Esse comportamento informacional engloba, ainda, as subcategorias: comportamento de busca da informação, comportamento de pesquisa de informação e comportamento do uso da informação (Wilson, 1999). Em geral, é como as pessoas procuram, administram e usam a informação em diferentes contextos e o conceito tem sido abordado e discutido, como vimos anteriormente, por diversos autores desde a década de 1960 (Case, 2012; Ford, 2015; Savolainen, 2007).

No primeiro modelo de Wilson o usuário tem uma necessidade que pode ou não ser resultado do seu nível de satisfação com as informações adquiridas anteriormente. Wilson sugere que uma necessidade, quando detectada, leva o indivíduo a um conjunto de atividades, sendo a mais simples delas fazer exigências diretas às fontes ou sistemas de informação (Case, 2012). O segundo modelo de Wilson tem dois principais pontos: o primeiro é que a necessidade informacional não é primária, pois nasce de necessidades mais básicas, podendo ser fisiológicas, cognitivas ou afetivas; o segundo são as barreiras encontradas no processo busca de informações para satisfazer uma necessidade.

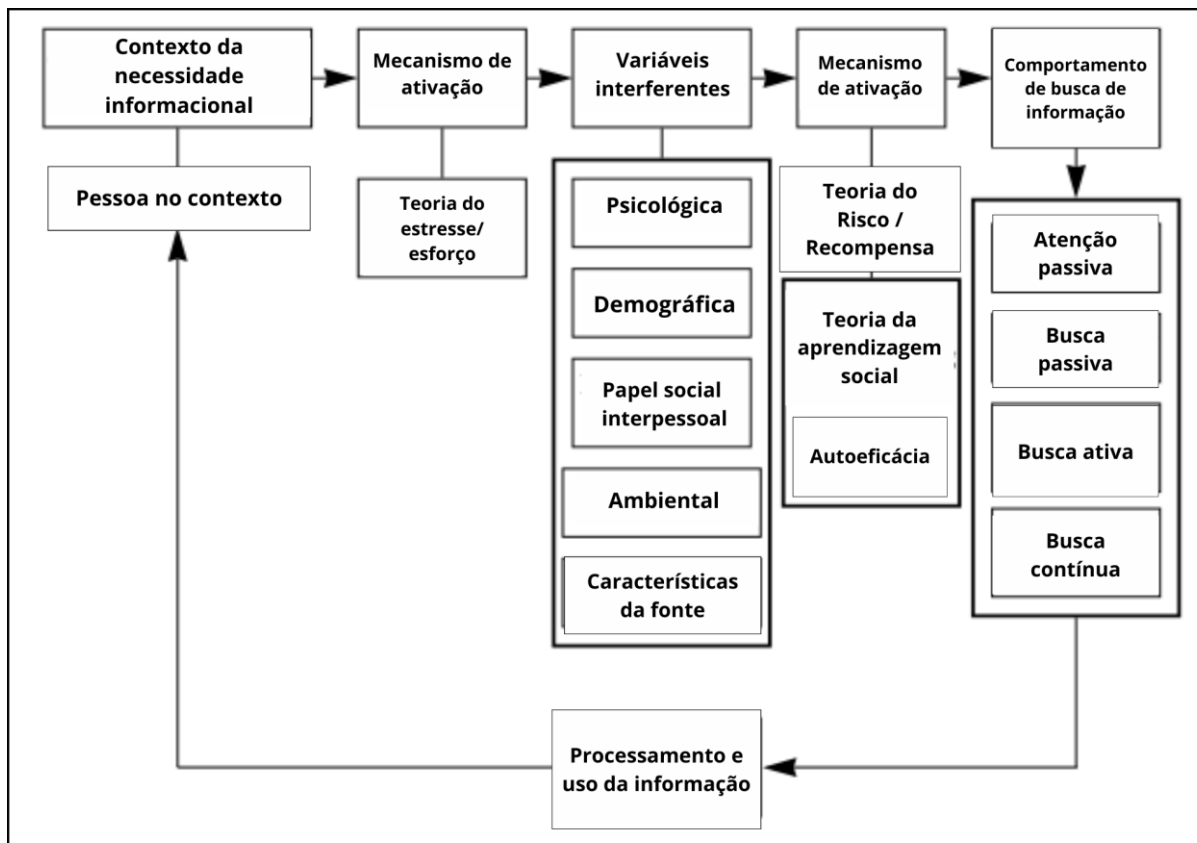
O resultado dessa busca em sistemas pode levar ao sucesso – quando a informação é usada – ou ao fracasso – quando a informação não é encontrada e, portanto, não é usada. Neste modelo há um intercâmbio de informações do indivíduo com outras pessoas no percurso de comportamento de busca e uso da informação e considera que estas outras pessoas são importantes fontes de informação em várias ocasiões, inclusive durante a interação com um sistema como as bibliotecas (Case, 2012).

A definição de Wilson (2000) abrange as formas ativa e passiva de busca e uso da informação, mas é importante ressaltar que, no caso de pessoas surdas, a recepção passiva pode acontecer de forma diferente da qual o pesquisador em questão havia pensado. O exemplo dado pelo autor é de recepção passiva por meios de comunicação como a TV e o rádio, suportes que dependem de áudio para transmitir uma mensagem. Portanto, uma pessoa ouvinte consegue receber informações desses suportes mesmo que esteja realizando outra tarefa. Já no caso de surdos, eles precisam estar focados na pessoa com a qual mantém um diálogo, portanto o seu campo visual concentra-se ali e ao redor e, por não ouvir nada ou ter baixa audição, o indivíduo não consegue perceber informações audíveis ao seu redor. Percebe-se que há ali uma mensagem, mas não há uma total compreensão pois ela está sendo emitida em outra língua e em um suporte que, como a TV, não possui legendas.

Em estudo mais recente, Wilson (2024) reflete sobre seus modelos e sobre como as pesquisas sobre comportamento informacional na área de psicologia são conduzidas. O autor comparou as pesquisas com as da área de Ciência da Informação antes do termo comportamento informacional ter sido trazido por ele para o campo. De acordo com o Wilson (2024), abordagens psicológicas do comportamento na literatura de CI são relativamente raras, embora existam algumas – como Dervin e Reinhard (2007) – e o autor sugere uma possível colaboração entre as áreas para a condução de pesquisas sobre comportamento informacional. Nesta pesquisa optamos por trabalhar apenas alguns dos aspectos envolvendo emoções e não aplicando teorias da psicologia, propriamente ditas, pois acreditamos que isto bastaria no

momento. De acordo com o modelo de Wilson (1999), observado na Figura 2, é possível fazer algumas inferências sobre o comportamento informacional de pessoas surdas e exploraremos as “variáveis interferentes” mais adiante, na seção de Discussão. Observamos, ainda, que uma outra porta para a pesquisa com pessoas surdas na Ciência da Informação se abre, visto que esse modelo de Wilson e tantos outros que o próprio autor utiliza em suas pesquisas são complexos e permitem diversos usos, dependendo do objetivo e abordagem.

Figura 2 - Modelo de comportamento informacional de Wilson, de 1996



Fonte: traduzido de Wilson (1999).

2.5.2 Sense-making de Brenda Dervin

A cultura surda é, em muitas ocasiões, dominada pela cultura ouvinte. Essas relações de poder transpassam a linguagem, filosofias e educação desconsiderando todo o conhecimento produzido por e para pessoas surdas. A área da Ciência da Informação, embora pesquise como as pessoas buscam e acessam a informação, possui uma lacuna quando se trata de pessoas surdas. E, aqui, estamos apenas citando a questão da surdez, sem as demais interseccionalidades

(raça, gênero, classe, etc.) que a acompanha, e inserindo-a no contexto de uso de bibliotecas universitárias.

É compreensível que haja esta lacuna em estudos com pessoas surdas porque estes requerem um entendimento da cultura surda, um tema ainda pouco explorado pela área. E entender a cultura surda requer que nós, ouvintes, façamos exercícios de escolhas tradutórias que melhor refletem o que precisamos perguntar e o que queremos realmente saber – além de todas as outras facetas que envolvem a construção de uma pesquisa de estudos de usuários.

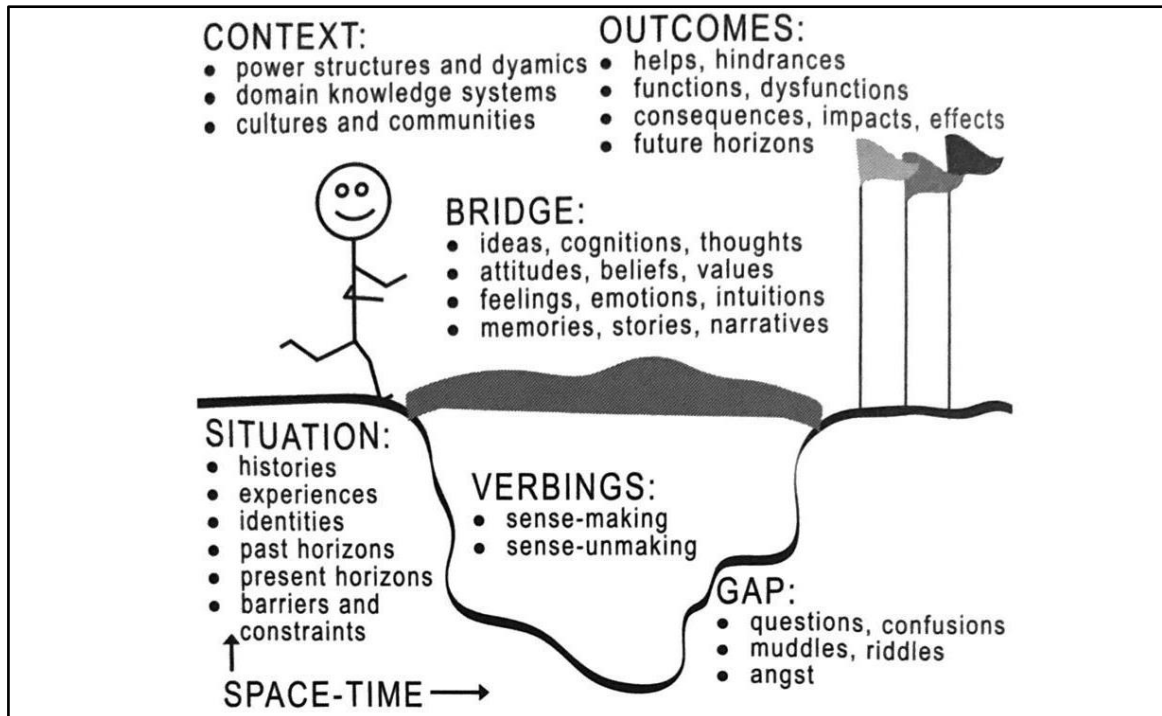
Utilizamos aqui o *sense-making*, de Brenda Dervin, como uma metodologia e fundamentação teórica em consonância com outros modelos do comportamento informacional a fim de um melhor entendimento sobre a comunidade surda quando inserida no mundo acadêmico. A própria autora diria que esse termo era chamado de teoria, conjunto de métodos, metodologia ou um conjunto de descobertas, concluindo, ainda, que o *sense-making* é tudo isso mesmo (Dervin, 1992). Antes disso, em sua primeira menção ao termo, Dervin já indicava que esse esforço no estudo de como as pessoas constroem as necessidades de informação e seus usos no processo de *sense-making* têm ampla aplicabilidade pois essa construção de sentido é fundamental em situações comunicacionais, sendo interpessoais, de massa, interculturais, sociais ou internacionais (Dervin, 1983). Dervin foi uma das pioneiras em estudos centrados no usuário e tem estudos que relacionam as emoções aos processos de busca e uso de informações (Dervin; Reinhard, 2007).

As necessidades informacionais surgem quando o indivíduo reconhece uma anomalia ou inadequação em determinado contexto. Deste estado, chamado por Belkin (1980) de “estado anômalo do conhecimento” – *ASK Anomalous State of Knowledge* –, o indivíduo parte para a busca de informação que “corrija” essa anomalia detectada. Por anomalia, Belkin entende como sendo o estado no qual o indivíduo se encontra em relação a determinado tópico ou simplesmente como a habilidade necessária para resolver um problema (Belkin, 2006). A procura por uma informação e o uso dessa informação pode ser analisada em diferentes contextos e em diferentes níveis. Estes contextos são compostos por fatores cognitivos e sociais juntamente com o objetivo que o indivíduo tem no uso da informação. Aqui, usamos anomalia (usado por Belkin) e lacuna (usado por Dervin) como sinônimos pois ambos são percebidos durante o processo de necessidade informacional.

No *sense-making*, a autora usa a metáfora da ponte no processo de busca por uma informação para tentar simplificar como se dá o preenchimento de uma lacuna. Observa-se o trinômio situação-lacunas-usos nesta metáfora visual onde “situação” é o contexto em que o sentido é construído; “lacunas” são as necessidades informacionais do indivíduo e “uso” é o

uso da informação propriamente dito. A construção dessa ponte que permite o atravessamento da lacuna acontece quando o indivíduo faz sentido da informação obtida. O *sense-making* não se restringe à aquisição de conhecimento e sim inclui pensamentos e sentimentos experienciados por um indivíduo em uma situação (Ford, 2015). A Figura 3 ilustra essa trajetória.

Figura 3 - Preenchendo a lacuna no sense-making



Fonte: Dervin (2006, p. 28).

Dervin e Reinhard (2007) realizaram um estudo com uma comunidade acadêmica para que os participantes descrevessem cinco situações recentes envolvendo suas vidas acadêmica e pessoal e o recurso eletrônico mais utilizado na vida acadêmica e vida pessoal. Nele, as autoras apontam ainda que frequentemente as emoções são conceitualizadas como uma constante que pode limitar ou dificultar a busca e uso de informações. Nesse sentido, compreender a situação na qual o indivíduo se encontra é fundamental. O preenchimento da lacuna de conhecimento se modifica de acordo com as necessidades do usuário em determinado momento. Deve-se tomar como unidade de análise não o indivíduo em si e suas ações, mas sim o indivíduo enquanto ele está experienciando alguma situação em particular (Ford, 2015).

O *sense-making* tem sido aplicado em diferentes contextos incluindo os estudos com pessoas surdas, e tem ajudado no entendimento de práticas comunicacionais interpessoais, de pequenos grupos, de organizações, usado juntamente com pesquisas construtivistas, feministas,

culturais etc. (Dervin, 2015; Tidline, 2005). Apesar da menção da metodologia nos estudos de usuários surdos, não encontramos em nossas pesquisas estudos na área de Ciência da Informação. Encontramos estudos na área de antropologia e artes e, portanto, nos ateremos a alguns resultados destes estudos mais adiante pois vão ao encontro ao que propomos aqui.

A construção de sentidos no mundo surdo começa ainda na infância, quando do contato com a língua de sinais. A aquisição da linguagem e o aprendizado da língua de sinais possibilitam ao surdo a construção do sentido de seu mundo já que é através da língua de sinais que isso ocorre. Ronice Quadros se apoia na teoria Gerativa de Chomsky, na qual todo indivíduo é dotado da faculdade de linguagem independente do uso da voz ou das mãos (Quadros, 1997). Aqui é necessário abriremos um parêntese para mencionar que muitas são as escolas teóricas sobre a aquisição da linguagem e optamos aqui por seguir àquela mencionada pela autora Quadros, por ela ser uma referência brasileira na área de estudos linguísticos das línguas de sinais. Há três grandes abordagens para aquisição da linguagem, sendo: comportamental (Skinner), linguística (Chomsky) e interacionista (Piaget e Vigotsky). Quando do embate entre as correntes teóricas behavioristas e linguistas, um dos questionamentos feitos por Chomsky era “como esse conhecimento [sobre a língua adquirida] é usado?” (Quadros, 1997). Fazemos essa inferência no sentido de que o contexto é importante para a aquisição da linguagem e é justamente em contextos que inserimos nossos indivíduos de pesquisa.

Seguindo a jornada à vida adulta, espera-se que o indivíduo surdo chegue à uma formação de ensino superior e garanta um emprego. Do mesmo modo que é preciso um contexto de contato com a língua de sinais para que esta se desenvolva, é necessário um contexto no qual a pessoa esteja inserida na biblioteca para que esta seja utilizada. Consideramos o contexto acadêmico e a necessidade de informação durante o percurso de formação acadêmica. Então, voltamos ao nosso questionamento inicial da pesquisa onde objetivamos investigar como os surdos utilizam os produtos, serviços e o espaço físico da biblioteca universitária durante a sua formação acadêmica. Este é o contexto no qual construímos o questionário e fizemos todas as análises dos resultados obtidos nesta pesquisa. Cada momento do *sense-making* envolve energias internas (motivação e resistência) e externas (barreiras, ajuda de outras pessoas), contextos únicos e condições sociais. Ou seja, o processo de busca e uso da informação por um indivíduo é afetado por forças restritivas, mas eles podem fazer movimentos para contornar essas barreiras e seguir adiante (Savolainen, 2006). Já vimos que forças restritivas aos surdos podem se manifestar de muitas maneiras, sendo a principal delas a barreira linguística e, por isto já estar exposto e discutido, não nos aprofundaremos nessa questão neste tópico.

Importante salientarmos que esse processo de preenchimento das lacunas não é contínuo e nem linear. Às vezes, o indivíduo precisa recuar para seguir adiante pois a identificação de uma lacuna influencia a maneira como ela será transposta. Esse estado de incerteza leva, às vezes, a muitas voltas, idas e vindas, para que essa lacuna seja preenchida. Esta distância a ser percorrida, entre o que se sabe o que é necessário saber, envolve todas as emoções e energias internas e externas do indivíduo. Por isso, quando se fala do *sense-making*, Dervin sugere que perguntas com “Por que?” devem ser evitadas. É melhor que se use perguntas no estilo “o que o levou a pesquisar isto?” ou “qual o sentimento que teve em relação a isso” para que se consiga entender como foi o processo de busca pela informação desejada em determinado contexto.

Em 1996, Albert Linderman apresentou um trabalho sobre o uso do *sense-making* em pesquisa sobre a Cultura Surda nos Estados Unidos. Ele realizou entrevistas com três pessoas surdas durante muitas horas e mais nove pessoas em entrevistas de 30 minutos, chegando a algumas conclusões, sendo uma delas que a “natureza da cultura surda é semelhante à de outras sociedades conhecidas como povos oprimidos” (Linderman, 1996, não paginado). Além disso, observou que os surdos compartilham de desafios e experiências de comunicação, vivem em um mundo dicotômico (surdo x ouvinte) e têm um “apego” ao fato de ser surdo (Linderman, 1996) – temas já expostos aqui anteriormente. Outro estudo que analisa a cultura surda pelas lentes do *sense-making* e outras teorias do comportamento informacional é o de Schiff (2010). Nele, a autora pesquisa o comportamento informacional de artistas surdos, mais especificamente de um artista, e tem conclusões parecidas com as de Linderman sobre a construção de sentidos pelas pessoas surdas e como as lacunas vão se preenchendo durante a vida em diferentes contextos.

Encontramos pontos em comum entre as pesquisas de Linderman (1996) e Schiff (2010) e a que se desenvolve aqui. Principalmente no que diz respeito ao entendimento da cultura surda. Estes foram os estudos mais próximos da área de Ciência da Informação que encontramos sobre o uso do *sense-making* em pesquisa com pessoas surdas. Linderman (1996), embora tenha realizado a pesquisa com surdos em situações cotidianas, também passou pela questão linguística de como fazer com que uma sentença que, para nós ouvintes, está muito clara na língua escrita faça sentido na língua de sinais, sem deixar que vieses ouvintes interfiram. Lembrando que o surdo tem maneiras “surdas” e coesas de buscar informações e de se relacionar com o mundo.

Para além de perguntas investigativas sobre uso de ferramentas dentro da biblioteca, buscamos entender, também, como o surdo se sente no ambiente da biblioteca. Mesmo que os dados desta pesquisa tenham sido obtidos por questionário e não com entrevistas – como muitas

das pesquisas da autora indicam –, acreditamos que os dados obtidos conseguem mostrar um panorama da comunidade surda acadêmica do Brasil e permite o afunilamento e aprofundamento em pesquisas futuras. Trata-se aqui de aproximações iniciais entre Dervin e os estudos da comunidade surda brasileira no recorte de área da Ciência da Informação.

2.5.3 Mundo restrito – *small-world* – e a pobreza informacional de Elfreda Chatman

Elfreda Chatman é outra pesquisadora que, assim como Brenda Dervin, buscava compreender, em cidadãos comuns, a busca cotidiana por informações com foco em grupos à margem da sociedade, grupos estes que até então eram desconsiderados. A pesquisadora considerava o contexto restritivo no qual esses grupos estavam inseridos, chamando atenção à influência do coletivo e aos valores das comunidades estudadas por ela. Chatman introduziu conceitos relevantes para os estudos de usuários, considerando uma abordagem mais social. Esses conceitos estão intrinsecamente interligados e incluem a vida em círculo – *life in the round* –, mundo restrito – *small world* – e pobreza informacional – *information poverty*. Chatman revisou seus conceitos algumas vezes durante suas pesquisas e sua contribuição para os estudos de usuários na Ciência da Informação é significativa.

As pesquisas da autora incluíam zeladores de universidade (Chatman, 1987), mulheres aposentadas em um lar de idosos (Chatman, 1991, 1992) e detentas de uma prisão feminina (Chatman, 1999), ou seja, muitas das pesquisas iniciais de Chatman eram focadas em ambientes específicos, limitados social, econômica e informacionalmente. A própria autora considerava a aplicação de sua teoria em diversos contextos, além daqueles estudados por ela – e incluindo até contextos de grupos virtuais (Burnett; Besant; Chatman, 2001). Por definição, esta teoria da vida em círculos apresenta algumas características: certas coisas são implicitamente compreendidas, e acontecendo em um mundo restrito, é composta de linguagem, visão de mundo e códigos em comum. Ou seja, os participantes desses “espaços” compartilham dessas características.

Chatman (1999) se baseou em quatro conceitos para a criação da teoria: mundo restrito, normas sociais, visão de mundo e tipos sociais. No mundo restrito o idioma e os costumes vinculam seus participantes a uma visão de mundo. Há uma consciência coletiva sobre quem é importante e quem não é, o que é relevante e em quem confiar e não confiar. É uma comunidade onde indivíduos com a mesma mentalidade compartilham uma realidade social. As normas sociais são os padrões que acontecem nesse mundo. A visão de mundo é um conjunto coletivo de crenças dos indivíduos de um mundo restrito. Os tipos sociais são as pessoas que apresentam

características que as distinguem de outros indivíduos do grupo com o objetivo de atribuir aos indivíduos um papel social. A troca de informações acontece entre pessoas que consideramos ser do nosso tipo. Por exemplo, em seu estudo com mulheres encarceradas, Chatman (1999) descreve esses conceitos ilustrando algumas atitudes das participantes. Nas normas sociais, uma das garotas se achava boa demais perante as outras e, por ser rebelde e irritada, se envolvia em brigas e tinha problemas com os guardas. Somente após mudar suas atitudes, ela conseguiu se “encaixar” no padrão que as outras detentas já reproduziam ali. Na visão de mundo, a autora percebeu que as mulheres que chegavam à prisão com vícios, dificilmente os mantinham, pois elas acabavam se adaptando às normas da prisão. A mudança no comportamento permite a redução da pena e uma conscientização de que a vida pode ser vivida sem vício. Com isso, essas mulheres conseguem vislumbrar uma vida melhor. Os tipos sociais são traços ou características que distinguem um indivíduo dos outros do grupo (Chatman, 1999). Esses tipos sociais têm como objetivo atribuir um papel social a estes indivíduos criando uma classificação no padrão do comportamento. Uma das detentas, por exemplo, só se relacionava com pessoas que fossem de seu bairro. Assim, era possível ela saber informações sobre as pessoas encarceradas.

Burnett, Besant e Chatman (2001) sugerem que a visão de mundo dos indivíduos pertencentes a um mundo restrito é moldada pela percepção dos outros membros e trazem o conceito de tipos sociais. Estes tipos sociais são o que permitem ou impedem o compartilhamento de informações: quando um indivíduo é visto como desejável no grupo, as informações fornecidas por ele são prontamente aceitas e, quando é visto como indesejável, as informações fornecidas dificilmente serão aceitas. Os tipos sociais são facilmente observados em grupos de surdos onde, em alguns contextos, pode haver uma certa resistência em aceitar informações fornecidas por uma pessoa ouvinte. Usamos, também, este conceito como forma de explicação da técnica utilizada para a amostragem desta pesquisa.

O conceito de mundo restrito – *small world* – (Chatman, 1999, p. 213, tradução nossa) é grupo social no qual “opiniões e preocupações mútuas são refletidas por seus membros e no qual os interesses e as atividades de cada membro são amplamente determinados pelas influências normativas do mundo restrito como um todo”. Embora a autora tenha concentrado suas pesquisas em grupos restritos, como os mencionados acima, esses mundos restritos existem em todos os níveis culturais e, dessa forma, conseguimos aplicar ao contexto de surdos universitários. São pessoas que experienciam a vida acadêmica de uma forma diferente dos ouvintes.

Burnett, Besant e Chatman (2001, p. 536) consideram o mundo restrito como “um contexto específico que atende a uma determinada população para permitir que os membros

conduzam seus negócios de maneira rotineira e esperada”. E, ainda de acordo com Chatman, dificilmente os integrantes deste grupo questionam certas informações, o que pode levar a um não reconhecimento de uma necessidade informacional porque não há questionamentos. E, quando a necessidade é reconhecida, o indivíduo pode ter a sensação de não pertencimento pois vai contra o pensamento do grupo como um todo. Informações fora do contexto do grupo só serão consultadas se "(a) a informação é percebida como crítica, (b) há uma expectativa coletiva de que a informação é relevante e (c) existe uma percepção de que a vida em um ambiente restrito não está mais funcionando" (Chatman, 1999, p. 214). No geral, membros desses grupos não ultrapassam barreiras e regras para buscar informação.

Chegamos agora ao que a autora chamaria de *insiders* e *outsiders* – construído fortemente a partir do artigo de Merton *Insiders and Outsiders: A Chapter in the Sociology of Knowledge*, de 1972. As experiências vividas pelos *insiders* são moldadas pelo compartilhamento de pontos de vista em comum, sejam culturais, sociais, religiosos etc. As experiências em comum moldam o comportamento e as formas de ver o mundo desse grupo (Chatman, 1996). Por isto os *outsiders* são vistos com desconfiança pois, de certo modo, não compartilham do mesmo ponto de vista dos *insiders*. Esse conflito pode explicar a existência de barreiras informacionais entre esses dois “mundos”. A desconfiança de que indivíduos de fora do círculo não podem compreender este mundo leva a uma condição de sigilo e proteção. Fato importante é que a autora indica que em relação a aquisição e uso de informação, estes *insiders* constroem uma certa barreira protetora pois acreditam que os recursos necessários são mantidos pelos *outsiders*. Da mesma forma, os *outsiders* reivindicam acesso a novos conhecimentos e usam como argumento a sua visão de mundo e a facilidade que possuem em acessar recursos (Chatman, 1996).

Nos estudos iniciais de Chatman, o conceito de mundo restrito tinha como centro a limitação física provocada por esses ambientes e a sensação de restrição provocada por eles. Dessa forma, de acordo com Jaeger e Burnett (2010) um “mundo” pode ser considerado “restrito” devido à, principalmente dois fatores, sendo (a) a percepção de escassez de informações – pobreza informacional – onde a vida é vivida dentro de restrições impostas ou (b) por um conjunto de normas sociais que desencorajam os indivíduos deste mundo a buscar informações fora deste contexto, ultrapassando os limites desse mundo.

Sendo as normas sociais um dos fatores responsáveis por um mundo restrito, a comunidade surda, enquanto minoria linguística, configura-se como um desses mundos pois os diferentes grupos de surdos são influenciados pela região onde vivem e, portanto, apresentam vocabulário e formas de se comunicar específicas. A língua de sinais é viva e tem variações

linguísticas, então grupos de surdos de diferentes regiões, embora pertencentes à comunidade surda, ainda podem construir suas próprias regras de funcionamento. O que é relevante para um grupo pode não ser relevante para outro sendo “importante observar que a construção da identidade surda também está relacionada a construções socioculturais, políticas, educacionais e de políticas sociais locais [...]” (De Clerk, 2012, p. 27, tradução nossa). Desse modo, ao se considerar a comunidade surda brasileira, é necessário conhecer o contexto nas quais estão inseridas pois este irá influenciar diretamente o desenvolvimento dessas comunidades. O mesmo conceito foi aplicado à comunidade surda no estudo de Schiff (2010), que, além do *sense-making*, considerou a comunidade surda como um mundo restrito, utilizando as duas teorias das autoras nas quais nos debruçamos aqui.

Uma outra característica do *small world* é a pobreza informacional. E quando se fala dessa pobreza, Chatman (1996) argumenta que ela não necessariamente tem relação com a questão da pobreza em termos econômicos. Ela procurou entender quais os fatores que contribuem para esse estado de pobreza informacional. “A pobreza informacional ocorre quando indivíduos, grupos e países não têm acesso a informações suficientes para atender às suas necessidades” (Al-Zaman, 2023, p. 4907, tradução nossa) ou quando esses indivíduos não têm as competências, habilidades ou meios necessários para acessar informações, interpretá-las e utilizá-las adequadamente (Britz, 2004). A pobreza informacional reduz a participação dos indivíduos em decisões coletivas, afastando-os dos espaços onde decisões são tomadas e restringe o acesso à direitos fundamentais (Medeiros; Presser, 2020). Diferentes são os contextos que podem levar a uma desigualdade informacional sejam tecnológicos, educacionais, culturais, linguísticos, políticos...

Em relação às pessoas surdas, barreiras linguísticas são encontradas diariamente em todas as esferas e, como já vimos, em espaços de bibliotecas não é diferente. São pessoas que estão constantemente às margens da sociedade em questões informacionais. Em se tratando de pessoas com deficiência, Gibson e Martin III (2019) trazem a teoria da “marginalização da informação” – *information marginalization* – descrevendo as sistemáticas sociais que mantêm determinados grupos de pessoas nas “margens” sociais, tendo suas necessidades constantemente ignoradas ou negligenciadas. Os autores trazem para a discussão o fato de que, embora as pesquisas sobre pessoas com deficiência na área de Ciência da Informação tenham aumentado, pouco se fala sobre as causas dessa marginalização – o foco tem sido em tecnologias assistivas.

Resumidamente chegamos a um novo binômio: riqueza informacional *versus* pobreza informacional. No qual o primeiro refere-se àqueles que têm acesso à informação a todo

momento e sempre que necessário e o segundo àqueles privados de acesso à informação de algum modo. Para Chatman a pobreza informacional seria uma condição na qual participantes de um determinado mundo restrito experienciam, levando em conta as características desses mundos. É um comportamento de autoproteção que tem como base as normas sociais de um determinado grupo em um contexto. As pessoas surdas são uma minoria e entendemos que a teoria de Chatman cabe perfeitamente neste contexto em que já discutimos inclusão *versus* exclusão.

Ertling (1996) *apud* De Clerck (2012) explica que “desde que as pessoas surdas formaram comunidades, um modo de vida surdo foi reconhecido pelas próprias pessoas surdas” e esse modo de vida tem padrões de comportamento, crenças e valores porém “quando um grupo (definido por renda, educação, localização ou outra variável) difere persistentemente de outro grupo em relação ao que sabe, diz-se que existe uma lacuna de conhecimento” (Case, 2012, p. 113) e quando este grupo parece permanecer ignorante, esse estado é chamado de pobreza informacional que é definida como uma “cultura” por Childers e Post (1975) *apud* Case (2012, tradução nossa, grifo nosso) marcada por três características:

(1) baixo nível de habilidades de processamento, marcado por deficiências de leitura, linguagem, **audição** ou visão; (2) isolamento social em uma subcultura, levando ao desconhecimento de informações conhecidas por um público maior, confiança em rumores e folclore e dependência de mídias voltadas para o entretenimento, como a televisão e (3) tendência a se sentir fatalista e desamparado, o que, por sua vez, reduz a probabilidade de busca ativa de informações.

Wilson (1983, p. 151) por sua vez salienta que a “pobreza informacional pode ser uma condição auto-selecionada, assumida livremente e suportada de bom grado” visto que as pessoas podem simplesmente ignorar uma informação por aquilo não fazer sentido em seu contexto. Se a informação está disponível para todos, por que então um grupo tem mais acesso do que outro? O que nos leva de encontro ao questionamento de Chatman e Pendleton (1995) sobre “o que exatamente significa um estilo de vida empobrecido?” e “há características que podem ser aplicadas a outras populações?” As autoras tratam de pobreza no sentido estrito da palavra, de pessoas pobres monetariamente. Mas aqui podemos trazer o conceito para aplicação na comunidade surda pois o estudo de Chatman e Pendleton (1995) citam Ettema e Kline (1977) no sentido de limitações de informação pois consideram que as pessoas tendem a se afastar de fontes que parecem irrelevantes para as suas situações (IFLA, 2004). Podemos tomar como exemplo a televisão. As informações transmitidas pela TV atingem um grande público, mas não a comunidade surda como deveria. Propagandas governamentais trazem janela de Libras, mas

a acessibilidade em língua de sinais não está presente em grande parte do restante da programação dos canais.⁵ Desse modo, a TV como uma fonte de informação para pessoas surdas pode ser descartada por estes indivíduos por privá-los do acesso pleno ao seu conteúdo. É necessário considerar, especificamente, a comunidade surda para entender o nível de interesse ou motivação no uso de certas fontes informacionais. “[...] as pessoas não buscarão informações se não houver necessidade de fazê-lo. Se os membros de um mundo social optarem por ignorar informações, é porque seu mundo está funcionando sem elas” (Chatman, 1999, p. 214).

As normas garantem um controle social e permitem que os membros desse grupo mantenham certa ordem e tenham a sensação de que está tudo “certo”. Retomamos brevemente as relações de poder que observamos anteriormente com Foucault e Skliar, agora no sentido de visão de mundo. Vimos que, constantemente, o discurso ouvinte prevalece sobre o surdo e, portanto, essas normas sociais que limitam os mundos restritos estão diretamente atreladas à relação de poder existente entre a maioria ouvinte e a minoria surda.

Levando em consideração seu papel social, a biblioteca universitária deve proporcionar acesso a informações confiáveis, seguras e de qualidade e as pessoas bibliotecárias devem trabalhar para que, sempre que identificados, contextos de pobreza informacional sejam erradicados.

2.5.4 Comportamento informacional de pessoas surdas

Apesar da expansão de modelos de comportamento informacional, os estudos voltados para usuários com deficiências frequentemente negligenciam a consideração de qualquer modelo (Berget; Macfarlane, 2019). Em buscas em bases de dados é comum encontrar estudos sobre acessibilidade voltados à acessibilidade *web* e tecnologia assistiva, com foco nos recursos e não necessariamente nos indivíduos. Berget e Macfarlane (2019, p. 597) apontam que na década de 1980, houve uma mudança de paradigma em relação às deficiências, indo de um modelo médico para um modelo social, que discute deficiências como uma construção da sociedade. Mais recentemente passou-se a adotar o modelo de lacuna – *The Gap Model* – no qual “uma deficiência ocorre quando há uma incompatibilidade entre as habilidades da pessoa e as exigências da sociedade”. Esse modelo considera que as deficiências podem ser removidas ou reduzidas por meio de mudanças no ambiente – incluindo o Design Universal – e/ou empoderando os indivíduos e comunidades. Poucos estudos foram recuperados por Berget e

⁵ A acessibilidade na comunicação na TV é regulamentada pela norma NBR 15290, da Associação Brasileira de Normas Técnicas

Macfarlane (2019) sobre a busca e a pesquisa de informações por pessoas com deficiência auditiva e, de acordo com os autores, no geral, a literatura destaca o problema da comunicação em relação às pessoas surdas e muitos estudos tendem a focar nessa barreira comunicacional dando pouca atenção ao comportamento informacional dos indivíduos. Quase não há compreensão do impacto dessas barreiras comunicacionais no processo de pesquisa da pessoa surda. É importante salientar que o surdo busca informação, geralmente, em uma segunda língua – no caso do Brasil, o português – e, portanto, recebe os resultados em uma segunda língua (Saar; Arthur-Okor, 2013; Miglioli, 2014).

No Brasil, Coneglian (2008) aplica o modelo de comportamento informacional de Wilson para entender pós-graduandos surdos e traz uma visão de como os surdos se posicionavam na época nos cursos de pós-graduação, descrevendo o comportamento de busca por informação de forma ativa já que pós-graduando têm uma meta de produtividade a cumprir. Santos (2022), por sua vez, busca entender práticas informacionais de surdos em ambientes web e, Costa (2021), as práticas informacionais de surdos em biblioteca universitária da Universidade Federal de Pernambuco. De modo geral, os estudos com pessoas surdas no campo da Ciência da Informação no Brasil acabam se restringindo a um indivíduo ou comunidade usuários de uma biblioteca específica ou outra unidade informacional. Tendem a focar nas barreiras comunicacionais e em questões de acessibilidade, incluindo a atitudinal.

Como abordamos anteriormente, há diversas leis que garantem o direito à informação e educação para a pessoa surda. Já exploramos, também, o papel da biblioteca e da pessoa bibliotecária frente a este grupo de usuários. Entendemos que restringir a nossa pesquisa a um pequeno grupo exigiria outras metodologias e mais tempo e, por estes motivos, a expandimos a todos os estados brasileiros de modo a identificar onde estão essas comunidades surdas. Perceber a presença desses usuários em diferentes bibliotecas nos mostra o quanto já é e o quanto ainda pode ser feito para que o acesso à informação seja garantido de forma plena através da biblioteca universitária.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Para atingir o objetivo da pesquisa, de investigar o comportamento informacional de usuários surdos que utilizam bibliotecas universitárias, optamos pela técnica de *survey*. *Surveys* são consagrados na área de Ciências Sociais e podem ser apresentados de diferentes formas, a depender do objetivo da pesquisa. Permite estimar, por exemplo, a distribuição de características de uma população com base apenas em uma amostra dessa população (Groves *et al.*, 2004). Na Ciência da Informação a técnica pode ser aplicada para mensurar desde a satisfação em relação a treinamentos até o comportamento informacional (Hank; Jordan; Wildemuth, 2009). Diante das possibilidades do método, optamos pela construção de questionário *online*, que proporciona uma economia de recursos, uma maior abrangência geográfica e segurança, pois as respostas são em formato anônimo. Por outro lado, é pertinente considerarmos desvantagens como pequena porcentagem de retorno de respostas, impossibilidade de ajudar em questões mal compreendidas e grande número de perguntas sem respostas (Hank; Jordan; Wildemuth, 2009; Lakatos, 2021).

Como abordado anteriormente, as pesquisas sobre surdos na Ciência da Informação ainda estão em estágios iniciais e, pensando na particularidade desta parcela da população – que se comunica por Língua Brasileira de Sinais –, optamos pela construção de um questionário *online* com as perguntas em Língua Brasileira de Sinais. O questionário foi composto por perguntas abertas, perguntas fechadas, perguntas de múltipla escolha e em escala Likert de concordância, com dez pontos e sem neutralidade central. O critério de inclusão para participação nesta pesquisa era ser uma pessoa surda e estar cursando ou já ter cursado ensino superior em qualquer nível. Em relação à linguagem e vocabulário utilizados, ao traduzir o conteúdo para Libras, as perguntas tornam-se claras e objetivas ao público-alvo pois são entendidas mais facilmente.

3.1 Construção do questionário

As questões que compõem o questionário foram elaboradas de modo a contemplar as teorias citadas anteriormente sobre comportamento informacional e os objetivos geral e específicos. O questionário foi construído primeiramente em Língua Portuguesa e o Serviço de Tradução de Língua de Sinais (SeTILS) da Universidade Federal de São Carlos traduziu todas as perguntas e alternativas para a Língua Brasileira de Sinais. Foram realizadas duas reuniões com a equipe do SeTILS nas quais foram discutidas as melhores formas de se traduzir para a

Libras as questões e termos que abrangem a Ciência da Informação. Dois tradutores e intérpretes atuaram diretamente na tradução do questionário e do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). O questionário foi elaborado no *Google Forms* e o TCLE e as perguntas, bem como as alternativas de respostas, foram apresentadas em vídeos em Libras e em português.

A versão final do questionário contava com 26 questões traduzidas pelo SeTILS e uma questão traduzida pela autora da pesquisa⁶. Do total de questões, três são perguntas com respostas nas quais os participantes devem responder de forma escrita (instituição onde estou/estudou, curso e cidade); 14 são questões nas quais eles devem escolher uma ou mais respostas; nove são afirmações em escala Likert, nas quais os respondentes devem selecionar o grau de concordância com uma afirmação; uma, como campo de sugestões, indicando aos respondentes que, em caso de dúvidas ou sugestões, poderiam entrar em contato com a pesquisadora por *e-mail*. Essa versão, então, foi submetida a um teste piloto a um grupo de indivíduos, de conhecimento da pesquisadora, de diferentes faixas etárias e regiões geográficas e não incluídos na pesquisa. Os participantes não fizeram nenhum apontamento sobre a construção das perguntas e como estavam apresentadas e, dessa forma, consideramos o material adequado para aplicação. A última pergunta foi incluída após a aplicação do teste piloto. O questionário, assim como o projeto, foi aprovado pelo Comitê de Ética da Universidade Federal de São Carlos sob o parecer número 6.289.728. A Figura 4 ilustra algumas questões do questionário⁷.

⁶ Essa questão foi inserida depois por sugestão da banca de qualificação, quando o material já havia sido traduzido pela equipe do SeTILS. Como se tratava de uma mensagem com menos complexidade quando comparada a outras questões do questionário, a autora da pesquisa traduziu a questão para Libras

⁷ O questionário e o TCLE estão disponíveis no link <https://forms.gle/hG3pW8YWriw8uiTA7>

Figura 4 - Vista de duas perguntas do questionário

6 - Você tem acesso a assuntos acadêmicos em Libras? 9 - "Tenho facilidade em usar a biblioteca"

Resposta 6

Sim

Não

Resposta 9

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo totalmente Concordo totalmente

3.2 Amostragem

Levando-se em consideração o último Censo da Educação Superior realizado pelo INEP em 2022, que mostrava um número de 2.592 estudantes surdos matriculados em Instituições de Ensino Superior, consideramos este número como sendo de potenciais respondentes da pesquisa.

Como os dados do INEP não refletem, necessariamente, a realidade em 2024, visto que são dados anteriores à pesquisa, optamos pela técnica de amostragem bola de neve – *snowball sampling* –, recomendada em casos em que os membros elegíveis da amostra são particularmente difíceis de alcançar (Vinuto, 2014; Wildemuth, 2009). Nessa técnica, primeiro identifica-se alguns membros elegíveis e pede que, em seguida, cada participante dê sugestões de outras pessoas de sua rede pessoal que atendam aos critérios de inclusão e exclusão da pesquisa. Elegemos surdos e intérpretes influentes em redes sociais para responderem ao questionário e repassassem a outras pessoas surdas para que respondessem também. Neste caso, os intérpretes ouvintes não participaram da pesquisa por não atenderem ao critério de inclusão – ser surdo –, mas serviram como replicadores da pesquisa, bem como as Instituições de Ensino Superior para as quais foram encaminhados e-mails com pedido de repasse à comunidade surda matriculada na instituição, servindo então como uma cadeia de referência para acesso a esse público. Essa rede pode trazer confiabilidade para as respostas (Becker, 1993 citado por Vinuto, 2014).

Há algumas desvantagens na técnica, como acesso a apenas perfis e argumentações semelhantes, visto que serão indicadas pessoas que pertencem a uma rede específica, o que pode omitir as opiniões de pessoas que não participam dessa rede; pessoas mais conhecidas, ou populares, terão maior chance de serem indicadas para responder e, as pessoas indicadas pelos seus pares, não necessariamente participarão da pesquisa (Vinuto, 2014). Encontramos estudos nacionais (Marquete *et al.*, 2023; Souza *et al.*, 2023) e estrangeiros (Maiorana-Basas; Pagliaro, 2014; Mouny; Pucci; Harmon, 2013) que lançam mão da técnica para compreender a comunidade surda em diversos aspectos. Dessa forma, consideramos pertinente o uso da amostragem bola de neve neste estudo.

3.3 Coleta de dados

A coleta de dados teve início no dia 8 de abril de 2024 e término em 31 de julho de 2024. Foram enviados e-mails a 71 instituições federais de ensino superior, 124 instituições estaduais (entre universidades e Fatec) e a 4 instituições particulares. Os e-mails foram enviados às secretarias, pró-reitorias e coordenadorias de ações afirmativas e/ou acessibilidade das instituições, quando os contatos foram localizados. Para as instituições nas quais não localizamos um contato específico como mencionado acima, enviamos e-mails para as pró-reitorias de graduação e pós-graduação. Também foram contatados tradutores e intérpretes de língua de sinais, docentes que pesquisam comunidades surdas e Associações de Surdos de diferentes cidades e regiões do país.

O momento de aplicação do questionário coincidiu com o período de greve de universidades federais. Faz-se necessário pontuarmos este acontecimento pois, durante a coleta de dados, algumas universidades para as quais enviamos e-mail nos retornaram uma mensagem automática com a informação da greve. Algumas outras, mesmo que não tenham retornado, eram de conhecimento público que também passavam por um período de greve⁸. Este acontecimento pode ter influenciado no retorno das respostas já que o questionário pode não ter alcançado todo o público-alvo potencial para a pesquisa.

3.4 Análise de dados

⁸ A greve nas universidades federais em 2024 durou 69 dias, entre os meses de abril e julho. <https://exame.com/brasil/fim-greve-universidades-federais-acordo-governo-assinatura/>

Os dados foram processados em nuvem com o *Google Sheets*. Criou-se uma grande planilha com todas as respostas obtidas e, a partir de então, os dados das perguntas abertas foram padronizados quanto a grafia (ex: UFMG ou Ufmg se tornou Universidade Federal de Minas Gerais) e outras colunas foram inseridas para classificação das instituições (ex: instituição pública estadual ou federal, ou privada).

Após a padronização, foram realizadas relações entre dados por meio de tabelas dinâmicas e posterior elaboração de gráficos. A partir de então, os dados foram analisados de forma a descrever as distribuições das respostas obtidas.

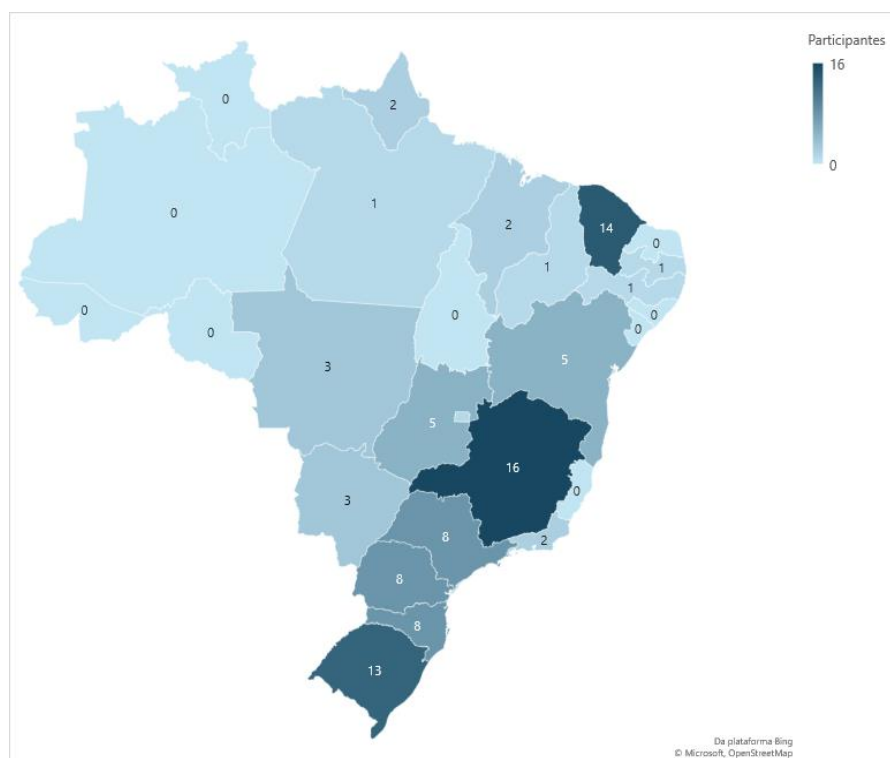
4 RESULTADOS

Esperava-se, em um cenário bastante otimista, por volta de 200 respostas, o correspondente a cerca de 7,5% do número de surdos no ensino superior do INEP. Porém, obtemos 95 respostas. É verdade que estávamos entusiasmadas e contando com o engajamento da comunidade surda, porém se mostrou aqui um ponto negativo da aplicação de questionários, que pode ocorrer com todo tipo de comunidade respondente: o baixo número de retornos. Uma dificuldade encontrada foi a resistência em participar da pesquisa pelo fato de a autora ser uma pessoa ouvinte – este fato foi relatado por intérpretes ouvintes e alguns surdos próximos da pesquisadora.

4.1 Perfil dos participantes

Como o questionário foi enviado a instituições de todos os estados brasileiros e Distrito Federal, a distribuição geográfica dos respondentes ficou conforme a Figura 5, sendo o Estado de Minas Gerais com o maior número de participantes, seguido dos Estados do Ceará e Rio Grande do Sul.

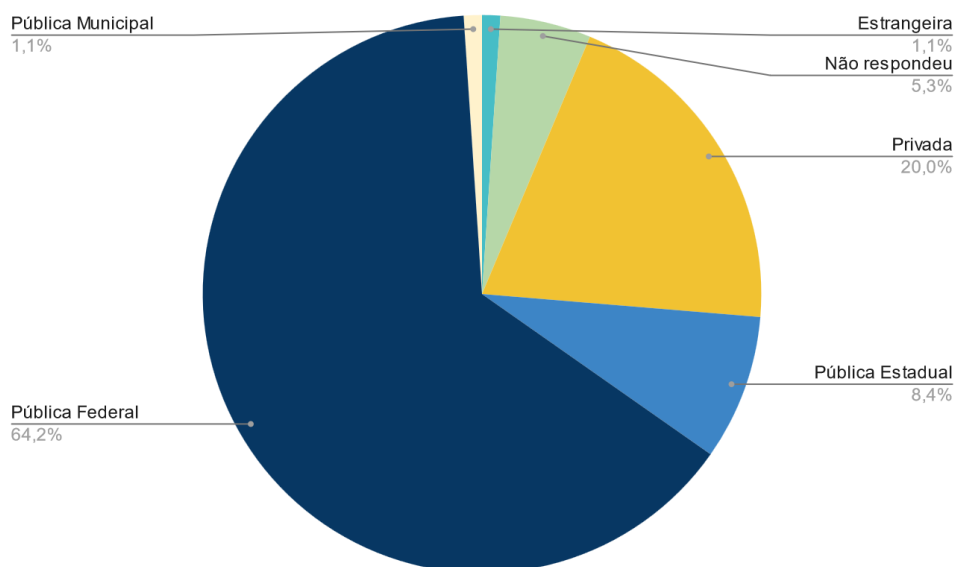
Figura 5 - Distribuição geográfica dos respondentes



Em Minas Gerais, dos 16 respondentes, 9 estudam/estudaram em instituições federais, dois em instituições estaduais, quatro em instituições privadas e uma pessoa não respondeu. O Estado do Ceará não teve nenhum respondente de instituição privada. Foram dez respondentes que estudam/estudaram em instituições federais, um em instituição estadual e três não responderam. Já no Rio Grande do Sul, a situação é um pouco diferente: oito são de instituições privadas, quatro de instituições federais e uma não respondeu. Além dos respondentes brasileiros, tivemos um respondente do Chile. Essa resposta, embora um pouco fora do esperado em questões geográficas, foi considerada, pois todas as perguntas foram respondidas. Além disso, mostra o quanto pode ser abrangente a técnica de amostragem bola de neve.

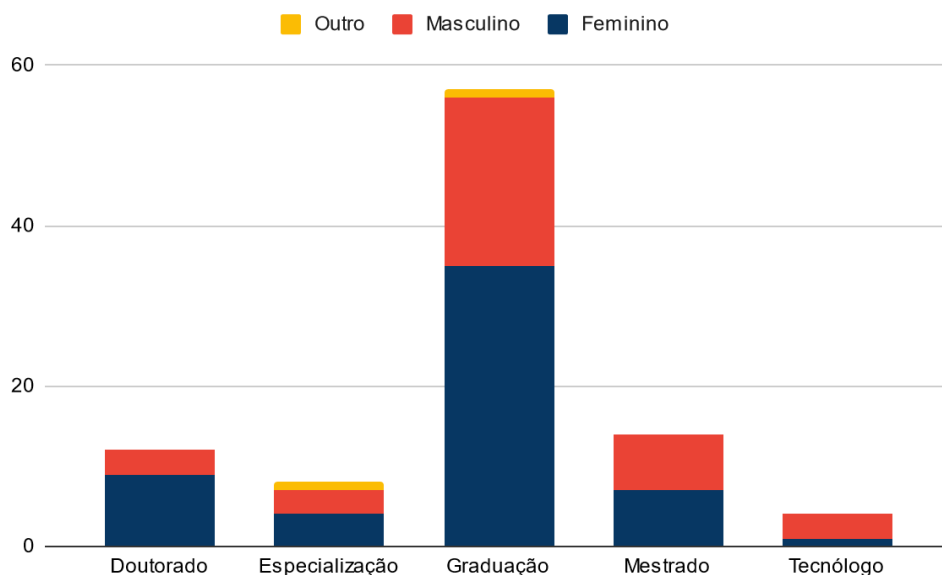
A maioria dos respondentes teve sua última formação em uma instituição pública federal, como pode ser observado na Figura 6. Embora tenhamos enviado e-mail apenas a quatro instituições privadas, esse tipo de instituição apresenta o segundo maior número de respondentes. Aqui, mais uma vez, consideramos como positiva a técnica da amostragem bola de neve, pois foram mencionadas instituições para as quais *e-mails* não foram enviados. Um fator que pode ter contribuído para a maioria dos respondentes serem provenientes de instituições públicas federais são as leis federais que mencionamos anteriormente nesta pesquisa, principalmente a Lei nº 13.409/2016, que dispõe sobre a reserva de vagas para pessoas com deficiência nos cursos técnico de nível médio e superior das instituições federais de ensino.

Figura 6 - Tipo de instituição



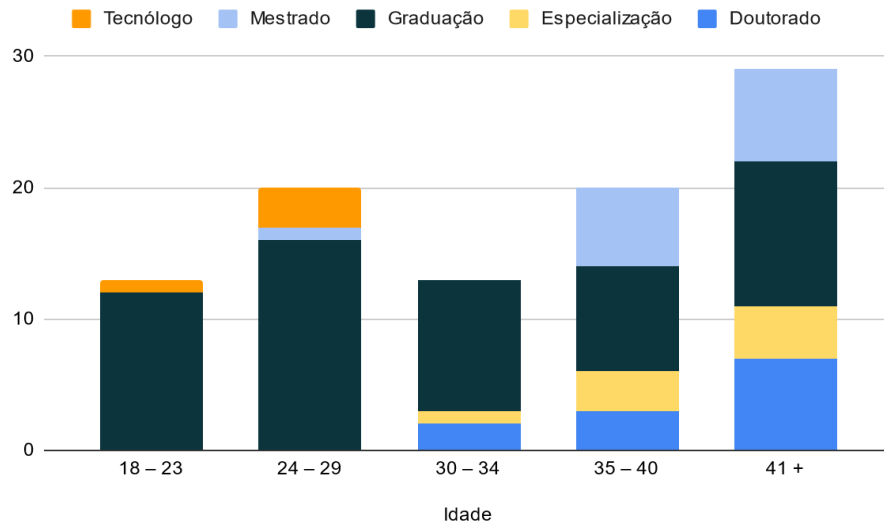
Questões de gênero são importantes e cada vez mais discutidas no meio acadêmico, por isso optamos por saber com qual gênero os participantes se identificam. A maioria dos respondentes se identifica com o gênero feminino, em quase todas as categorias de idade. O gênero feminino também é predominante em relação ao nível de formação acadêmica (Figura 7). Essa predominância feminina pode sugerir que essa parcela tende a buscar uma formação acadêmica em maior número do que as outras.

Figura 7 - Gênero e formação



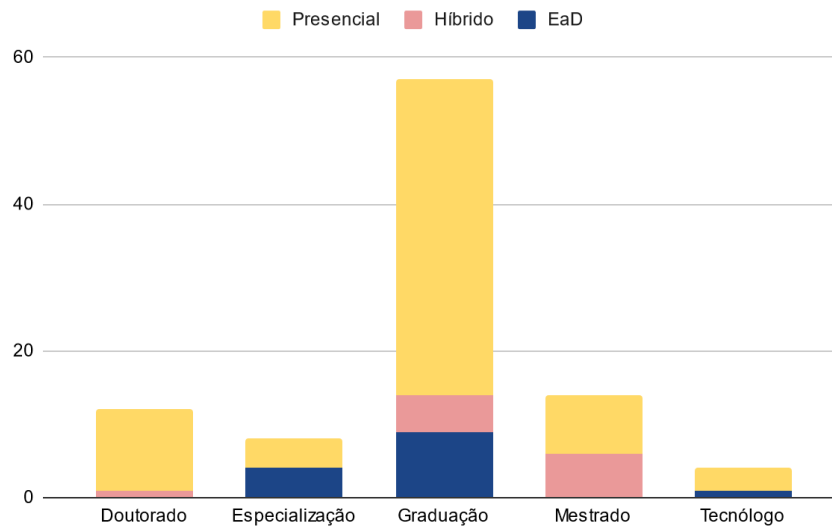
Em relação à faixa etária e formação acadêmica, conforme distribuição da Figura 8, percebemos que até a faixa de 31-34 anos, a maioria das pessoas está cursando uma graduação. Esse resultado já era esperado para a faixa de 18-23, visto que a idade para iniciar os estudos no ensino superior é de 18 anos – salvo exceções. O número de respondentes com nível de pós-graduação aumenta consideravelmente a partir da faixa de 30-34 anos. É necessário considerar que uma pessoa surda que ingressa no ensino superior já superou diversas barreiras e construiu recursos para que avançasse nesse contexto (Ansay, 2010). Dessa forma, é necessário lembrar que falar de inclusão de pessoas surdas no ensino superior implica em reconhecer os obstáculos durante a escolarização dessas pessoas – barreira linguística, ouvintismo, desconhecimento da cultura surda etc.

Figura 8 - Relação faixa etária e grau de formação



Mesmo com o avanço da modalidade de Ensino à Distância nos últimos anos, a maioria dos respondentes cursa ensino na modalidade presencial (Figura 9). Isso deve-se, também, ao fato de que a maioria destes respondentes são oriundos de universidade públicas onde a graduação e pós-graduações stricto sensu são presenciais.

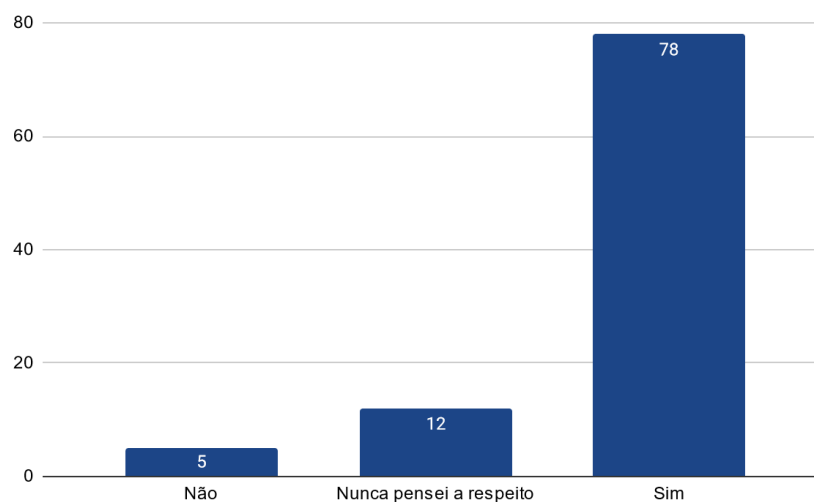
Figura 9 - Relação nível de ensino e modalidade



4.2 Participantes e sua relação com a biblioteca universitária

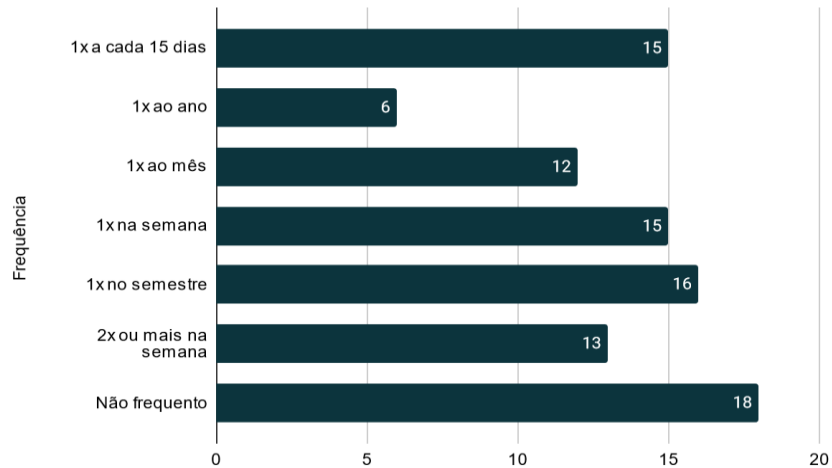
Quando perguntados se concordam que a biblioteca universitária tem importância para a formação acadêmica, a maioria dos respondentes respondeu “sim”, como pode ser observado na Figura 10. Julgamos relevante essa pergunta visto que muitos dos recursos informacionais utilizados por discentes do ensino superior são disponibilizados pela biblioteca, através de assinaturas de periódicos, bases de dados e outros recursos pertinentes à área de conhecimentos atendidas pela biblioteca.

Figura 10 - Você acha que a biblioteca universitária é importante para a sua formação acadêmica?



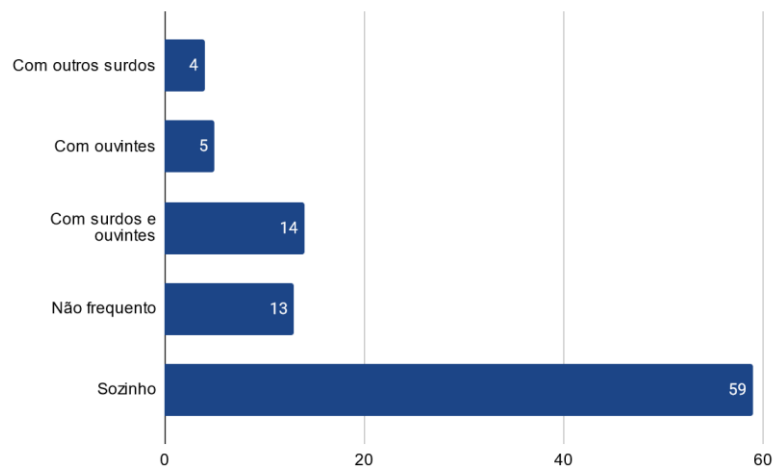
Tendo a biblioteca sua importância na formação acadêmica e, sendo a maioria dos respondentes oriundos de ensino superior presencial, analisamos a frequência com a qual as pessoas costumam ir à biblioteca da sua instituição, que pode ser observada na Figura 11. A maioria dos respondentes vai à biblioteca de sua instituição e a frequência dessas idas variam desde duas vezes na semana até uma vez no semestre. Os respondentes que não frequentam a biblioteca somam 18 pessoas. Destes, cinco cursam ensino EaD (e por isso, inferimos vir daí resposta de não frequentar), quatro cursam ensino híbrido e nove cursam ensino presencial. Metade destes respondentes cursam graduação, um cursa tecnólogo, três cursam especialização, dois cursam mestrado e três cursam doutorado.

Figura 11 - Frequência de idas à biblioteca



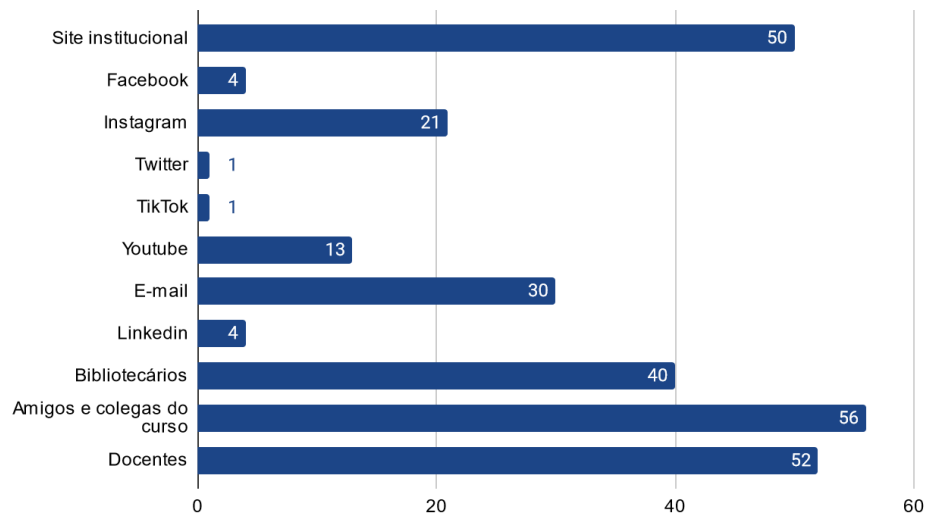
Quando perguntados sobre como costumam ir à biblioteca, a maioria costuma ir sozinha, conforme Figura 12. Aqui notamos uma pequena diferença entre a opção “Não frequento” se comparada ao resultado da pergunta anterior. Quatro respondentes que marcaram a resposta “Não frequento” (Figura 11) anteriormente, nesta pergunta migraram a resposta para “Sozinho” e um para “Com surdos e ouvintes”. Apenas quatro respondentes costumam ir à bibliotecas somente com pessoas surdas.

Figura 12 - Como costuma ir à biblioteca na maioria das vezes



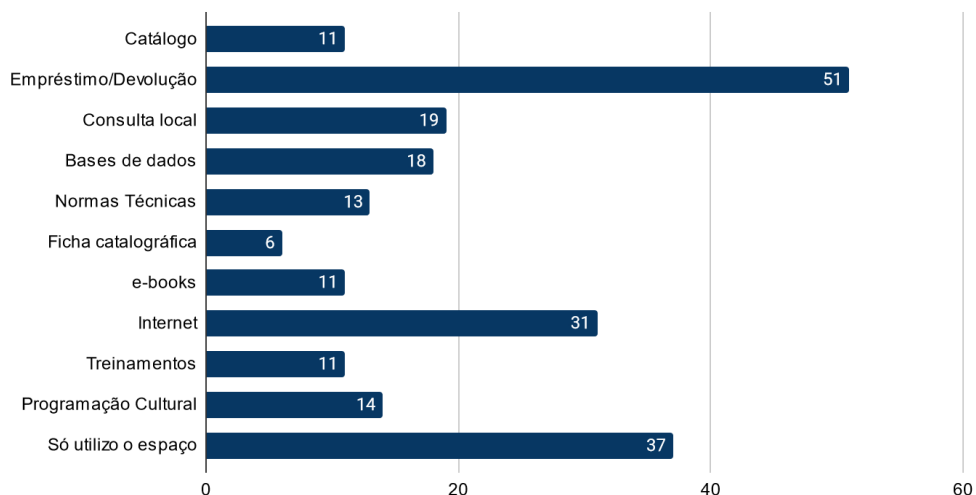
Utilizar a biblioteca requer que saibamos algumas informações. Dessa forma perguntamos como costumam se informar sobre a biblioteca, podendo selecionar mais de uma opção. A Figura 13 ilustra a preferência nos canais utilizados para obter informação sobre a biblioteca. Amigos e colegas de curso e docentes aparecem como primeiras opções, seguidas de Site Institucional e *e-mail*.

Figura 13 - Como se informa sobre a biblioteca



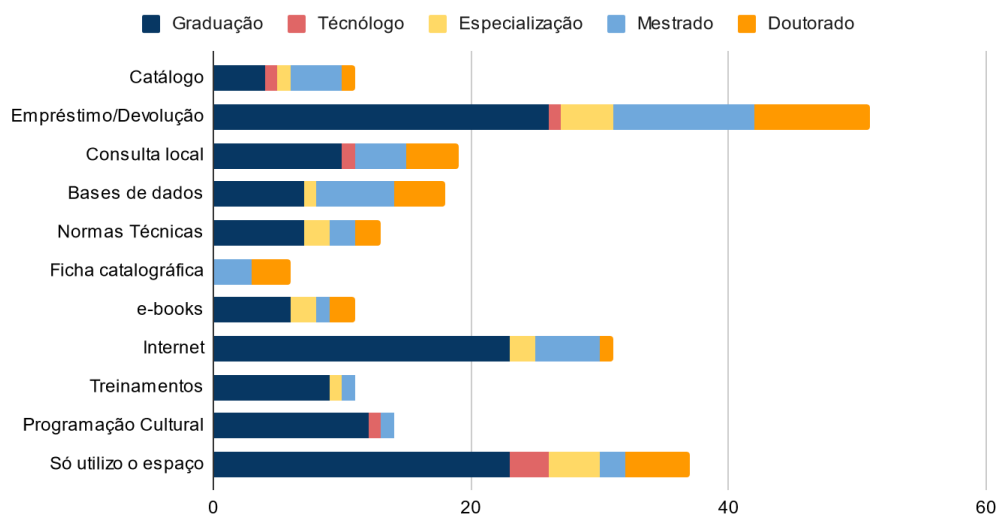
Partindo, então, para o uso da biblioteca, perguntamos sobre os recursos utilizados quando vão até o espaço, podendo marcar mais de uma opção. A maioria vai para consultar/devolver algum material emprestado, como pode ser visto na Figura 14. Muitos vão apenas para utilizar o espaço – para estudar, reuniões em grupo, encontrar amigos.

Figura 14 - Recurso utilizado quando vai à biblioteca



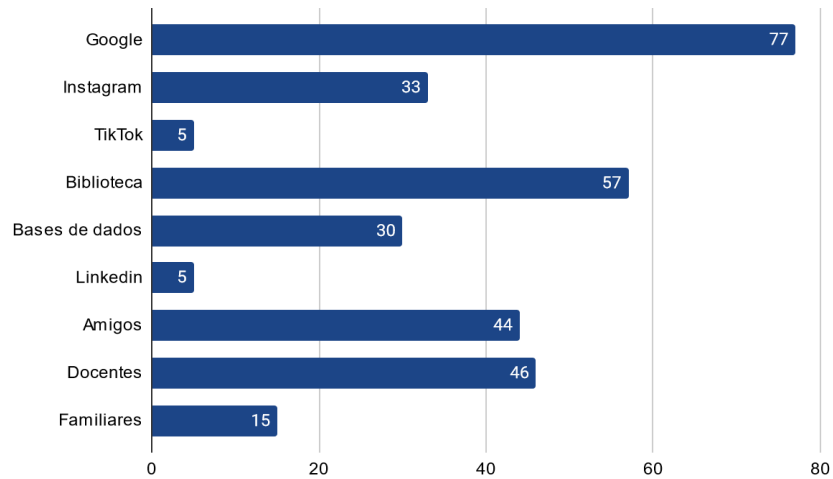
Para fins de comparação, especificamos os recursos mais utilizados em relação à formação, conforme Figura 15. O recurso mais utilizado pela graduação é Empréstimo/Devolução de materiais, seguido do espaço da biblioteca. O recurso de Ficha catalográfica é utilizado apenas nos cursos de mestrado e doutorado – o que é comum visto que é um item obrigatório na entrega de dissertações e teses. A programação cultural não é utilizada pelos respondentes com grau de doutor. Mesmo com o crescimento de e-books, principalmente depois da pandemia de Covid-19, os livros em formato eletrônico aparecem bem atrás do empréstimo de itens físicos.

Figura 15 - Recurso utilizado em relação à formação acadêmica



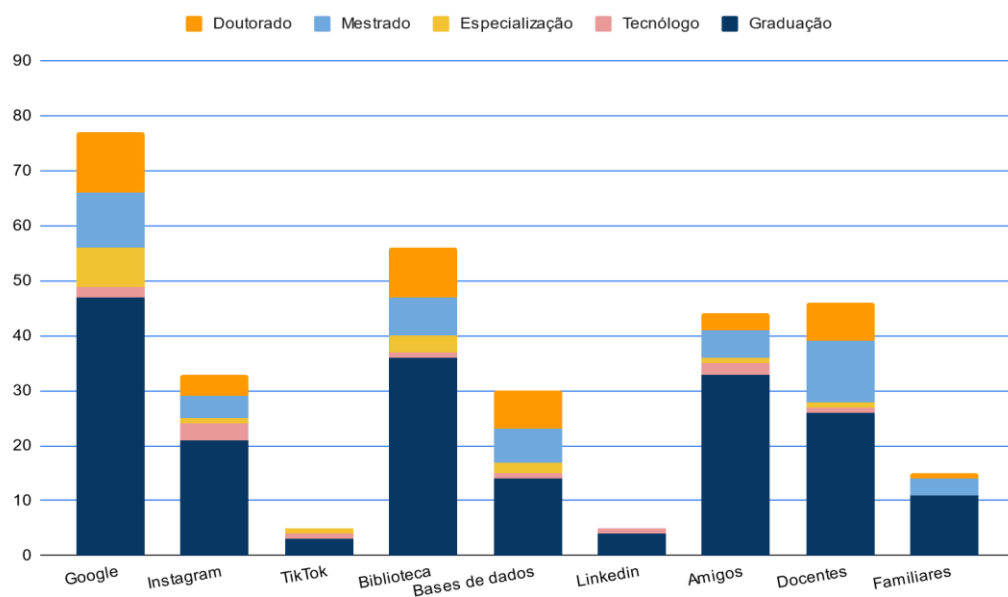
Já quando a pessoa se depara com alguma situação na qual precisa obter uma informação, os recursos utilizados estão ilustrados na Figura 16. O buscador Google foi o mais citado seguido da Biblioteca. Amigos, docentes e familiares tiveram um número expressivo de respostas.

Figura 16 - Recurso utilizado para encontrar uma informação necessária



Quando comparamos o recurso utilizado com a formação acadêmica, notamos que o buscador Google continua sendo o principal recurso na graduação, porém, em nível de mestrado, os docentes aparecem à frente do buscador, conforme Figura 17.

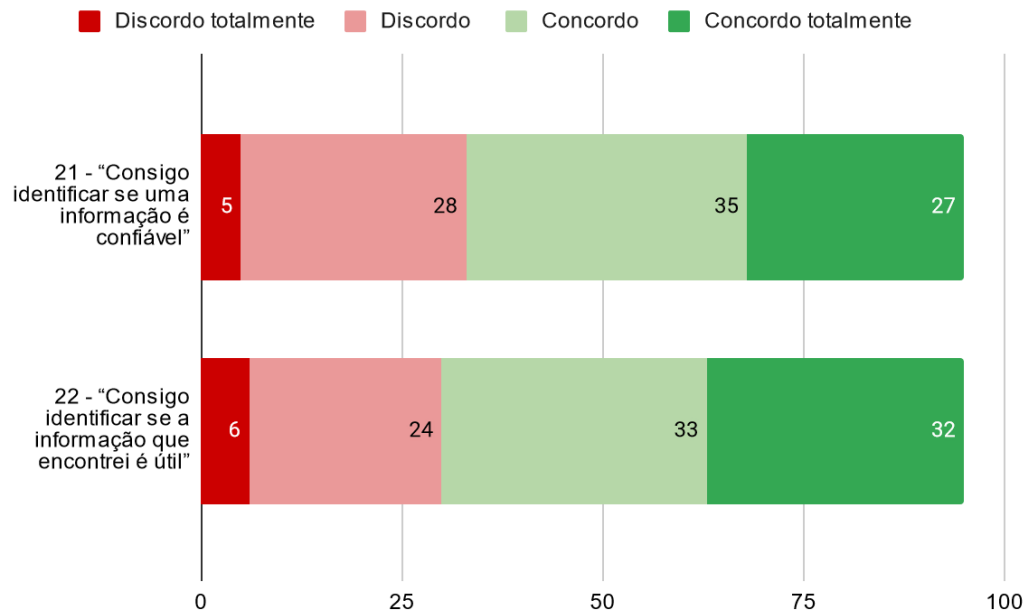
Figura 17 - Recurso utilizado para encontrar informação de acordo com a formação



Quando se trata de identificar se uma informação é confiável, a maioria concordou com a afirmação, seguida daqueles que concordam totalmente. Uma minoria discorda totalmente da

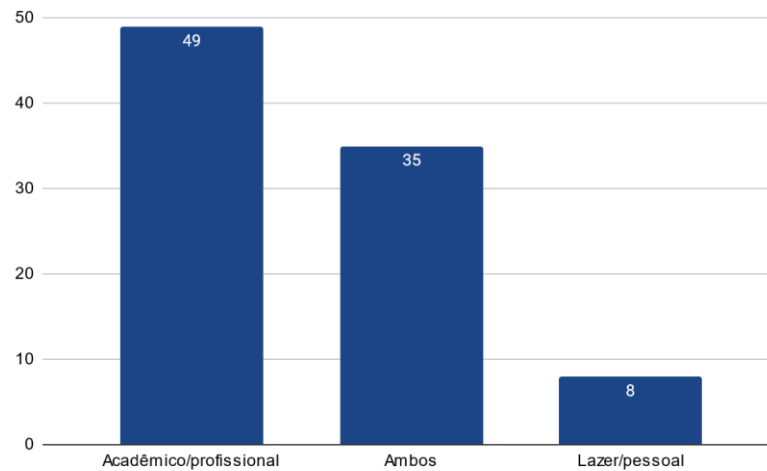
afirmação. A mesma tendência acontece na afirmação sobre considerar uma informação útil, o que pode ser observado na Figura 18

Figura 18 - Identificando uma informação confiável e uma informação útil



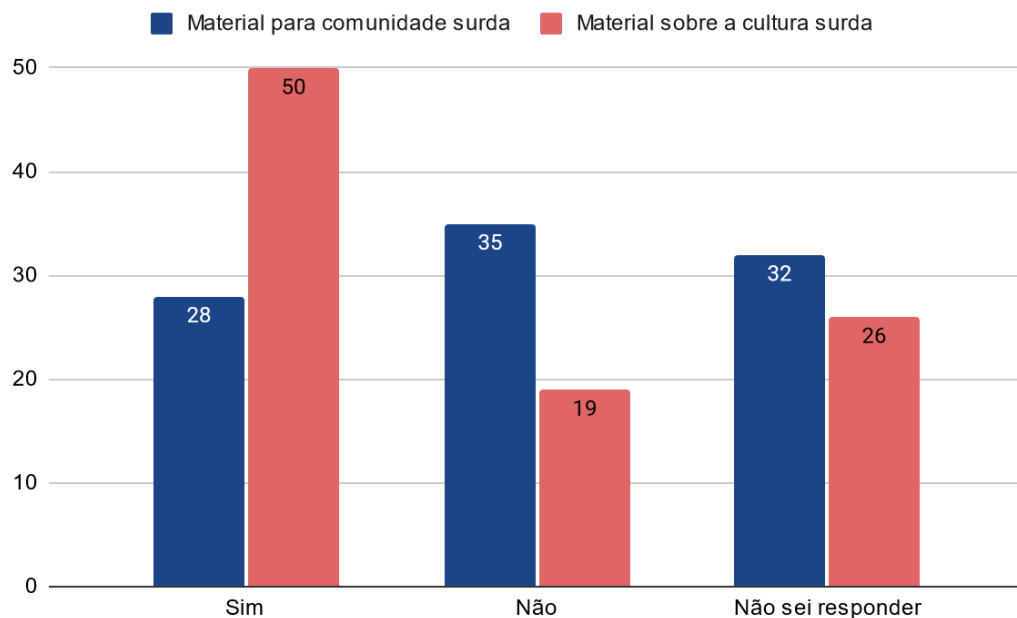
A maioria dos respondentes, quando encontra a informação que precisa, usa para fins Acadêmico/Profissional. Considerando que os respondentes estão num contexto universitário, era esperado que as informações encontradas fossem, em maioria, utilizadas para fins acadêmicos. Uma minoria usa apenas para fins de Lazer/pessoal, o que pode ser observado na Figura 19.

Figura 19 - Como usa a informação que encontra



Quando perguntados sobre o acervo da biblioteca que frequentam, mais especificamente se a biblioteca oferece materiais para e sobre a comunidade surda, as respostas ficaram distribuídas conforme Figura 20.

Figura 20 - Presença de material sobre comunidade surda e para a comunidade surda no acervo das bibliotecas frequentadas pelos participantes

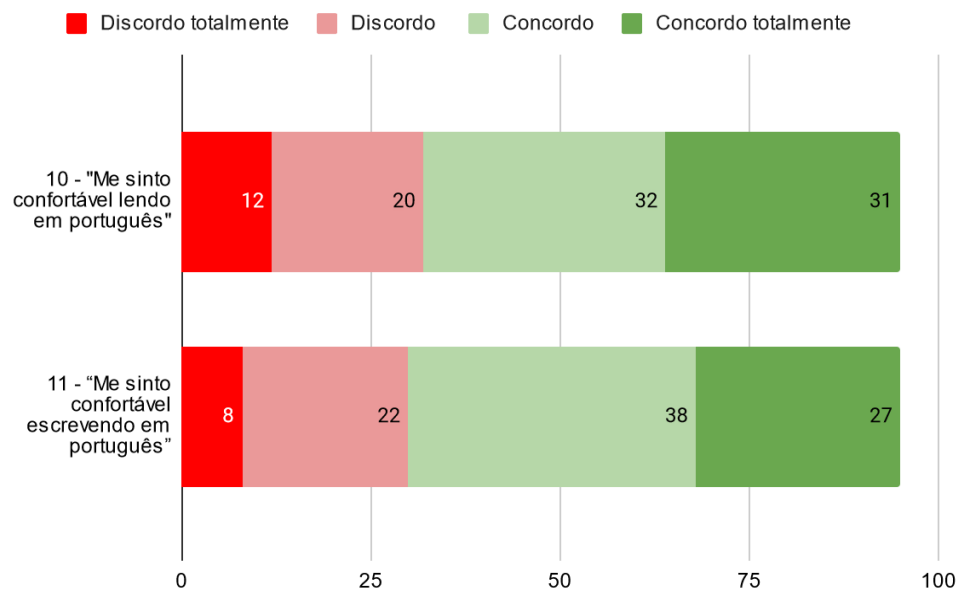


*Material para comunidade surda significa ter materiais em vídeos em Libras, livros no par Libras-Português, materiais em *Signwriting* (escrita de sinais). Material sobre cultura surda significa ter materiais de autores surdos, de literatura surda e cultura surda.

Dos respondentes que afirmaram que a biblioteca possui materiais sobre a comunidade surda, a maioria é estudante de alguma área do conhecimento relacionada à Educação, sendo: 13 estudantes do curso de Letras-Libras, oito estudantes de Pedagogia, quatro mestrandos e doutorandos em Educação, cinco mestrandos e doutorandos em Linguística ou Estudos da Tradução. Em todos esses cursos, de alguma maneira há a temática surda inserida nas matrizes curriculares. A tendência de cursos e área de conhecimento continua quando se trata de materiais para a comunidade surda, onde dos 28 respondentes, oito são estudantes de Letras-Libras e seis de Pedagogia, outros três são dos cursos de Educação, Linguística e Estudos da Tradução. Um terço das pessoas não sabem responder se a biblioteca possui material para a comunidade surda e a maioria dos respondentes afirmam que a biblioteca não possui esse tipo de material.

Como o ambiente de grande parte das bibliotecas está todo em português –a segunda língua dos surdos – consideramos pertinente perguntar o nível de conforto que os participantes da pesquisa têm com a língua portuguesa. Dessa forma, pedimos para que marcassem o nível de concordância com duas afirmativas, sendo “Me sinto confortável lendo em português” e “Me sinto confortável escrevendo em português”. Os resultados podem ser observados na Figura 21.

Figura 21 - Nível de conforto na leitura e na escrita da língua portuguesa

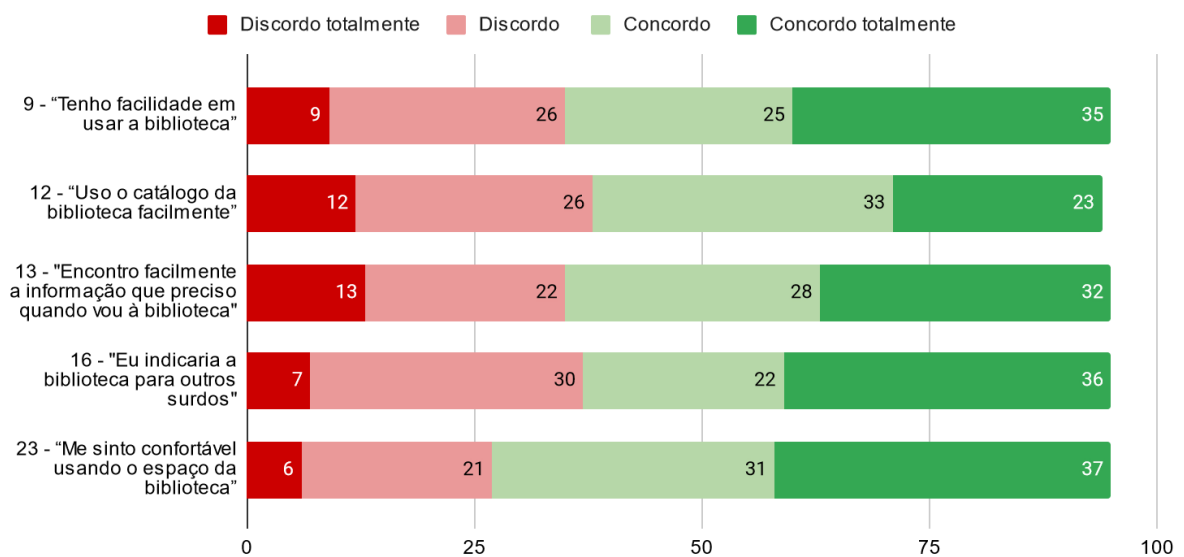


A língua de sinais não substitui a modalidade escrita da língua portuguesa (conforme indica a Lei nº 10.436/2002) e “a escrita da língua portuguesa, também faz parte do mundo surdo, indispensável aos surdos brasileiros para a escolarização, a defesa dos seus interesses e cidadania” (Karnopp, 2008, p. 6), assim, podemos observar que a maioria dos surdos em

ambiente acadêmico concorda ou concorda totalmente com as afirmações sobre escrita e leitura da língua portuguesa.

Por último, trazemos em um bloco as afirmativas sobre o uso da biblioteca (Figura 22). A maioria concorda totalmente que usa a biblioteca com facilidade. Já em relação ao uso do catálogo e sobre encontrar uma informação facilmente na biblioteca, vemos que há um número maior de discordância total em relação às outras afirmações. No geral, em todas as afirmativas o número de concordâncias é maior do que as discordâncias, o que pode apontar para um ambiente de biblioteca, de certa forma, confortável para estes surdos.

Figura 22 - Nível de concordância com as afirmações relacionadas ao uso da biblioteca



5 DISCUSSÃO

Para fins de elucidação faremos algumas inferências sobre os resultados de modo a encaixá-los nas teorias aqui propostas e como tentativa de um melhor entendimento sobre a comunidade surda diante do ambiente de uma biblioteca universitária. Embora o processo de busca por informações não ocorra isoladamente, e nem sequencialmente, optamos por separar algumas ações. As teorias podem aparecer em maior ou menor grau e/ou se sobreporem dependendo da ação analisada.

5.1 Busca de informação

A busca por informações nasce de uma necessidade do indivíduo em preencher uma lacuna a fim de “consertar” um estado anômalo de conhecimento identificado (Belkin, 1980; Dervin, 1983). Um dos passos para o preenchimento desta lacuna está no recurso utilizado para encontrar uma informação. Esse recurso, na metáfora do *sense-making*, de Dervin, pode ser considerado um ponto para o acesso ao conhecimento necessário neste contexto.

O buscador Google aparece como recurso mais utilizado para encontrar uma informação. Recursos humanos – amigos, docentes e familiares – ocupam posição de destaque frente a redes sociais como TikTok, que vem apresentando crescimento expressivo nos últimos anos. O uso de fontes humanas, nesse caso, vai ao encontro da afirmação de Connaway (2015) em que muitas pessoas obtêm informações com outras pessoas e com Wilson (Case, 2012) onde a troca de informações com as pessoas é de extrema importância mesmo quando estão utilizando sistemas automatizados. Desse modo, percebe-se que surdos têm certa preferência pela busca de recursos de forma interpessoal.

Levando-se em consideração que pode haver uma barreira linguística, é compreensível que muitas informações sejam buscadas com seus pares, pois pode haver aí um sentimento de confiança e cumplicidade. Como estamos considerando a comunidade surda acadêmica como um mundo restrito, utilizando as teorias de Chatman, é possível essa identificação de comportamento. Buscar informação com seus pares parece ser mais efetivo do que usar outras ferramentas, mesmo que de uso esperado no cotidiano – como as redes sociais, por exemplo. Aqui também destacamos a posição dos Amigos e colegas de curso, Docentes e Bibliotecários quando os surdos precisam se informar sobre a biblioteca. A maioria que marcou a opção “Amigos e colegas de curso” é estudante de Letras-Libras. No universo deste curso espera-se

que haja uma comunicação efetiva na língua de sinais – juntamente com os ouvintes. Podemos inferir um comportamento de confiança entre estes estudantes e seus pares (enquanto colegas de curso sinalizantes) quando se trata de buscar informações.

Sob a ótica do modelo de comportamento informacional de Wilson (1999), as variáveis interferentes podem influenciar positiva ou negativamente o processo de busca por uma informação. Consideramos, aqui, as variáveis demográfica, ambiental e característica da fonte, que foram possíveis de mensurar com os dados levantados a partir do questionário. Entendemos que as variáveis “psicológica” e o “papel social/interpessoal” seriam mais bem analisadas com aplicação de uma entrevista e, por isso, não as trazemos no momento.

No caso da variável “demográfica”, esta pode estar relacionada diretamente ao acesso das pessoas surdas ao ensino superior. Estudos demonstram que algumas interseccionalidades (raça, gênero, renda) podem influenciar o acesso dessas pessoas a este nível de ensino. Nesta pesquisa, como o tempo de execução foi relativamente curto por se tratar de um mestrado, não inserimos no questionário dados sobre raça, renda, moradia, situação familiar etc. pois a análise de todas essas variáveis necessitaria de um tempo maior. Dessa forma, dentre as possibilidades da variável demográfica, trazemos o gênero. Em relação ao recurso utilizado para encontrar informação, quando relacionado ao gênero, percebemos uma diferença significativa em relação às opções Docentes e Amigos. As pessoas que se identificam com o gênero feminino utilizam mais essas duas fontes de recursos humanos quando comparadas àquelas que se identificam com o gênero masculino. Mais especificamente, se tratando dessas duas fontes, menos da metade dos respondentes do gênero masculino a utilizam. Isso pode mostrar um comportamento maior de socialização das mulheres surdas com seus pares.

A variável “ambiental” são os ambientes das universidades e, mais especificamente, das bibliotecas universitárias. Quando perguntados se têm acesso à informação acadêmica em Libras, 47,4% responderam não. O que nos leva a questionar se os ambientes universitários que esses estudantes frequentam são realmente inclusivos visto essa barreira na comunicação. O número de pessoas que não frequenta a biblioteca é considerável, sendo 18,9% do total. Por outro lado, é salutar considerarmos que a maioria dos respondentes vai à biblioteca, pelo menos, uma vez ao ano e, em relação a como se sentem utilizando o ambiente, as respostas para as afirmações “Tenho facilidade em usar a biblioteca”, “Uso o catálogo da biblioteca facilmente”, “Encontro facilmente a informação que preciso quando vou à biblioteca” e “Me sinto confortável usando o espaço da biblioteca” mostram que os ambientes de bibliotecas são confortáveis a pessoas surdas, a ponto de serem indicados a outros surdos, independente de questões de acessibilidade e acervo.

A variável “característica da fonte” pode demonstrar como se comportam os diferentes níveis de formação quando precisam encontrar alguma informação e os recursos que utilizam quando vão até a biblioteca. Pessoas com níveis de formação de mestrado e doutorado não usam o TikTok como um recurso para encontrar uma informação quando necessário. A plataforma é popular entre os jovens e a faixa etária de mestres e doutores é composta, em sua maioria, por pessoas com mais de 30 anos. Pessoas com nível de mestrado preferem docentes a amigos na busca por informação, ao contrário dos graduandos, que preferem amigos a docentes. Sobre o que usam quando vão à biblioteca, o serviço de Ficha catalográfica é utilizado apenas por pessoas com níveis de mestrado e doutorado, sendo um comportamento já esperado pois esse item é obrigatório nos trabalhos acadêmicos de cursos de pós-graduação. O serviço de empréstimo e devolução de materiais é bastante utilizado por todos os níveis de formação, ficando muito à frente do uso de *e-books*, o que mostra uma preferência no uso de obras físicas.

Podemos observar, também, a “teoria do risco/recompensa”, do modelo de Wilson (1999). De acordo com o autor, esse mecanismo de ativação pode ajudar a explicar qual fonte de informação pode ser mais usada por um indivíduo. A escolha vai depender de qual e como o retorno é recebido pela pessoa no processo de busca por uma informação. No contexto dos respondentes podemos observar que as fontes humanas podem ser consideradas menos arriscadas e trazem uma maior recompensa – no caso, a informação necessária – para as pessoas surdas.

5.2 Acessando uma informação no ambiente da biblioteca

No acesso à informação, mais uma vez, a variável ambiental é significativa. Os ambientes de uma biblioteca estão, em sua maioria, todos em língua portuguesa, a L2 dos surdos. Dessa forma é pertinente medir o grau de conforto linguístico que os participantes têm em relação à leitura e escrita na língua portuguesa. A maioria se sente confortável lendo e escrevendo em português. Quem se sente mais confortável lendo e escrevendo em português acessa mais facilmente a informação que precisa quando vai até a biblioteca. O conforto que sente ao estar em um ambiente de biblioteca é intrinsecamente ligado ao tempo que ele permanece ali e a como ele irá acessar as informações neste ecossistema. A frequência com que utilizam o espaço da biblioteca pode ter relação, também, com o conforto sentido neste ambiente.

Embora apresentado em português, o catálogo da biblioteca é facilmente utilizado por 56 participantes. É, geralmente, a partir dessa ferramenta que os materiais são encontrados nos

acervos. A partir de uma busca, encontra-se o material e por isso, consideramos pertinente a pergunta sobre materiais para e sobre a comunidade surda nos acervos das bibliotecas frequentadas pelas pessoas respondentes dessa pesquisa. Do total de participantes, 50 responderam que há, nos acervos que utilizam, material sobre a cultura surda. Destes, 28 são pessoas com formação em algum curso relacionado a área de educação (Letras-Libras, Pedagogia, Educação Física, pós-graduação em Educação). A presença do acervo sobre cultura e comunidade surda era esperada em casos como este, com cursos que têm, como obrigatória, em suas matrizes curriculares a disciplina de Libras, por exemplo. Por outro lado, quando perguntados sobre a presença de material para a comunidade surda (vídeos em libras; materiais bilíngues no par libras-português; materiais em *signwriting*), a maioria dos respondentes ou a) respondeu que não há esse material no acervo (35 pessoas) ou b) não sabe responder (32 respondentes). Aqui pode haver um desconhecimento do acervo, mostrando certo distanciamento dos usuários com o acervo da biblioteca.

O acesso à informação pode ser influenciado pelo modo como as pessoas frequentam a biblioteca. Quando vão à biblioteca, 59 respondentes costumam ir sozinhos. Destes, 46 se sentem confortáveis lendo em português e 45 se sentem confortáveis escrevendo em português. Notamos que o conforto linguístico com a língua portuguesa proporciona uma autonomia nos indivíduos. Considerando que, apesar de todas as mudanças nas bibliotecas, para se tornarem um local de maior interação de pessoas, este espaço ainda é um local de introspecção no qual as pessoas buscam como forma de refúgio ou como local para realizarem suas tarefas acadêmico/profissionais. Espera-se que as pessoas frequentem esse ambiente mais sozinhas do que acompanhadas.

Dos que vão acompanhados, apenas quatro respondentes disseram frequentar a biblioteca apenas com pessoas surdas. Destes, três se sentem muito desconfortáveis lendo em português e dois se sentem muito desconfortáveis escrevendo em português. Inferimos que estas pessoas preferem ir acompanhadas de seus pares por não possuírem um conforto linguístico com a língua portuguesa. Essas pessoas não encontram facilmente o que precisam quando vão até a biblioteca e não indicariam a biblioteca para outros surdos. Ir com seus pares, nesse caso, traz uma segurança em diferentes níveis para estes participantes. Essa sensação de segurança pode ser explicada pelas teorias de Chatman.

Em relação ao *sense-making*, de Dervin, variáveis como segurança, atitudes e valores podem ser consideradas como alguns dos construtos da ponte, que ajudarão a preencher a lacuna. Ainda de acordo com Dervin, considerando que o contexto pode trazer consigo as estruturas e dinâmicas do poder da sociedade, além de cultura e da comunidade, também era

esperado que estes indivíduos, em certo grau, frequentassem a biblioteca acompanhados de seus pares.

5.3 Uso da informação

Considerando o contexto acadêmico e o de bibliotecas universitárias, era de se esperar que, quando perguntados sobre com qual finalidade usam a informação que encontram, a maioria das respostas fosse a opção “acadêmico/profissional”. Sob a ótica de Wilson, para que a informação seja usada, o caminho que uma pessoa percorre para preencher sua necessidade informacional sofre com as variáveis interferentes, passando pelos mecanismos de ativação e pelo comportamento de busca. Aqui podemos perceber que o contexto acadêmico tem forte influência no uso da informação, ou seja, o ambiente (como variável interferente) atua diretamente sobre o uso da informação. A variável demográfica, em relação ao gênero, mostra que pessoas que se identificam com o gênero feminino (33 participantes) usam mais a informação apenas para fim acadêmico/profissional do que pessoas do gênero masculino (15 participantes). Já em relação ao uso da informação para lazer, o gênero masculino apresenta pequena vantagem (4 participantes) frente ao gênero feminino (3 participantes). A categoria de gênero “outro” nesta pesquisa não parece influenciar o uso da informação.

Sob a ótica de Dervin o contexto também tem grande influência no preenchimento da lacuna. Em outro contexto, muito provavelmente, o uso da informação seria diferente. O preenchimento de uma lacuna no processo de busca por uma informação pressupõe, ainda, que a informação seja útil naquele contexto. Considerando o ambiente da biblioteca em sua maioria em língua portuguesa, era necessário compreendermos, também, se os respondentes, inseridos no contexto acadêmico, conseguem identificar se uma informação é útil. Percebemos que a maioria consegue identificar uma informação como útil. Para aqueles que discordam totalmente da afirmação, ou seja, que têm alguma dificuldade em identificar se a informação é útil, dois não frequentam a biblioteca; um, vai uma vez ao ano; um, vai uma vez ao semestre e outros dois vão a cada 15 dias. A ida frequente à biblioteca não tem relação direta com a dificuldade, nesse caso.

Em complemento, uma informação confiável também pode ajudar na caminhada rumo ao conserto da anomalia identificada e em relação ao uso da informação. A maioria dos respondentes, sendo 65%, concorda ou concorda totalmente com a afirmação sobre conseguir identificar uma informação como confiável. Em uma realidade onde a crescente de desinformação e *fake news* operam, é cada vez maior a necessidade de desenvolvimento de

competências que ajudem na identificação de informações confiáveis, sendo a pessoa bibliotecária a mediadora entre a informação e o usuário e, também, uma agente promotora do desenvolvimento dessas competências. Levando em consideração que a biblioteca é um dos recursos mais utilizados pelos participantes desta pesquisa quando precisam encontrar alguma informação, mostra-se necessário um trabalho que acolha as pessoas surdas para a promoção de ações que os ajudem a lidar com os recursos informacionais durante sua formação acadêmica.

5.4 Dificuldade encontradas

Destacamos aqui algumas dificuldades encontradas no decorrer da pesquisa. A primeira delas e, talvez a de maior relevância, foi o contato com as universidades para divulgação da pesquisa. Para além do período de greve que coincidiu com a aplicação do questionário, percebemos que algumas das instituições federais têm particularidades e outras instituições estaduais não nos forneceram um encaminhamento correto. Embora o questionário não colete nenhum dado sensível e nenhum dado que permita a identificação do respondente, algumas instituições alegaram que não poderiam fazer o encaminhamento devido à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Outras instituições pediam o preenchimento de requerimentos próprios e outras ainda pediam que a pesquisa fosse submetida ao Comitê de Ética local (mesmo já tendo sido aprovado no Comitê de Ética e Pesquisa da UFSCar). Recebemos retorno de apenas 11 instituições sobre o encaminhamento da pesquisa para a comunidade universitária surda.

Além do *e-mail*, tentamos uma abordagem em rede social para potenciais respondentes. O Instagram não se mostrou uma ferramenta efetiva para contato com pessoas surdas que pudessem responder e compartilhar a pesquisa. Na rede social referida, tivemos um retorno de dois intérpretes ouvintes, sendo um deles docente de uma instituição federal. Após a postagem dos dois, observamos o recebimento de algumas respostas no questionário. Porém, esse retorno só foi obtido pois estas duas pessoas estavam na rede social da pesquisadora. O Instagram, quando não há uma reciprocidade no “seguir” dos perfis, envia a mensagem para uma caixa de mensagem secundária, que muitas vezes não é vista por quem a recebe.

Como dificuldade encontrada também citamos o fato de a autora desta pesquisa ser uma pessoa ouvinte pesquisando sobre pessoas surdas. Observamos resistência de potenciais respondentes em participar da pesquisa, mesmo que o questionário estivesse em língua de sinais. Saber língua de sinais e ter contato com pessoas surdas, por muitas vezes, já constitui uma participação na comunidade surda. Porém, isso por si só, não justifica um sucesso pois,

dentro dessa comunidade, há pessoas – surdas e ouvintes – que são mais influentes e, portanto, mais notadas e/ou compreendidas pelos pares. Aqui podemos perceber alguns pontos das teorias de Chatman, principalmente em relação aos *insiders* e *outsiders*. Por exemplo, a autora dessa pesquisa pode ser considerada por muitos uma *outsider*, pois é uma pessoa ouvinte e, portanto, não compartilha das características do grupo – nesse caso, sendo a primeira delas, a surdez.

Outro ponto a ser destacado é que, mesmo com o questionário contendo as perguntas em vídeos em Libras, as respostas de duas questões que exigiam a escrita (Nome da instituição e Nome do curso no qual estão matriculados ou já se formaram) não foram muito bem compreendidas por alguns respondentes que a) escreveram o próprio nome no campo nome da instituição b) não preencheram o campo e c) preencheram outro dado no nome do curso. Isto, por si só, já nos mostra como o português é encarado por alguns surdos e, então, destacamos a relevância de termos perguntado como era o nível de conforto com a língua portuguesa na escrita e na leitura. Desconsideramos cinco respostas da pergunta 1 (1 - Nome da instituição onde estuda/estudou) e dez respostas da pergunta 2 (2 - Nome do curso atual/último curso que realizou). As respostas desconsideradas da pergunta 1 incluíam o nome da pessoa respondente ao invés do nome da instituição. As respostas desconsideradas da pergunta 2 incluíam textos como: “já formei”, “já formou”, “Já me formei em 2023”, “Formei Doutorado”, “Mestra” ou o campo estava sem resposta.

Por último, é importante deixarmos registrado a linha tênue entre uma pesquisa centrada no sistema e uma pesquisa centrada no usuário, quando se usa um questionário como meio de levantamento de dados. Por se tratar de um contexto de biblioteca universitária, algumas perguntas podem levar mais para o lado do sistema – a biblioteca em si – e menos para a questão do comportamento informacional de fato, mas ressaltamos que não é esta a intenção. O foco são as pessoas surdas neste contexto e as aproximações com alguns modelos de comportamento informacional visto que encontramos essa lacuna na área de Ciência da Informação. Sugerimos que pesquisas futuras, que tenham um tempo maior de desenvolvimento, sejam desenvolvidas sobre as necessidades informacionais de pessoas surdas em diferentes contextos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscamos compreender o comportamento informacional de surdos no contexto de bibliotecas universitárias, mapeando esses usuários por todo o Brasil. Foi possível identificar quais os produtos e serviços de bibliotecas mais utilizados por esse grupo de usuários e pudemos examinar como a área de Ciência da Informação tem atendido as necessidades desse grupo, mais especificamente em relação às bibliotecas universitárias.

O uso de questionário online em língua de sinais para a coleta de dados se mostrou efetivo, mas a técnica, em si, desafiadora, por não conseguirmos sanar possíveis dúvidas e, dessa forma, diminuir o número de respostas não válidas. Recomendamos fortemente que as pesquisas com pessoas surdas sejam realizadas em Língua Brasileira de Sinais, por ser a língua materna dos surdos e, por questão de acesso a esse grupo. Também recomendamos que futuros estudos possam ir além de questões de acessibilidade apenas. É preciso considerar esse grupo como usuário real com necessidades informacionais específicas em diversos contextos.

Apesar dos poucos estudos relacionando modelos de comportamento informacional com pessoas surdas, acreditamos ser perfeitamente possível trazer essas teorias para pesquisas com esse grupo, especialmente as teorias de Wilson, Dervin e Chatman, que utilizamos aqui. Acreditamos que os resultados aqui apresentados podem abrir portas para novos estudos sobre a comunidade surda e para o entendimento de suas necessidades informacionais.

A biblioteca universitária, em seu papel social, deve proporcionar o acesso a informações de qualidade provenientes de fontes seguras e as pessoas bibliotecárias devem trabalhar para que contextos de pobreza informacional sejam erradicados. Para tanto recomendamos algumas maneiras pelas quais as bibliotecas universitárias podem contribuir para a visibilidade e o empoderamento de pessoas surdas:

- (re)conhecer a presença destes usuários na comunidade acadêmica
- conhecer a comunidade e a cultura surdas
- trabalhar juntamente com pessoas surdas para a construção de produtos e serviços para esse grupo
- construir um acervo que contemple a literatura surda e a cultura surda em suas diversas formas de manifestação
- trabalhar no *advocacy* sobre a cultura surda
- trabalhar ativamente para que práticas capacitistas e ouvintistas sejam erradicadas do ambiente da biblioteca

- compreender que o conhecimento sobre a comunidade surda pode começar com a Língua Brasileira de Sinais, mas não se limita à ela.

Compreender a comunidade surda é um trabalho complexo e vai muito além de todas as leis brasileiras que garantem seus direitos, inclusive linguístico. Construir um ambiente de biblioteca realmente inclusivo para essas pessoas – e não só para elas – exige da biblioteca e de seus profissionais um olhar atento à sua comunidade e as transformações da sociedade. Este público tem, como vimos, acessado cada vez mais o ensino superior brasileiro e proporcionar o acesso ao ambiente informacional que lhes é de direito é um dever da biblioteca. Um ambiente de biblioteca que proporcione um conforto, principalmente linguístico, pode contribuir, também, com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030, da ONU.

Percebemos, com os resultados, que o ambiente de biblioteca universitária é frequentado por este grupo de discentes e que eles, inclusive, recomendam o uso da biblioteca para outros surdos. Além disso, a biblioteca também aparece como um dos principais recursos utilizados por este grupo no processo de busca por informação. Esse grupo também reconhece que a biblioteca é importante na sua formação acadêmica. Temos aí, então, subsídios que indicam a presença destes usuários nestes espaços. Eles só precisam ser reconhecidos para além de questões arquitetônicas e de tecnologias assistivas.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, Maria da Glória; OLINTO, Gilda. Biblioteconomia social na formação do bibliotecário: reflexões e análise de projetos pedagógicos no Brasil. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 28, n. e43260, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/43260>. Acesso em: 12 jul. 2024.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Sociedade e biblioteconomia**. São Paulo: Polis, 1997.

ALVES, Marcus Rei de Lima. **Biblioteca pública e pessoas em situação de rua**: elementos para a construção de uma abordagem crítica. 2024. Dissertação (Mestrado em Cultura e Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2024.

AL-ZAMAN, Md. Sayeed. A review of literature on information poverty. **GeoJournal**, Dordrecht, v. 88, n. 5, p. 4907–4920, 2023.

ANSAY, Noemi Nascimento. A Inclusão de Alunos Surdos no Ensino Superior. **InCantare**, Curitiba, v. 1, p. 1-141, 2010. Disponível em: <https://periodicos.unespar.edu.br/incantare/article/view/174/175>. Acesso em: 12 ago. 2024.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 61-78, jan./jun. 2016.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, jan./abr. 2012

BELKIN, Nicholas J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **Canadian Journal of Information Science**, London, v. 5, p. 133-143, 1980.

BELKIN, Nicholas J. Anomalous state of knowledge. *In*: FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sanda; MCKECHNIE, Lynne (ed.). **Theories of Information Behavior**. Medford: Published for the American Society for Information Science and Technology by Information Today, 2006. p. 44-48.

BERGET, Gerd; MACFARLANE, Andrew. What is known about the impact of impairments on information seeking and searching? **Journal of the Association for Information Science and Technology**, Hoboken, v. 71, n. 5, p. 596–611, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1002/asi.24256>

BOLDO, Jaqueline; SCHLEMPER, Michelle Duarte da Silva. Literatura surda: uma questão de cultura e identidade. **Transversal – Revista em Tradução**, Fortaleza, v. 4, n. 7, p. 79-92, 2018.

BOTIGLIERI, Julia Beatriz; FURNIVAL, Ariadne Chloe Mary. Comportamento informacional de mulheres no brasil sobre cesarianas: um levantamento bibliográfico. **Informação & Informação**, Londrina, v. 27, n. 1, p. 511–537, 2022. DOI: 10.5433/1981-8920.2022v27n1p511. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/44425>. Acesso em: 16 maio 2024.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 2, 7 jul. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 29 jan. 2024.

BRASIL. Lei nº 14.191, de 3 de agosto de 2021. Altera a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional), para dispor sobre a modalidade de educação bilíngue de surdos. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, p. 1, 4 ago. 2021a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114191.htm. Acesso em: 29 jan. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Educação de Surdos. **Conheça o INES**. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2021b. Disponível em: <https://www.gov.br/ines/pt-br/acesso-a-informacao-1/institucional/conheca-o-ines>. Acesso em: 29 jan. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Censo da Educação Superior 2021**: divulgação de resultados. Brasília, DF: INEP, 2022.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. **Combata o capacitismo**. Brasília, DF: Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, 2023a. Disponível em: https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2024/janeiro/Guia_Capacitismo_03_11_23.pdf. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência. **Pessoas com deficiência**: diagnóstico com base nos dados e informações disponíveis em registros administrativos, pesquisas e sistemas do Governo Federal. Brasília, DF: MDHC, 2023b. Disponível em: https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2023/novembro/copy_of_Relatorio_CGIE_PCD_23.10.2023_FINAL1.pdf. Acesso em: 10 dez. 2023.

BRITO, Fabio Bezerra de. **O movimento social surdo e a campanha pela oficialização da língua brasileira de sinais**. 2013. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.

BRITZ, Johannes J. To know or not to know: A moral reflection on information poverty. **Journal of Information Science**, v. 30, n. 3, p. 192-204, 2004.

BROPHY, Peter. **The academic library**. 2nd ed. London: Facet Publishing, 2005.

BURNETT, Gary; BESANT, Michele; CHATMAN, Elfreda A. Small worlds: normative behavior in virtual communities and feminist bookselling. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, Hoboken, v. 52, p. 536-547. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/asi.1102>. Acesso em: 10 dez. 2023.

CABRAL, Vinícius Neves de; ORLANDO, Rosimeire Maria; MELETTI, Silvia Márcia Ferreira. O Retrato da Exclusão nas Universidades Brasileiras: os limites da inclusão. **Educação & Realidade**, Porto Alegre, v. 45, n. 4, e105412, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/2175-6236105412>

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2003. **Anais [...]**. Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 15 dez. 2023.

CARDOSO, Karen Guimarães. **Produção científica sobre surdos na ciência da informação: uma análise bibliométrica nas bases de dados LISA e BRAPCI**. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2014.

CASE, Donald O. **Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior**. 3rd. ed. London: Academic Press, 2012.

CHABOT, Roger. Is the library for “every body”? Examining fatphobia in library spaces through online library furniture catalogues. **Canadian Journal of Information and Library Science**, London, v. 44, n. 2/3, p. 12-30, 2021.

CHATMAN, Elfreda A. A theory of life in the round. **Journal of the American Society for Information Science**, Hoboken, v. 50, p. 207-217, 1999.

CHATMAN, Elfreda A. Life in a small world: Applicability of gratification theory to information-seeking behavior. **Journal of the American Society for Information Science**, Hoboken, v. 42, n. 6, p. 438-449, 1991.

CHATMAN, Elfreda A. The impoverished life-world of outsiders. **Journal of the American Society for Information Science**, Hoboken, v. 47, n. 3, p. 193-206, 1996.

CHATMAN, Elfreda A. The information world of low-skilled workers. **Library and Information Science Research**, Oxford, v. 9, n. 4, p. 265-283, 1987.

CHATMAN, Elfreda A. **The information world of retired women**. Westport, CT: Greenwood, 1992.

CHATMAN, Elfreda A.; PENDLETON, Victoria, E. M. Knowledge Gap, Information-Seeking and the Poor. **The Reference Librarian**, Philadelphia, v. 23, p. 135-145, 1995. DOI: [10.1300/J120v23n49_10](https://doi.org/10.1300/J120v23n49_10)

CHENG, Chia-Wen; LIN, Weijane. How We Study Disabled People in LIS Research Area: A Systematic Content Analysis. **Proceedings of the Association for Information Science and Technology**, Hoboken, v. 60, n. 1, p. 917-919, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1002/pr2.897>

CONEGLIAN, André Luís Onório. **Análise do comportamento informacional de pós-graduandos surdos**: subsídios teórico-práticos para a organização e representação do conhecimento. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2008.

CONEGLIAN, André Luis Onório; CASARIN, Helen Castro Silva. Biblioteca inclusiva: perspectivas internacionais para o atendimento a usuários com surdez. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 7., Marília, 2006. **Anais [...]**. Marília: Unesp, 2006. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/viiencib/paper/viewFile/2485/1616>. Acesso em: 10 nov. 2023.

CONEGLIAN, André Luís Onório; PEREIRA, Ana Paula; SECO, Layara Feifer Calixto; ALCARÁ, Adriana Rosecler; BORTOLIN, Sueli. Os usuários da informação cegos, surdos e surdocegos nas bibliotecas. *In*: CASARIN, Helen de Castro Silva (ed.). **Usuários da Informação e Diversidade**. Marília: Oficina Universitária, 2021. p. 113-145.

CONNAWAY, Lynn Silipigni (comp.). **The Library in the Life of the User: Engaging with People Where They Live and Learn**. Ohio: OCLC Research, 2015. DOI: <https://doi.org/10.25333/C3SP9X>

COSTA, Amabile; BARROS, Camila Monteiro de. Biblioteca prisional e a leitura nos espaços de privação de liberdade. **Revista ACB**, Santa Catarina, v. 24, n. 2, p. 427–436, 2019. Disponível em: <https://revistaacb.emnuvens.com.br/racb/article/view/1602>. Acesso em: 29 jul. 2024.

COSTA, Joice Dias. **Práticas informacionais de sujeitos surdos na biblioteca universitária Joaquim Cardozo da UFPE**. 2021. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Centro de Artes e Comunicação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2021.

COSTA, Michelle Karina Assunção; OLIVEIRA, Dalgiza Andrade. Usuários da informação com deficiência e o papel das bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 8, n. 1, p. 95-118, 2021.

CRILLY, Jess. Diversifying, decentering and decolonising academic libraries: a literature review. **New Review of Academic Librarianship**, Abingdon, v. 30, n. 2/3, p. 112–152, 2023. DOI: 10.1080/13614533.2023.2287450

CRUZ, Alice M. Intentional integration of diversity ideals in academic libraries: a literature review. **Journal of Academic Librarianship**, Oxford, v. 45, n. 3, p. 220-227, 2019.

DE CLERK, Goedele A. M. Contributing to an Era of Epistemological Equity: A Critique and an Alternative to the Practice of Science. *In*: PAUL, Peter V.; MOORES, Donald F. (ed.). **Deaf Epistemologies: Multiple Perspectives on the Acquisition of Knowledge**: Washington, DC: Gallaudet University Press, 2012. chap. 2, p. 19-44.

DERVIN, Brenda. An overview of sense-making research: concepts, methods, and results to date. *In: INTERNATIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION ANNUAL MEETING*, Dallas, 1983.

DERVIN, Brenda. From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. *In: GLAZIER, Jack D.; POWELL, Ronald R. **Qualitative Research in Information Management***. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 1992. p. 61-84, 1992.

DERVIN, Brenda. Dervin's Sense-Making Theory. *In: AL-SUQRI, Mohammed Nasser; AL-AUFI, Ali Saif. **Information Seeking Behavior and Technology Adoption: Theories and Trends***. Hershey: Information Science Reference, 2015. Chap. 4, p. 59-80.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, Medford, v. 21, p. 3-33, 1986.

DERVIN, Brenda; REINHARD, CarrieLynn. How emotional dimensions of situated information seeking relate to user evaluations of help form sources: an exemplar study informed by sense-making methodology. *In: NAHL Diane; BILAL, Dania (ed.). **Information and Emotion: The Emergent Affective Paradigm in Information Behavior Research and Theory***. [S. l.]: Information Today Inc., 2007. Chap. 3.

DERVIN, Brenda. What methodology does to theory: sense-making methodology as exemplar. *In: FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sanda; MCKECHNIE, Lynne (ed.). **Theories of Information Behavior***. Medford: Published for the American Society for Information Science and Technology by Information Today, 2006. p. 25-30.

DINIZ, Isabel Cristina dos Santos; ALMEIDA, Ana Margarida Pisco; FURTADO, Cassia Cordeiro. Os desafios e as barreiras das bibliotecas universitárias brasileiras e portuguesas no processo de inclusão e acessibilidade. **Páginas a&b: Arquivos e Bibliotecas**, Porto, v. 3, n. esp., p. 53-74, 2017.

ELLIS, David. The effectiveness of information retrieval systems: the need for improved explanatory frameworks. **Social Science Information Studies**, Oxford, v. 4, p. 262-272, 1984.

ELLIS, David. Ellis's model of information-seeking behaviour. *In: FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sanda; MCKECHNIE, Lynne (ed.). **Theories of Information Behavior***. Medford: Published for the American Society for Information Science and Technology by Information Today, 2006. p. 138-142.

FÁVERO, Maria de Lourdes de Albuquerque. A universidade no Brasil: das origens à Reforma Universitária de 1968. **Educar em Revista**, Curitiba, n. 28, p. 17-36, jul. 2006.

FEBAB. **Instrumento de avaliação das condições de acessibilidade em bibliotecas (Checklist)**. São Paulo: Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições, 2018.

FIALHO, Janaina Ferreira; ANDRADE, Maria Eugênia Albino. Comportamento informacional de crianças e adolescentes: uma revisão da literatura estrangeira. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 36, n. 1, p. 20-34, jan. 2007.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.

FONSECA, Diego Leonardo de Souza; CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman; ZANINELLI, Thais Batista. O processo de mediação cultural e os saberes tradicionais: a biblioteca como espaço de preservação cultural dos povos indígenas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, n. 2, p. 1–20, 2022. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1802>. Acesso em: 29 jul. 2024.

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à biblioteconomia**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2007.

FORD, Nigel. **Introduction to information behaviour**. London: Facet Publishing, 2015.

FORD, Geoffrey. Progress in documentation: research in user behaviour in university libraries. **Journal of Documentation**, Bingley, v. 29, n. 1, p. 85-106, 1973. DOI: <https://doi.org/10.1108/eb026552>

FORTALECIMENTO de bibliotecas acessíveis: manual orientador. São Paulo: Mais Diferenças, 2016.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Graal, 1998.

FUJINO, Asa; CRIVELENTE, Mariana. Inclusão de pessoas com deficiência na Ciência da Informação: análise da produção científica e intercâmbio de saberes. **Informação & Informação**, Londrina, v. 27, n. 3, p. 682–704, jul./set. 2022.

GERMANO JÚNIOR, Manoel Messias Soares; SANTOS, Thaiana Barros dos; SOUZA, Claudia Barbosa dos Santos de. A importância do ensino de Libras para os discentes do bacharelado em Biblioteconomia: uma reflexão necessária. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 41., 2018, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: UFF, 2018.

GESSER, A. **LIBRAS? Que língua é essa?:** crenças e preconceitos em torno da língua de sinais e da realidade surda. São Paulo: Parábola Editorial, 2009.

GIBSON, Amelia N.; MARTIN III, John D. Re-situating information poverty: Information marginalization and parents of individuals with disabilities. **Journal of the Association for Information Science and Technology**, Hoboken, v. 70, n. 5, p. 476-487, 2019.

GOMES, Vagner Ivan de Alencar; SILVA Silvana Souza da; OLIVEIRA, Solange Gomes Toscano de; BARBOSA, Claudia Cristina Oliveira de Lima; BARBOSA NETO, Pedro Alves. Comportamento informacional dos idosos através dos meios de comunicação. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. especial, p. 8–28, 2 nov. 2017. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/28408/1/2017_art_viagomesssilva.pdf. Acesso em: 16 maio 2024.

GROVES, Robert M.; FOWLER JR, Floyd J.; COUPER, Mick, P.; LEPKOWSKI, James M.; Singer, ELEANOR; Tourangeau, ROGER. **Survey Methodology**. Hoboken: John Wiley & Sons, 2004.

HANK, Carolyn; JORDAN; Mary Wilkins; WILDEMUTH, Barbara M. Survey Research. *In*: WILDEMUTH, Barbara M. **Applications of social research methods to questions in information and library science**. Westport: Libraries Unlimited, 2009.

IBGE. **Censo Demográfico**: População residente por tipo de deficiência permanente. Rio de Janeiro: IBGE, 2010. Disponível em: <https://sidra.ibge.gov.br/tabela/1495>. Acesso em: 15 out. 2023.

IBGE. **Um em cada quatro idosos tinha algum tipo de deficiência em 2019**. Rio de Janeiro: Agência IBGE Notícias, 2021. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/31447-um-em-cada-quatro-idosos-tinha-um-tipo-de-deficiencia-em-2019>. Acesso em: 15 out. 2023.

IFLA. **Guidelines for Library Services to Deaf People**. 2nd ed. The Hague: IFLA, 2004. (IFLA Professional Reports, 62).

IFLA. **IFLA Trend Report 2021 Update**. The Hague: IFLA, 2021. Disponível em: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/1830/1/IFLA%20TREND%20REPORT%202021%20UPDATE.pdf>. Acesso em: 3 ago. 2023.

INSTITUTO PRÓ-LIVRO. **Retratos da Leitura no Brasil**. 5. ed. São Paulo: IPL, 2020.

JAEGER, Paul. T.; BERTOT, John Carlo. The ADA and Inclusion in Libraries: Libraries have been and continue to be the champions for access. **American Libraries Magazine**, Chicago, 5 oct. 2015. Disponível em: <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/ada-inclusion-in-libraries/>. Acesso em: 15 jan. 2024.

JAEGER, Paul T.; BURNETT, Gary. **Information Worlds: Social Context, Technology, and Information Behavior in the Age of the Internet**. New York: Routledge, 2010.

JONES, Emily P.; MANI, Nandita S.; CARLSON, Rebecca B.; WELKER, Carolyn G.; CAWLEY, Michelle; YU, Fei. Analysis of anti-racism, equity, inclusion and social justice initiatives in library and information science literature. **Reference Services Review**, Bingley, v. 50, n. 1, p. 81-101, 2022. DOI: 10.1108/RSR-07-2021-0032

KARASIC, V. From commons to classroom: the evolution of learning spaces in academic libraries. **Journal of Learning Spaces**, Greensboro, v. 5, n. 2, p. 53-60, 2016. Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1152653.pdf>. Acesso em: 20 maio 2023.

KARNOPP, Lodenir. **Literatura surda**. Florianópolis: UFSC, 2008.

KUHLTHAU, Carol Collier. Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 361-371, jun. 1991.

LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. [S. l.]: Grupo GEN, 2021.

LIMA, Dandara Baçã de Jesus. A neolegislação da pessoa com deficiência e a aplicação no ambiente bibliotecário. *In*: SPUDEIT, Daniela; MORAES, Marielle de. **Biblioteconomia social: epistemologia transgressora para o século XXI**. São Paulo: ABECIN, 2018. p. 159-168.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

LINDERMAN, Albert. **The influence of deaf culture on the sense-making of deaf americans**. 1996. Paper presented at a non-divisional workshop held at the meeting of the International Communication Association, Chicago.

LINDEMANN, Catia Rejane. Bibliotecas Prisionais: da prática bibliotecária à jurisprudência do livro e da leitura atrás das grades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, p. 1–27, 2020. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1485>. Acesso em: 29 jul. 2024.

LOURENÇO DE JESUS, Deise; CUNHA, Murilo Bastos da. A evolução do makerspace: uma revisão de literatura. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 28, n. 4, p. 119580, 2022. DOI: 10.19132/1808-5245284.119580. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/119580>. Acesso em: 3 ago. 2023.

MAIORANA-BASAS, Michella; PAGLIARO, Claudia M. Technology Use Among Adults Who Are Deaf and Hard of Hearing: A National Survey. **The Journal of Deaf Studies and Deaf Education**, Cary, v. 19, n. 3, p. 400-410, July 2014. DOI: <https://doi.org/10.1093/deafed/enu005>

MARQUETE, Veronica Francisqueti; MARCON, Sonia Silva; TESTON, Elen Ferraz; REIS, Pamela dos; VIEIRA, Viviane Cazetta de Lima; OLIVEIRA, Magda Lúcia Félix de; SILVA, Eraldo Schunk; FRANÇA, Inácia Sátiro Xavier de. Conhecimento e comportamentos de pessoas surdas em relação às infecções sexualmente transmissíveis. **Revista Baiana de Enfermagem**, Salvador, v. 37, n. e48170, 2023.

MEDEIROS, F. G. G.; PRESSER, N. H. Informação e inclusão social: perspectivas possíveis. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 7, n. 1, p. 19-33, jan./ abr. 2020. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/9282/7404>. Acesso em: 28 abr. 2024.

MIGLIOLI, S. **Apropriação da informação por surdos no ambiente web à luz da Ciência da Informação**. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.

MOUNTY, Judith L.; PUCCI, Concetta T.; HARMON, Kristen C. How Deaf American Sign Language/English Bilingual Children Become Proficient Readers: An Emic Perspective. **The Journal of Deaf Studies and Deaf Education**, Cary, v. 19, n. 3, p. 333–346, July 2014. DOI: <https://doi.org/10.1093/deafed/ent050>

MUCCINI, Patrícia; NEVES, Emmanuel Fritz; RODRIGUES, Nicolas Brukiewa; GONÇALVES, Adriano; MORAES, Clarissa Kellermann de. Libras na BU: uma proposta de biblioteca bilíngue por meio de um programa de extensão. **Revista ACB:**

Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 28, n. 1, p. 1-15, jan./dez., 2023.

NASSER, Luiza Arantes. Lugar para estar: a frequência de pessoas em situação de rua na biblioteca pública. **TRAVESSIA: Revista do Migrante**, Florianópolis, ano 35, n. 93, jan./abr. 2022.

O'DONNELL, Patrick; ANDERSON, Lorraine. The University Library: Places for Possibility. **New Review of Academic Librarianship**, Oxon, v. 28, n. 3, p. 232-255, 2022. DOI: 10.1080/13614533.2021.1906718

PERLIN, Gladis. T. T. Identidades surdas. *In*: SKLIAR, Carlos. (org.). **A surdez: um olhar sobre as diferenças**. 8. ed. Porto Alegre: Mediação, 2016. p. 51-74.

PEREIRA, Ana Paula; MIRANDA, Ana Maria Mendes; ALCARÁ, Adriana Rosecler. O bibliotecário e as habilidades para a formação da competência em informação de pais de surdos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 17, p. 1-19, jul. 2021.

PETTIGREW, Karen E.; FIDEL, Raya; BRUCE, Harry. Conceptual frameworks in information behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, Medford, v. 35, p. 43–78, 2001.

QUADROS, Ronice Muller de. Educação de surdos: a aquisição da linguagem. [S. l.]: Grupo A, 1997.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009.

SAAR, Michael; ARTHUR-OKOR, Helena. Reference Services for the Deaf and Hard of Hearing. **Reference Services Review**, Bingley, v. 4, n. 3, p. 434–452, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1108/rsr-12-2012-0083>.

SANTOS, Mariana Augusta Martins; CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman. Comportamento informacional de mães surdas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 19, p. 1–25, 2023. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1897>. Acesso em: 16 maio 2024.

SANTOS, Natália Gomes. **Desigualdade e Pobreza: análise da condição de vida da pessoa com deficiência a partir dos indicadores sociais brasileiros**. 2020. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2020. Disponível em: http://www.uel.br/pos/ppedu/images/stories/downloads/teses/2020/SANTOS_-_Natalia_gomes.pdf. Acesso em: 15 jan. 2024.

SANTOS, Sylvana Karla da Silva de Lemos. Práticas informacionais de pessoas surdas. **Revista Informação na Sociedade Contemporânea**, Natal, v. 6, p. 1-13, 2022. DOI: <http://doi.org/10.21680/2447-0198.2022v6n0ID27662>

SAVOLAINEN, Reijo. Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of “way of life”. **Library & Information Science Research**, Oxford, v. 17, n. 3, p. 259-294, jun. 1995.

SAVOLAINEN, Reijo. Information Behavior and Information Practice: Reviewing the “Umbrella Concepts” of Information-Seeking Studies. **The Library Quarterly**, Chicago, v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007.

SAVOLAINEN, Reijo. Information use as gap-bridging: The viewpoint of sense-making methodology. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, Hoboken, v. 57, n. 8, p. 116-1125, 2006.

SCHIFF, Debra. Information behaviors of deaf artists. **Art Documentation**, Chicago, v. 29, n. 2, p. 44-47, 2010.

SCHWARTZMAN, Simon. **As teorias da universidade brasileira**. [S. l.: s. n.]: 1984. Disponível em: <https://www.schwartzman.org.br/simon/teorias.htm>. Acesso em: 15 fev. 2024.

SETA, Renata. Deficiências invisíveis, deficiências ocultas, neurodivergências e doenças raras: fundamental falar sobre isso! *In*: FE PUBLICA. Campinas, 10 jul. 2024. Disponível em: <https://www.fe.unicamp.br/fe-publica/publicacoes/deficiencias-invisiveis-deficiencias-ocultas-neurodivergencias-e-doencas>. Acesso em: 20 ago. 2024.

SKLIAR, Carlos. (org.). **A surdez: um olhar sobre as diferenças**. 8. ed. Porto Alegre: Mediação, 2016.

SILVA, Arlete Ferreira da; SPUDEIT, Daniela. **Bibliotecas inclusivas: o que posso fazer para a inclusão das pessoas com deficiência visual?** São Paulo: ABECIN Editora, 2020. 185 p. Disponível em: <https://portal.abecin.org.br/editora/article/view/219>. Acesso em: 20 abr. 2024.

SILVA, Cícero Carlos de Oliveira da; BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues. Percepções sobre biblioteca inclusiva. **Folha de Rosto**, Juazeiro do Norte, v. 1, n. 1, p. 30-43, 2015.

SILVA, Franciéle Carneiro Garcês da. **Bibliotecári@s negr@s: Perspectivas feministas, antirracistas e decoloniais em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. 1. ed. Florianópolis: Rocha; Selo Nyota, 2021.

SILVA, Franciéle Carneiro Garcês da; SALDANHA, Gustavo Saldanha. Biblioteconomia Negra Brasileira: caminhos, lutas e transformação. **Tendências Da Pesquisa Brasileira Em Ciência Da Informação**, [s. l.], v. 12, p. 1-24, 2019.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Perspectivas sociais em Biblioteconomia: percepções e aplicações. *In*: SPUDEIT, Daniela Fernanda Assis de Oliveira; MORAES, Marielle Barros de (org.). **Biblioteconomia social: epistemologia transgressora para o Século XXI**. São Paulo: ABECIN Editora, 2018. p. 25-48.

SILVA-JEREZ, Nelson Sebastian. **Comportamento informacional cotidiano de adolescentes**. 2016. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2016.

SOUZA, Esther de Oliveira; FARIA, Juliana Guimarães; LIMA, Layane Rodrigues de; MARTINS, Inés. Conteúdo Digital em Língua Brasileira de Sinais: Um Estudo dos Canais Brasileiros de Pessoas Surdas no YouTube. **Comunicação e Sociedade**, Sao Bernardo Do Campo, v. 43, n. e023001, p.2-17, 2023. DOI: [https://doi.org/10.17231/comsoc.43\(2023\).4102](https://doi.org/10.17231/comsoc.43(2023).4102)

SOARES, Alessandra Assis de Oliveira; TEIXEIRA, Lilian Aguilar. Relato do processo de criação da BiblioÓca, a primeira biblioteca indígena do Mato Grosso. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 29., 2022. **Anais [...]**. São Paulo: FEBAB, 2022. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/cbbd2022/article/view/2627>. Acesso em: 29 jul. 2024.

SUTTON-SPENCE, Rachel; MACHADO, Fernanda de Araújo; MACIEL, Anna Luiza; QUADROS, Ronice Muller de. Antologias Literárias em Libras. **Dossiê Fórum linguístico**, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 5505-5525, out./dez. 2020.

TAVARES, Mércia. Cultura e Surdez: um diálogo a partir de Foucaut. *In*: SEMINÁRIO DE LINGÜÍSTICA APLICADA, 9., 2006, São Paulo. **Anais [...]**. Salvador: UFBA, 2006. Disponível em: http://leffa.pro.br/tela4/Textos/Textos/Anais/Vozes_Olhares_Silencios_Anais/Linguistica/MERCA%20pronto.pdf. Acesso em: 24 fev. 2024.

TIDLINE, Tonyia J. Dervin's sense-making. *In*: FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sanda; MCKECHNIE, Lynne (ed.). **Theories of Information Behavior**. Medford: Published for the American Society for Information Science and Technology by Information Today, 2006. p. 113-117.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis; APB, 1989.

VIDAS NEGRAS COM DEFICIÊNCIA IMPORTAM. **A Situação das Pessoas Negras com Deficiência no Brasil**. Londres: Minority Rights Group International, mar. 2023. Disponível em: https://minorityrights.org/wp-content/uploads/2023/03/MRG_Brief_Brazil_PORT-1.pdf. Acesso em: 13 ago. 2024.

VINUTO, Juliana. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. **Temáticas**, Campinas, v. 22, n. 44, p. 203–220, 2014. DOI: 10.20396/tematicas.v22i44.10977. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/tematicas/article/view/10977>. Acesso em: 9 maio. 2024.

WELLICHAN, Danielle Silva Pinheiro; MANZINI, Eduardo José. Usuários da informação com deficiência em bibliotecas: uma análise da produção científica em Biblioteconomia e Ciência da Informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 27, n. 3, 2021.

WELLICHAN, Danielle Silva Pinheiro; LINO, Carla C. Tescaro Santos; MANZINI, Eduardo José. Biblioteca na vida acadêmica de um estudante surdo: um relato de experiência. **InCID**:

Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 12, n. 2, p. 284–304, 2021.

WILDEMUTH, Barbara M. Sampling for Extensive Studies. *In*: WILDEMUTH, Barbara M. **Applications of social research methods to questions in information and library science**. Westport: Libraries Unlimited, 2009. Chap. 13.

WILDEMUTH, Barbara. M.; CASE, Donald O. Early Information Behavior Research. **Bulletin of the ASIST**, Silver Spring, v. 36, n. 3, p. 35–38, 2010.

WILSON, Patrick. **Second-hand knowledge**: An inquiry into cognitive authority. Westport, CT: Greenwood Press, 1983.

WILSON, Thomas D. Approaches to information-seeking behaviour in psychology: a comparison of early and contemporary studies. **Information Research**, Boraas, v. 29, n. 1, p. 34-53, 2024.

WILSON, Thomas D. Evolution in information behavior modeling: Wilson's model. *In*: Fisher, Karen E.; ERDELEZ, Sanda; MCKECHNIE, Lynne (ed.). **Theories of Information Behavior**. Medford: Published for the American Society for Information Science and Technology by Information Today, 2006. p. 31-36.

WILSON, Thomas D. Fifty years of information behavior research. **Bulletin of the American Society for Information Science and Technology**, Silver Spring, v. 36, n. 3, p. 27–34, fev. 2010.

WILSON, Thomas D. Human Information Behavior. **Information Science Research**, [s. l.], v. 3, n. 2, p. 49-56, 2000.

WILSON, Thomas D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, Bingley, v. 55, n. 3, p. 249–270 June 1999.

WORLD FEDERATION OF THE DEAF. **Guidelines for Achieving Sign Language Rights**: A WFD Advocacy Toolkit. Helsinki: WFD, 2023. Disponível em: <http://wfdeafnew.wpenginepowered.com/wp-content/uploads/2023/08/Guidelines-for-achieving-sign-language-rights.pdf>.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

O questionário contém questões em vídeos e pode ser acessado no link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeaPBHDtF0e1SG1pGyqV1eGejaYsTYJRxa95uYLX8MrZ1z-A/viewform?usp=sf_link

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE SURDOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

1 - Nome da instituição onde estuda/estudou

2 - Nome do curso atual/último curso que realizou

3 - Em qual nível de ensino se enquadra seu curso atual/ou último curso que realizou?

- Tecnólogo
- Graduação
- Mestrado
- Doutorado
- Especialização

4 - Modalidade do curso

- Presencial
- EaD
- Híbrido

5 - Você usa a biblioteca com que frequência?

- 1x na semana
- 2x ou mais na semana
- 1x a cada 15 dias
- 1x ao mês
- 1x no semestre
- 1x ao ano
- Não frequento

6 - Você tem acesso a assuntos acadêmicos em Libras?

- Sim
- Não

7 - Como você costuma ir à biblioteca na maioria das vezes?

- Sozinho
- Com outros surdos
- Com ouvintes
- Com surdos e ouvintes
- Não frequento

8 - O que você usa quando vai à biblioteca?

- Catálogo
- Empréstimo/Devolução
- Consulta local (apenas consultar um material sem emprestar)
- Bases de dados (Periódicos Capes, Scielo, Web of Science, Scopus...)
- Normas Técnicas (ABNT, APA, Vancouver...)
- Ficha catalográfica
- e-books
- Internet
- Treinamentos
- Programação Cultural (Roda de conversa, clube do livro, palestras...)
- Só utilizo o espaço (para estudar, reuniões em grupo, encontrar amigos...)

9 - “Tenho facilidade em usar a biblioteca”

10 - "Me sinto confortável lendo em português"

11 - “Me sinto confortável escrevendo em português”

12 - “Uso o catálogo da biblioteca facilmente”

13 - "Encontro facilmente a informação que preciso quando vou à biblioteca"

14 - Quando encontra o que precisa, usa com qual objetivo?

- Lazer/pessoal
- Acadêmico/profissional
- Ambos

15 - Você acha que a biblioteca universitária é importante para a sua formação acadêmica?

- Sim
- Não
- Nunca pensei a respeito

16 - Você indicaria a biblioteca para outros surdos?

17 - Como você se informa sobre a biblioteca?

- Site institucional
- Facebook
- Instagram
- Twitter
- TikTok
- Youtube
- E-mail
- LinkedIn
- Bibliotecários
- Amigos e colegas do curso
- Docentes

18 - O que utiliza quando quer encontrar alguma informação? (Selecione quantas opções desejar)

- Google
- Instagram
- TikTok
- Biblioteca
- Bases de dados
- LinkedIn
- Amigos
- Docentes
- Familiares

19 - A biblioteca da sua instituição possui material sobre a temática da comunidade surda no acervo? (Exemplo: Cultura surda, literatura surda, autores surdos...)

- Sim
- Não
- Não sei responder

20 - A biblioteca da sua instituição possui material para a comunidade surda no acervo? (Exemplo: vídeos em Libras, livros em sign writing...)

- Sim
- Não
- Não sei responder

21 - “Consigo identificar se uma informação é confiável”

22 - “Consigo identificar se a informação que encontrei é útil”

23 - “Me sinto confortável usando o espaço da biblioteca”

24 - Cidade/Estado

25 - Idade

- 18 – 23
- 24 – 29
- 30 – 34
- 35 – 40
- + 41

26 - Você se identifica com qual gênero?

- Feminino
- Masculino
- Outro