

OS INTERAGENTES DA BIBLIOTECA DE REFERÊNCIA NEAB/UDESC: AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA EM TEMÁTICA AFRICANA, AFRO-BRASILEIRA E INDÍGENA

Paulino de Jesus Francisco Cardoso¹

Franciéle Carneiro Garcês da Silva²

Amabile Costa³

Graziela dos Santos Lima⁴

Resumo: Este trabalho visa identificar os interagentes da Biblioteca de Referência do Núcleo de Estudos Afro-brasileiros (NEAB) da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) e verificar suas necessidades informacionais em relação à temática africana, afro-brasileira e indígena. Como método de coleta de dados foi elaborado um questionário contendo 16 perguntas no Google Drive e enviado para o e-mail dos interagentes. Dos 192 interagentes da Biblioteca, 25 (13%) responderam as perguntas. Analisando os resultados observou-se que em relação ao perfil dos interagentes, a maioria é do sexo feminino e estão inseridas no ensino superior; os hábitos de leitura dos interagentes é de um material por semana, e apresentam-se satisfeitos com o atendimento, o acervo e utilizam os materiais disponíveis no perfil da Biblioteca no *Facebook*. Concluímos que a Biblioteca de Referência NEAB/UDESC tem atendido às demandas informacionais dos seus interagentes, contribui para a disseminação de informações sobre as populações de origem africana e afro-brasileira e assim incentiva a prática do respeito à diversidade cultural, à promoção de igualdade e o combate ao racismo e preconceito.

Palavras-chave: Biblioteca especializada. Interagentes. Temática africana e afro-brasileira. Indígenas.

THE REFERENCE LIBRARY INTERACTING NEAB/UDESC: LIBRARY EVALUATION OF SPECIALIZED IN AFRICAN THEME, AFRO-BRAZILIAN AND INDIGENOUS

Abstract: This work aims to identify the interactants of the Reference Library of Núcleo de Estudos Afro-brasileiros (NEAB) of the Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) and verify their information needs regarding to the African, African-Brazilian and indigenous themes. As data collection method we developed a questionnaire with 16 questions on Google Drive and sent it to the e-mail of interactants. From 192 Library interactants, 25 (13%) answered the questions. When analyzing the results we observed that regarding to the interactant profile, most are female and are embedded in high school education; the interactants reading habits is a material per week, and are satisfied with the service, the library collection and use the materials available in the Library's Facebook profile. We conclude that the Reference Library of NEAB/UDESC have attended the informational demands of their interacting ones, contributes to the dissemination of information on populations of African and African-Brazilian origin and thus encourages the practice of respect for cultural diversity, the promotion of equality and combating racism and prejudice.

Keywords: Specialized library. Interactants. African and African-Brazilian theme. Indigenous.

¹ Docente do Departamento de História - Centro de Ciências Humanas e da Educação (FAED) da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Coordenador do Núcleo de Estudos Afro-brasileiros (NEAB/UDESC). Coordenador do Projeto Biblioteca de Referência NEAB/UDESC. E-mail: paulino.cardoso@gmail.com

² Acadêmica do Curso de Biblioteconomia - Gestão da Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Bolsista do Núcleo de Estudos Afro-brasileiros (NEAB/UDESC) e do projeto Biblioteca de Referência NEAB/UDESC. E-mail: francigarces@yahoo.com.br

³ Acadêmica do Curso de Biblioteconomia - Gestão da Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Bolsista do Núcleo de Estudos Afro-brasileiros (NEAB/UDESC) e do projeto Biblioteca de Referência NEAB/UDESC. E-mail: amabilecosta.m@gmail.com

⁴ Graduada em Biblioteconomia - Gestão da Informação, Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (PPIInfo) da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Pesquisadora associada do Núcleo de Estudos Afro-brasileiros (NEAB/UDESC) e voluntária no projeto Biblioteca de Referência NEAB/UDESC. E-mail: graziela.dsl@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

As Bibliotecas são organizações de grande importância que promovem a disseminação da informação e do conhecimento por intermédio de produtos e serviços que auxiliam na formação, desenvolvimento pessoal e profissional de seus utilizadores. Conforme Oliveira (2006, p. 10), neste tipo de unidade informacional “busca-se cada vez mais a qualidade nos serviços prestados, garantindo, portanto, a conquista de novos usuários e usuários realmente satisfeitos”.

Com o intuito de avaliar o grau de satisfação de seus interagentes - termo sugerido por Corrêa (2014) para substituir o termo “usuário” - em relação aos serviços e produtos ofertados, a maioria das bibliotecas utilizam os Estudos de Usuários, que são estudos que possuem o objetivo de analisar os hábitos informacionais dos interagentes e suas necessidades de informação.

Neste artigo, apresentaremos um estudo dos interagentes da Biblioteca de Referência do Núcleo de Estudos Afro-brasileiros da Universidade do Estado de Santa Catarina (NEAB/UDESC) que é uma biblioteca especializada na temática africana, afro-brasileira e indígena que busca disseminar informações acerca dos aspectos culturais, históricos, educacionais e socioeconômicos destas populações, em especial, no estado de Santa Catarina. Uma biblioteca especializada é definida por Salasário (2000, p. 108) como “uma unidade de informação com acervo especializado destinado à satisfação das necessidades informacionais de um público específico”. Dessa forma, a Biblioteca de Referência NEAB/UDESC foi criada para dar suporte informacional a pesquisadores e membros da comunidade interessados na temática, permitindo o acesso a uma bibliografia especializada nos estudos africanos, indígenas e da Diáspora.

Com a criação das Leis Federais nº 10.639/03 e 11.645/08 que estabelecem o ensino de História e Cultura Africana, Afro-brasileira e Indígena nas instituições de ensino brasileiras, tem havido importantes avanços na área, tais como, a produção de materiais bibliográficos sobre as temáticas. No contexto educacional, as temáticas africana, afro-brasileira e indígena são de extrema importância para a formação de cidadãos conscientes e respeitosos à diversidade cultural e étnico-racial.

O objetivo deste artigo é verificar junto aos interagentes qual o seu grau de satisfação em relação aos materiais bibliográficos disponibilizados e os serviços oferecidos pela Biblioteca de Referência NEAB/UDESC com o intuito de atender suas demandas.

Como objetivos específicos, este artigo visa:

- Analisar o perfil dos interagentes da Biblioteca;
- Identificar seu grau de satisfação em relação ao atendimento, acervo e página do *Facebook*;
- Avaliar a frequência dos materiais disponibilizados;
- Identificar suas demandas de informação sobre a temática africana, afro-brasileira e indígena.

Este tipo de estudo auxilia na investigação dos pontos fortes e fracos da Biblioteca, buscando identificar quais as necessidades de informação dos interagentes em relação ao acervo, atendimento e serviços.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Estudo de Interagentes

Neste artigo, iremos nos referir aos “usuários” como interagentes, seguindo o termo sugerido por Corrêa (2014, p. 28) sendo o uso deste termo o “mais adequado para definir o cidadão contemporâneo que busca a informação de maneira autônoma, inclusive nas bibliotecas”, pois em uma unidade de informação é “imprescindível o diálogo, a troca, a discussão e a renegociação. Torna-se assim, inadequado chamar o interagente de ‘usuário’ nesses contextos” (CORRÊA, 2014, p. 34). Ainda segundo a autora, é necessário o estabelecimento de uma relação entre os produtos e serviços informacionais e o interagente, onde este

irá atuar como parceiro da biblioteca, pois não somente utilizará o que lhe é oferecido, mas também contribuirá na construção de uma biblioteca que se adeque a sua comunidade.

O Estudo de Interagentes (chamado de Estudo de Usuários) é uma prática que começou a ser realizada desde a década de 1960 e, segundo Baptista e Cunha (2007, p. 169), a pesquisa de interagentes possui como objetivo “coletar dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação”.

Com o passar do tempo, o Estudo de Interagentes sofreu modificações em seus objetivos e focos, como por exemplo, na década de 1960 o objetivo do Estudo de Interagentes era a identificação do material utilizado sem especificar os tipos de comportamento da informação. Na década de 1970, o foco desses estudos era o acesso, com o intuito de descobrir como e para que era utilizada a informação e o tempo de resposta do interagente (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 171).

Conforme Figueiredo (1994, p. 7), o Estudo de Interagentes constitui-se de:

[...] investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

O Estudo de Interagentes são meios de comunicação entre a biblioteca e toda a comunidade que a frequenta, além disso, os estudos poderão auxiliar na identificação dos pontos fortes e fracos da biblioteca em relação aos seus interagentes, analisando a necessidade de mudanças dos seus serviços e seus produtos (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

O questionário utilizado para o Estudo de Interagentes é uma das técnicas mais comuns, pois pode abranger uma série de perguntas elaboradas pelo pesquisador que deverão ser respondida pelo pesquisado (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 178).

2.2 Biblioteca de Referência NEAB/UDESC

Em 09 de janeiro de 2003, foi sancionada a Lei Federal nº 10.639/03 que torna obrigatório o ensino sobre História e Cultura Afro-brasileira nas instituições públicas e privadas de ensino (BRASIL, 2003), e cinco anos depois, em 10 de março de 2008, a Lei Federal nº 11.645/08 acrescenta à Lei 10.639/03, o ensino sobre a História e Cultura Indígena (BRASIL, 2008).

Frutos da luta do movimento negro, estas leis são importantes instrumentos para a luta antirracista, fazendo com que populações que anteriormente, tinham suas histórias e culturas invisibilizadas na construção do país, tivessem seu lugar. Estas leis oportunizaram a criação de materiais bibliográficos e didáticos sobre aspectos históricos, socioeconômicos e culturais de populações de origem africana e indígena realizados por pesquisadores, historiadores e escritores especializados nestas temáticas.

Posteriormente, foram criados os Núcleos de Estudos Afro-brasileiros, núcleos temáticos que possuem a finalidade de prestar apoio às instituições de ensino superior as quais estão vinculados na implementação das Leis Federais nº 10.639/03 e 11.645/08 e das Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação das Relações Étnico-Raciais e para o Ensino de História e Cultura Afro-Brasileira e Africana, respectivamente (BRASIL, 2004). Além dos núcleos foram também criadas as bibliotecas especializadas na temática africana, afro-brasileira, afro-oriental e indígena, tais como, a Biblioteca CEAO, do Centro de Estudos Afro-orientais da Universidade Federal da Bahia (UFBA) e a Biblioteca de Referência do Núcleo de Estudos Afro-brasileiros da Universidade do Estado de Santa Catarina.

A Biblioteca de Referência NEAB/UDESC é uma biblioteca especializada nas temáticas africana, afro-brasileira e indígena, que foi criada no ano de 2003, como um projeto vinculado ao Programa Memorial Antonieta de Barros do Núcleo de Estudos Afro-brasileiros da Universidade de Santa Catarina. Seu principal objetivo é oferecer a pesquisadores, professores, acadêmicos, gestores e à comunidade em geral que possuam interesse nesta temática, tenham o acesso a informações acerca de aspectos culturais,

socioeconômicos e educacionais dos afrodescendentes e indígenas do estado de Santa Catarina (CARDOSO; GARCÊS; LIMA, 2014, p. 102). Seu acervo físico está disponível em diferentes suportes e fontes, tais como, livros, dissertações, teses, trabalhos de conclusão de curso, DVD's, CD's, além de fontes documentais de pesquisas realizadas em Arquivos Públicos e Particulares (LIMA; CARDOSO, 2012, p. 8). Atualmente o acervo da Biblioteca é composto por obras:

[...] que buscam a disseminação do conhecimento sobre a temática étnico-racial com fontes bibliográficas sobre ações afirmativas, multiculturalismo, história da África, diversidade sexual, religiosidade africana e afrobrasileira, educação para as relações étnico-raciais, políticas públicas de promoção de igualdade, direitos humanos, indígenas, entre outros temas (CARDOSO; SILVA; LIMA; COSTA, 2015, p. 39).

A Biblioteca adquiriu uma política de seleção e aquisição de livros para que vão fazer parte do seu acervo, tanto por compra, como por doação. Essa Política de Desenvolvimento de Coleções foi elaborada pela antiga bolsista da Biblioteca. Segundo Cardoso e Lima (2012, p. 108-110) a seleção de material bibliográfico para a Biblioteca é realizada conforme alguns critérios:

a) adequação as linhas de pesquisa realizadas no Núcleo; b) qualidade do conteúdo; c) autoridade do autor e/ou editor; d) demanda dos pesquisadores; e) atualidade da obra; f) quantidade de material sobre determinado assunto; g) idioma acessível; h) custo justificável; i) número de usuários potenciais que poderão utilizar o material; j) condições físicas do material; k) conveniência do formato e compatibilização com equipamentos existentes relacionados aos assuntos abordados nas disciplinas e nos grupos de estudos anteriormente citados (CARDOSO; LIMA, 2012, p. 108-110).

Segundo Mattos (2008, p. 242), por meio da realização de suas atividades, a Biblioteca de Referência NEAB/UDESC visa manter-se como um “pólo produtor e disseminador de informações acerca das populações de origem africana, afro-brasileira e indígena” buscando promover a igualdade “e agregar informações que contribuam com o combate à discriminação racial e social e à preservação dos direitos humanos” (MATTOS, 2008, p. 242).

Atualmente, para seleção, aquisição e avaliação dos materiais do acervo da Biblioteca de Referência NEAB/UDESC utiliza a Política de Gestão de Estoques de Informação que foi estabelecida por Corrêa e Santos (2015) em três pontos para repensar “a visão estratégica da organização de acervos em unidades de informação, sob uma perspectiva gerencial e social igualmente adequada ao novo perfil do frequentador real e potencial das bibliotecas”. Os três pontos são: a gestão, os estoques de informação e o interagente da informação (CORRÊA; SANTOS, 2015). Conforme as autoras, em relação à gestão, é estabelecido que a gestão se refere à definição e aplicação de critérios de seleção, aquisição, avaliação e preservação para disponibilização; a criar metas de desenvolvimento e expansão do acervo em consonância com os objetivos institucionais, as demandas de informação e o contexto atual; ao planejamento de atividades, captação de recursos humanos e financeiros que propiciem que as metas sejam atingidas; ao lucro que é tido como um objetivo que deve ser atingido, independentemente de ser financeiro ou não e, ao gestor que é o profissional responsável para liderar todo o processo. Em relação aos Estoques de Informação, as autoras afirmam que este termo “remete ao conceito de materiais cuja aquisição e manutenção envolvem valores e por isso não devem em hipótese alguma permanecer ociosos” (CORRÊA; SANTOS, 2015, p. 348), devendo circular de forma constante e ser atrativos e dinâmicos. Em relação ao interagente, as autoras abordam que, este não é somente o receptor do produto e/ou serviço, mas pode proporcionar o aprendizado sobre um público com demandas específicas e com característica participativa tanto nos itens informacionais, quanto na geração, etiquetagem e fluxo da informação atuando como um parceiro da biblioteca.

Pensando nisso, a Biblioteca de Referência NEAB/UDESC segue a Política de Gestão de Estoques de Informação visando a garantir que os três pontos estabelecidos por Corrêa e Santos (2015)

sejam cumpridos. São realizadas reuniões semestrais com uma comissão de seleção composta por representantes dos interagentes da Biblioteca, professores dos cursos de graduação em História e Pedagogia e Pós-Graduação em História da UDESC especializados nas temáticas africana e afro-brasileira, indígena e diáspora africana, a bibliotecária e coordenadora da Biblioteca Central da UDESC e a equipe da Biblioteca de Referência, composta por uma bibliotecária voluntária e duas bolsistas dos cursos de Biblioteconomia da UDESC. Nestas reuniões são estabelecidos quais materiais informacionais serão adquiridos para compor o acervo da Biblioteca de acordo com o orçamento, planos de ensino das disciplinas e necessidades informacionais dos interagentes, e além disso, é decidido quais materiais serão desbastados ou descartados. Outro fator importante, é que os materiais doados à Biblioteca passam pelo crivo de dois especialistas no assunto antes de serem adicionados ao acervo.

A Biblioteca possui 192 interagentes reais - aqueles que se dirigem até a Biblioteca e efetuam empréstimos, consultas e pesquisas e, 1412 interagentes potenciais - aqueles que curtem a página da Biblioteca de Referência na mídia social *Facebook*. Os perfis dos interagentes da Biblioteca de Referência NEAB/UDESC constituem-se de alunos/as de graduação e pós-graduação, docentes, técnicos universitários, gestores de unidades escolares e demais membros da comunidade (CARDOSO; GARCÊS; LIMA, 2014, p. 105).

Os empréstimos realizados pela Biblioteca são cadastrados numa planilha eletrônica. Atualmente nessa planilha consta: centro/instituição, curso, nome, matrícula, telefone, e-mail, título da(s) obra(s) retirada(s), data de empréstimo, responsável pelo empréstimo, data de devolução, data de renovação e observações (CARDOSO; GARCÊS; LIMA, 2014, p. 104-105). Os interagentes poderão ficar 10 dias corridos com os materiais da Biblioteca. A solicitação de devolução do material emprestado é realizada por e-mail, uma vez por semana, por uma das bolsistas da Biblioteca (CARDOSO; GARCÊS; LIMA, 2014, p. 104-105). Em estudo realizado por Cardoso, Garcês e Lima (2014) verificou-se que os interagentes que mais realizam empréstimos são do Centro de Ciências Humanas e da Educação (FAED), onde está localizado o NEAB-UDESC. Além disso, a Biblioteca é frequentada por interagentes de outros centros da UDESC, tais como, Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas (ESAG) e Centro de Artes (CEART), além de instituições externas, tais como, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), Creches e Colégios dos arredores da Universidade (CARDOSO; GARCÊS; LIMA, 2014, p. 105).

No ano de 2013, foi criada uma *fanpage* no *Facebook* referente à Biblioteca de Referência NEAB/UDESC, e com isso houve a possibilidade de: a) a divulgação de bibliografias em PDF (*Portable Document Format*) para *download* pelos interagentes; b) a divulgação de eventos sobre a temática, tanto os que acontecem nas universidades quanto os que são promovidos pelo NEAB; c) a divulgação de novas aquisições e doações recebidas pela Biblioteca; d) a disponibilização de vídeos, documentários, *links*, entre outros e; d) a possibilidade de uma maior interação com o interagente por intermédio desta mídia social (CARDOSO; SILVA; LIMA; COSTA, 2015, p. 36).

As primeiras fontes de informação que a Biblioteca começou a disponibilizar via *Facebook* foi o material produzido pelo grupo de pesquisa Multiculturalismo e os livros da Coleção África Brasil, que se originaram de trabalhos de conclusão de cursos, teses, dissertações, monografias e relatórios de projetos e pesquisa (CARDOSO et al., 2013, p. 4). Posteriormente, foram divulgadas as novas aquisições e materiais do acervo e, atualmente, disponibiliza vídeos, artigos, teses, dissertações, monografias e demais materiais sobre as temáticas africana, afro-brasileira e indígena.

Para atender às demandas informacionais dos interagentes, a Biblioteca realiza diversas ações, entre elas, a divulgação de catálogos com livros do seu acervo físico e livros em PDF para *download* por meio do *Facebook* da Biblioteca; atendimento aos usuários; pesquisas direcionadas às necessidades informacionais de cada usuário; seleção e aquisição de novas obras e materiais bibliográficos; estudos de usuários, entre outras ações (CARDOSO et al., 2015).

A Biblioteca de Referência NEAB/UDESC constitui-se em um importante instrumento de suporte aos professores/as e alunos/as dos cursos da UDESC que possuam disciplinas e/ou interesse na temática.

Os cursos de Pedagogia e História possuem disciplinas relacionadas à Educação das Relações Étnico Raciais, História da África, História do Brasil que necessitam de assistência em relação a bibliografias e materiais didáticos nas temáticas.

3 METODOLOGIA

Este trabalho caracteriza-se como descritivo e avaliativo, pois busca primeiramente verificar o grau de satisfação dos interagentes da Biblioteca e suas necessidades de informação; e avaliativo, pois a partir dos dados realiza uma análise dos resultados (OLIVEIRA, 2006, p. 12).

Como método de coleta de dados foi elaborado um questionário no *Google Drive*, contendo 16 perguntas, sendo 12 fechadas de múltipla escolha e 4 abertas com opções e com possibilidade de resposta. Neste questionário foram contempladas perguntas sobre o acervo, o atendimento, os serviços oferecidos, além de solicitar sugestões sobre temas a serem inseridos pela Biblioteca de Referência NEAB/UDESC. O questionário foi enviado por e-mail para os interagentes cadastrados da Biblioteca, além de ser divulgado na página do *Facebook* da mesma. O período de estudo foi de 15 de julho a 19 de agosto de 2015. Os dados foram analisados e gerados gráficos para melhor visualização.

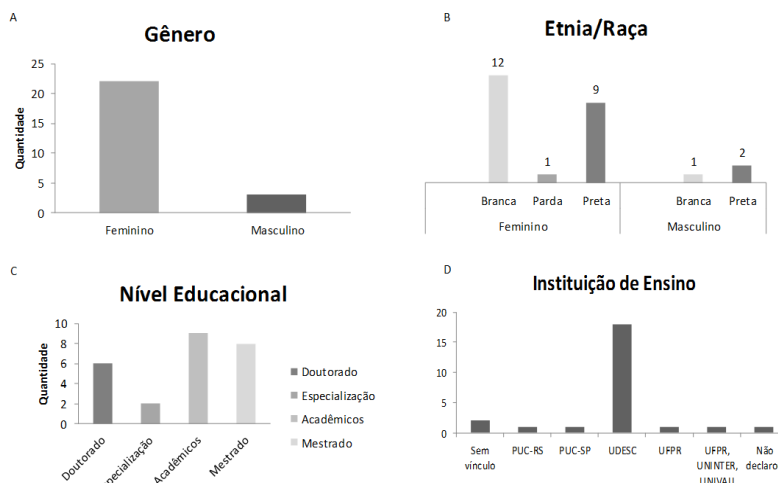
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O questionário foi respondido por 25 interagentes da Biblioteca de Referência NEAB/UDESC. Em relação ao gênero dos interagentes, foi analisado que 22 deles são do sexo feminino e 3 são do sexo masculino (Figura 1A). Em relação à etnia/raça dos interagentes, categorizada utilizando as categorias estabelecidas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), que são: branca, preta, amarela, parda ou indígena. Entre as respostas relativas à cor, dos interagentes do sexo masculino, responderam que 2 (dois) consideram-se pretos e 1 (um) branco, quanto ao sexo feminino, 12 doze interagentes consideram-se brancas, 1 (uma) parda e 9 pretas (Figura 1B).

Como reflexão, estes dados nos mostram que mulheres brancas são as que mais utilizam a Biblioteca de Referência NEAB/UDESC, isso pode ser relacionado com o fato da maioria ser de alunas dos cursos (graduação e pós-graduação) da UDESC onde muitas delas possuem a temática inserida no currículo, como é o caso dos cursos de graduação em História e Pedagogia, bem como, nos cursos de pós-graduação em História do Centro de Ciências Humanas e da Educação (FAED). Outro fator que pode ser atribuído a este caso é o ingresso maior de alunas de cor branca do que as de cor preta, além disso, o vínculo que algumas dessas alunas possuem com o Núcleo, seja como bolsista, ex-bolsista ou voluntária deve ser considerado.

Outro dado importante é o nível de instrução dos interagentes, onde 6 (seis) estão em nível de doutorado, 2 (dois) de especialização, 8 em nível de mestrado e 9 em nível de graduação (Figura 1C). Sobre as instituições de ensino, os interagentes responderam: 18 interagentes da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) onde fica localizada a Biblioteca, seguido de 1 (um) interagente da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC-RS), 1 (um) interagente da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), 1 (um) interagente da Universidade Federal do Paraná (UFPR), 1 (um) interagente vinculado a Universidade Federal do Paraná (UFPR), Centro Universitário Internacional (UNINTER) e Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), 2 (dois) não possuem vínculos institucionais e 1 (um) interagente não declarou. Isso demonstra que a maioria dos interagentes da Biblioteca é integrante de uma instituição de ensino superior (Figura 1D).

Figura 1 - Dados relativos ao perfil dos interagentes da Biblioteca de Referência NEAB/UDESC em relação ao gênero, etnia/raça, nível educacional e instituição de ensino.



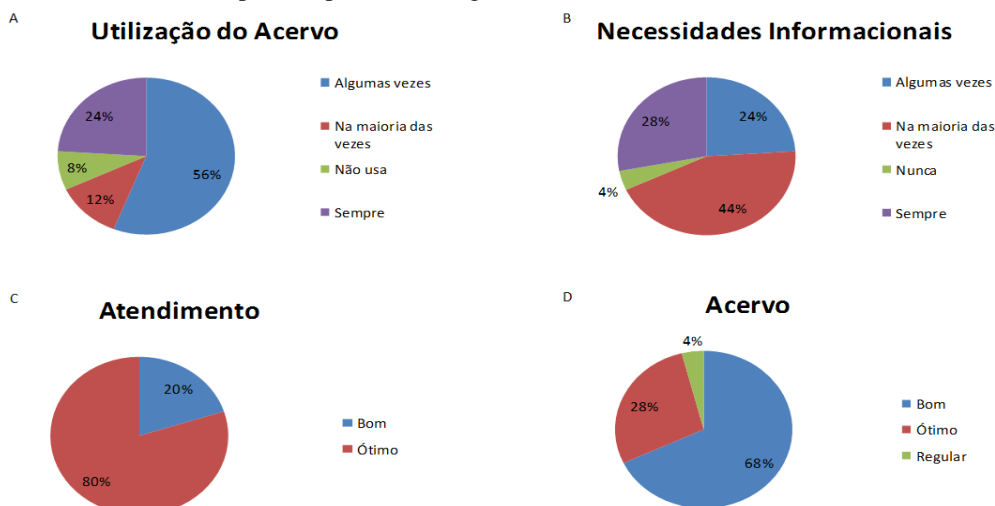
Fonte: Dados da Pesquisa (2015).

Quando perguntado aos interagentes com que frequência utilizavam os materiais disponíveis no acervo da Biblioteca de Referência NEAB/UDESC, 14 (56%) responderam que utilizavam os materiais algumas vezes, seguido por 6 (24%) que sempre utilizavam os materiais disponíveis, 3 (12%) que utilizavam os materiais na maioria das vezes e 2 (8%) que não usaram os materiais disponíveis seja para agregar conhecimento por intermédio da leitura quanto para trabalhos relacionados ao curso (Figura 2A).

Relacionada à frequência com que os interagentes encontravam a informação de que precisavam ao recorrer ao acervo da Biblioteca, 11 (44%) responderam que na maioria das vezes encontravam, seguido por 7 (28%) que sempre encontravam os materiais que precisam, 6 (24%) que algumas vezes têm suas necessidades atendidas e 1 (4%) que nunca encontrou o material que necessitava (Figura 2B).

Sobre a avaliação do atendimento ao interagente realizado pela equipe da Biblioteca, 20 (80%) consideraram ótimo e 5 (20%) consideraram bom (Figura 2C). Sobre o acervo físico da Biblioteca, 17 (68%) consideraram como bom, 7 (28%) como ótimo e 1 (4%) como regular (Figura 2C).

Figura 2 - Dados relativos ao grau de utilização do acervo, atendimento das necessidades informacionais, atendimento realizado e o acervo disponível para os interagentes da Biblioteca de Referência NEAB/UDESC.



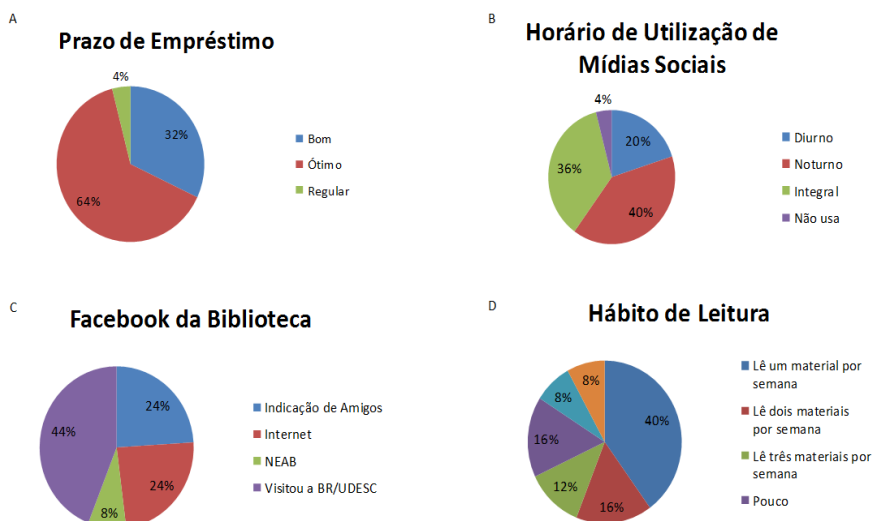
Fonte: Dados da Pesquisa (2015).

Quanto ao prazo de empréstimos do material, estabelecido como 10 dias para alunos de graduação e comunidade em geral e 30 dias para aluno de pós-graduação, pesquisadores associados e professores da UDESC, foi considerado por 16 (64%) dos interagentes com ótimo, 8 (32%) como bom e 1 (4%) como regular (Figura 3A).

Em relação ao período de utilização de mídias sociais, verificou-se que 10 (40%) dos interagentes acessavam no período noturno, seguido por 9 (36%) que estavam sempre conectados, 5 (20%) preferiam acessar as mídias durante o dia e 1 (4%) não utilizavam mídias sociais (Figura 3B). Isto sugere que o melhor horário para postagens de informações sobre a temática em mídias sociais é durante a noite, provavelmente porque muitas destas interagentes utilizam este período para estudos e também acesso à internet. Sobre a página da Biblioteca no *Facebook*, verificou-se que 23 (92%) conheciam a página, e 2 (8%) não conheciam. A maioria (44%) conhecia a página, pois visitou a Biblioteca pessoalmente e foi divulgado o perfil do *Facebook*. Indicação de amigos (24%) e Internet (24%) e ser ou ter sido integrante do NEAB, são as respostas obtidas nesta questão (Figura 3C). Ao pesquisar materiais no perfil da Biblioteca, 18 (72%) dos interagentes conseguiram suprir suas necessidades informacionais, 3 (12%) não encontraram o que desejavam e 4 (16%) não responderam à pergunta.

Sobre os hábitos de leitura dos materiais disponibilizados na página da Biblioteca no *Facebook*, verificou-se que a maioria 10 (40%) realizava a leitura de um material por semana, seguido por aqueles que liam dois materiais por semana 4 (16%) e os que liam pouco 4 (16%), os que liam três materiais ou mais 3 (12%), aqueles que não liam 2 (8%) ou não responderam 2 (8%) (Figura 3D).

Figura 3 - Dados relacionados à prazo de empréstimo, horário de utilização das mídias sociais, como conheceu a página da Biblioteca no Facebook e o hábito de leitura dos materiais disponibilizados.



Fonte: Dados da Pesquisa (2015).

Quando perguntado sobre os assuntos que os interagentes possuem interesse e que gostariam que fossem publicados materiais sobre na página do *Facebook*, houveram sugestões como, História da África, Educação para as Relações Étnico-Raciais, Administração Pública vinculada à temática afro, Cultura indígena, Feminismo negro, Movimento negro, História Afro-brasileira, Negro e educação, Estudos africanos e da diáspora africana, Religiões de matriz africana, Intelectuais negras, entre outros assuntos. Sobre os tipos de fontes, foi solicitado artigos nacionais e internacionais, teses, dissertações, entre outras.

A partir dos resultados, verificou-se que a Biblioteca poderá suprir as necessidades informacionais dos interagentes, publicando na página do *Facebook* da mesma, materiais sobre os temas indicados no questionário. Oportunamente, pretende-se ampliar o número de interagentes através da página e, conseqüentemente, e visibilizar os materiais publicados na temática.

O fato de mulheres brancas estarem em maior número na Universidade e possuírem interesse na temática sugere que grades curriculares contendo disciplinas voltadas para estudos africanos, da diáspora, gênero e temática indígena pode ser indicativo de uma maior sensibilidade destas acadêmicas quanto à diversidade cultural presente no país. Neste sentido, os dados obtidos podem refletir que uma biblioteca especializada na temática contribui para discussões e disseminação da informação permitindo a construção de uma sociedade mais igualitária e menos preconceito racial.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme estabelecem os estudos de interagentes (chamado de estudo de usuários), entender as necessidades informacionais dos interagentes proporciona uma visão dos pontos fracos e fortes da Unidade de Informação. Os resultados do estudo de interagentes da Biblioteca de Referência NEAB/UDESC mostram que o atendimento, o prazo para devolução do material e o acervo são os pontos fortes da Biblioteca de Referência. Como pontos fracos, é necessário melhor divulgação da Unidade Informacional para os interagentes reais e potenciais, além de adquirir obras da temática que supram necessidades de interagentes que são de áreas específicas.

Outro fator a ser considerado é o hábito de leitura dos interagentes, visto que mais de 60% dos interagentes, quando agrupa-se os que leem um, dois e três materiais por semana, possuem um hábito regular de leitura. Isto requer uma constante atualização do acervo com novas aquisições e divulgação do material recebido visando atrair os que leem e os que ainda não leem sobre a temática.

Por fim, a Biblioteca de Referência NEAB/UDESC tem se mantido por intermédio de suas ações, como um pólo disseminador de informações sobre as populações de origem africana, afro-brasileira e indígena visando trazer maior conhecimento sobre essas, além de incentivar o respeito à diversidade cultural e étnico-racial.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a PROEX/UDESC e PROEXT/MEC pela concessão de bolsas de estudos às acadêmicas e financiamento do Projeto, e ao PROMOP/UDESC pela concessão de bolsa de pós-graduação à Graziela dos Santos Lima.

REFERÊNCIAS

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuário: visão global dos métodos de coleta de dados. **Revista Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio 2007. Disponível em:

<http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/12/pdf_b37dae3d70_0014186.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2015.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 10.639/03**, de 09 de janeiro de 2003. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para incluir no currículo oficial da Rede de Ensino a obrigatoriedade da temática "História e Cultura Afro-Brasileira". Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.639.htm>. Acesso em: 25 ago. 2015.

BRASIL. Ministério da Educação/Secadi. **Diretrizes curriculares nacionais para a educação das relações étnico-raciais e para o ensino de história e cultura afro-brasileira e africana na educação básica**. Brasília: Ministério da Educação/Secadi, 2004.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 11.645/08**, de 10 de março de 2008. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para incluir no currículo oficial da rede de ensino a obrigatoriedade da temática “História e Cultura Afro-Brasileira e Indígena”. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111645.htm>. Acesso em: 25 de ago. 2015

CARDOSO, Paulino de Jesus Francisco; LIMA, Graziela dos Santos; FERREIRA, Aline; GARCÊS, Franciéle Carneiro; REGINA, Kariane. Biblioteca de Referência NEAB/UDESC: produzindo e disseminando histórias e culturas de origem em Santa Catarina. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE HISTÓRIA, 1. **Anais...** Irati-PR: Programas de Pós-graduação em História da UNICENTRO e da UEPG, 2013.

CARDOSO, Paulino de Jesus Francisco; GARCÊS, Franciéle Carneiro; LIMA, Graziela dos Santos; COSTA, Amabile. Utilização do Facebook como meio de divulgação de fontes de informação pela biblioteca de referência NEAB/UDESC. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 1, p. 34-40, jan. 2015. Disponível em:
<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/977/pdf_109>. Acesso em: 22 ago. 2015.

CORRÊA, Elisa Cristina Delfini. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 19, n. 41, p. 23-40, set. 2014. Disponível em:
<<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23>>. Acesso em: 25 ago. 2015.

CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; SANTOS, Luana Carla de Moura dos. De Formação e Desenvolvimento de Coleções para Gestão de Estoques de Informação: um panorama da mudança terminológica no Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 13, n. 2, maio/ago. 2015. Disponível em:
<<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8634631>>. Acesso em: 10 ago. 2015.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

LIMA, Graziela dos Santos; CARDOSO, Paulino de Jesus Francisco. Disseminando a igualdade: um balanço da biblioteca de referência sobre diversidade cultural - BRDC/NEAB/UDESC (2009/2010). **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 17, n. 1, p. 105-117, fev. 2012. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/809/pdf_73>. Acesso em: 22 ago. 2015.

MATTOS, Miriam de Cassia do Carmo Mascarenhas. Biblioteca de referência do NEAB: preservando a história e memória dos afro-descendentes em Santa Catarina e no Brasil. **Revista ACB: Biblioteconomia**

em Santa Catarina, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 239-250, jan. 2008. Disponível em:
<<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/547/672>>. Acesso em: 23 maio 2015.

OLIVEIRA, Geizy Fernandes de. **Serviços e produtos da biblioteca da Justiça Federal de Santa Catarina**: o usuário como elemento do processo avaliativo. 2006. 46f. Trabalho de conclusão de curso (graduação) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Curso de Biblioteconomia, 2006. Disponível em: <<http://www.pergamumweb.udesc.br/dados-bu/000000/0000000000003/000003D3.pdf>>. Acesso em: 20 maio. 2015.

SALASÁRIO, Maria Guilhermina da Cunha. Biblioteca especializada e informação: da teoria conceitual à prática na Biblioteca do Laboratório de Mecânica de Precisão (LMP/UFSC). **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 5, n. 5, 2000. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/351/415>>. Acesso em: 29 ago. 2015.