

Acesso aberto**Editor**

Nivaldo Calixto Ribeiro
Universidade Federal de Lavras,
Lavras, Minas Gerais, Brasil.

Pareceristas

José Carlos Sales dos Santos
Universidade Federal da Bahia, Salvador,
Bahia, Brasil.

Parecerista B com identidade preservada.
Concordou em abrir o parecer sem a sua
identificação.

***Correspondência**

Miriam Regiane Dutra
miriam.dutra@unesp.br

Histórico

Recebido em: 15 de dezembro de 2025
Primeira revisão: 21 de fevereiro de 2026
Segunda revisão: 02 de abril de 2026
Aceito em: 06 abril de 2026
Publicado em: 15 de abril de 2026

Como referenciar

DUTRA, Miriam Regiane; FRANÇA, Maísa
Coelho; SANTOS, Vagner Almeida dos.
Acessibilidade emocional: reflexões sobre o
ambiente da biblioteca universitária. *Ciência
da Informação Express*, Lavras, MG, v. 7, 2026.
DOI: <https://doi.org/10.60144/v7i.2026.165>

Direitos autorais e licença pública

© 2026 Dutra, M. R.; França, M. C.; Santos, V.
A. Este é um artigo de acesso aberto
distribuído sob os termos da Licença *Creative
Commons Atribuição (CC BY)*. Você pode
copiar, distribuir, remixar, transformar e criar
a partir deste material, para qualquer
finalidade, inclusive comercial, desde que seja
atribuída a autoria, indicada a fonte e
informadas eventuais alterações, sem sugerir
endosso dos autores..



Acessibilidade emocional: reflexões sobre o ambiente da biblioteca universitária

*Emotional accessibility: reflections on the university library
environment*

Miriam Regiane Dutra*
Doutoranda em Ciência da
Informação. Universidade Estadual
Paulista (UNESP), Marília, São Paulo,
Brasil.
<https://orcid.org/0009-0008-0230-387X>

Maísa Coelho França
Doutoranda em Ciência da
Informação. Universidade Estadual
Paulista (UNESP), Marília, São
Paulo, Brasil.
<https://orcid.org/0000-0003-3101-1389>

Vagner Almeida dos Santos
Doutorando em Ciência da
Informação. Universidade Estadual
Paulista (UNESP), Marília, São
Paulo, Brasil.
<https://orcid.org/0009-0006-4065-8810>

Resumo

Objetivo: Explorar o conceito de acessibilidade emocional. **Método:** Pesquisa teórica, qualitativa, de natureza exploratória, voltada à investigação conceitual de acessibilidade emocional no contexto das bibliotecas universitárias. **Resultado:** a literatura aponta que a acessibilidade emocional é um tema emergente e pode ser aplicado em unidades de informação a exemplo de museus e lugares históricos que já o utilizam. **Conclusões:** A acessibilidade emocional nos espaços de informação vai além de garantir conforto e inclusão: ela promove a construção de vínculos, a resiliência emocional e o desenvolvimento de habilidades socioemocionais. Estudos futuros que abordem o conceito baseado em pesquisas empíricas em bibliotecas universitárias são recomendados.

Palavras-chave: Acessibilidade emocional; Biblioteca universitária; Desenho universal; Empatia.

Abstract

Objective: To explore the concept of emotional accessibility. **Method:** Theoretical, qualitative, exploratory research focused on the conceptual

investigation of emotional accessibility in the context of university libraries. **Results:** The literature indicates that emotional accessibility is an emerging topic and can be applied in information units such as museums and historical sites that already use it. **Conclusions:** Emotional accessibility in information spaces goes beyond ensuring comfort and inclusion: it promotes the building of bonds, emotional resilience, and the development of social-emotional skills. Future studies addressing the concept based on empirical research in university libraries are recommended.

Keywords: Emotional accessibility; University libraries; Universal design; Empathy.

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias desempenham um papel fundamental no desenvolvimento acadêmico e pessoal dos estudantes, servindo como um ambiente de aprendizado, pesquisa e crescimento intelectual. Com a evolução da sociedade e das demandas da comunidade, estes ambientes incorporaram, por exemplo, a cultura do faça você mesmo e da colaboração, por meio de makerspaces e espaços de coworking. Além disso, são um ponto de convergência no campus, acolhendo as diversas formas de expressões artístico-culturais, individuais e de grupos minoritários.

Apesar dos avanços em acessibilidade física e digital, as bibliotecas universitárias ainda enfrentam desafios relacionados às dimensões afetivas da experiência do usuário. Sentimentos de ansiedade, estranhamento e falta de pertencimento mostram que a ambiência e o acolhimento emocional influenciam o vínculo com o espaço. No entanto, a acessibilidade emocional permanece pouco discutida na literatura e raramente incorporada às práticas institucionais.

Reed (2025, p. 626, tradução nossa) argumenta que “como resultado, muitas bibliotecas acadêmicas implementaram as melhores práticas de inclusão em seus recursos, serviços, programas e espaços para melhor atender à diversidade de seus alunos”. Para este “novo” conceito de biblioteca, como ambiente de integração, aprendizagem e, especialmente, acolhimento, é necessário pensar no rearranjo tanto dos espaços físicos quanto dos serviços oferecidos.

Diante dessas questões, emerge uma reflexão central que orienta este estudo: Como o conceito de acessibilidade emocional tem sido abordado na literatura científica no contexto das bibliotecas universitárias?

A relevância deste estudo está em evidenciar que, apesar dos avanços nas discussões sobre acessibilidade física, digital e ambiência em espaços educacionais, ainda existe uma lacuna expressiva no que se refere à incorporação da dimensão emocional no contexto das bibliotecas universitárias. Em áreas como a arquitetura e o urbanismo, pesquisas como as de Luberisse e Pfitzenreuter (2023) e Secron e Duarte (2020) discutem como a experiência afetiva dos usuários influencia a permanência e o uso dos espaços públicos, demonstrando que elementos sensoriais e emocionais podem estimular vínculos ou afastamentos.

Na museologia e nos estudos de patrimônio, trabalhos como os de Duarte et al. (2013), Martins (2018) e Soares e Redol (2017) evidenciam a importância de práticas de acolhimento, mediação sensorial e construção de pertencimento durante a experiência de visita, apontando que o afeto é parte constitutiva da acessibilidade plena. Apesar dessas discussões estarem consolidadas em outras áreas, observa-se que as bibliotecas, especialmente nas universitárias, permanecem com pouca produção científica sobre como aspectos emocionais influenciam o pertencimento, a apropriação e o uso de seus espaços. Assim, reconhecer essa lacuna contribui para ampliar o debate e fortalecer a compreensão de que a acessibilidade emocional é parte essencial de ambientes mais inclusivos.

A pessoa bibliotecária que atua em biblioteca universitária é requerida a contribuir para o empoderamento de suas comunidades, sendo verdadeira ativista para a inclusão de qualquer que seja o indivíduo que ali transite ou que possa transitar. Incluir-se na comunidade, participando ativamente dela, e não atuar “para” ela. Quando inseridas em suas comunidades, as necessidades são mais bem compreendidas pelo profissional que atua nas bibliotecas (Lankes, 2011). Participar da comunidade é compreender que o serviço não é neutro – toda e qualquer ação irá gerar uma reação, seja no ambiente das bibliotecas, seja no ambiente da universidade como um todo. Livrar a biblioteca de qualquer barreira que impeça o progresso de

sua comunidade é inerente à atuação dos profissionais de bibliotecas engajados em seus ambientes.

Lankes (2016, p. 64) aponta que a comunidade apoia a biblioteca quando “a biblioteca é parte integrante daquilo que eles são”. O ambiente da biblioteca deve ser capaz de despertar diferentes sensações, pois “quando um membro da comunidade entra na biblioteca, deve vislumbrar uma oportunidade para contribuir, ter voz, aprimorar a instituição” (Lankes, 2016, p. 64).

Em ambientes de aprendizagem não é raro nos depararmos com diversas barreiras que cerceiam a acessibilidade em geral. Apesar das discussões se concentrarem em torno de barreiras físicas, igualmente relevantes, mas frequentemente subestimadas, são também as barreiras culturais e linguísticas. Elas comprometem a compreensão das informações disponíveis, fomentando sentimentos de incerteza naqueles que frequentam certos ambientes (Villaescusa Alejo, 2017). A ambiência, nesse contexto, se torna um fator relevante. Para Duarte et al. (2013),

[...] ambiências reúnem a apreensão pelos sentidos de uma pessoa situada em um determinado ambiente (a temperatura, os sons que nele se produzem, os cheiros, a dinâmica do ar, a dinâmica dos corpos que nele transitam), mas também a carga emocional que dele emana.

Dessa forma, gestores e demais profissionais devem pensar as bibliotecas universitárias como um ambiente acolhedor, que possui afeto e empatia, capaz de transformar os sujeitos que por ali passam.

Duarte (2015) aponta que a “Empatia Espacial” é a capacidade dos espaços de gerar nos indivíduos um reconhecimento de si quando estão naquele ambiente. Para Cohen e Duarte (2017) dependendo das características, a ambiência favorece a identidade do sujeito, sua subjetividade e emoção, o que possibilita a transformação do espaço em um lugar afetivo ao indivíduo.

A ambiência, por sua vez, deve passar pelo conceito de acessibilidade, mais especificamente a acessibilidade plena e a acessibilidade emocional. São nestes conceitos que ancoramos este

trabalho, por acreditarmos em sua importância e relevância atual. A justificativa deste estudo está na necessidade de ampliar a discussão sobre acessibilidade em bibliotecas universitárias, incorporando a dimensão emocional como parte fundamental de um ambiente inclusivo.

Considerando que a biblioteca é um ambiente de apoio ao aprendizado e ao bem-estar dos usuários, refletir sobre como ela pode acolher emocionalmente sua comunidade é um passo necessário para promover equidade e humanização no ensino superior.

Para contribuir com essa reflexão, o objetivo deste trabalho é explorar o conceito de acessibilidade emocional em bibliotecas universitárias.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção são apresentadas algumas definições teóricas que embasam este estudo, sendo: acesso, acessibilidade e inclusão; o design emocional e, por fim, a acessibilidade emocional.

2.1 Acesso, acessibilidade e inclusão

Antes de explorarmos o conceito de acessibilidade emocional propriamente dito, é necessário que passemos pelos conceitos de acesso, acessibilidade e inclusão que, muitas vezes, acabam por ser utilizados erroneamente como sinônimos, mas têm bases conceituais, políticas e pedagógicas distintas.

De acordo com Freitas (2023), acesso refere-se à possibilidade de entrada ou utilização de espaços, serviços ou recursos por todos os indivíduos. É um vetor de democratização: promover acesso é possibilitar que mais pessoas usufruam, participem, cheguem até aquilo que está disponível. Já a acessibilidade envolve não apenas a presença (ou entrada), mas as condições necessárias para que essa presença seja efetiva: segurança, autonomia, ausência de barreiras físicas, arquitetônicas, comunicacionais ou tecnológicas. Entra aí o uso de “recursos concretos” que permitam o uso pleno, inclusive com adaptações, tecnologias assistivas, ou com Desenho Universal. Por sua vez, a inclusão significa ir além de simplesmente permitir o

acesso ou garantir a acessibilidade. Inclusão é assegurar participação real, pertencimento, convívio com a diferença, autonomia institucional e subjetiva do usuário. Envolve reconhecer e agir politicamente para que todos se sintam parte, com voz, presença e legitimidade no espaço, não apenas como usuários adaptados, mas como sujeitos que transformam e são transformados pelo ambiente.

O acesso aos ambientes, espaços físicos ou à informação é um direito de todo cidadão. É a partir do acesso que se pode pensar em acessibilidade e, conseqüentemente, em inclusão. A acessibilidade, no entanto, não pode ser tratada como mera obrigação dos locais apenas para atender normas vigentes, considerando as pessoas com deficiência como problemas a serem resolvidos (Rains, 2011). A inclusão é um desdobramento da acessibilidade, mas requer que os indivíduos possuam autonomia no ambiente que frequentam.

Um ambiente inclusivo deveria atender ao que se chama de Desenho Universal – Universal Design, no inglês – que visa a criação de ambientes, produtos e serviços acessíveis a todos os indivíduos, independentemente de suas habilidades ou limitações e tem como princípio a diversidade, flexibilidade e acessibilidade (Mace, 1998; The Institute for Human-Centered Design, 2025). Ronald Mace, considerado o “pai” do Desenho Universal, enfatizava que o design deve ser inclusivo desde o início, evitando a necessidade de adaptações posteriores. Essa abordagem holística visa eliminar barreiras físicas, sensoriais e cognitivas, promovendo a acessibilidade plena e a inclusão social (Mace, 1998).

A aplicação do Desenho Universal fundamenta-se em sete princípios essenciais. De acordo com Carletto e Cambiaghi (2016), tais diretrizes descrevem as condições para o uso de objetos, espaços e produtos, que devem ser: uso equitativo, flexível, simples e intuitivo, informação de fácil percepção, tolerância ao erro, baixo esforço físico, e dimensão e espaço para acesso e uso por todos. A relevância desse conceito resultou em uma política pública no Brasil. A Lei Brasileira de Inclusão estabelece que o Desenho Universal consiste em desenvolver produtos, ambientes e serviços que já nascem aptos ao uso por todas as pessoas. Essa concepção dispensa a necessidade de realizar adaptações ou projetos específicos, pois já integra, desde sua origem, recursos de tecnologia assistiva (Brasil, 2015).

Para Couto e Portugal (2010), a aplicação do Desenho Universal em contextos educacionais vai além da eliminação de barreiras físicas, envolve a criação de ambientes que promovam aprendizado, participação e inclusão de todos os usuários. As autoras destacam que o Desenho Universal deve ser pensado de forma interdisciplinar, integrando conhecimentos de design e educação para identificar soluções que atendam às diversas necessidades cognitivas, sensoriais e emocionais dos usuários. Em bibliotecas universitárias, essa abordagem traduz-se em ambientes que transmitem acolhimento, empatia e pertencimento, promovendo a acessibilidade emocional e fortalecendo o bem-estar e a sensação de segurança dos estudantes.

2.2 Design emocional

Pesquisas em design emocional destacam que ambientes fisicamente acessíveis podem, ainda assim, produzir experiências de desconforto se desconsiderar aspectos subjetivos como sensação de pertencimento, clareza na comunicação visual e estímulos sensoriais adequados. O design de interiores aplicado a espaços educacionais tem mostrado que cores, iluminação, acústica e organização espacial influenciam estados emocionais e comportamentos sociais, podendo ampliar ou restringir a apropriação do espaço pelo usuário. Quando esses elementos são pensados sob a ótica do Desenho Universal, tornam-se recursos capazes de apoiar não só a funcionalidade, mas a construção de vínculos afetivos com o ambiente, reforçando a importância da ambiência como dimensão da inclusão (Moreira; Kistmann, 2020; Sales, 2021).

No âmbito do design emocional, importa compreender como elementos como atmosfera, linguagem visual, usabilidade e organização da interface atuam como mediadores da relação entre usuários e serviços de informação. Respostas afetivas influenciam diretamente a navegação, a permanência e o engajamento, o que faz com que decisões projetuais aparentemente simples, como a clareza dos rótulos, a disposição dos componentes de busca, a coerência visual e a suavidade das interações, tenham impacto significativo na experiência informacional. Ao integrar tais dimensões, as bibliotecas universitárias podem promover

sentimentos de confiança, conforto cognitivo e previsibilidade, ampliando tanto o bem-estar do usuário quanto a eficácia dos processos de recuperação e mediação da informação.

O design emocional pode, ainda, ser utilizado para uma nova abordagem nos estudos de usuários de biblioteca, como destacado por Cortés-Villalba, Gil-Leiva e Artacho-Ramírez (2017), que incluem a dimensão espacial como um componente na avaliação da biblioteca pelas pessoas que a frequentam, argumentando ainda, que apenas a avaliação dos serviços e produtos da biblioteca não se basta para a melhoria do ambiente.

Para Nieves-Whitmore (2021, p. 485, tradução nossa), o “design dos espaços das bibliotecas acadêmicas e o nível de ansiedade que os alunos enfrentam — sentimentos de desconforto e estresse no ambiente da biblioteca — estão intimamente ligados”. Ainda de acordo com a autora, o design da biblioteca, considerando o ambiente e o mobiliário, pode contribuir para o sentimento de Library Anxiety, conceito desenvolvido por Constance Mellon, que descreve os sentimentos experienciados por estudantes em relação ao ambiente da biblioteca, podendo esses sentimentos ocorrerem com qualquer pessoa a qualquer momento.

Essa evolução dos conceitos e ampliação dos debates fomentados pelas necessidades da sociedade atual permitem a discussão das novas formas de apropriação dos espaços de biblioteca universitária, outrora utilizados predominantemente como locais de consulta e disponibilização de materiais, sendo ambientes “distantes” emocionalmente de suas comunidades.

Por exemplo, um estudo no contexto educacional revela que barreiras emocionais influenciam diretamente como professores lidam e gerenciam o ambiente de aprendizagem escolar, especialmente a sala de aula, bem como suas interações com os colegas. As barreiras podem dificultar o fluxo do trabalho colaborativo (Villaescusa Alejo, 2017). Da mesma forma, a condição emocional dos bibliotecários, especialmente os que ocupam cargos de gestão ou liderança, tem um papel crucial na criação de um ambiente acolhedor para usuários e colegas de trabalho, incluindo seus subordinados, no contexto das bibliotecas universitárias.

2.3 Acessibilidade emocional

Dito isso, para extrapolarmos a acessibilidade física e arquitetônica já garantidas por lei, chegamos ao que Duarte e Cohen (2012, p. 2) definem como “acessibilidade emocional”, que segundo as autoras é

[...] a capacidade do Lugar de acolher seus visitantes, de gerar afeto, de despertar a sensação de fazer parte do ambiente e de se reconhecer como pessoa bem-vinda. Esse conceito destitui a ideia de que a acessibilidade acontece apenas com a supressão de barreiras físicas. Assim, a “Acessibilidade Emocional” engloba toda a ambiência que envolve o usuário do lugar, tratando-o como um ser total, capaz de ativar sistemas complexos de relação com o espaço e com o outro.

Em complemento, Pionke (2017) enfatiza que cultivar a empatia no ambiente da biblioteca é compreender tanto as nossas reações à diversidade quanto como a biblioteca, enquanto instituição, lidará com os déficits pessoais e organizacionais. O autor ainda traz três recomendações para que a biblioteca seja um lugar acessível como um todo: desenvolver a empatia em relação às pessoas com deficiência, capacitar essas pessoas para que se manifestem nestes espaços e incorporar técnicas do Desenho Universal para a melhoria dos ambientes.

Emprestamos aqui o conceito de empatia de Carl Rogers, com a Abordagem Centrada na Pessoa (ACP). Para Rogers, a empatia seria a habilidade criada/desenvolvida que envolve o estabelecimento de vínculos cognitivo-afetivos entre duas ou mais pessoas (Sampaio; Camino; Roazzi, 2009). Aqui a empatia envolve o vínculo afetivo do indivíduo com o ambiente, sendo este pensado justamente para atendê-lo.

Alrawadieh, Prayag e Alrawadieh (2023) sugerem que a acessibilidade emocional possui uma dimensão afetiva centrada na experiência, que se articula à motivação e às emoções vividas pelo indivíduo. Quando essas emoções se inscrevem na memória como vivências positivas, a acessibilidade emocional passa a exercer papel decisivo no engajamento do sujeito com um serviço ou com uma atividade qualquer, por exemplo, podendo, em determinadas situações, revelar-se mais significativo do que o próprio contato com o ambiente físico.

Duarte e Cohen (2012) argumentam que um espaço só é acessível de forma plena quando consegue transmitir ao usuário a sensação de acolhimento. A acessibilidade emocional para as autoras tem como pressuposto de que apenas a acessibilidade física não é o suficiente para gerar empatia. Ter “afeto pelo lugar” representa experienciar impulsos nas ambiências para uma ação que leva a um sentimento de apropriação (Duarte; Cohen, 2017).

Essa relação pessoa-ambiente, criando o vínculo de afeto, numa via de mão dupla – ter afeto pelo lugar e ser afetado pelo lugar – proporciona a criação de memórias afetivas relacionadas às experiências vividas naquele local (Duarte et al., 2013). Assim, em contextos de ensino “poderíamos definir acessibilidade emocional como a interação entre os fatores emocionais de alunos, professores, famílias e outros atores educacionais e o contexto de aprendizagem e convivência” (Villaescusa Alejo, 2017, p. 19, tradução nossa).

Guilhermano e Calvão (2020) enriquecem a discussão quando falam em acessibilidade universal referindo-se a espaços que considerem o maior universo de pessoas e atividades possível. Já se pode perceber, no Brasil, a existência de ambiências que também buscam seguir essas perspectivas de uma acessibilidade cultural, sensorial e emocional (Duarte; Cohen, 2018). Um entendimento mais profundo sobre as experiências dos usuários nos espaços pode, portanto, complementar a visão tradicional de acessibilidade, àquela muitas vezes remetida apenas a “rampas de acesso”, promovendo uma formação de práticas que visem à construção de um ambiente verdadeiramente integrador e acolhedor.

Juntamente com a empatia, outra prática que pode ser utilizada nas bibliotecas universitárias é a compaixão. De acordo com Reed (2025) apenas as práticas inclusivas não são suficientes para garantir que os indivíduos se sintam pertencentes ao ambiente das bibliotecas. A autora argumenta que tolerância, empatia e compaixão são práticas para que a equipe da biblioteca se envolva com os estudantes construindo um caminho para o sentimento de pertencimento. Reed (2025, p. 632) enfatiza que demonstrar compaixão tem o potencial de gerar este sentimento de pertencimento, pois tem como resultado os sentimentos de aceitação e apoio/suporte. Quando a necessidade de um indivíduo é reconhecida pelo bibliotecário que se esforça para atender esta necessidade, o indivíduo se sente valorizado e respeitado e, de acordo

com a autora, “geralmente experimenta sentimentos positivos de alívio e satisfação”. Reed (2025, p. 633) ainda argumenta que “tanto a empatia quanto a compaixão envolvem a formação de uma conexão autêntica entre o bibliotecário e o usuário — emocional e/ou cognitiva —, com a compaixão indo um passo além e agindo para resolver o sofrimento da outra parte”.

Denke (2020) ainda traz uma outra prática para o ambiente da biblioteca: a vulnerabilidade. O autor afirma que a prática da vulnerabilidade deve ser exercida por profissionais de biblioteca como forma de tornar o serviço mais humano. É uma representação prática da teoria da epistemologia do ponto de vista, que destaca que o conhecimento sobre o mundo não é dissociado da vivência individual. Ou seja, podemos aprender sobre o mundo a partir do que aprendemos sobre as experiências do outro. Denke ainda diz que praticar a vulnerabilidade no serviço de biblioteca demonstra a valorização das interseccionalidades que ali transitam, auxiliando no debate sobre as diferenças e abordando a experiência individual.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Este estudo constitui uma etapa inicial de investigação, caracterizando-se como uma pesquisa teórica, de natureza exploratória e abordagem qualitativa. Conforme Apolinário (2011), a pesquisa assume características exploratórias na medida em que se propõe a aprofundar a compreensão das relações entre fenômenos ainda pouco explorados no campo científico, como é o caso da acessibilidade emocional em bibliotecas universitárias.

A adoção da abordagem qualitativa justifica-se por privilegiar a interpretação do fenômeno investigado. Segundo Lima e Manini (2016), a pesquisa qualitativa configura-se como um processo dinâmico, o que demanda do pesquisador atenção constante ao diálogo entre as concepções iniciais e a realidade que se revela ao longo da investigação. Tal postura analítica possibilita a reorganização e o reajuste do objeto de estudo, contribuindo para maior densidade interpretativa.

A metodologia utilizada foi a revisão narrativa de literatura. Este tipo de revisão não exige um protocolo rígido e apresenta uma temática mais aberta (Cordeiro et al., 2007). O protocolo desta revisão está descrito no Quadro 1.

Quadro 1 – Protocolo da revisão

	Descrição
Objetivo geral	Explorar o conceito de acessibilidade emocional relacionado à bibliotecas universitárias
Bases de dados	Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) Library and Information Science Abstracts (LISA) Library and Information Science and Technology Abstracts (LISTA), Portal de Periódicos CAPES SciELO Web of Science Scopus
Campos pesquisados	Título, palavras-chave e resumo
Critérios de inclusão	Tipo de documento: artigo revisado por pares; trabalhos publicados em anais de eventos científicos; teses/dissertações, capítulos de livros e livros completos; Temática: acessibilidade emocional, design emocional, ambiência e ambientes de bibliotecas universitárias; Idioma: inglês, português e espanhol Data de publicação: qualquer data de publicação. Acesso: acesso aberto
Critérios de exclusão	Idioma: Textos em outros idiomas; Temática: Materiais que abordassem exclusivamente a acessibilidade física, arquitetônica e digital e que não contemplasse as dimensões subjetivas e/ou emocionais.

Fonte: elaborado pelos autores (2026).

Em todas as bases de dados as buscas foram realizadas utilizando as estratégias descritas no Quadro 2.

Quadro 2 – Estratégias de busca utilizadas

("acessibilidade emocional" OR "emotional accessibility" OR "accesibilidad emocional") AND (bibliotec* OR librar* OR "ambiente informacional" OR "informational environment" OR "unidade de informação" OR "information unit" OR "unidad de información")
("design universal" OR "universal design" OR "diseño universal") AND (bibliotec* OR librar* OR "ambiente informacional" OR "informational environment" OR "unidade de informação" OR "information unit" OR "unidad de información")
(ambiência OR ambience OR ambiencia) AND (bibliotec* OR librar* OR "ambiente informacional" OR "informational environment" OR "unidade de informação" OR "information unit" OR "unidad de información")
("princípios de design" OR "design principles" OR "principios de diseño") AND (bibliotec* OR librar* OR "ambiente informacional" OR "informational environment" OR "unidade de informação" OR "information unit" OR "unidad de información")
("design emocional" OR "emotional design" OR "diseño emocional") AND (bibliotec* OR librar* OR "ambiente informacional" OR "informational environment" OR "unidade de informação" OR "information unit" OR "unidad de información")

Fonte: elaborado pelos autores (2026)

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A busca por ambientes mais inclusivos e acolhedores nas instituições de ensino superior tem ganhado destaque, especialmente no que diz respeito à acessibilidade nas bibliotecas universitárias. A dimensão emocional deve ser vista como um aspecto fundamental para promover o bem-estar, o sentimento de pertencimento e a humanização desses ambientes.

Acessibilidade emocional é um conceito ainda pouco explorado em bibliotecas universitárias. Ele tem sido mais utilizado em áreas como arquitetura e urbanismo, estudando como os espaços das cidades podem ser mais acolhedores, passando por ambientes museológicos e bens patrimoniais, onde as visitas e seus acervos buscam causar pertencimento às pessoas que

ali transitam. Em espaços públicos e locais históricos, em particular, essa abordagem tem sido utilizada tanto no Brasil (Luberisse; Pfitzenreuter, 2023; Secron; Duarte, 2020) quanto em Portugal, por exemplo (Martins, 2018; Soares; Redol, 2017).

Foram identificados elementos que contribuem para a criação de espaços emocionalmente acessíveis, desde o design de ambientes que gerem sensação de pertencimento, empatia e afeto; o uso de tecnologias assistivas e linguagem acessível em visitas a espaços museológicos e históricos até o desenvolvimento de espaços que incluam crianças e seus responsáveis (Bezerra; Santos; Sarmiento, 2024).

Além disso, a importância de políticas institucionais que promovam a capacitação de profissionais para compreender as necessidades emocionais dos usuários foi destacada. Os estudos sugerem que a incorporação de técnicas do Desenho Universal e ações de sensibilização podem favorecer a criação de ambientes mais humanizados e acolhedores, promovendo o bem-estar e a inclusão emocional dos estudantes.

Os resultados evidenciam que a acessibilidade emocional pode ser um componente essencial para a humanização dos espaços de biblioteca universitária, contribuindo para a construção de ambientes que promovem o sentimento de pertencimento e segurança. Como vimos, a simples eliminação de barreiras físicas não é suficiente para garantir uma experiência inclusiva plena; o ambiente deve despertar emoções positivas e favorecer a conexão emocional dos usuários com o espaço. Assim, a implementação de práticas que promovam empatia, acolhimento e reconhecimento do sujeito como um todo é fundamental.

A adoção de estratégias de Desenho Universal, aliada à capacitação dos profissionais, pode ampliar a efetividade dessas ações. Ainda, é importante reconhecer que a cultura institucional deve valorizar a dimensão emocional como parte integrante das políticas de acessibilidade, promovendo uma abordagem mais humanizada e inclusiva. Esses aspectos reforçam a necessidade de ampliar o debate e as ações voltadas à acessibilidade emocional nas bibliotecas universitárias, contribuindo para a formação de ambientes mais justos e acolhedores, especialmente porque neste estudo não foram encontrados documentos que relacionem o conceito de acessibilidade emocional a bibliotecas de nenhuma categoria.

Diante da notória ausência de estudos sobre acessibilidade emocional em ambiente de bibliotecas universitárias, acreditamos que um dos pontos que podem ser trabalhados por pessoas bibliotecárias para promover a acessibilidade emocional passa pelo fazer profissional, estando bastante interligado à acessibilidade atitudinal.

Dessa forma, a construção de um ambiente acolhedor e acessível emocionalmente passa, obrigatoriamente, pela gestão da biblioteca, como afirma Lankes (2016, p. 143) sobre o papel do bibliotecário na comunidade quando argumenta que “bibliotecários devem ser capazes de alcançar ativamente todos os setores de uma comunidade, entender os costumes sociais das partes dessa comunidade e vincular essas diferentes classes e estratos”. Profissionais responsáveis pela gestão desses ambientes devem conhecer a diversidade de sua comunidade, incluindo as suas experiências físicas, sensoriais e emocionais quando utilizam o ambiente das bibliotecas universitárias.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo analisar o conceito de acessibilidade emocional no contexto das bibliotecas universitárias, a partir de uma revisão de literatura. Esse objetivo foi alcançado por meio da identificação, sistematização e análise crítica das contribuições teóricas que abordam a dimensão emocional da acessibilidade em diferentes áreas do conhecimento, evidenciando sua ainda incipiente incorporação no campo da Ciência da Informação.

As reflexões desenvolvidas ao longo do estudo permitem afirmar que a acessibilidade emocional constitui uma dimensão fundamental para a compreensão ampliada da acessibilidade em ambientes informacionais. A literatura analisada evidencia que a acessibilidade plena não se limita à eliminação de barreiras físicas ou tecnológicas, mas envolve também aspectos afetivos, sensoriais e simbólicos que influenciam a forma como os indivíduos percebem, utilizam e se apropriam dos espaços de informação. Nesse sentido, destaca-se a importância de construir ambientes que acolham e valorizem a subjetividade dos usuários, promovendo empatia, interação e reconhecimento das diferentes experiências e necessidades presentes na comunidade acadêmica.

Os resultados indicam que elementos como ambiência, acolhimento institucional, práticas baseadas no Desenho Universal e a atuação sensível dos profissionais da informação desempenham papel relevante na construção de bibliotecas universitárias mais inclusivas e humanizadas. Tais aspectos contribuem para o fortalecimento do sentimento de pertencimento, para a ampliação da participação dos usuários e para a consolidação das bibliotecas como espaços de convivência, aprendizagem e desenvolvimento integral.

Além disso, observa-se que a acessibilidade emocional vai além da promoção do conforto e da inclusão, atuando na construção de vínculos, no desenvolvimento de habilidades socioemocionais e na promoção do bem-estar. Ambientes percebidos como emocionalmente seguros tendem a favorecer a circulação espontânea, fortalecer relações de confiança e estimular comportamentos colaborativos. Em contrapartida, a ausência dessa dimensão pode gerar efeitos menos visíveis, porém significativos, como a evasão silenciosa dos espaços, a redução do tempo de permanência e a diminuição da busca por serviços informacionais. Dessa forma, a acessibilidade emocional revela-se como um elemento diretamente relacionado à permanência e ao êxito acadêmico, ampliando o escopo das discussões sobre qualidade dos ambientes informacionais.

Do ponto de vista das contribuições, este estudo avança ao evidenciar a necessidade de incorporar a dimensão emocional às práticas, políticas e estratégias institucionais das bibliotecas universitárias, ampliando a compreensão tradicional da acessibilidade no campo da Ciência da Informação. Ao propor essa ampliação conceitual, o trabalho contribui para o fortalecimento de abordagens mais integradas, que considerem não apenas aspectos técnicos e estruturais, mas também as experiências e percepções dos usuários.

Entretanto, a pesquisa apresenta limitações. Por tratar-se de um estudo de natureza teórica, baseado em revisão de literatura, não foram analisadas experiências empíricas de implementação da acessibilidade emocional em bibliotecas universitárias. Além disso, a ainda reduzida produção científica sobre o tema na área de Ciência da Informação limita a realização de análises comparativas mais aprofundadas e evidencia a necessidade de ampliação das investigações nesse campo.

Diante dessas limitações, futuras pesquisas podem avançar na investigação empírica da acessibilidade emocional em bibliotecas universitárias, explorando como elementos de ambiência, práticas de acolhimento, mediação sensível e organização dos serviços influenciam a experiência dos usuários. Estudos de caso, pesquisas com usuários e análises de projetos de ambientes informacionais podem contribuir para compreender de forma mais aprofundada os impactos dessa dimensão na apropriação dos espaços. Ao ampliar esse debate, espera-se que novas investigações consolidem a acessibilidade emocional como componente estratégico das políticas de inclusão, humanização e qualificação dos ambientes informacionais, fortalecendo sua relevância no campo da Ciência da Informação.

REFERÊNCIAS

ALRAWADIEH, Z.; PRAYAG, G.; ALRAWADIEH, Z. A cognitive appraisal perspective of emotional accessibility at heritage sites: empirical evidence from the UNESCO World Heritage Site of Petra. **Journal of Heritage Tourism**, Abingdon, v. 18, n. 2, p. 145–163, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1743873X.2023.2169152>. Acesso em: 13 dez. 2025.

APOLINÁRIO, F. **Dicionário de metodologia científica: um guia para a produção do conhecimento científico**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

BRASIL. **Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 22 set. 2025.

BEZERRA, L. F. L.; SANTOS, J. M. L.; SARMENTO, T. F. C. S. Por experimentos emocionais: acessibilidade e afetos como formas de ensino e experimentação do mundo urbano. In: ENCONTRO NACIONAL DE ERGONOMIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 10.; SEMINÁRIO BRASILEIRO DE ACESSIBILIDADE INTEGRAL, 11., 2024, Maceió. **Anais...** São Paulo: Blucher, 2024. Disponível em: <https://pdf.blucher.com.br/designproceedings/eneac2024/831247.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2025.

CARLETTTO, A. C.; CAMBIAGHI, S. **Desenho universal: um conceito para todos**. [S. l.: s. n.], 2016. Disponível em: https://maragabrilli.com.br/wp-content/uploads/2016/01/universal_web-1.pdf. Acesso em: 22 set. 2025.

COHEN, R.; DUARTE, C. R. de S. Subsídios metodológicos na construção de uma "acessibilidade plena": a produção da identidade e da subjetividade de pessoas com deficiência. **Instituto**

Benjamin Constant, Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: <https://revista.ibc.gov.br/index.php/BC/article/view/380>. Acesso em: 3 jun. 2025.

CORDEIRO, A. M.; OLIVEIRA, G. M. de.; RENTERÍA, J. M.; GUIMARÃES, C. A. Revisão sistemática: uma revisão narrativa. **Revista do Colégio Brasileiro de Cirurgões**, Rio de Janeiro, v. 34, n. 6, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rcbc/a/CC6NRNtP3dKLgLPwcmV6Gf/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 10 jan. 2026.

CORTÉS-VILLALBA, C.; GIL-LEIVA, I.; ARTACHO-RAMÍREZ, M. A. Emotional design application to evaluate user impressions of library information desks. **Library & Information Science Research**, Oxford, v. 39, n. 4, p. 311-318, 2017. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818817301111>. Acesso em: 8 dez. 2025.

COUTO, R. M. de S.; PORTUGAL, C. Design em situações de ensino-aprendizagem. **Estudos em Design**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 1, p. 27-40, 2010. Disponível em: <https://estudosemdesign.emnuvens.com.br/design/article/view/42/39>. Acesso em: 23 set. 2025.

DENKE, J. Radicalizing librarian service through vulnerability practice. In: DOUGLAS, V. A.; GADSBY, J. **Deconstructing service in libraries**: intersections of identities and expectations. [S. l.]: Litwin Books, 2020.

DUARTE, C. R. de S. A empatia espacial e sua implicação nas ambiências urbanas. In: SEMINÁRIO PROJETAR, 7., 2015, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2015. Disponível em: <https://projedata.grupoprojetar.ct.ufrn.br/dspace/bitstream/handle/123456789/921/Art2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 3 jun. 2025.

DUARTE, C. R. de S.; COHEN, R. **Acessibilidade e desenho universal**: fundamentação e revisão bibliográfica. Rio de Janeiro: UFRJ, 2012. Relatório técnico do Núcleo Pró-acesso.

DUARTE, C. R. de S.; COHEN, R. Acessibilidade emocional. In: ENCONTRO NACIONAL DE ERGONOMIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 7.; SEMINÁRIO BRASILEIRO DE ACESSIBILIDADE INTEGRAL, 8., 2018. **Anais...** São Paulo: Blucher, 2018. p. 6-10. Disponível em: <https://pdf.blucher.com.br/designproceedings/eneac2018/duarte.pdf>. Acesso em: 3 jun. 2025.

DUARTE, C. R. de S.; COHEN, R.; BRASILEIRO, A.; LIRA, E. 'Acessibilidade plena' a museus: perspectivas de uma acessibilidade cultural, sensorial e emocional. In: ENCONTRO NACIONAL DE ERGONOMIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 4., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC/REITORIA, 2013. v. 1, p. 1-14. Disponível em: https://acessibilidade.ufrj.br/wp-content/uploads/2018/07/DuarteCohenBrasileiroLira_2013ENEAC_AcessibilidadePlenaAMuseus.pdf. Acesso em: 15 dez. 2025.

FREITAS, M. C. de. Educação inclusiva: diferenças entre acesso, acessibilidade e inclusão. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 53, e102232, 2023. Disponível em: www.scielo.br/j/cp/a/VqdK7vhZtZMDtp6j5gLbfwv/?lang=pt. Acesso em: 21 set. 2025.

GUILHERMANO, A. L.; CALVÃO, C. A acessibilidade emocional: relatos memoriais no Museu Vivo do São Bento. **PIXO Revista de Arquitetura, Cidade e Contemporaneidade**, Pelotas, v. 4, n. 13, p. 132-147, outono 2020. Disponível em: periodicos.ufpel.edu.br/index.php/pixo/issue/view/984/487. Acesso em: 4 jun. 2025.

LANKES, R. D. **Expect more**: melhores bibliotecas para um mundo complexo. São Paulo: FEBAB, 2016.

LANKES, R. D. **The atlas of new librarianship**. Cambridge: The MIT Press, 2011. DOI: <https://doi.org/10.7551/mitpress/8755.001.0001>. Disponível em: <https://direct.mit.edu/books/oa-monograph/3772/The-Atlas-of-New-Librarianship>. Acesso em: 15 dez. 2025.

LIMA, J. L. O.; MANINI, M. P. Metodologia para Análise de Conteúdo Qualitativa integrada à técnica de mapas mentais com o uso dos softwares Nvivo e FreeMind. **Informação & Informação**, Londrina, v. 21, n. 3, p. 63-100, 2016. Disponível em: ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/23879. Acesso em: 17 maio 2025.

LUBERISSE, C.; PFUTZENREUTER, A. H. Os espaços públicos e a acessibilidade para permanência das pessoas na Ponte Hercílio Luz- Florianópolis/SC. **Cidades Verdes**, Tupã, v. 11, n. 30, 2023. Disponível em: https://publicacoes.amigosdanatureza.org.br/index.php/cidades_verdes/article/view/3732. Acesso em: 10 jun. 2025.

MACE, R. L. **The universal design file**: designing for people of all ages and abilities. Raleigh: North Carolina State University, 1998. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?id=ED460554>. Acesso em: 23 set. 2025.

MARTINS, C. S. Longe da Vista, Perto da imaginação: audioguias na acessibilidade museológica em Portugal. **Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, Caxias do Sul, v. 10, n. 4, 2018. Disponível em: <https://sou.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/5863>. Acesso em: 10 jun. 2025.

MOREIRA, V. E. M.; KISTMANN, V. S. de C. B. **Design emocional**. São Paulo: Contentus, 2020.

NIEVES-WHITMORE, K. The Relationship between Academic Library Design and Library Anxiety in Students. **Portal: Libraries and the Academy**, Baltimore, v. 21, n. 3, p. 485-510, 2021. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.1353/pla.2021.0027>. Acesso em: 8 dez. 2025.

PIONKE, J. J. Toward holistic accessibility: narratives from functionally diverse patrons. **RUSQ: A Journal of Reference and User Experience**, Chicago, v. 57, n. 1, 2017. Disponível em: <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/6442/8515>. Acesso em: 4 jun. 2025.

RAINS, S. **Accessibility is not Inclusion**. New Mobility Magazine, jan. 2011. Disponível em: https://www.academia.edu/3619225/Accessibility_is_NOT_Inclusion. Acesso em: 4 jun. 2025.

REED, E. Inclusion and empathy are not enough: cultivating student belonging in the academic library through compassion. **Portal: Libraries and the Academy**, Baltimore, v. 25, n. 4, p. 625–641, 2025. DOI: <https://doi.org/10.1353/pla.2025.a971026>. Disponível em: muse.jhu.edu/pub/1/article/971026/pdf. Acesso em: 8 dez. 2025.

SALES, J. L. **Design emocional**. Curitiba: Intersaberes, 2021.

SAMPAIO, L. R.; CAMINO, C. P. dos S.; ROAZZI, A. Revisão de aspectos conceituais, teóricos e metodológicos da empatia. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, p. 212–227, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-98932009000200002>. Acesso em: 20 set. 2025.

SECRON, L. B.; DUARTE, C. R. de S. Acessibilidade em bens patrimoniais: reflexões por meio de proposta de espaço de lazer infantil no Parque do Flamengo, R.J. In: ENCONTRO NACIONAL DE ERGONOMIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 8.; SEMINÁRIO BRASILEIRO DE ACESSIBILIDADE INTEGRAL, 9., 2020, Natal. **Anais...** São Paulo: Blucher, 2020. Disponível em: pdf.blucher.com.br/designproceedings/eneac2020/07.pdf. Acesso em: 4 jun. 2025.

SOARES, P.; REDOL, P. Monumentos acessíveis – algumas ações no Mosteiro da Batalha. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE PATRIMÓNIO CULTURAL E INTERVENÇÃO ARTÍSTICA, 2017. **Anais...** Leiria: Instituto Politécnico de Leiria, 2017.

THE INSTITUTE FOR HUMAN-CENTERED DESIGN. **Inclusive design**. Boston: IHCD, 2025. Disponível em: humancentereddesign.org/inclusive-design/history. Acesso em: 3 jun. 2025.

VILLAESCUSA ALEJO, M. I. Accesibilidad emocional para el aprendizaje y la participación en la escuela inclusiva. In: CARUANA VAÑÓ, A.; ALBALADEJO-BLÁZQUEZ, N. **Emociones en Secundaria: AEMO**: Programa de alfabetización y gestión emocional. Valencia: Generalitat Valenciana, Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport. 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10045/140039>. Acesso em: 11 jun. 2025.

NOTAS E CRÉDITOS DO ARTIGO

Agradecimentos: não se aplica.

Financiamento: não se aplica.

Conflitos de interesse: não se aplica.

Aprovação ética: não se aplica.

Manuscrito publicado como preprint: não se aplica.

Contribuições dos autores: Dutra, M. R. foi responsável pela concepção do estudo. Dutra, M. R., França, M. C. e Santos, V. A. contribuíram conjuntamente para a conceitualização, desenvolvimento da metodologia, coleta de dados (investigação), curadoria dos dados, análise dos dados, discussão dos resultados, elaboração do rascunho original e revisão e edição final do manuscrito. Não houve atribuição específica para a etapa de visualização (gráficos, tabelas e outros).

Publisher

Universidade Federal de Lavras (UFLA). As ideias expressas neste artigo são de responsabilidade de sua autoria, não representando, necessariamente, a opinião dos editores ou da universidade.