

Recebido em: 11-08-2023

Aceito em: 10-01-2024

SERVIÇOS INFORMACIONAIS PARA ESTUDANTES COM NECESSIDADES EDUCACIONAIS ESPECÍFICAS: cenários da Biblioteca Central da Universidade do Estado de Santa Catarina

Celina Silveira Medeiros¹
Lourival José Martins Filho²

Resumo: Os serviços informacionais são desenvolvidos para suprir as necessidades informacionais dos interagentes, com esse entendimento a pesquisa objetiva analisar os serviços informacionais oferecidos pela Biblioteca Central da Universidade do Estado de Santa Catarina para contemplar as demandas informacionais dos estudantes com necessidades educacionais específicas. Assim, apresenta-se a Biblioteca Central da universidade com ênfase nos serviços informacionais e as interfaces com Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva; discute-se sobre Estudos de Usuário e Ciência da Informação na relação com a Educação e o papel da Biblioteca Universitária no atendimento a pessoas com necessidades educacionais específicas; contextualiza-se o perfil dos estudantes com necessidades educacionais específicas, as expectativas relacionadas aos serviços informacionais, as impressões da coordenação da Biblioteca Central e é proposto um Programa de Competência em Informação para os estudantes com necessidades educacionais específicas da universidade. A pesquisa teve natureza aplicada, classificando-se como descritiva e exploratória em relação aos objetivos, a abordagem do problema foi quali-quantitativa. Os resultados demonstram que os serviços informacionais oferecidos pela Biblioteca Central contemplam as demandas informacionais da maioria dos respondentes, mas a biblioteca não conta com setor específico para o atendimento destes estudantes e ainda não possui Política de Acessibilidade. Destaca-se a presença de um Grupo de Trabalho em Acessibilidade e apoio do Núcleo de Acessibilidade Educacional da universidade.

Palavras-chave: Serviços informacionais. Biblioteca Central da Universidade do Estado de Santa Catarina. Biblioteca Universitária. Necessidades Educacionais Específicas. Competência em Informação.

1 INTRODUÇÃO

Na contemporaneidade a Biblioteca Universitária (BU) ainda assume um papel fundamental no processo de formação de pessoas para as diversas áreas do conhecimento. Os serviços informacionais disponibilizados pela BU fazem parte do caminho que os estudantes universitários percorrem rumo ao sua formação.

Os estudantes aprendem de diferentes modos, apresentam singularidades. No caso dos estudantes com necessidades educacionais específicas (NEE), “um problema (físico, sensorial,

¹ Mestra em Gestão de Unidades de Informação pela Universidade do Estado de Santa Catarina. Graduanda em Licenciatura em Pedagogia na Faculdade Municipal de Palhoça. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2033-4708>. Contato: cm.celinamedeiros@gmail.com.

² Doutor em Teologia pela Faculdade EST. Professor titular da Universidade do Estado de Santa Catarina. OrcId: <https://orcid.org/0000-0002-8464-7236>.



intelectual, emocional, social ou qualquer combinação destas problemáticas) afeta a aprendizagem ao ponto de serem necessários acessos especiais ao currículo” (Brennan, 1998, p. 36).

O autor explica ainda que além dos acessos especiais ao currículo pode-se ter “currículo especial ou modificado, ou condições de aprendizagem especialmente adaptadas para que o aluno possa receber uma educação apropriada” (Brennan, 1998, p. 36).

Esse pensamento de Brennan (1998) orienta a compressão das NEE. Observa-se que as NEE estão presentes em diferentes espaços incluindo o Ensino Superior e a Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) não foge a isso, tendo estudantes com NEE matriculados em seus cursos (UDESC, 2024a).

Os estudantes com NEE da UDESC podem utilizar as bibliotecas e os serviços informacionais vinculados a elas. Dessa forma, a presente pesquisa objetiva analisar os serviços informacionais oferecidos pela Biblioteca Central (BC) da UDESC para contemplar as demandas informacionais dos estudantes com NEE.

Neste cenário torna-se necessário apresentar a BC da UDESC com ênfase nos serviços informacionais e as interfaces com Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva; discutir sobre Estudos de Usuário e Ciência da Informação na relação com a Educação e o papel da Biblioteca Universitária no atendimento a pessoas com NEE; contextualizar o perfil dos estudantes com NEE, as expectativas relacionadas aos serviços informacionais, as impressões da coordenação da BC e ainda propor um Programa de Competência em Informação (COINFO) para os estudantes com NEE da UDESC.

Este artigo decorre da pesquisa de mestrado apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (PPGInfo) da UDESC no segundo semestre de 2022.

2 SERVIÇOS INFORMACIONAIS

Os serviços informacionais estão ligados as bibliotecas desde o início da construção desses espaços de conhecimento. Nessa perspectiva, Foskett (1969) *apud* Rozados (2006, p. 52) afirmam que “as bibliotecas sempre foram serviços de informação”.

Silveira, Karpinski e Varvakis (2020) abordam os processos históricos dos serviços informacionais considerando diferentes aspectos, para sintetizar as ideias dos autores o quadro 1 demonstra esses processos.

Quadro 1 – Processos históricos dos serviços informacionais

Desenvolvimento histórico	Aspecto social	Aspecto econômico	Aspecto tecnológico
Até o século XX	Laicização, Democratização	Pesquisa científicas e industriais sob demanda	Bibliotecas eram armazenadoras de informações
Início do século XX, primeira e segunda guerra mundial, guerra fria	Especialização	Serviços de Investigação científica; Papel ativo da biblioteca na prestação de serviços informacionais; Ciência para novas tecnologias; Apropriação de serviços informacionais por universidades, indústrias e pesquisa	Bibliotecas provem acesso à informação; Computadores, redes de comunicação; Desenvolvimento da Indústria eletrônica
Final do século XX	Socialização	Difusão da informação; Redes de informação e comunicação; Informação como valor estratégico	Internet, Redes de informação
Início do século XX	Dinamização	Função social Função cultural, Co-criação de valor	Multi-Plataformas digitais Interatividade Compartilhamento

Fonte: Adaptado, pelos autores, a partir de Silveira, Karpinski e Varvakis (2020).

A partir do exposto, percebe-se a ideia de que os serviços informacionais foram se adaptando a diferentes realidades da sociedade, assim como as bibliotecas e os interagentes. Atualmente vivemos na sociedade da informação (Castells, 1999) que é caracterizada pelo uso da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) como mediadora de informações e de relações sociais.

A TIC ampliou as perspectivas no uso e tratamento da informação, nota-se que junto a expansão da internet os bibliotecários puderam automatizar algumas de suas práticas profissionais entre elas, a criação de novos serviços informacionais.

Os serviços informacionais aparecem destacados no Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário no Capítulo II “Da Natureza, Fundamento e Objeto do Trabalho do Bibliotecário”, que no 2º artigo coloca:

A profissão de Bibliotecário tem natureza sociocultural, e suas principais características são a prestação de serviços de informação à sociedade e a garantia de acesso indiscriminado aos mesmos, livre de quaisquer embargos. Parágrafo único – O bibliotecário repudia todas as formas de censura e ingerência política, apoia a oferta de serviços público e gratuitos, promove e incentiva o uso de coleções, produtos e serviços de bibliotecas e de outras unidades de informação, segundo o conceito de acesso aberto e universal (Brasil, 2018).

Com isso, observa-se que os bibliotecários são prestadores de serviços informacionais para a sociedade. Para prestar serviços informacionais qualificados a avaliação dos serviços é fundamental, nessa perspectiva Lancaster (1996) coloca que a avaliação é uma ferramenta estratégica para a gestão de Unidades de Informação (UI) como as bibliotecas, sendo uma etapa importante para melhoria dos serviços prestados pois o planejamento permite elaborar políticas e diretrizes para alcançar o objetivo desejado.

Para avaliar a qualidade dos serviços foram desenvolvidos diversos modelos ao longo dos anos como o modelo dos 5 Gaps (PARASURAMAN *et al.*, 1985), o modelo Servqual (Parasuraman *et al.*, 1988) e o modelo Servperf (Cronin; Taylor, 1992) que podem ser replicados nas bibliotecas, assim como o modelo da escala Libqual.

Além disso, as bibliotecas podem utilizar a norma da *International Organization for Standardization*³ (ISO) 11620 do ano de 2014. A ISO 11620:2014 tem o objetivo de “endossar o uso de indicadores de desempenho em relação a qualidade dos serviços e difundir o conhecimento sobre como conduzir a medição de desempenho, garantindo assim a qualidade dos serviços” (Pimenta; Coelho Junior, 2016, p. 6).

Existe também a possibilidade de serem empregados modelos híbridos que combinam os modelos supracitados no intuito de avaliar os serviços informacionais com maior eficiência. A convergência dos modelos oferece integralidade na avaliação dos serviços uma vez que preenche possíveis fragilidades.

³ *International Organization for Standardization* pode ser traduzida como Organização Internacional para Padronização (Cambridge University Press, 2023).

No que tange a prestação de serviços informacionais inclusivos, há uma instrução da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) na Norma Técnica (NBR) 15599 que versa sobre a acessibilidade na comunicação e prestação de serviços. Esta norma indica:

- a) espaço construído e sinalizado como especificado na ABNT NBR 9050;
- b) pessoal capacitado para atendimento de pessoas com deficiência;
- c) acervo com versões de obras em meio sonoro e visual, ou serviços para que a versão alternativa seja obtida e utilizada, tais como:
 - programa de ampliação de tela; - sistema de leitura de tela, sintetizador de voz e *display braille*;
 - *thermoform* e impressora *braille* ou sistema de leitura de tela que tenha interação com linhas *braille*; - *scanner*, com sistema para reconhecimento ótico de caracteres;
 - outros dispositivos facilitadores e adaptados para pessoa com deficiência, como resenhas gravadas em vídeo ou DVD, com a informação cultural e social;
 - obras da literatura interpretadas em LIBRAS, *braille* ou formato *Daisy* (ABNT, 2008, p. 10).

Pondera-se que a ABNT NBR 15599 foi desenvolvida para a prestação de serviços relacionados as pessoas com deficiência, no entanto, esta norma pode ser aplicada as pessoas com NEE.

3 BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA

A Biblioteca Central (BC) é uma biblioteca do tipo universitária que está ligada a UDESC. Foi inaugurada em 2007 a partir da união das antigas bibliotecas setoriais do Centro de Artes (CEART), Centro de Ciências Humanas e da Educação (FAED) e Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas (ESAG) (UDESC, 2024b).

O objetivo desta biblioteca é apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão por meio de seu acervo e dos seus serviços (UDESC, 2024b) e para isso, a biblioteca está subdividida em 3 setores: circulação, referência e processamento técnico (UDESC, 2024c).

Os serviços oferecidos pela BC são regulamentados pela Resolução nº 03/2021, que dispõe no Capítulo V “DOS SERVIÇOS” a seguinte instrução:

Art. 31. A Biblioteca Universitária oferece serviços de consulta local, empréstimo domiciliar, levantamento bibliográfico e protocolo de busca, normalização bibliográfica, empréstimo entre instituições, visitas orientadas, capacitações, catalogação na fonte, atribuição de DOI, atividades artísticas e culturais, acesso a bases de dados, biblioteca das coisas e comutação bibliográfica (UDESC, 2021).

Em 2019, a biblioteca ampliou sua oferta de serviços ao ser contemplada pelo Edital nº 01/2019 da Pró-reitora de Ensino da universidade que propunha a criação de Espaços Inovadores de Ensino (UDESC, 2019a) e assim inaugurou os espaços *Maker*, *Coworking* e a Sala Dinâmica que são locais para o uso de tecnologias interativas que auxiliam o processo de ensino e aprendizagem.

4 NECESSIDADES EDUCACIONAIS ESPECÍFICAS NA UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA

Os estudantes com necessidades educacionais específicas (NEE) da UDESC são atendidos pelo Núcleo de Acessibilidade (NAE) que propõe princípios gerais de ações voltadas a acessibilidade para o público-alvo da educação especial e/ou com necessidades educacionais específicas (UDESC, 2024d).

O compromisso do NAE é viabilizar condições para a expressão plena do potencial do estudante, durante o processo de ensino e aprendizagem, garantindo sua inclusão na Universidade (UDESC, 2024e).

Os objetivos do núcleo são atender as normas disciplinadas pelas atuais legislações visando a promoção da acessibilidade atitudinal e metodológica (UDESC, 2024e) e ainda:

- Desenvolver e executar ações de apoio pedagógico para promover a acessibilidade de estudantes com deficiência e/ou com necessidades educacionais específicas;
- Realizar um levantamento de acessibilidade junto aos estudantes regularmente matriculados na UDESC;
- Capacitar docentes e bolsistas para atuarem com estudantes com deficiência e/ou com necessidades educacionais específicas;
- Mediar as adaptações necessárias aos estudantes no processo de ensino aprendizagem;
- Promover ações de conscientização acerca do tema “deficiência e necessidades educacionais específicas”;
- Promover condições igualitárias de acesso ao conhecimento por parte de estudantes com deficiência e/ou com necessidades educacionais específicas;
- Dar suporte aos diferentes setores da universidade para a melhoria da participação de pessoas com deficiência e/ou com necessidades educacionais específicas;
- Adquirir e assegurar a tecnologia assistiva e comunicação alternativa para os estudantes que necessitarem de tais recursos para sua plena participação acadêmica;
- Criar parcerias e convênios com as diversas entidades representativas das pessoas com deficiência de Santa Catarina e de outros Estados, visando a troca de conhecimentos e demais formas de intercâmbio acadêmico;
- Identificar as necessidades, formação e qualificação e recursos humanos;
- Orientar a estruturação e implantação de NAE setoriais, em cada um dos Centros da UDESC;
- Produzir, solicitar e coordenar as ações de investimentos financeiros para aquisição de material didático-pedagógico e recurso de acessibilidade indispensáveis aos acadêmicos, de acordo com suas necessidades educacionais (UDESC, 2024f).

O NAE considera as altas habilidades (superdotação), a dificuldade de aprendizagem, a esquizofrenia e o Transtorno de Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDAH) como NEE, então esta pesquisa se debruçou sobre este público.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos tratam dos caminhos a serem percorridos pelo pesquisador para atingir os objetivos traçados, e dessa forma responder ao problema de pesquisa. Essa pesquisa teve natureza aplicada, classificando-se como descritiva e exploratória em relação aos objetivos. A abordagem do problema foi quali-quantitativa.

O universo da pesquisa teve 16 participantes sendo 1 coordenadora da BC, 4 estudantes com NEE matriculados no Centro de Educação da Foz do Itajaí (CESFI) e 11 estudantes autodeclarados com NEE vinculados ao CEART, FAED, ESAG e ao Centro de Educação a Distância (CEAD) e que utilizaram a biblioteca.

Destaca-se que a coordenadora da BC respondeu a um roteiro de entrevista semiestruturado com 12 questões, os estudantes do CESFI foram selecionados de acordo com as especificidades educacionais analisadas nesta pesquisa para validar as 25 perguntas formuladas no questionário, após essa validação foram feitas as devidas correções e o questionário foi enviado para os estudantes do CEAD, CEART, FAED, ESAG através do NAE.

Antes da pesquisa ser aplicada, houve aprovação do Comitê de Ética em Pesquisas Envolvendo Seres Humanos da UDESC que é credenciada na Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (UDESC, 2024g).

6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O questionário encaminhado aos estudantes foi dividido em 6 eixos que são: perfil dos estudantes; necessidades informacionais atendidas e não atendidas; grau de importância atribuído pelos estudantes em relação aos serviços informacionais; grau de satisfação em relação aos serviços informacionais oferecidos pela BC; frequência do uso e não uso dos serviços informacionais; sugestões para criação e/ou adequação dos serviços informacionais.

No primeiro eixo relacionado ao perfil dos estudantes, houve perguntas sobre o país e o Estado de nascimento; gênero; faixa etária; especificidade educacional; curso de graduação e Centro de Ensino ao qual estão vinculados.

Constatou-se que 90,9% dos participantes são brasileiros e 9,1% são angolanos. No Brasil, o Estado de nascimento predominante foi Santa Catarina com 36,4% dos respondentes, 18,2% declararam ter nascido em São Paulo e os Estados do Acre, Pernambuco, Amazonas e Rio Grande do Sul registraram 9,1% de participantes cada um. O Estado de nascimento relacionado a Angola é Luanda.

No que diz respeito ao gênero, 54,5% dos respondentes identificaram-se com o gênero feminino e 45,5% com o gênero masculino. A faixa etária dos estudantes foi variada, 72,2% têm entre 19 e 29 anos, 18,2% têm entre 40 e 49 anos e 9,1% têm entre 30 e 39 anos.

Em seguida, os estudantes foram questionados acerca de sua especificidade educacional, como resposta obteve-se que 63,6% têm TDAH e 36,4% têm dificuldade de aprendizagem. Não houve estudantes com altas habilidades e/ou esquizofrenia participando dessa pesquisa.

A pergunta seguinte do questionário tratou sobre o curso de graduação dos estudantes, como resposta observou-se que 18,2% faziam o Bacharelado em Administração Pública e as Licenciaturas em Ciências Biológicas, Geografia, História, Pedagogia e Música reportaram 9,1% dos participantes em cada curso bem como os Bacharelados em Geografia e Economia que também tiveram 9,1%.

Posteriormente, os estudantes foram questionados quanto ao Centro de Ensino a que estavam vinculados e 54,5% dos participantes estudavam na FAED enquanto 27,3% estudavam na ESAG. Já o CEART teve 9,1% de participantes assim como o CEAD que também teve 9,1%.

Assinala-se que os estudantes da FAED contam com o Núcleo de Apoio Pedagógico e Estudantil (NUAPE) que atua nas seguintes frentes:

atendimento educacional especializado; acompanhamento pedagógico ao docente; apoio e atendimento aos estudantes, técnicos e docentes que sofrem preconceito, assédio, *bullying* e outras formas de violência; oferta de cursos extracurriculares de produção textual; tradução e Interpretação em Língua Brasileira de Sinais – TI em Libras (UDESC, 2024h).

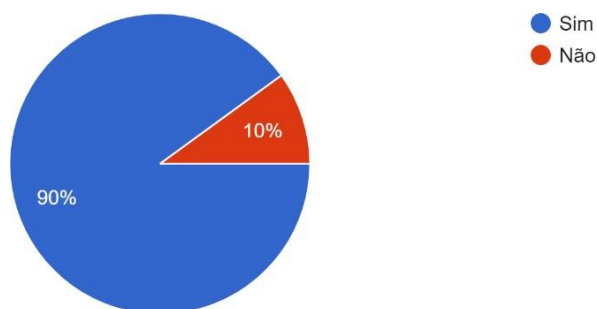
Já os estudantes do CEART e da ESAG são acompanhados pelo NAE. Os estudantes do CEAD têm atendimento do Núcleo de Acessibilidade (NAC) que:

objetiva articular ações educacionais que promovam a acessibilidade aos estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento, altas habilidades/superdotação e estudantes com necessidades educacionais específicas, apoiando a aprendizagem dos discentes do CEAD/UDESC, garantindo assim sua inclusão na universidade. O acompanhamento do NAC poderá ser solicitado pelo estudante público-alvo e/ou pelos docentes do CEAD (UDESC, 2024i).

Pondera-se que a atuação destes núcleos viabiliza condições para que o processo de ensino e aprendizagem ocorra de forma mais inclusiva para os estudantes com NEE da UDESC.

O segundo eixo do questionário investigou se os serviços informacionais oferecidos pela BC atendiam as necessidades informacionais dos estudantes, o gráfico 1 apresenta as respostas.

Gráfico 1 - Necessidades informacionais atendidas e não atendidas



Fonte: Dados de pesquisa (2022).

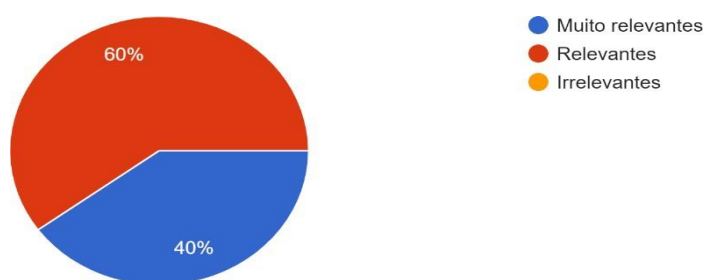
Percebe-se que 90% dos respondentes expressaram que suas necessidades informacionais são atendidas enquanto 10% manifestaram o contrário. Para esses participantes foi perguntado o(s) motivo(s), como resposta obteve-se que “a orientação dada é quase sempre genérica, de acordo com a turma, fase...”

Com isso, refletiu-se sobre que práticas profissionais o bibliotecário dispõe para melhor atender aos estudantes, chegou-se à conclusão de que os Estudos de Usuário podem ser utilizados para a compreensão do perfil e de diferentes características dos estudantes uma vez que esses estudos captam nuances, dando conta não só de aspectos usuais como o conhecimento de que tipo

de buscas informacionais os estudantes realizam, mas desvendando aspectos intrínsecos dos sujeitos. Ao realizar os Estudos de Usuário, a oferta de serviços informacionais passa a ser mais assertiva.

No terceiro bloco do questionário foi indagado sobre o grau de importância atribuído pelos estudantes em relação aos serviços informacionais. Primeiramente, os estudantes foram perguntados em relação a relevância dos serviços informacionais, o gráfico 2 ilustra as respostas.

Gráfico 2 – Grau de importância dos serviços informacionais



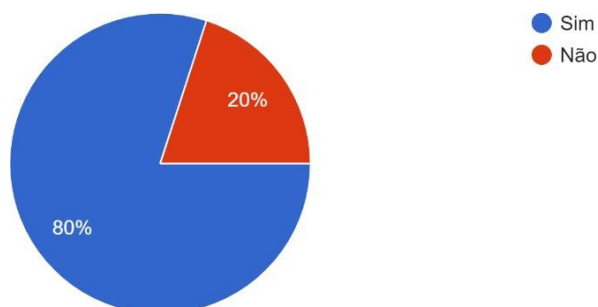
Fonte: Dados de pesquisa (2022).

Por meio dos resultados observa-se que 60% dos respondentes consideram os serviços relevantes, 40% consideram os serviços muito relevantes e nenhum estudante considerou os serviços irrelevantes.

O grau de importância de um serviço informacional é um fator que condiciona o seu uso, oferecer serviços que sejam considerados relevantes é uma forma de agregar valor e o conquistar o público.

Os estudantes também foram perguntados quanto aos serviços informacionais da BC serem inclusivos para a sua NEE, o gráfico 3 mostra o entendimento dos estudantes.

Gráfico 3 - Percepção de inclusão nos serviços informacionais



Fonte: Dados de pesquisa (2022).

Percebe-se que 80% dos respondentes acreditam que os serviços informacionais oferecidos pela BC da UDESC são inclusivos para sua NEE e 20% dos participantes discordam. Para todos os respondentes foi solicitado que justificassem a sua resposta, dentre aqueles que sinalizaram que os serviços informacionais como inclusivos, destacam-se as falas “acho um ótimo ambiente para estudos que oferece aos estudantes uma diversidade de materiais e um aconchegante espaço de estudo” e “a possibilidade de renovação é fundamental”.

Nessas falas, observa-se que o ambiente, o acervo e a oportunidade de poder renovar os itens bibliográficos impactam positivamente os estudantes. Os outros participantes que responderam afirmativamente a essa questão, relataram que “são serviços de fácil entendimento e utilização”; “nunca tive dificuldade de acessar”; “boa” e “sim, eu concordo”. Nesses entendimentos os participantes expressam a facilidade no uso dos serviços informacionais. Os outros respondentes que coadunam com o ponto de vista afirmativo, colocam que “embora possa ser melhorada, com um acompanhamento de forma assistida” e “vou procurar me informar mais”.

O respondente que percebe os serviços informacionais como algo não inclusivo para a sua especificidade educacional, aponta que “falta divulgação”. Em 2019 a BC criou um *site* específico que reúne informações sobre seus serviços informacionais (UDESC, 2019b).

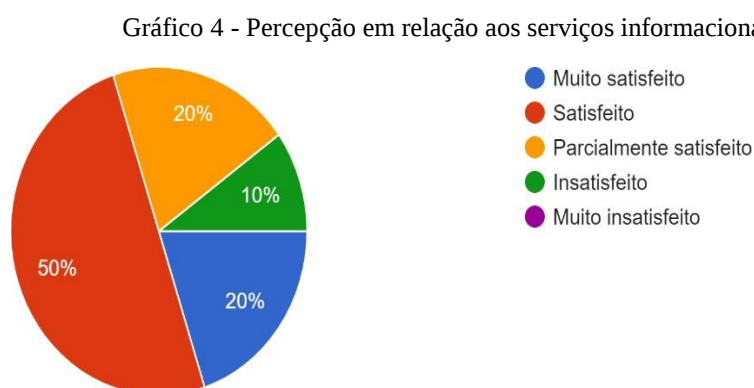
Desde sua criação, a BC não tinha um *site* que centralizasse todas as suas informações e esta mudança criou um canal de comunicação entre a biblioteca e os estudantes (UDESC, 2019b). O outro respondente que não considera os serviços informacionais como algo inclusivo para a sua especificidade educacional, indica “acho que não o suficiente, pois a BU não envia e-mails com frequência ou algo do tipo, como tenho TDAH a falta de notificações acaba me fazendo esquecer de certos compromissos com a BU”. Nessa resposta, observa-se que o respondente associa a BC a BU,

nesse caso esclarece-se que BU da UDESC que é um sistema composto por 11 bibliotecas setoriais do qual a BC faz parte (UDESC, 2024j).

Em relação aos “*e-mails* e notificações poderiam ser enviados com maior frequência” a BC pode utilizar a Disseminação Seletiva da Informação (DSI) como ferramenta para reforçar aos estudantes que o sistema Pergamum utilizado na biblioteca possui a aba Meu Pergamum, onde é possível fazer renovações, empréstimos, reservas, entre outros (UDESC, 2019c).

A BC também dispõe da tecnologia *Radio Frequency Identification* (RFID) em um equipamento que faz o autoatendimento para empréstimo e devolução de livros (UDESC, 2019b). O RFID juntamente com o sistema Pergamum, podem ser divulgados por meio da DSI para os estudantes não perderem prazos.

No quarto eixo, os estudantes foram perguntados sobre o grau de satisfação em relação aos serviços informacionais com a seguinte questão: como você se sente em relação aos serviços informacionais disponibilizados pela BC da UDESC. O gráfico 4 mostra as respostas.



Fonte: Dados de pesquisa (2022).

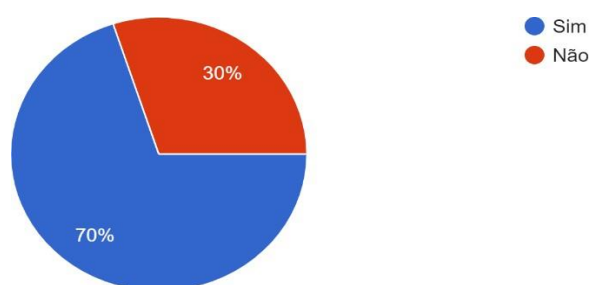
Por meio das respostas, é possível notar que 50% dos estudantes declaram-se satisfeitos com os serviços informacionais, 20% se dizem muito satisfeitos enquanto outros 20% mostraram-se parcialmente satisfeitos e 10% se declararam insatisfação.

A satisfação dos interagentes está relacionada a qualidade dos serviços disponibilizados, e nesse aspecto Inácio, Amante e Segurado (2018, p. 2) colocam que “a qualidade e a satisfação têm

sido objeto de vários estudos e da aplicação de diversas metodologias, constituindo a avaliação de impacto um campo de investigação também relativamente recente”.

Os estudantes também foram perguntados quanto aos serviços informacionais disponibilizados pela biblioteca satisfazerem as suas necessidades de informação, o gráfico 5 demonstra as respostas obtidas.

Gráfico 5 - Grau de satisfação em relação aos serviços informacionais



Fonte: Dados de pesquisa (2022).

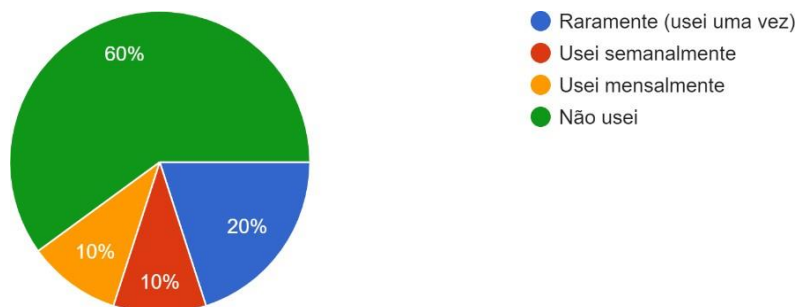
Por meio do resultado é possível verificar que 70% dos estudantes disseram que sim, os serviços informacionais satisfazem suas necessidades informacionais e 30% disseram que não, os serviços informacionais não satisfazem suas necessidades informacionais.

Aos estudantes cujas necessidades informacionais não foram satisfeitas, foi perguntado o(s) motivo(s), como respostas obteve-se “nem sei quais são... que informação é essa que não informa... pra quem é feita?”; “não” e “não há muitas notificações”.

Esses apontamentos trazem reflexões acerca do acesso e disponibilização da informação. A BU como UI dispõe de vasto conteúdo informacional que deve ter o acesso facilitado para as pessoas. No caso das bibliotecas da UDESC, existe o Grupo de Trabalho (GT) de Acessibilidade que tem como principal objetivo atender as normas das legislações vigentes visando promover a acessibilidade informacional nas Bibliotecas Udesc (UDESC, 2024l).

A quinta parte do questionário tratou sobre a frequência do uso e não uso dos serviços informacionais, os estudantes foram perguntados sobre mídias sociais, *site* e serviços informacionais. Em relação as mídias sociais, foi perguntado a frequência com que os estudantes usam o *Facebook* e/ou *Instagram*, o gráfico 6 demonstra as respostas dos participantes.

Gráfico 6 – Uso das mídias sociais da BC da UDESC



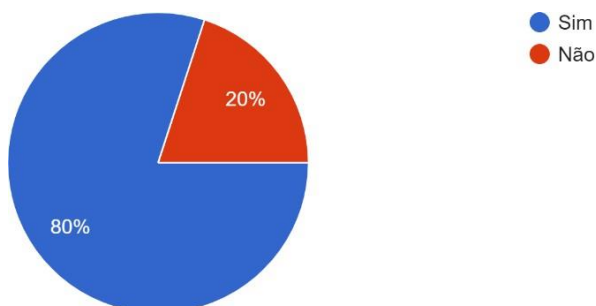
Fonte: Dados de pesquisa (2022).

No gráfico percebe-se que 60% dos estudantes não utilizaram as mídias sociais da BC da UDESC, enquanto 20% dos estudantes utilizaram uma vez, 10% usaram semanalmente e 10% utilizaram mensalmente.

As mídias sociais das bibliotecas da universidade passaram por transformações visuais em 2019 amparadas nas recomendações do projeto de Identidade Visual e com o trabalho de uma equipe de bolsistas do Design Gráfico do Sistema de Biblioteca da Udesc (UDESC, 2019b). Em paralelo, a BU recebeu uma nova identidade visual elaborada a partir do conceito “A Biblioteca Universitária da UDESC é um ambiente acolhedor e descontraído, onde as pessoas se encontram para compartilhar livros e pensamentos” (UDESC, 2024m). Esse conceito refletiu diretamente na Biblioteca Central que está subordinada a BU.

Em seguida, os estudantes foram questionados sobre o uso do *site* da BC e o gráfico 7 traz as respostas.

Gráfico 7 – Uso do *site* da BC da UDESC

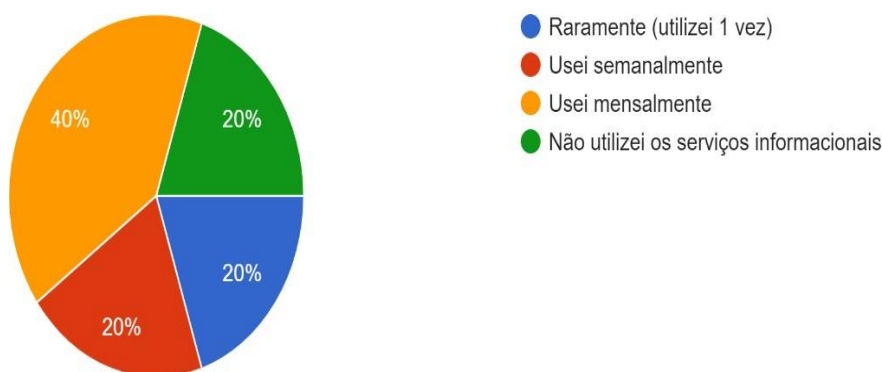


Fonte: Dados de pesquisa (2022).

Nota-se que 80% dos estudantes utilizaram o *site* enquanto 20% não utilizaram. Para o percentual de estudantes que utilizaram o *site* foi perguntada a frequência e como resposta obteve-se que 40% deles usaram o *site* semanalmente, 10% utilizaram mensalmente e 30% usaram o *site* uma única vez. Os estudantes que não fizeram uso do *site* foram questionados sobre o(s) motivo(s), como resposta teve-se “nunca tive o interesse” e “falta de oportunidade”. Constata-se que o *site* biblioteca é uma fonte de informação confiável para os estudantes pois é administrado pela BC da UDESC.

Posteriormente, os estudantes foram perguntados sobre a frequência que utilizaram os demais serviços informacionais da biblioteca, o gráfico 8 apresenta as respostas dos estudantes.

Gráfico 8 – Frequência de uso dos serviços informacionais



Fonte: Dados de pesquisa (2022).

A partir das respostas acima, 40% dos estudantes declararam ter usado os serviços mensalmente, 20% utilizaram semanalmente, 20% fizeram uso dos serviços apenas uma vez e 20% nunca utilizaram os serviços informacionais. Foi solicitado aqueles que não utilizaram os serviços que indicassem o(s) motivo(s) e como respostas teve-se “falta de oportunidade” e “não sabia que tinha”. Frente a isso, a biblioteca pode fortalecer estratégias na divulgação dos seus serviços, seja por meio dos canais de comunicação da universidade, seja por meio de suas mídias sociais ou pelas mídias sociais da BU.

No último bloco do questionário os estudantes foram perguntados se tinham algum comentário ou crítica a fazer em relação aos serviços informacionais oferecidos pela BC. Entre as

falas observa-se que não há críticas, e como comentários “está ótimo”; “não posso opinar”; “não vejo problemas” e “um acompanhamento customizado e personalizado melhor no intuito de tornar mais eficiente o atendimento dos usuários”. Os estudantes também foram convidados a sugerir a criação de serviços informacionais na BC, como respostas obteve-se “acompanhamento customizado e personalizado” e “mais estímulos para os estudantes frequentarem a biblioteca”. Os demais participantes não fizeram sugestões. Por fim, foi questionado se os estudantes gostariam de sugerir a adequação dos serviços informacionais da BC. Os estudantes que responderam a essa questão disseram “um acompanhamento melhor assistido”; “mais oportunidades” e “aumentar o tempo de empréstimo, sempre esqueço de devolver e fico com penalidade”. Os demais participantes não sugeriram adequações.

A coordenadora da BC foi entrevistada acerca de suas impressões pessoais acerca das NEE e sobre sua trajetória acadêmica e profissional. Em relação a formação acadêmica, a coordenadora da BC relata que se graduou no curso de Biblioteconomia na UDESC, no ano de 2012 e realizou a pós-graduação em Gestão de Unidades de Informação na mesma instituição. Ao ser perguntada sobre se houve alguma disciplina ou conteúdo relacionado as NEE em sua formação, a coordenadora aponta não teve nenhuma disciplina voltada para essa temática na pós-graduação, nem na graduação e o contato que teve foi em formações paralelas ao longo da jornada profissional.

Ela também foi questionada sobre cursos na área de educação inclusiva, acessibilidade e/ou correlatos e pondera que não chegou a fazer nenhum curso específico, mas participou de alguns eventos, rodas de conversa, algumas palestras e do Seminário Nacional de Bibliotecas Braille que foi evento é promovido em 2018 pela Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições. Destaca-se que esse seminário é um dos principais expoentes do Brasil relacionado a acessibilidade em bibliotecas.

Ao ser questionada se já realizou atendimento, ou teve contato com estudante com NEE, a coordenadora disse que está na BC desde 2019 e somente no segundo semestre de 2022 teve contato com uma estudante. Assim, percebe-se a ausência dos estudantes com NEE no ambiente físico da BC.

Posteriormente foi perguntado se a BC possui parceria com instituições governamentais e/ou não governamentais para melhor atender o público com NEE, ela respondeu que não há nenhuma parceria efetiva firmada com nenhum um órgão, mas há o apoio do NAE quando existem demandas e apoio da Fundação Dorina Nowill para materiais adaptados.

Ao ser questionada se BC segue alguma Política de Acessibilidade a coordenadora disse que não há política, mas existe um GT em Acessibilidade. A coordenadora também foi perguntada sobre quais habilidades considera importante o bibliotecário possuir para a interação com estudantes com NEE, ela responde empatia e evidencia que a formação complementar é necessária para a interação com os estudantes.

Foi solicitado que a coordenadora dissesse o que entende por inclusão de pessoas com NEE, ela responde que a inclusão passou por diferentes fases e que a inclusão significa não ter a visão do capacitismo, é proporcionar autonomia para as pessoas.

Ao ser perguntada sobre alguma vivência e/ou experiência relacionada as NEE a coordenadora da BC recordou que na graduação teve um colega com “autismo” e percebeu o quanto a universidade e os estudantes não estavam preparados para lidar com ele, com essa experiência todos precisaram adaptar-se e perceberam a importância da inclusão. Ela finaliza dizendo “essas pessoas tem o direito, tanto direito quanto nós de ter acesso a universidade, acesso à informação”.

Foi requerido a coordenadora que opinasse sobre os desafios enfrentados pelo bibliotecário para atuar na prática de inclusão de pessoas com NEE e ela relata que falta de formação e a limitação da equipe da BC prejudicam práticas inclusivas. Posteriormente, foi pedido para ela falar livremente sobre o que entende por NEE e ela responde:

Bom, eu acho que necessidades educacionais específicas, da minha ingenuidade de forma leiga [...], não sou estudiosa da área, mas para mim são pessoas que precisam de algum suporte educacional [...] diferenciado, que têm alguma necessidade diferenciada do público em geral.

O suporte educacional diferenciado que se refere a coordenadora pode ser encontrado na BU conforme apontam Pupo e Santos (2001):

A biblioteca universitária, enquanto agente mediador entre o conhecimento gerado e o usuário, na utilização e na reciclagem dessas informações, tem o compromisso de democratizar seus espaços, facilitando o acesso de qualquer usuário, sem segregação ou discriminação, pois o direito à informação é a cidadania em exercício pleno.

Ao democratizar os espaços e facilitar o acesso de qualquer pessoa sem segregação ou discriminação a BU oferece respaldo para que as pessoas com NEE tenham acesso de modo igualitário a ambiência da biblioteca.

A entrevista foi encerrada com o seguinte questionamento: a BC dispõe de serviços informacionais específicos para os estudantes com NEE, a resposta foi que não, infelizmente não há nenhum setor que desenvolva serviços específicos para os estudantes. De modo a contribuir com a mudança desse panorama sugeriu-se que a BC somasse esforços com outros setores da universidade como o NAE, laboratórios de estudos e com parcerias de diferentes setores da sociedade e nesse sentido a Fundação Catarinense de Educação Especial (FCEE) é uma referência no atendimento a pessoas com atraso global do desenvolvimento, deficiência (visual, auditiva, intelectual, física e múltipla), transtorno do espectro autista, transtorno do déficit de atenção/hiperatividade e altas habilidades/superdotação (FCEE, 2024a).

A FCEE tem entre os seus serviços cursos e capacitações que tem o objetivo de qualificar o atendimento realizado às pessoas consideradas público da educação especial voltados para profissionais que atuem direta ou indiretamente com o público da educação especial” (FCEE, 2024b). Pondera-se que a oportunidade de se capacitar traz novos conhecimentos e motiva mudanças.

7 PROPOSTA DE PROGRAMA DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Frente aos resultados encontrados, elaborou-se a proposta de um Programa de Competência em Informação (COINFO) para os estudantes com NEE da BC da UDESC. A noção de COINFO, tem como referência a *information literacy* e o bibliotecário Paul Zurkowski, em 1974 (Beluzzo, 2020, p. 2).

A COINFO é um processo no qual as pessoas desenvolvem habilidades de busca, avaliação, localização e uso da informação para a construção de conhecimentos e tais conhecimentos estão presentes em diferentes espaços como na BU.

Nesse sentido, observa-se que em 2015 a Associação de Bibliotecas Universitárias e de Pesquisa (ACRL) coloca que a COINFO é:

um conjunto de habilidades integradas englobando uma abordagem reflexiva da informação, o entendimento de como a informação é produzida e valorizada e o uso da informação na criação de novos conhecimentos e participando eticamente em comunidades de aprendizagem (Association of College & Research Libraires, 2015, tradução nossa).

Considerando esses pontos de vista, desenvolveu-se a proposta de um Programa que abarcasse esses preceitos da COINFO bem como a missão e o objetivo da BC da UDESC que é “apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão por meio de seu acervo e dos seus serviços” (UDESC, 2024b).

Dessa forma, foi pensando o seguinte objetivo geral para o Programa de COINFO: desenvolver competências essenciais nos estudantes com NEE da UDESC para apreensão dos recursos informacionais e uso das fontes de informação da BC da UDESC. Os objetivos específicos do Programa são: a) Realizar visita orientada com os estudantes com NEE da UDESC a fim de conhecer o espaço da BC da UDESC; b) Mostrar as fontes de informação oferecidas nos ambientes físico e virtual da BC da UDESC; c) Explicar os critérios de avaliação das fontes de informação; d) Ensinar a usar os recursos informacionais da BC da UDESC.

As ações sugeridas neste Programa relacionam-se com as premissas de Spudeit (2016, p. 242) que dizem respeito ao “1) conhecimento em fontes e recursos de informação; 2) compreensão e disseminação da informação visando a construção e compartilhamento do conhecimento”.

Este Programa também abarca o modelo de Kuhlthau (2009) que criou um modelo de comportamento de busca por informação chamado *Information Search Process* (ISP). O ISP engloba seis estágios que são: início da tarefa, seleção, exploração, formulação do foco, coleta e apresentação (Kuhlthau, 2024).

Kuhlthau (2009) propõe o desenvolvimento da COINFO, a partir de fases que abrangem o preparo para o uso da biblioteca onde é feito o reconhecimento do espaço e o envolvimento com as fontes de informação; é feita a apreensão dos recursos informacionais da biblioteca, a busca da informação e uso dos recursos informacionais de forma independente; o entendimento do ambiente informacional e práticas de leitura.

A proposta deste Programa de COINFO alinha-se ao 4º e ao 10º Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), que estão ligados a Educação de Qualidade e a Redução das Desigualdades, respectivamente.

O programa foi dividido em três etapas que englobam as seguintes habilidades: a) Aprimoramento das habilidades da equipe da biblioteca no atendimento as demandas informacionais dos estudantes com NEE; b) Conhecimento sobre as fontes de informação da BC da

UDESC; c) Desenvolvimento da autonomia para acessar espaços virtuais e físicos a fim de buscar a informação e usar os recursos disponíveis para que a informação seja trazida.

A primeira atividade do Programa relaciona-se com a capacitação da equipe da BC da UDESC acerca das necessidades educacionais específicas. Sugere-se que esta capacitação conte com profissionais do NAE da UDESC que dispõe de profissionais da área de Educação Inclusiva e estão aptos para demonstrar legislações, marcos históricos, conceitos acerca das necessidades educacionais específicas e da Educação Especial na Perspectiva de Educação Inclusiva.

A segunda atividade corresponde a visita orientada dos estudantes no espaço da BC da UDESC com apresentação dos ambientes da Sala Dinâmica, espaço *Maker*, espaço *Coworking*, salas de estudo, salas de estudo individual e guarda-volumes. A visita segue com a demonstração das áreas de conhecimento do acervo físico e como elas estão organizadas na biblioteca, os estudantes também conhecerão os principais tipos de obra de referência, os espaços da Modateca e Tecidoteca e o local onde estão os computadores liberados para uso. Os estudantes poderão conhecer os setores da biblioteca, o NAE, os banheiros, bebedouros e como funcionam os 2 *totens* de autoatendimento bem como os itens disponíveis para empréstimo na Biblioteca das Coisas.

Como terceira atividade, propõe-se ofertar uma oficina para mostrar as fontes de informação oferecidas no ambiente físico da BC da UDESC, onde os estudantes poderão manusear os itens e aprender como localizar materiais bibliográficos no catálogo *online* da BC e nas estantes da biblioteca. Sugere-se que a oficina seja realizada em grupos de até 10 estudantes com as mesmas especificidades educacionais.

A quarta atividade tenciona promover uma oficina para mostrar as fontes de informação disponíveis no ambiente virtual da BC da UDESC. Os estudantes conhecerão as bases de dados disponíveis e saberão como se dá o acesso em cada uma delas. Sugere-se que esta oficina seja realizada com até 5 estudantes com as mesmas especificidades educacionais.

A quinta atividade do Programa tem em vista oferecer uma oficina para cada base de dados que a biblioteca dispõe, as bases são: Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior; Portal de Periódicos da Universidade do Estado de Santa Catarina; *Bussiness Source Complete* e *Refinitiv Workspace for Students*.

Nessas oficinas, os estudantes irão aprender a realizar o acesso as bases (o acesso remoto ou pela universidade dependerá de cada base), conhecerão os diferentes recursos que cada base possui,

suas funcionalidades, os itens que cada base abriga e aprenderão a fazer buscas simples e avançadas nas bases. Sugere-se que as oficinas sejam realizadas em grupos de até 5 estudantes com as mesmas especificidades educacionais para que o atendimento seja personalizado.

Na sexta atividade os estudantes irão conhecer diferentes tipos de mídias onde as informações estão expostas, recursos de navegação, preservação digital, consistência e relevância, autoridade, atualização da informação por meio de uma oficina. Sugere-se que cada oficina seja realizada com grupos de até 5 estudantes com as mesmas especificidades educacionais para que o atendimento seja personalizado.

A sétima atividade, destina-se a oficinas de leitura crítica com os estudantes em dois encontros para desenvolver habilidades de leitura crítica que é um elemento fundamental para sua autonomia. Sugere-se que as oficinas sejam realizadas em grupos de até 5 estudantes com as mesmas especificidades educacionais.

A carga horária total do Programa são 155 horas sendo que o quadro 2 descreve as atividades com sua referida carga horária.

Quadro 2 – Atividades do Programa e carga horária

Atividade	Carga horária
Capacitação da equipe da Biblioteca Central	50 horas
Visita orientada para os estudantes	• estudantes com altas habilidades: 1 hora • estudantes com dificuldade de aprendizagem: 2 horas (com intervalos) • estudantes com esquizofrenia: 1 hora • estudantes com Transtorno de Déficit de Atenção com Hiperatividade: 2 horas (com intervalos)

Oficina para mostrar as fontes de informação do acervo físico	• estudantes com altas habilidades: 3 horas (com intervalos) • estudantes com dificuldade de aprendizagem: 3 horas (com intervalos) • estudantes com esquizofrenia: 3 horas (com intervalos) • estudantes com Transtorno de Déficit de Atenção com Hiperatividade: 3 horas (com intervalos)
Atividade	Carga horária
Oficina para mostrar os <i>e-books</i> da biblioteca	• estudantes com altas habilidades: 1 hora • estudantes com dificuldade de aprendizagem: 2 horas (com intervalos) • estudantes com esquizofrenia: 1 hora • estudantes com Transtorno de Déficit de Atenção com Hiperatividade: 2 horas (com intervalos)
Oficina para mostrar as bases de dados da biblioteca que são o Portal de Periódicos Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal Oficina para mostrar as bases de dados da biblioteca que são o Portal de Periódicos Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior; o Portal de Periódicos da	Cada oficina: • estudantes com altas habilidades: 3 horas (com intervalos) • estudantes com dificuldade de aprendizagem: 3 horas (com intervalos) • estudantes com esquizofrenia: 3

	horas (com intervalos)
Atividade	Carga horária
Universidade do Estado de Santa Catarina; <i>Bussiness Source Complete</i> e <i>Refinitiv Workspace for Students</i>	• estudantes com Transtorno de Déficit de Atenção com Hiperatividade: 3 horas (com intervalos)
Oficina para explicar os critérios de avaliação de fontes de informação	• estudantes com altas habilidades: 2 horas (com intervalos) • estudantes com dificuldade de aprendizagem: 3 horas (com intervalos) • estudantes com esquizofrenia: 2 horas (com intervalos) • estudantes com Transtorno de Déficit de Atenção com Hiperatividade: 2 horas (com intervalos)
Oficina de leitura crítica: 2 encontros	Cada encontro: • estudantes com altas habilidades: 3 horas (com intervalos) • estudantes com dificuldade de aprendizagem: 3 horas (com intervalos)
Atividade	Carga horária
	• estudantes com esquizofrenia: 3 horas (com intervalos) • estudantes com Transtorno de Déficit de Atenção com Hiperatividade: 3 horas (com intervalos)

	intervalos)
--	-------------

Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

Para cada atividade do Programa, pensou-se em uma infraestrutura de apoio e recursos didáticos. O conforme quadro 3 descreve o que foi elaborado.

Quadro 3 – Infraestrutura de apoio e recursos didáticos

Infraestrutura de apoio	Recursos didáticos
Capacitação da equipe da biblioteca	Sala Dinâmica, textos, vídeos, 2 colaboradores do NAE da UDESC
Visita orientada dos estudantes	Livros, periódicos, monografias, dissertações, teses, peças de teatro, partituras, mapas, CDs, DVDs. Calculadora, carregador de celular, adaptador, <i>kit de notebook, tablets</i> e similares, guarda-chuva, régua, fones de ouvido, 1 bibliotecário do Setor de Referência da BC da UDESC
Oficina para mostrar as fontes de informação do acervo físico da biblioteca	Sala Dinâmica, livros, periódicos, monografias, dissertações, teses, peças de teatro, partituras, mapas, CDs, DVDs
Oficina para mostrar os <i>e-books</i> da biblioteca	Até 5 computadores (depende do número de participantes)
Oficinas para mostrar as bases de dados da biblioteca	Até 5 computadores (depende do número de participantes)
Oficina para explicar os critérios de avaliação de fontes de informação	Até 5 computadores (depende do número de participantes)
Oficinas de leitura crítica	Sala Dinâmica e livros

Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

Com o intuito de verificar se os objetivos propostos no Programa de COINFO estão sendo alcançados, indica-se que sejam feitas avaliações por meio de indicadores. Na primeira atividade sugere-se autoavaliação individual de cada participante, rodas de conversa para compartilhamento de experiências, vivências, ideias e posteriormente, recomenda-se que a equipe da biblioteca responda a um questionário e desenvolva em conjunto, um instrumento de avaliação para ser aplicado em futuras capacitações.

Na segunda atividade aconselha-se que a avaliação seja realizada por meio de questionário de satisfação no final da visita, onde os estudantes podem fazer considerações acerca das atividades desenvolvidas.

Para avaliação da terceira atividade do Programa, sugere-se que os estudantes façam uma roda de conversa no final da oficina para socializar os conhecimentos apreendidos.

A quarta atividade que diz respeito a oficina para apresentar as fontes de informação disponíveis no ambiente virtual da BC da UDESC, recomenda-se que os estudantes façam exercícios para verificar seu entendimento acerca dos conteúdos trabalhados e que o bibliotecário responsável por ministrar a oficina observe-os, a fim de identificar e solucionar possíveis barreiras informacionais. Esta avaliação cabe para a quinta e sexta atividades do Programa de COINFO.

Na avaliação da sétima atividade, propõe-se que ao final de cada encontro os estudantes façam uma roda de conversa para externar suas impressões a respeito das temáticas abordadas e andamento dos encontros.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudantes com NEE da UDESC podem ter seu processo de aprendizagem ancorado nos serviços informacionais disponibilizados pela BC.

Esta pesquisa demonstrou que os serviços informacionais oferecidos pela BC contemplam as demandas informacionais da maioria dos estudantes, mas a biblioteca não conta com setor específico para o atendimento destes estudantes e ainda não possui Política de Acessibilidade. Destaca-se a presença de um GT em Acessibilidade e apoio do NAE.

A partir dos dados encontrados, sugeriu-se a criação de um Programa de COINFO pois “Ser competente em informação significa desenvolver de forma contínua diferentes habilidades para detectar as necessidades no uso de informação, ter conhecimentos em fontes, recursos, suportes de informação para aplicação na compreensão e disseminação da informação [...]” (Spudeit, 2016, p. 240).

A autora supracitada pondera ainda que tais habilidades em COINFO visam “à construção e compartilhamento do conhecimento” (Spudeit, 2016, p. 240). Os estudantes com NEE da UDESC participantes desse Programa teriam a possibilidade de ampliar seus conhecimentos e conhecer a fundo os recursos informacionais que a BC possui.

Além disso, com esse Programa os estudantes aprenderiam diferentes formas de identificar a informação e fazer uso eficiente dela de modo a alavancar seu processo de aprendizagem. Assim, os estudantes tornam-se protagonistas, autônomos e críticos no uso da informação e na construção da sua aprendizagem.

REFERÊNCIAS

ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRAIRES. **Framework for information literacy for higher education**. Chicago: ALA, 2015. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>. Acesso em: 7 jan. 2024.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15599 Acessibilidade – Comunicação na prestação de serviços**. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/pessoa_com_deficiencia/NBR15599.pdf. Acesso em: 9 jan. 2024.

BELLUZZO, R. C. B. Competência em informação: das origens às tendências. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 1-28, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/57045/32504>. Acesso em: 7 jan. 2024.

BRASIL. Resolução nº 207, de 09 de novembro de 2018. **Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário**. Brasília, DF. Disponível em: <http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/1330/1/Resolu%C3%A7%C3%A3o%20207%20C%C3%B3digo%20de%20%C3%89tica%20e%20Deontologia%20do%20CFB.pdf>. Acesso em: 9 jan. 2023.

BRENNAN, W. K. **El currículo para niños con necesidades especiales**. Cidade do México: Siglo XXI Editores, 1998.

CAMBRIDGE UNIVERSITY PRESS. **Cambridge dictionary**: translate international organization for standardization. 2023. Disponível em: <https://dictionary.cambridge.org/pt/translate/>. Acesso em: 9 jan. 2024.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.

CRONIN JUNIOR, J. J.; TAYLOR, A. S. Measuring service quality: a reexamination and an extension. **Journal of Marketing**, Nova York, v. 56, p. 55-68, jul. 1992. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/225083621_Measuring_Service_Quality_-_A_Reexamination_And_Extension/link/54fbd7a70cf20700c5e7dc4c/download. Acesso em: 9 jan. 2024.

FUNDAÇÃO CATARINENSE DE EDUCAÇÃO ESPECIAL. **Sobre a FCEE**. 2024a. Disponível em: <https://www.fcee.sc.gov.br/institucional/sobre-a-fcee>. Acesso em: 9 jan. 2024.

FUNDAÇÃO CATARINENSE DE EDUCAÇÃO ESPECIAL. 2024b. **Cursos e Capacitações em Educação Especial**. Disponível em: <https://www.fcee.sc.gov.br/informacoes/servicos-fcee/cursos-e-capacitacoes>. Acesso em: 9 jan. 2024.

INÁCIO, A.; AMANTE, M. J.; SEGURADO, T. Avaliação de impacto numa biblioteca de ensino superior: da utilização de informação de questionários de avaliação de satisfação de utilizadores à relevância do cruzamento de fontes. In: CONGRESSO NACIONAL BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 13., 2018, Fundão. **Anais [...]**. Fundão: IUL, 2018. Disponível em: https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/16723/1/comunicacao_impacto.pdf. Acesso em: 9 jan. 2024.

KUHLTHAU, C. C. **Como usar a biblioteca na escola**: um programa de atividades para o ensino fundamental. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

KUHLTHAU, C. C. **Processo de busca de informações**. 2024. Disponível em: <https://wp.comminfo.rutgers.edu/ckuhlthau/information-search-process/>. Acesso em: 7 jan. 2024.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Lemos Informação e Comunicação, 1996.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, Chicago, v. 49, n. 3, p. 41-50. 1985. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL. Acesso em: 9 jan. 2024.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, Nova York, v. 64, n. 1, p. 12-40. 1988. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf. Acesso em: 9 jan. 2024.

PIMENTA, E. C. T.; COELHO JUNIOR, T. P. O uso de indicadores de desempenho da ISO 11620 para avaliar bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 19., 2016, Manaus. **Anais [...]**. Manaus: UFAM 2016. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4481>. Acesso em: 9 jan. 2024.

PUPO, D. T.; SANTOS, G. C. As novas tecnologias da informação: uma proposta de acesso e atendimento a usuários com necessidades especiais em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO ACESSIBILIDADE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INCLUSÃO DIGITAL, 1., 2001, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo, 2001. Disponível em: http://www.prodam.sp.gov.br/multimedia/midia/cd_atiid/conteudo/ATIID2001/MR2/01/NovasTI-BibliotecasUniversitarias.pdf. Acesso em: 9 jan. 2024.

ROZADOS, H. B. F. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Revista Informação & Sociedade: Estudos**, v. 16, n. 1, p. 49-62. 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/441/1493>. Acesso em: 9 jan. 2024.

SILVEIRA, M. M.; KARPINSKI, C.; VARVAKIS, G. Serviços informacionais: aspectos históricos e conceituais. **Revista Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 30, n. 3, p. 1-27, jul./dez. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/52634/31123>. Acesso em: 8 jan. 2024.

SPUDEIT, D. F. A. O. Programa para desenvolvimento da competência em informação: implementação, metodologias e avaliação. In: ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R. O. (org.). **Competência em informação: políticas públicas, teoria e prática**. Salvador: EDUFBA, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/22598>. Acesso em: 9 jan. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **NAE nos Centros de Ensino**. 2024a. Disponível em: <https://www.udesc.br/nae/relat%C3%B3rios>. Acesso em: 9 jan. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Início**. 2024b. Disponível em: <https://www.udesc.br/bibliotecacentral>. Acesso em: 9 jan. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Equipe**. 2024c. Disponível em: <https://www.udesc.br/bibliotecacentral/equipe>. Acesso em: 9 jan. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Núcleo de Acessibilidade Educacional – NAE**. 2024d. Disponível em: <https://www.udesc.br/nae/principios>. Acesso em: 9 jan. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Núcleo de Acessibilidade Educacional – NAE**. 2024e. Disponível em: <https://www.udesc.br/nae>. Acesso em: 9 jan. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Núcleo de Acessibilidade Educacional – NAE**. 2024f. Disponível em: <https://www.udesc.br/nae/objetivos>. Acesso em: 9 jan. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Apresentação**. 2024g. Disponível em: <https://www.udesc.br/comitedeeticaepesquisacomsereshumanos>. Acesso em: 9 jan. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Núcleo de Apoio Pedagógico e Estudantil – NUAPE**. 2024h. Disponível em: <https://www.udesc.br/faed/nuape>. Acesso em: 9 jan. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Núcleo de Acessibilidade – NAC**. 2024i. Disponível em: <https://www.udesc.br/cead/nac>. Acesso em: 9 jan. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Início**. 2024j. Disponível em: <https://www.udesc.br/bu>. Acesso em: 9 jan. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Grupos de trabalho para padronização das atividades compartilhadas pelas bibliotecas da UDESC**. 2024l. Disponível em: https://www.udesc.br/arquivos/udesc/documentos/Grupos_de_trabalho_BU_1_15433395885428_4769.pdf. Acesso em: 9 jan. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Marcas BU**. 2024m. Disponível em: <https://www.udesc.br/bu/sobre/marca>. Acesso em: 9 jan. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Resolução nº 03, de 17 de agosto de 2021.** 2021. Florianópolis, SC, Disponível em:
<http://secon.udesc.br/consuni/camaras/ceg/resol/2021/003-2021-ceg.pdf>. Acesso em: 9 jan. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Espaços Inovadores de Ensino – ESPINE.** 2019a. Disponível em:
https://www.udesc.br/arquivos/udesc/id_cpmenu/8690/2019_EDITAL_ESPINE_15523367146578_8690.pdf. Acesso em: 9 jan. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Relatório Anual 2019 Biblioteca Central.** 2019b. Disponível em:
https://www.udesc.br/arquivos/udesc/id_cpmenu/11812/2019_Relatorio_de_Gestao_BC_v2_16119470119024_11812.pdf. Acesso em: 9 jan. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Resolução nº 036 de 6 de novembro de 2019.** 2019c. Disponível em: <https://secon.udesc.br/consepe/resol/2019/036-2019-cpe.pdf>. Acesso em: 9 jan. 2024.

INFORMATIONAL SERVICES FOR STUDENTS WITH SPECIFIC EDUCATIONAL NEEDS: scenarios at the Central Library of the State University of Santa Catarina

Abstract: Informational services are developed to meet the informational needs of interactants, with this understanding the research aims to analyze the informational services offered by the Central Library of the State University of Santa Catarina to meet the informational demands of students with specific educational needs. Thus, the university's Central Library is presented with an emphasis on information services and interfaces with Special Education from the Perspective of Inclusive Education; it discusses User Studies and Information Science in relation to Education and the role of the University Library in serving people with specific educational needs; the profile of students with specific educational needs, the expectations related to information services, the impressions of the Central Library coordination are contextualized and an Information Competence Program is proposed for students with specific educational needs at the university. The research was applied in nature, classified as descriptive and exploratory in relation to the objectives, the approach to the problem was qualitative and quantitative. The results demonstrate that the information services offered by the Central Library meet the informational demands of the majority of respondents, but the library does not have a specific sector to serve these students and does not yet have an Accessibility Policy. The presence of a Working Group on Accessibility and support from the university's Educational Accessibility Center stands out...

Keywords: Informational services. Central Library of the State University of Santa Catarina. University Library. Specific Educational Needs. Information Competence.