



BCH-UFC

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARA
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Maria Neide Batista de Oliveira

Disseminação Seletiva da Informação:
Sua Contribuição para a Sociedade da Informação

**Fortaleza
2007**



Maria Neide Batista de Oliveira

**A Disseminação Seletiva da Informação
Sua Contribuição para a Sociedade da Informação**

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia do Centro de Humanidades da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^ª Dr^ª M. R. Fátima Portela Cysne

Fortaleza

2007

O48d Oliveira, Maria Neide Batista.

Disseminação seletiva da informação: sua contribuição para a sociedade da informação / Maria Neide Batista de Oliveira. – Fortaleza: UFC/CH/Curso de Biblioteconomia, 2006.
87 p.; il.

Orientadora: Profª Drª M. R. Fátima Portela Cysne.
Monografia (Bacharelado) –UFC/Biblioteconomia, 2007.

1. Disseminação Seletiva da Informação. 2. Serviços de Informação. 3. Sociedade da Informação. 4. Explosão Informacional. 5. Informação Personalizada. I. Cysne, M. R. Fátima Portela. II. Curso de Biblioteconomia/UFC

CDD 025.52

“Quando se contempla uma obra de arte, não se deve deslumbrar os pincéis ou a tinta, nem mesmo o concreto que foi utilizado. Deve-se, sim, enaltecer o autor de tudo e não o meio que foi usado para confeccionar a arte. Por isso, toda honra seja para o autor de tudo: Deus, Aquele que sempre é, e será, e não a mim, um simples pincel”.

Neide Oliveira

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que participaram desse trabalho, que, de início, parecia impossível e depois tornou-se certeza. Realmente, sozinhos nada podemos fazer. Sou grata a todos que acreditaram em mim:

Primeiro a Deus (claro, sou a imagem dEle).

À minha família, em especial à minha mãe querida.

Não poderia deixar de agradecer a minha orientadora que tem o coração maior que o nome: Maria do Rosário de Fátima Portela Cysne e a seu anjo da guarda Januel.

Um agradecimento muito especial às professoras Ana Maria Sá e Aurea Montenegro por sua disponibilidade para comporem a minha banca de monografia.

Aproveitando, agradeço a todos os mestres que me auxiliaram na minha vida acadêmica: Virginia Bentes, sempre disposta a ajudar, Rute Ponte, Tadeu Feitosa, Marcio Assumpção, , Ivone Bastos, Benedito do Nascimento, Wagner Chacon, Maria de Fátima Oliveira Costa, Casemiro Silva Neto, Fátima Fontenele. Obrigada a todos por acolitarem-me nesse começo de carreira.

Às minhas amigas que ouviram minhas idéias e murmurações: Rosângela, Beatriz e Harriet

Aos meus colegas da UFC e aos irmãos do Shalom.

RESUMO

Abordagem histórica da Revolução Informacional que culminou com a construção da Sociedade da Informação, destacando suas conseqüências para o homem contemporâneo, especialmente no tocante à utilização da informação e da evolução e inovação dos serviços de informação para a organização e disseminação de grande quantidade de informação. A partir desta contextualização a pesquisa analisa a utilização do Serviço de Disseminação Seletiva da Informação (DSI) nas bibliotecas de Fortaleza, verifica a relevância que o bibliotecário dá a este serviço, constata sua estrutura física, de pessoal e equipamentos nas unidades de informação em Fortaleza e sua contribuição na satisfação da necessidade de informação dos usuários, por ser em princípio um serviço que propicia meios práticos e rápidos para recuperar informação de maneira “filtrada” e personalizada. Descreve os procedimentos para o planejamento, implementação, controle e avaliação de um serviço de DSI.

Palavras-chave: Disseminação Seletiva da Informação. Serviços de Informação. Informação Personalizada. Sociedade da Informação. Explosão Informacional.

ABSTRACT

Historical boarding of the Informational Revolution that culminated with the construction of the Society of the Information, detaching its consequences for the man contemporary, especially in regards to the use of the information and the evolution and innovation of the services of Information for the organization and dissemination of great amount of information. From this context the research analyzes the use of the Service of Selective Dissemination of Information (SDI) in the libraries of Fortaleza, verifies the relevance that the librarian gives to this service, evidences its physical structure, of staff and equipment in the units of information in Fortaleza and its contribution in the satisfaction of the necessity of information of the users, for being in principle service that propitiates ways practical and fast to recoup information in a filtered” and personalized way “. It describes the procedures for the planning, implementation, control and evaluation of a DSI service.

Word-key: Selective Dissemination of the Information. Services of Information. Personalized information. Society of the Information. Informacional explosion

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Modelo organizacional da informação (baseado em Heijst, 1996) | 29 |
| Quadro 1 Serviços de Informação agregados valor | 32 |
| Figura 2 Fluxograma de um Sistema de Disseminação Seletiva da Informação | 51 |
| Tabela 1 Identificação da Biblioteca | 64 |
| Gráfico 1 Quantidade de funcionários lotados no setor de informação da biblioteca | 66 |
| Tabela 2 Infra-estrutura do Serviço de Informação | 67 |
| Gráfico 2 Acesso a equipamentos de comunicação e informação | 69 |
| Tabela 3 Serviço de Disseminação Seletiva da Informação (DSI ou ISD) | 71 |
| Gráfico 3 Existência do DSI nas instituições analisadas | 73 |
| Gráfico 4 Grau de conhecimento em relação a DSI | 74 |
| Gráfico 5 forma de elaboração do perfil de interesse dos usuários | 76 |

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO..... | 11 |
| 2 CONTEXTUALIZAÇÃO TEMÁTICA..... | 15 |
| 2.1 O Boom Informacional: a era das revoluções..... | 15 |
| 2.1.1 <i>A imprensa móvel e sua contribuição para a explosão informacional.....</i> | 16 |
| 2.1.2 <i>O crescimento bibliográfico.....</i> | 18 |
| 2.2 Sociedade da Informação..... | 19 |
| 2.3 A Biblioteca, Unidade de Informação e Bibliotecário..... | 21 |
| 3 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO..... | 25 |
| 3.1 Abordagem Introdutória..... | 25 |
| 3.2 Serviços e produtos de informação..... | 28 |
| 3.3 Serviço de Referência..... | 33 |
| 3.4 Tipologias dos Serviços de informação..... | 36 |
| 4 A DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO (DSI)..... | 39 |
| 4.1 A DSI na história da informação..... | 39 |
| 4.2 Analisando as etapas do DSI..... | 42 |
| 4.3 A importância do perfil de interesse..... | 44 |
| 4.4 Processamento técnico dos perfis de interesse..... | 46 |
| 4.5 Alteração nos perfis de interesse..... | 48 |
| 4.4 Análises relevantes no DSI..... | 49 |
| 4.5 Tipos de DSI | 50 |
| 4.6 Como planejar um DSI..... | 52 |
| 4.7 A gestão do DSI..... | 55 |
| 4.7.1 <i>O diagnóstico organizacional e o DSI.....</i> | 56 |
| 4.7.2 <i>O controle e a tomada de decisão no DSI.....</i> | 58 |
| 4.7.3 <i>Os recursos humanos no DSI.....</i> | 59 |
| 4.7.4 <i>O marketing no DSI.....</i> | 60 |
| 5 METODOLOGIA..... | 62 |
| 6 ANÁLISE DE DADOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 64 |
| 6.1 Dados de Identificação das bibliotecas..... | 64 |
| 6.2 Infra-estrutura do Serviço de Informação..... | 67 |

| | |
|---|-----------|
| 6.3 Serviço de Disseminação Seletiva da Informação (DSI u ISD) | 71 |
| REFERÊNCIAS | 78 |
| APÊNDICES | 82 |

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem por objetivo analisar em que medida o serviço de Disseminação Seletiva Da informação (DSI) é oferecido e que contribuição ele trouxe para as bibliotecas de Fortaleza, analisando o grau de conhecimentos dos profissionais da informação sobre o mesmo. Para tanto, foi utilizado uma pesquisa exploratória, considerando-se que há pouco conhecimento e aplicação desse serviço nas bibliotecas da capital cearense, parecendo que o tema não é de domínio público, o que justifica a necessidade e urgência de uma investigação sobre o assunto.

Assim, foi feita uma abordagem histórica da Revolução informacional, bem como da Sociedade da Informação. Fez-se necessária a contextualização dos serviços de informação dentro do contexto de produtos da informação, agregando valor a mesma. A partir de então, foi feita uma abordagem da história e do desenvolvimento da Disseminação Seletiva da Informação para culminar na pesquisa de campo.

Com a globalização e as revoluções da sociedade, a informação passou a ser a nova moeda de mercado e, quem a possui em sua força de valor, passou a ter poder. Nessa perspectiva, investimentos na área de comunicação e informação passaram a assumir um novo *status* produtivo e comercial, sendo considerados estratégicos e suporte tanto para a transformação e inovação dos setores industriais, comerciais e de serviços, quanto à criação de novas indústrias. Sobre o assunto, o Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia do Brasil (1998, p.27) assim se refere:

As tecnologias de comunicação, computação e informação, em especial as redes e a Internet, podem e devem ser consideradas alternativas para acelerar este processo, servindo como base de uma nova indústria de *softwares*, serviços de informação, mídia e processamento de conhecimento e também como habilitadoras fundamentais de todas as outras indústrias e serviços.

Todavia, o *Boom* da informação, provocado pelo acelerado desempenho científico e tecnológico, trouxe consigo um grande problema: como controlar e organizar o exponencial crescimento da produção e circulação de informação de modo que esta possa ser recuperada e acessada de modo hábil e rápido? E, o mais importante, onde encontrar tempo para procurar no meio de tanta informação aquelas que relevantes para responder a uma determinada questão?

Em todos os tempos, mesmo quando a disseminação de informação era altamente limitada e para uso de muito poucos, os serviços biblioteconômicos já se faziam necessários (SOUSA, 1995). Eles foram sendo aperfeiçoados, inovados e novos implantados, a medida em que a complexidade do atendimento às demandas de informação de usuários, cada vez mais exigente e especializados, se fizeram presente. Entre as inovações de serviços de informação da década de 1960, estão a Disseminação Seletiva da Informação (DSI) que, pautada no perfil de interesse e de demanda de informação de usuários específicos (indivíduos ou grupos), criou meios práticos e rápidos e desenvolveu mecanismos, técnicas e estratégias para recuperar a informação de maneira “filtrada”, personalizada e, algumas vezes, re-empacotada e enviá-las aos interessados.

Dentro dos currículos de Biblioteconomia do país, no atinente aos serviços de informação, parece que esse assunto é dado de forma fragmentada. Porém, a presente pesquisa não pretende adentrar numa discussão relativa a análise dos currículos biblioteconômicos do Brasil. O que se apresenta aqui é uma discussão relativa ao desenvolvimento dos serviços de informação, mais especificamente, o DSI e sua eficaz aplicação. E, para isso, é preciso que o Bibliotecário possua conhecimentos específicos. Porém, é notório que esse esclarecimento não é responsabilidade apenas dos cursos de Biblioteconomia, mas ao próprio profissional, com sua educação continuada.

Assim, faz se a pergunta em relação a Disseminação Seletiva da Informação: será que esse serviço é efetivamente utilizado? Será, ainda, que os usuários conhecem esse serviço e suas vantagens? E para aqueles que o conhece, qual a influencia que esse serviço

causou em suas pesquisas profissionais e pessoais? Por fim ainda se poderia perguntar qual a importância que o bibliotecário dá ao serviço de disseminação seletiva da informação para os usuários de uma biblioteca?

A preocupação com essas questões surgiu durante a disciplina de Serviços de Informação, do Curso de Biblioteconomia, quando se observou que havia no campo de estudos da Biblioteconomia e Ciência da Informação uma preocupação em estudar, analisar e criar novos serviços que atendessem as reais necessidades de informação dos usuários. Essa inquietação evoluiu quando a Área recebeu como impacto nos seus serviços as consequências da Revolução Informacional que influenciou fortemente no tempo e espaços físicos, acelerando os processos de comunicação e de informação entre pessoas, grupos, instituições etc., fazendo com que os usuários de serviços biblioteconômicos não tivessem mais a disponibilidade de tempo para buscar no meio imensurável de informações aquela relevante à sua questão. Essa forte pressão das demandas de informação levou o campo Biblioteconômico a desenvolver novas técnicas, processos, recursos e serviços para melhor atender e saciar a necessidade de informação do usuário.

A disseminação seletiva de informação veio como um serviço e uma ferramenta de auxílio ao homem contemporâneo na busca por informação, como também veio ao encontro da necessidade de informação rápida e eficiente. Ao usar um serviço de DSI o usuário terá em mãos um artifício que fará com que o seu tempo seja mais bem aproveitado, uma vez que esse serviço diminui o tempo de busca, dando ao usuário o que necessita de maneira personalizada.

No aporte teórico, foram utilizados autores de renome. Para a parte introdutória na área de história contemporânea da informação foi utilizado: BATTLES (2003), HOBBSAWM (2005), SILVA (1995), QUÉAU (1998), LEVACOV (1997), WERTHEIN (2000) LASTRES (1999). Na parte de Serviços e produtos de informação: ALMEIDA (2000?), CARVALHO (2000?), COSTA (2002?), FERREIRA (1997), FIGUEIREDO (1994, 1996), GROGAN (1995), MARCHIORI (2002), NATHANSOHN (2005), SANTOS (2000?),

SUAIDEN (2000), RADOS, VALERIM, BLATTMANN (1999), RAMOS, FIDELIS, FUNARO (2000?). Dentro do contexto da Disseminação Seletiva da Informação: BAX (et al) (2004), FUNARO, CARVALHO, RAMOS (2000?), NOCETTI (1980), SOUTO (2006),

2 CONTEXTUALIZAÇÃO TEMÁTICA

2.1 O Boom Informacional: a Era das Revoluções

A explosão informacional não aconteceu em um dia. Ela é fruto de revoluções que culminaram com um grande desenvolvimento tecnológico, científico, humano, industrial e que teve como base a criação das tecnologias de informação e comunicação, em especial a informática e a Internet, que propiciaram a produção e circulação de informação em velocidades nunca antes pensadas, produzindo também uma revolução informacional.

De acordo com Queau (2006), pode-se considerar que a explosão da informação foi fruto de vários acontecimentos que transformaram a sociedade, como a Revolução Industrial que teve início na Inglaterra durante o Século XVIII; nessa época houve um grande crescimento populacional na Europa e, com isso, a demanda de produtos e mercadorias também aumentou. Porém, a produção naquela época era feita através da força humana, animal ou hidráulica, assim, era preciso criar meios para acelerar a produção. Então, essas forças foram substituídas pela força motriz, esse ponto é essencial para a evolução tecnológica, pois tudo começou a ser produzido de forma mais rápida e acelerado.

Hobsbawn (2005) afirma que a Revolução Industrial faz parte das Revoluções Burguesas que são responsáveis pela passagem do Capitalismo Comercial¹ para o Capitalismo Industrial, quando é instalado o trabalho assalariado. Seguindo a linha marxista, o capitalismo é considerado produto da revolução industrial e não a sua causa. O Capitalismo se elevou junto com a classe burguesa que buscava lucros através das atividades comerciais. Nessa época, inicia-se um processo ininterrupto de produção em massa de alimentos, vestuários, máquinas dentre outros, visando sempre o lucro e o acúmulo de capital.

¹ Nessa modalidade de capitalismo, o lucro ficava retido nas mãos dos comerciantes e não na dos produtores.

De acordo com Hobsbawn (2005), a Revolução Industrial ainda continua. À medida que o homem se descobre e descobre o mundo, ele passa a perceber as novas evoluções, e que para acompanhá-las ele precisa evoluir junto em um processo contínuo.

A Revolução Industrial não se “completou”, pois sua essência foi a de que a mudança revolucionária se tornou norma desde então [!]. Ela ainda prossegue; quando muito podemos perguntar quando as transformações econômicas chegaram de longe o bastante para estabelecer uma economia substancialmente industrializada, capaz de produzir, em termos amplos, tudo o que desejasse dentro dos limites das técnicas disponíveis, uma “economia industrial amadurecida” para usarmos o termo técnico. (HOBSBAWN (2005, p.73)

Ainda seguindo o pensamento de Hobsbawn (2005), a sociedade começa a criar novos valores, deixando de lado pensamentos antigos, como ocorreu nos Estados Unidos durante o Século XVIII. Nesse período, os EUA eram divididos em colônias, onde a Inglaterra era a metrópole, porém, os colonos se rebelaram contra algumas medidas impostas, como os altos impostos e leis que prejudicavam os colonos. Então, essas insatisfações culminaram com a Independência dos Estados Unidos, que foi um marco na Revolução Industrial. Já a Revolução Francesa é contemporânea da Revolução Industrial, porém, possui características distintas, pois na França a situação era mais complexa devido a extrema situação de injustiça contra as classes menos favorecidas². Com o fim da Revolução o povo ganhou mais autonomia e direitos, e houve uma melhoria em relação a vida dos trabalhadores urbanos e rurais.

2.1.1 A imprensa Móvel e sua Contribuição para a Explosão Informacional

As novas descobertas impulsionaram a revolução da informação, principalmente a descobertas que facilitaram o suporte das informações, como o advento do papel e logo em seguida a imprensa móvel de Gutenberg.

² Naquela época, os impostos eram pagos pela classe desfavorecida que devia manter os luxos da nobreza, pois a França era um país absolutista; o rei governava com poderes absolutos, controlando a economia, a justiça, a política e até mesmo a religião dos súditos. Essa situação levou o povo às ruas para reivindicar melhores condições e tirar o rei do poder.

Battles (2003) comenta que durante muitos séculos, os livros eram copiados por monges e destinados apenas a uma pouca parte da sociedade, como o clero e nobreza, limitando o acesso a informação. Johann Gutemberg veio revolucionar o suporte da informação, com a imprensa móvel os livros começaram a ser impressos em grande quantidade, esse invento foi uma das grandes impulsionadoras da explosão informacional. Contudo, o invento de Gutemberg foi causa insegurança por parte da sociedade, pois até então, os livros eram copiados pelos copistas monges, e depois da imprensa, os livros saíam de um prelo, isso se tornou uma força subversiva, capaz de abalar a fé e de reduzir a autoridade da igreja.

Ainda de acordo com Battles (2003), até o Século XV o mundo era considerado analfabeto, depois da invenção de Gutember, o livro impresso passou a ser o alicerce para a nova sociedade, onde a informação poderia ser socializada. Com a imprensa, ficou mais fácil para os pesquisadores terem acesso a informação necessária para a sua pesquisa. O número de pesquisas começa a aumentar, porém a comunicação científica ainda não era eficaz, ou era feita por meio de cartas, onde muitas vezes a correspondência se perdia, ou de forma oral, quando os pesquisadores se encontravam para debater o assunto específico. Até então, era possível ler grande parte da produção científica de cada área. A produção científica aumenta, e surge então na Europa os primeiros periódicos científicos. Durante o século XVIII, quando começa a surgir os periódicos científicos que abrangem os campos específicos, começa também a se formar os primeiros artigos científicos, onde a informação científica passa a ter uma forma fragmentada e passa a ser obra de vários pesquisadores e não de um homem só.

2.1.2 O Crescimento Bibliográfico

Batteles (2003, p. 14-15) comenta o impacto da revolução informacional nas coleções das bibliotecas.

De 1870 a 1990, as coleções das bibliotecas em Harvard e no resto do mundo tornaram-se cem e até mil vezes maiores. Essa enorme torrente de livros provoca em muitas pessoas um misto de estupefação e ansiedade. Quem teria tempo para ler todos esses livros? O *Almanaque do velho bibliotecário*, livro apócrifo do século XVII (na verdade, um embuste literário perpetuado por um bibliotecário de Boston no início do século XX), exalta as virtudes do bibliotecário que perambulava por entre as estantes empoeiradas e vai, aos poucos, lendo cada um dos livros postos sob os seus cuidados. Quando chega ao último volume, recomeça todo o processo. Uma vida toda seria insuficiente para realizar essa tarefa hoje em dia. Trezentas vidas não bastariam. E as coleções, naturalmente, vão aumentando cada vez mais. Nossa vida é, na verdade, curta demais para que possamos ler os livros adquiridos por uma biblioteca especializada ao longo de um único ano. A biblioteca do Congresso, a maior biblioteca universal do mundo, todos os dias acrescenta-se 7 mil livros aos mais de 100 milhões já dispostos em seus 850 quilômetros de prateleiras. Acrescenta-se a isso toda a papelada efêmera produzida por nossos processadores de texto, máquinas de fax e fotocopiadoras, mais as 800 milhões de páginas disponíveis na Web, e ficará bem claro que estamos literalmente inundados.

De acordo com Silva (1995), a Internet foi grande impulsionadora da explosão informacional. Ela surgiu no tempo da Guerra Fria com o nome de ArphaNet que tinha por função manter a comunicação das bases militares dos Estados Unidos. Ao término da Guerra Fria, a ArphaNet foi cedida para a rede de universidades que foi repassada para outros países, permitindo que mais pessoas a acessasse. E a ao passar dos anos a Internet foi evoluindo e se tornando mais acessível ao uso doméstico.

A utilização e o acesso a Internet tornou-se mais fácil devido a sua comercialização. Dentro dessa rede, são feitas pesquisas e as mesmas são disponibilizadas de forma on-line. Esse fato pode ser considerado para alguns como uma vantagem, pois em tempo real é possível ter uma pesquisa ou uma informação. Para outros, é uma desvantagem, pois a medida que mais pessoas têm acesso a essa rede e a medida que são disponibilizados mais informações, torna-se difícil encontrar a informação que necessita em tempo ágil

Corroborando com Silva (1995), Rados, Valerim,(1999) afirmam que a sociedade se percebe imersa em um “mar de informações” onde o “náufrago” é o pesquisador que se vê imergindo com tantas informações. Encontrar a informação nesse “oceano” é quase impossível. Então, a informação precisa e eficaz passa a ter mais valor e é considerada como mercadoria, pois é agregado valor a ela.

2.2 Sociedade da Informação

A explosão da informação trouxe consigo uma nova realidade: a Sociedade da Informação, na qual o insumo principal é a informação. Esse novo contexto ocasionou novos hábitos e novas formas de convivência.

A Sociedade da informação é um novo ambiente global baseado em comunicação e informação cujas regras e modos de operação estão sendo construídos, em todo o mundo, agora. A apropriação das oportunidades desse futuro ambiente está sendo conduzida e planejada por diversos países em seus aspectos industriais, econômicos, sociais, culturais, científico e tecnológico, entre outras e em muito larga escala. **Não somente redes físicas e sistemas lógicos de comunicação digital estão sendo pesquisados, desenvolvidos, instalados e utilizados em todo o mundo, mas uma miríade de novos serviços e aplicações, bem como modelos e regra de uso, estão sendo discutidos neste momento, em escala global.** (CONSELHO NACIONAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO BRASIL, 1998, p.11, grifo nosso)

Os novos paradigmas sociais e tecnológicos, implantados na Era da Informação, são sustentados pelos diversos setores que têm no conhecimento a sua matéria-prima para a produção de seus produtos e na informação sua moeda de mercado, características da globalização³.

O fim de um século está trazendo à tona uma nova reorganização dos modos de produção e negócios e, conseqüentemente, da economia, da sociedade e da política. Esta mudança profunda toma por base as idéias, a informação, o conhecimento, a busca da eficiência e o inevitável risco que todas as instituições têm de enfrentar para garantir seu espaço e nele avançar. A globalização inexorável que estamos

³ A expressão "globalização" tem sido utilizada mais recentemente num sentido marcadamente ideológico, no qual assiste-se no mundo inteiro a um processo de integração econômica sob a égide do neoliberalismo. Aqui no texto, o autor defende uma visão amenizada da globalização, como sendo essencial para o crescimento informacional de um país

sofrendo tem como principal componente tecnológico e industrial a computação, a informação e a comunicação, e, no caso de países da complexidade e dimensão do Brasil, é preciso ação muito rápida e eficiente para que não apenas soframos este processo. (CONSELHO NACIONAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO BRASIL, 1998, p. 27)

Segundo Silva (1995), um aspecto bem peculiar da Sociedade da Informação é que ela não é apenas uma abstração intelectual, mas uma realidade que se estende ao campo econômico, ou seja, é das indústrias e empresas da área de informação que vem o maior volume de recursos econômicos e de empregos. Com o surgimento dessa sociedade, os paradigmas tecnológicos e as conseqüências industriais, sociais, econômicas e culturais da Era da Informação serão cada vez mais sustentados por setores intensivos em conhecimento, associados às tecnologias da informação e comunicação.

É possível que no cerne destas conseqüências esteja a maioria dos produtos e serviços que serão oferecidos no futuro que atraem investimentos, bem como a criação de novas fontes de emprego. As TICs devem ser consideradas alternativas para acelerar esse processo, servindo como base de uma nova indústria de software, serviços de informação, mídia e processamento de conhecimento.

Essa visão de globalização que a Sociedade da Informação vem sugerir com uma perspectiva de nova sociedade global voltada para o bem comum, é questionada por Philippe Quéau (1998, p. 198), justamente por não está cumprindo o seu papel socializado:

O conceito de “civilização global” é uma visão tendenciosa, um sonho sectário de uma minoria extremamente privilegiada (“os senhores globais”), um grupo muito pequeno dos habitantes deste planeta. A maioria esmagadora não vive, não compreende e menos ainda se beneficia da globalização, embora esteja de fato sofrendo suas conseqüências e seja direta ou indiretamente afetada por ela de modo efetivo e profundo. Esse é o resultado da “globalização⁴”: o impacto local de causas

⁴ Nesse contexto, o autor considera a globalização como sendo caracterizada pelo predomínio dos interesses financeiros, pela desregulamentação dos mercados, pelas privatizações das empresas estatais, e pelo abandono do estado de bem-estar social. Essa é uma das razões de a globalização ser considerada responsável pela intensificação da exclusão social e também de provocar crises econômicas. Quando a revolução da informação e suas conseqüências são associadas a globalização neoliberal, é constatado que essa revolução atinge a uma minoria a qual tem acesso as novas tecnologias sendo assim uma pequena parcela da sociedade

globais escraviza as pessoas incapazes de entender as verdadeiras forças que estão em operação.

Uma das grandes conseqüências dessa nova Era da Informação são as tecnologias de comunicação e informação (TIC), que para alguns são apenas ferramentas colocadas a serviço da sociedade, mas que não vêm com soluções já prontas para os problemas globais como na área econômica, social, política etc. Porém, para outros, mais otimistas, as TIC são reflexos de uma profunda transformação da sociedade.

Queau (1998, p. 198) observa que:

Para alguns tecno-otimistas, as NTCIs não são apenas tecnologias. São sintomas de uma revolução mais profunda, indicadores úteis de uma avalanche cultural e mental [!] que nos conduzirá, em última instância, a uma remodelação coletiva das verdades e valores básicos, como noção de “trabalho” em um ambiente de produção automatizada, o conceito de “propriedade intelectual” em uma economia de idéias, a relevância do “Estado-nação” em um mundo globalizado, ou o significado de “interesse público” em um mercado livre e manipulado de forma invisível.

O que está acontecendo é o aparecimento de uma nova civilização, que se considera global e presumidamente virtual, mas por outro lado, globalmente instável, na qual a má distribuição de renda se torna um fator visível desse fato, profundamente desumano e de exclusão, assim distante de um conceito que se queira global. Nessa realidade, a globalização se torna eficiente apenas para os privilegiados, mas insensível às necessidades dos pobres e abandonados. A grande maioria não vive, não compreende e não se beneficia com a globalização, embora sofra as suas conseqüências de forma direta ou indireta.

2.3 A Biblioteca, Unidade de Informação e Bibliotecário

A história das bibliotecas é marcada por fatos de resistência em preservar o conhecimento. As bibliotecas vêm sendo afetadas ao longo dos anos pelo tempo, pelas guerras e censuras. Durante a Idade Média, época considerada como obscurantista e decadente, situada entre a Antiguidade e o Renascimento, as bibliotecas quase foram extintas, principalmente por

conta da censura da Igreja. Mas, contraditoriamente, foram nos mosteiros que elas foram preservadas, algumas até em esconderijos.

Battles (2003, p. 12), comenta o enlevo que a biblioteca causa.

Mas a biblioteca - especialmente uma tão vasta - não é um mero repositório de curiosidades. É um mundo a um só tempo completo e incompletável, cheio de segredos. Ela está submetida a um regime de mudanças e ciclos que contrastam com a permanência insinuada por suas longas fileiras ordenadas de livros. Arrastados pelo desejo dos leitores, os livros vão entrando e saindo das bibliotecas, num movimento semelhante ao das marés. As pessoas encarregadas de retirar e de repor livros nas estantes da Widener costumam referir-se à *respiração* da biblioteca - no começo de cada período letivo, as estantes expõem os livros como fortes golfadas de ar para fora, inspirando-os novamente no final do período, trazendo-os de volta. A biblioteca é como um corpo, e as páginas dos livros são os órgãos espremidos uns contra os outros na escuridão.

Ainda Batles (1999) comenta que a história das bibliotecas antecede a própria história dos livros, tendo início no momento em que o homem começou a dominar a escrita. As primeiras bibliotecas foram “minerais”, pois o acervo delas era constituído por tabletes de argila. Logo depois, vieram as bibliotecas vegetais e animais, que eram constituídas de rolos de papiros e pergaminhos, confeccionados com peles de animais. Essas são as bibliotecas dos babilônios, assírios, egípcios, persas e chineses. Em seguida, com a chegada do papel, fabricado pelos árabes, começaram a se formar as bibliotecas com acervos de papel e, depois, constituídas por livros.

Na atualidade, as bibliotecas vêm se adaptando as novas transformações, trazidas pelas novas tecnologias e, atualmente, recebido outra denominação: unidade de informação, com sentido maior na informação registrada em qualquer suporte e menor no livro, cujo objetivo principal e sua vantagem funcional é disseminar informações utilizando as novas tecnologias informacionais.

Quando Gutemberg inventou a imprensa de tipos móveis, ele tinha por finalidade disponibilizar os livros para a grande parte da sociedade que não tinha acesso as obras. Esse invento marcou a passagem do processo manuscrito para o impresso. Hoje, a

sociedade vive uma nova mudança de suporte; do impresso para o digital. Isso se deu com o excesso e a rapidez com que as informações são produzidas e disponibilizadas.

Bauwens em seu artigo *The Cybrarians Manifesto* (*apud* LEVACOV, 1997) diz que as novas tecnologias trazem profundas mudanças ao papel do bibliotecário. Antes, essa profissão era tradicionalmente ligada a um produto como o livro e a um local que era a biblioteca física. Seus usuários deveriam se transportar fisicamente até o local para acessar à informação desejada.

O que ocorre hoje é uma profunda mudança desse paradigma. Agora os usuários das bibliotecas são chamados de clientes das unidades de informação, e, em alguns casos, não precisam se deslocar para a biblioteca. Graças às TIC, está sendo construído o que Browning (1994 *apud* LEVACOV, 1997), chamou de “bibliotecas sem paredes para livros sem página.”

Essas novas ferramentas, tanto de comunicação como de informação, estão gerando uma grande transformação na sociedade e nas bibliotecas. As mídias digitais estão substituindo o papel em uma velocidade vertiginosa. E, com essa mesma velocidade, as publicações estão sendo disponibilizadas. Porém, para algumas bibliotecas essa rapidez de publicação e disponibilização vem se tornando um problema.

Cysne (1993, p.78), por exemplo, comentando acerca da rapidez com que a sociedade busca informação e a qualidade dos serviços oferecidos para tal finalidade observa que

A grande evolução por que passou a sociedade nos últimos dois séculos, ao adquirir com rapidez sua atual face de sociedade tecnologicamente desenvolvida e em rápida transformação, tem evidenciado o descompasso entre necessidades sociais e progresso econômico e tecnológico nos países periféricos, entre necessidade e informação da sociedade, possibilidade de acesso a elas e o preparo dos serviços de informação para atendê-las quantitativamente e qualitativamente.

A nova idéia de biblioteca, como unidade de informação, vem aflorando diversas vertentes de pensamentos, como o de que é apenas a troca de informações por meio eletrônico, ou o pensamento de que seria uma rede mundial na qual seriam depositados todos os documentos da humanidade. Para algumas pessoas mais pessimistas, essa quebra de paradigma pode acarretar a obsolescência do bibliotecário. Já Lancaster (1995 *apud* LEVACOV, 1997) percebe esse fato com outra visão, a de que é mais uma oportunidade para os profissionais da informação de combinar atividades especializadas, exigida pelo campo de mercado, e de expandir seu campo de trabalho e influência. Essas novas bibliotecas desempenham o papel fundamental no desenvolvimento de um País, com a disseminação da informação.

Sousa e Brighenti (1981 *apud* FUNARO, CARVALHO; RAMOS , 2000?) comentam.

[...] a informação desempenha papel primordial para o desenvolvimento das nações em todos os níveis. Isto equivale a dizer que as bibliotecas têm a responsabilidade de prover sua comunidade científica de serviços de recuperação e localização da informação compatíveis com a necessidade de sua clientela. Independentemente da área de atuação o pesquisador tem necessidade de acesso às fontes de literatura técnico-científica pertinentes produzidas mundialmente para a geração de novos conhecimentos. Disseminar seletivamente a informação é uma das formas de disponibilizá-la ao usuário, visto que é uma extensão do serviço convencionais de referência e são desenvolvidos para ir ao encontro dos interesses pessoais de cada indivíduo.

Cabe ao profissional da informação se adaptar aos novos meios e ferramentas de comunicação e informação, levando ao cliente as diversas possibilidades e serviços que uma biblioteca tem. É preciso estar atento a todo o contexto e transformações em que a sociedade está envolvida, para que no futuro o profissional olhe para trás e perceba o quanto contribuiu para essas transformações.

3 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

3.1 Abordagem Introdutória

Os serviços de informação surgiram para atender as necessidades de informação (NI) dos usuários e das indústrias *on-line*⁵. Essas indústrias tiveram início na década de 70 do século passado com a produção de catálogos de arquivos bibliográficos que continham citações e índices e, algum tempo depois, foi acrescentado a esses catálogos os resumos. Com isso, passou-se a ter uma grande procura pela informação primária, e conseqüentemente, propiciou uma aumento na quantidade de catálogos e a necessidade de especializar os mesmos. Então, outro meio criado para atender a essa necessidade foi a idealização de bancos de dados. (frases desconexas, sem muito sentido, precisando ser elhoradas).

A necessidade de informação é hierárquica³, cada usuário possui uma necessidade específica e, portanto uma resposta específica. O comportamento, o habito, *hobbies*, interesse e atividades de lazer também são fatores determinantes da NI.

Porem, segundo Ferreira (1997, p. 6), o fator primordial da NI é a profissão do usuário.

Entretanto, a maioria dos estudos aponta a profissão do usuário como o mais importante e influente fator para determinar a necessidade de informação. É chamado de círculo concêntrico, por PAISLEY (1980), incluindo área de assunto; atividades, interesse e hábitos profissionais e ambiente de trabalho. Alguns estudos mostram que para o usuário buscar e usar a informação deve, primeiro, estar consciente das fontes e serviços de informação disponíveis em seu ambiente (PRINGGOADISURYO, 1984; RIEGER E ANDERSON). As necessidades de informação são também influenciadas pela organização dos sistemas, necessidades

⁵ Os serviços *on-line* são considerados aqueles de resposta rápida, onde o usuário dá um comando em forma de pergunta e obtém uma resposta no instante seguinte.

³ A hierarquia da Necessidade de informação (NI) pode ser dividida em urgente e importante, onde a primeira deve ser suprida de modo imediato.

do conteúdo semântico disponível, incluindo formato, quantidade e atualização das informações.

Maslow (*apud* FIGUEIREDO, 1996), define os diversos níveis de NI, dependendo da conscientização do indivíduo em relação a necessidade de informação. O primeiro tipo de NI é aquela que é consciente e geralmente leva a um pedido de ajuda. O segundo tipo é quando existe uma necessidade, mas essa não é expressa da forma correta. O terceiro tipo corresponde a NI que não é ativada que é uma necessidade que oculta ao próprio indivíduo. Assim, como parte da práxis biblioteconômica, é função do profissional da informação estar alerta à detectar essas necessidades.

Em relação a NI existe seis barreiras para a transferência da informação. A primeira dela é em relação à própria definição da NI, pois os usuários têm dificuldades de expressar a sua verdadeira necessidade. A segunda barreira está relacionada entre o indivíduo e as fontes de informação, por vezes, em não saber da existência de fontes que podem saciar a sua NI. A terceira barreira é considerada como uma barreira intelectual, onde o usuário não possui instrução suficiente para assimilar a informação que lhe foi fornecida.

Segundo Ferreira (1997), há também dentro da barreira intelectual a barreira psicológica, ou seja, o usuário não aceita a informação que lhe foi fornecida. A quarta barreira diz respeito a NI e as fontes de informação, ou seja, está relacionada com a capacidade da fontes satisfazerem as necessidades de modo aceitável e dentro de um tempo razoável. A quinta barreira se situa entre as NI e as possíveis soluções, ou seja, quando o serviço de informação fica inacessível aos usuários seja por motivos ordem social, econômica, política e etc. A última barreira está localizada entre as fontes de informação e as soluções para as necessidades e os problemas de informação, em outras palavras, diz respeito à qualidade da informação fornecida e a confiabilidade das fontes de informação. Para a tradução da NI é necessário deixar o usuário se expressar, falar ou escrever sobre a sua necessidade. Os usuários não procuram por uma grande quantidade de informação, mas sim por pouca informação relevante.

Segundo Figueiredo (1996, p.14), a NI varia de acordo com a questão do indivíduo:

A NI varia, dependendo do problema e do usuário; o que os usuários precisam não é necessariamente o que eles dizem precisar, e, certamente, nem sempre o que eles dizem que querem. Não devem ser culpados por isto, pois traduzem com eles idéias preconcebidas sobre o setor de informação, o pessoal da informação e sobre o que estes são capazes de fazer, e sobre o que eles próprios estão dispostos a fazer.

Figueiredo (1996) afirma que é essencial nesse momento a sensibilidade do bibliotecário em perceber a real necessidade de informação. Para tanto, o profissional deve tomar posse de todos os recursos possíveis para traduzir a necessidade. Pode, então, pedir para o usuário escrever a questão que ele deseja estudar, bem como permitir que o usuário fale abertamente sobre o tema, até chegar ao ponto em que ele mesmo irá criar indagações, nesse momento o bibliotecário poderá induzir a necessidade. Pode-se também ajudar o usuário criando indagações a respeito do tema, porém, é preciso ter cuidado com essa técnica, pois pode ocasionar uma avalanche de questionamentos no consultante, e ao invés de ter uma dúvida para traduzir, o bibliotecário terá mais outras.

De acordo com Figueiredo (1996) existem quatro níveis de necessidades de informação (NI). A primeira é a necessidade real, mas que não é expressa. O segundo nível é a conceituação da necessidade dentro da mente. O terceiro tipo é a NI declarada formalmente, expressa. O último tipo é a tradução da necessidade para a linguagem do sistema de informação. Quando a NI atinge ao nível consciente, o usuário possui algumas alternativas para satisfazer a sua necessidade, como: escolher a observação empírica, perguntas cotidianas a outrem que entenda da área, ou simplesmente buscar a resposta por si só. Caso ele escolha a última opção ele irá procurar a informação através de suas fontes pessoais, ou irá à procura de um centro de informação.

3.2 Serviços e Produtos de Informação

O êxito em atender as necessidades do usuário está diretamente ligado à qualidade e eficiência na prestação dos serviços de informação. Sendo assim, a tomada de decisões no sentido de otimizar os serviços humanos e o próprio produto é essencial para atender a necessidade com categoria.

Ramos, Fidelis e Funaro (2000?) afirmam que é preciso conhecer as circunstâncias que levaram o usuário a buscar a informação.

O usuário independentemente da categoria (graduação, especialização, pós-graduação e docente) chega ao sistema de informação com uma necessidade de informação não muito específica compete a unidade de informação atender a sua solicitação. É preciso, portanto, conhecer as circunstâncias que levam um usuário a iniciar um processo de busca de informação. Para tanto, é necessário criar um modelo organizacional objetivando alavancar a informação.

Para tanto, Heijst (1996, *apud* RAMOS; FIDELIS; E FUNATO, 2005?) criou o modelo organizacional da informação que está representado logo abaixo. Esse modelo serve para evidenciar as interações existentes entre o usuário e a comunicação e a compilação no processo de organização da informação.

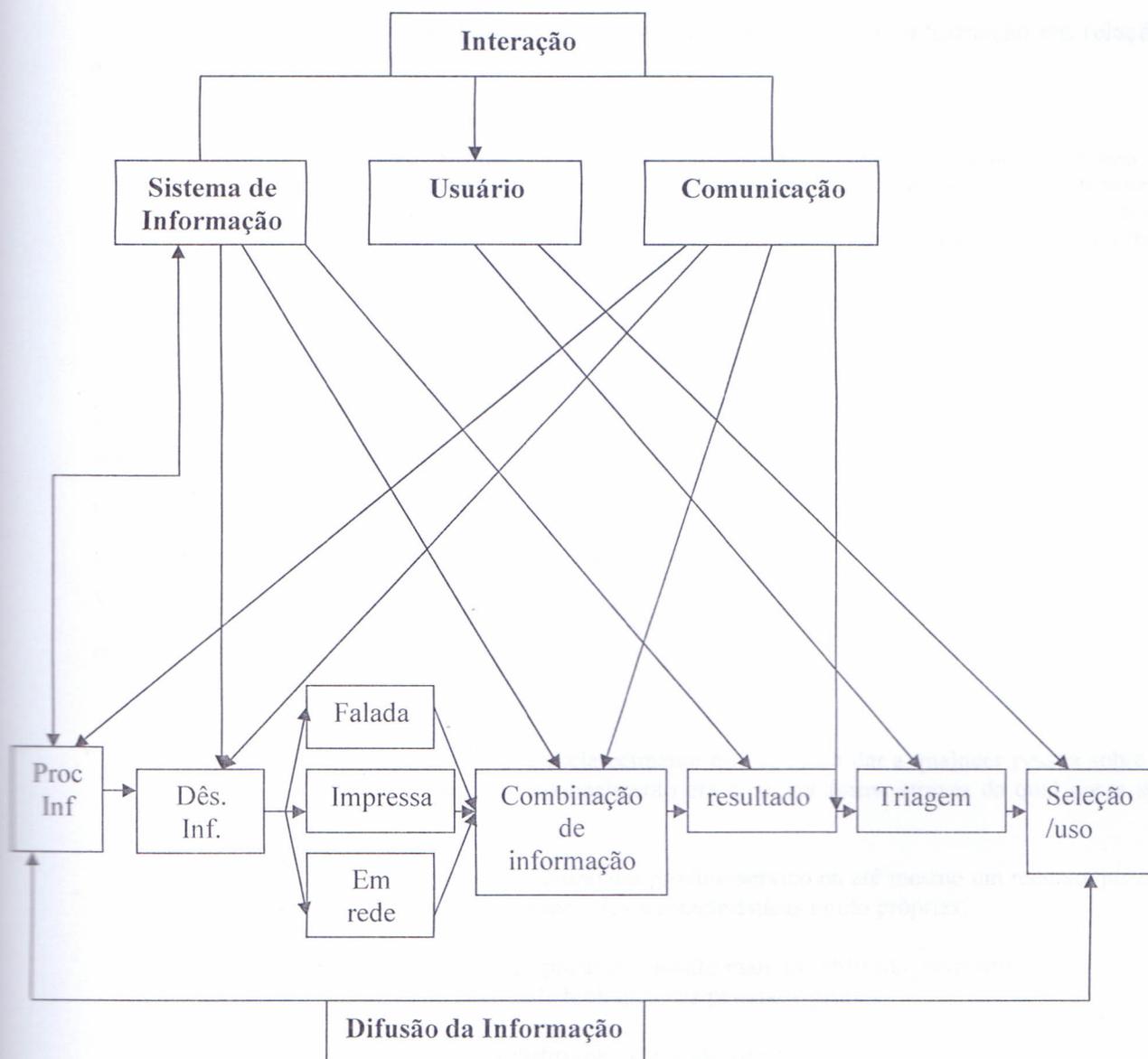


Figura 1 - Modelo Organizacional da Informação (baseado em Heijst, 1996).

No gerenciamento de processo há um envolvimento tanto de pessoas, equipamentos, informações, energia, materiais e atividades que estão envolvidas na realização das necessidades dos usuários. Nessa gestão, a informação é incorporada não só como instrumento, mas ela se torna o próprio produto e os usuários os consumidores.

Rados; Valerim; Blattmann (1999) analisam o valor da informação em relação a satisfação do cliente:

Uma atividade agrega valor quando ela é importante para o processo e consequentemente o resultado do processo que é um produto/serviço, irá satisfazer o cliente. Bibliotecas trabalham com produtos e serviços informacionais, resultado de um conjunto de atividades, que devem existir afim de agregar valor a estes produtos/serviços, objetivando a satisfação contínua do cliente.

A informação como produto de valor econômico pode ser analisada dentro da própria literatura econômica na década de 60. Nas ciências da informação, o valor agregado à informação surgiu na década de 80, de início sendo analisado o estudo de avaliação e depois com a abordagem de custo e eficácia de serviços de informação. Dentre os conceitos de informação agregada à valor, segundo o pensamento de Fernandes (1991 *apud* RADOS; VALERIM; BLATTMANN, 1999), verifica-se alguns conceitos relevantes, baseados em outros teóricos:

- a) informação é todo o esclarecimento que se possa dar a qualquer pessoa sobre o que ela indaga. O conhecimento em qualquer forma através da qual possa ser transferido;
- b) a informação é vista como um produto/serviço ou até mesmo um recurso, porém único, de natureza específica e características muito próprias;
- c) a informação é multiplicável - quanto mais for utilizada, mais útil ela se torna; o limite básico é a idade biológica das pessoas e grupos;
- d) a informação é substituível, ela pode substituir outros recursos como dinheiro, pessoas, matéria-prima etc;
- e) a informação é difusiva - ela tende a se tornar pública, mesmo que nossos esforços sejam em contrário;
- f) a informação é compartilhável - bens podem ser trocados, mas, na troca da informação, o vendedor continua possuindo o que ele vendeu.

Analisando esses conceitos, observa-se a real existência do valor agregado à informação, porém esse valor só será realmente positivo quando os benefícios superarem os

custos que foram necessários para a produção da informação. O valor da informação, segundo Oberthofer (1990, *apud* RADOS; VALERIM; BLATTMANN, 1999) perde seu valor com o tempo.

Um documento não pode mudar, em principio. O que muda é sua validade quando comparada a conteúdos de documentos mais recentemente publicados, que podem transmitir um novo estágio do conhecimento. Isto é, quando a informação mais antiga é substituída (constatada, ultrapassada ou absorvida pela informação mais recente).

Tem-se, então, a necessidade de obter a informação atualizada para o cliente, de modo que o serviço de informação deve estar constantemente atualizado o seu banco de dados. No mercado comercial, a informação deve ser tratada como uma mercadoria, onde seus clientes querem a melhor e a mais confiável. A relevância da informação deve ser abordada como fator preponderante do valor da mesma, onde o cliente terá uma informação confiável e atualizada.

Em relação à atualização da informação, é preciso que o centro de informação disponibilize a informação recente em tempo hábil, pois caso contrário, a informação perderá seu valor e os clientes serão prejudicados. Assim, o valor da informação está também relacionado a disponibilidade, seleção e recuperação da informação.

O serviço de informação obterá valor dependendo de sua importância que é analisada pela procura dos clientes. Nesse momento, é necessário que o centro de informação possua um *marketing* direcionado a divulgação tanto dos novos produtos adquiridos quanto do próprio serviço, pois é conhecendo o serviço os que clientes irão utilizá-lo.

De acordo com Rados, Valerim e Blattmann (1999), a qualidade do serviço e conseqüentemente o seu valor, está diretamente ligado com todo o processo até chegar ao produto final que é a informação.

Cabe ressaltar que a essência de qualquer serviço é resultado da qualidade de como foi desenvolvido/executado em todas as etapas do processo, garantindo credibilidade no processamento da informação (recuperação, disseminação, etc.). Enquanto o cliente externo, ele identifica o valor agregado nos serviços/produtos que respondem as suas necessidades informacionais, utilizando para tanto, recursos que possibilitem alcançar respostas que auxiliem na tomada de decisão, de maneira cada vez mais ágil, eficiente e com qualidade no atendimento quando da prestação do serviço.

Nota-se que o cliente observa o produto final e não o seu processo, porem, para o produto sair com qualidade é preciso que seu processo seja efetivamente de qualidade, com uma mão - de obra qualificada, recurso de boa qualidade, como *software*, computadores e etc.

O quadro 1 a seguir, idealizado por Rados, Valerim e Blattmann (1999), define alguns serviços que agregam valor a informação.

| SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO | SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO COM MAIOR VALOR AGREGADO |
|------------------------------------|--|
| Empréstimo domiciliar | Possibilidade de renovação e reserva do livro por telefone ou pela Internet, permitindo que o usuário não necessite deslocar-se até a biblioteca. |
| Comutação bibliográfica | Viabilizando o envio do material via fax ou pelo correio eletrônico. |
| Levantamento bibliográfico | Possibilidade de salvar em disquete o levantamento bibliográfico, facilitando o uso (digitação). |
| Alerta bibliográfico | Através do perfil do usuário em banco de dados relacional (perfil do usuário X bases de dados disponíveis). Possibilidade de enviar via correio eletrônico conforme informações de interesse baseadas no perfil. |
| Lista de novas aquisições em papel | Informações via correio eletrônico sobre as novas aquisições, com base no perfil do usuário. |
| Relação de Websites | Viabilização da compilação dos sites relevantes, ou seja, das fontes de informação, tendo como base a mudança constante dos endereços existentes na Web. |

Quadro 1 - Serviços de Informação agregados valor

Na realidade econômica das bibliotecas é observada a escassez de recursos, cabendo ao bibliotecário, gerente da unidade de informação, esclarecer, conhecer e criar meios de demonstrar a relevância dos serviços oferecidos e o custo-benefício que trará para empresa.

Pode-se usar nesse momento gráficos indicadores para o melhor persuadir quanto a importância e à necessidade de investir nesse tipo de serviço.

3.3 Serviço de referência

Como foi dito no capítulo dois, devido a explosão informacional, os acervos das bibliotecas crescem vertiginosamente, então, já não era mais possível dominar toda a temática de determinadas áreas. Uma vez que, antes desse crescimento, os usuários conheciam boa parte do acervo e já sabiam onde encontrar a obra desejada, porém, depois do *Boom* informacional, essa ação já não era mais possível. Era preciso criar mecanismo para agilizar a busca. Deu-se, então, início ao serviço de referência, onde o bibliotecário se torna o “mapa” que guia o usuário dentro da unidade de informação. Como esclarece Grogan (1995 p.8).

Nascia assim a arte do serviço de referência como um dom profissional do bibliotecário. Então, como agora, apenas uma razão o justificava: os usuários da biblioteca, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o fariam sem essa assistência. Esta “maximização de recursos” constituiu o compartilhamento e uso coletivo dos registros gráficos em benefício da sociedade como um todo e dos indivíduos que a constituem. Afinal, a primeira lei da biblioteconomia, enunciada por Ranganathan, determina que “os livros são para usar”.

De acordo ainda com Grogan (1995), o serviço de referência nem sempre foi parte integrante da Biblioteconomia. Até a metade do Século XIX, muitos pesquisadores só iam à biblioteca quando seus acervos pessoais já não lhes satisfaziam mais. A ampliação do ensino público, o avanço na alfabetização e a evolução da indústria editorial formaram um novo público leitor, que exigia um atendimento nas bibliotecas mais especializado. As bibliotecas públicas foram as primeiras a desenvolverem o serviço de referência, principalmente a da Grã-bretanha e do Estados Unidos. Em 1910, a Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro inaugurou o serviço de referência, porém esse serviço era prestado de forma informal, sendo estruturado durante a década de 60.

O serviço de referência é uma atividade dentro dos serviços de informação que auxilia o usuário em suas pesquisas. A atividade de referência é considerada aquela que o bibliotecário adquire um maior contato com o usuário. Essa facilidade proporciona ao profissional um melhor detalhamento do perfil do cliente, de modo que os outros serviços oferecidos pela biblioteca possam ser aprimorados a partir da avaliação e análise do usuário dentro do serviço de referência.

O trabalho de referência é considerado aquele que mais traz satisfação para o profissional, como afirma Grogan (1995 p. 27):

Bem cedo forma reconhecidos os encantos do trabalho de referência: em seu trabalho pioneiro, Green confessava que “poucos são os prazeres que se lhe comparam”; em 1882, Poole afirmou perante a conferência da American Library Association em Cincinnati que: “prestar auxílio aos consulentes é uma das tarefas mais agradáveis do cargo que ocupo”. Inevitavelmente, havia aqueles que faziam suas reservas. A mesma conferência ouviu James W. Ward, de Buffalo, descrever o bibliotecário como “o livro freqüentemente mais consultado da biblioteca. Espera-se que ele conheça tudo, tanto na biblioteca quanto fora dela”. E deixou claro que isso não correspondia inteiramente a seu gosto, embora a platéia não tardasse a rechaçar a provocação.

De acordo com Grogan (1995) o bibliotecário de referência não pode deixar o consulente sair da biblioteca se a informação, mesma que esta não esteja na própria biblioteca, mas em outra unidade. É preciso que o bibliotecário de referência esteja sempre em contato com outras instituições afim de fornecer a informação ou o local onde se encontra a informação.

Ramos; Fidelis; Funaro (2000?) afirmam que :

Diante da evolução do serviço de referência por motivo da introdução de novas tecnologias, tendo em vista como eram desenvolvidos os trabalhos de referência no passado, pode-se inferir que os profissionais precisam se adaptar e buscar, através de renovações dos seus conhecimentos, crescer e evoluir em suas técnicas de atendimento.

De acordo com Ramos, Fidelis; Fidelis; Funaro (2000?)o serviço de referência, tendo em vista a transformação e a criação das bibliotecas virtuais, deve se adaptar a esse novo cenário, uma vez que a informação esta cada vez mais disponibilizada nos meios virtuais e dentro desse ambiente também se faz necessário um serviço de referência eficaz. Dentro da prática da referência, o bibliotecário deve estar atento e estudar a necessidade do usuário, de uma forma que o mesmo possa ser orientado quanto ao uso dos materiais de referência, como enciclopédias, dicionários, almanaques e as bases de dados.

No meio Interativo da Internet, o profissional terá o papel de socializar o conhecimento que possui acerca da utilização das bases de dados on-line, fornecendo fontes de informação *on-line*, onde o documento possa ser encontrado na integra. Mas, é preciso que o próprio bibliotecário interaja com meio eletrônico para poder oferecer informações aos usuários.

Muitos usuários quando vão a encontro do bibliotecário não sabem expressar as questões, então cabe ao bibliotecário utilizar a entrevista para traduzir o desejo do consulente. Nesse momento o bibliotecário irá “negociar a questão”, em outras palavras ele vai identificar o verdadeiro tema procurado pelo usuário. Para tanto, entrevista deve ser feita de maneira rápida e precisa, para que o bibliotecário tenha como fazer a busca.

Sondar mais profundamente a questão apresentada por um consulente nem sempre é agradável. Alguns bibliotecários acham mais cômodo reprimir sua consciência profissional e aceitar todas as questões sem maiores indagações, deixando de lado qualquer suspeita que venha a ter de que aquilo não é exatamente o que o consulente realmente necessita. Obviamente, nesses casos, fornecer uma resposta que possa até mesmo ser exata não irá resolver o problema do consulente (GROGAN, 1996, p.63).

No processo da entrevista, o bibliotecário poderá descobrir qual a necessidade do usuário. Durante esse procedimento, o profissional deve permitir que o consulente expresse sua necessidade de forma informal, assim não devendo interromper ou induzir outra necessidade. O usuário pode necessitar escrever o seu desejo, mas em hipótese alguma o

bibliotecário deverá colocar questionamentos fechados a cerca do tema o qual está sendo abordado pelo usuário.

A transição da informação dentro do modelo digital sofre quanto a sua integridade e a sua demanda. Para aliviar esses dois problemas, é preciso que a biblioteca faça um planejamento prévio e um eficiente estudo de comunidade, antes de implementar o serviço de referência. É notório que forma tradicional da prática no serviço de referência é a mais procurada.

3.4 Tipologias dos Serviços de Informação

Os serviços de informação são aqueles prestados por uma unidade de informação que são dirigidos aos usuários. Esses serviços são considerados como democratizadores da informação. Reforçando essa afirmação Figueiredo (1996, p.92) considera que:

Foram dois os grandes lemas da Biblioteconomia americana na década de 80: serviço para todos e que sejam justificados. O primeiro exemplifica o conceito de democracia americana e a necessidade de a biblioteconomia atingir de fato todos os seguimentos da população; a idéia é a de que, assim fazendo, a biblioteca terá o seu papel reconhecido na sociedade, e, em contrapartida, deverá receber um quinhão significativo de verba para propiciar a sua própria sobrevivência. O segundo ponto é o problema de *accountability* ou a necessidade de a biblioteca manter serviços ou criar novos serviços somente se houver demanda para isto e se puderem ser justificados mediante o critério de custo-benefício.

A tendência atual é para o uso cada vez mais constante das TIC, podendo ser exemplificadas pelas bases de dados on-line, pagas ou gratuitas, conforme a necessidade e os recursos existentes. Os serviços oferecidos por uma unidade de informação visam a recuperação da informação para a satisfação da necessidade do cliente.

Figueiredo (1996) sugere os seguintes serviços de informação dentro das bibliotecas:

- a) *Serviços de informação e Referral (I&R), ou serviço de informação para a comunidade:* esse tipo de serviço, teve início dentro das bibliotecas públicas, durante a década de 70. hoje esse serviço já se encontra nas mais variadas bibliotecas. Esse ofício pode variar de uma simples informação até o aconselhamento e acompanhamento até a fonte de pesquisa da qual o usuário necessita. Esse serviço é semelhante ao serviço de referência tradicional, porém eles diferem em relação à utilização das bases de dados, uma vez que o I&R utiliza bases de dados não convencionais, baseando-se em fontes não publicadas e trata de informações cotidianas, como transporte, emprego, moradia é acessa por telefone;
- b) *Clinica de trabalho acadêmico (Term paper Clinic):* Esse serviço tem o objetivo de treinar os usuários, através da entrevista do processo de referência numa busca bibliográfica, para ensinar o uso das obras de referência e das estratégias de busca;
- c) *Aprendizado individual:* esse é um tipo de serviço oferecido por bibliotecas públicas, onde é destinado a suprir as necessidades educacionais do cliente, através da ajuda do bibliotecário, como também há o fornecimento de informações sobre classes, tutoriais, cursos existentes e etc.;
- d) *Serviços Bibliográficos:* oferecem ao usuário um serviço de busca por citações, compilação de listas bibliográficas e revisões de literatura;
- e) *Serviços de indexação:* onde é oferecido a compilação de documentos, resumindo textos nos mais variados suportes, para o usuário, ou para bibliotecas;
- f) *Serviços de resumos:* nesse serviço, a biblioteca oferece ao cliente o

resumo das publicações, esses resumos são feitos nos materiais depois que estes chegam, são analisados e a partir daí é feita a tradução do texto de forma sucinta;

g) Serviços de publicação de alertas: é um tipo de serviço bem parecido com a Disseminação Seletiva da Informação, pois emite boletins periodicamente constando as publicações que se enquadram no perfil do usuário;

h) Serviços de tradução: são de três tipos; localização de traduções de artigos u documentos identificados na literatura estrangeira; localização de pessoas, organizações ou serviços de tradução; localização de pessoas, organizações ou serviços para verter publicações internas ou correspondência, do inglês para outra língua;

i) Provisão de documentos: circulação, consulta, empréstimo entre bibliotecas, comutação, fornecimento de cópias, entrega de material, preparação de traduções;

Os centros de informação estão cada vez mais trabalhando com necessidades diferentes e, portanto, com usuários distintos. Partindo desse ponto, os serviços de informação personalizada, como a Disseminação Seletiva da Informação (DSI) vêm em auxílio a essas necessidades, de modo que a informação seja disseminada para a pessoa que realmente precise dela.

4 A DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO (DSI)

4.1 A DSI na História da Informação

Com o aumento da quantidade informacional, ficou difícil para um pesquisador ler tudo a respeito da sua área, além desse problema, o usuário perdia muito tempo em procurar o assunto do seu interesse. Sobre o assunto, Barreiro (1978, p.139) citando Souto (2006, p.61), afirma que a grande quantidade de informação disponível torna quase impossível a sua identificação. Era preciso um mecanismo que pudesse filtrar as informações, de modo que o cliente tivesse acesso apenas às informações relevantes ao seu interesse.

A primeira experiência com DSI foi feita por Hans Peter Luhn, funcionário da *IBM Corporation*, em 1958; ele fez um sistema no qual uma grande massa de informações bibliográficas era armazenada em fita magnética e, logo em seguida, era relacionada com outro arquivo que continha os perfis de interesses. A partir daí era gerado uma listagem personalizada conhecida como pacotes bibliográficos. Luhn teve seu experimento reconhecido e várias empresas procuraram pelo serviço devido à dificuldade de busca e recuperação de informações específicas e especializadas ocasionada pela grande quantidade de informação da literatura científica e tecnológica.

O DSI veio suprir essa necessidade de informação de forma rápida e eficiente. Luhn (1973, *apud* BAX et al. 2004), define DSI como “serviço que consiste em direcionar novos itens de informação de qualquer que seja a fonte, para aqueles pontos onde a probabilidade de seu uso, em conexão com o interesse corrente [do usuário], seja alta”

Já Housmas (1973 *apud* BAX et al. 2004), define o DSI como sendo a automação da função clássica da biblioteca tradicional que tem a tarefa de informar aos

usuários sobre as novas aquisições da biblioteca, compatibilizada com o interesse de cada um ou de grupos de usuários.

Bax et al (2004, p. ?) definem o conceito de Serviço de DSI.

Um típico serviço de DSI tem por objetivo prover cada usuário, inscrito com uma lista periódica e personalizada, dos novos trabalhos que deram entrada na base de dados e que podem se constituir em subsídios para trabalhos em andamento ou interesse. Assim, cada usuário inscrito recebe um diferente conjunto de informações referências, dependendo de seus interesses particulares, tal como definido previamente, em seu respectivo 'perfil de interesse'.

Já Nocetti (1980, p.15), ao definir DSI indica-o como que um típico serviço de disseminação seletiva da informação deve fornecer “[...] ao usuário uma lista de referências bibliográficas em intervalos regulares, relacionada com sua área de interesse”. Embora essa definição não seja correta, não está de todo errada, porque mesmo que um serviço de DSI não deva apenas informar as fontes em que o usuário pode encontrar as informações de seu interesse, é a partir de identificação e localização das fontes de referência sobre os assuntos demandados pelos usuários que se dá início aos trabalhos especializados de um DSI.

Com o desenvolvimentos das TICs houve uma grande contribuição para a evolução da revolução informacional, assim como para a demanda de serviços de coleta e filtragem das fontes para os usuários de acordo com o seu perfil de interesse.

Souto (2006, p.61-62) considera que atualmente o DSI seja fundamental para a sobrevivências dos mais diversos setores sociais:

Até pouco tempo, o DSI existia eminentemente na área educacional, mas, hoje, também pode ser encontrado em shoppings e na Internet - como ferramenta de marketing - e em empresas de telefonia celular - como uma opção de serviço oferecido ao clientes. Neste quadro, em que a produção de informação aumenta em ritmo extremamente acelerado, a necessidade de acessá-las é praticamente questão de sobrevivência, tendo se transformado em um serio problema para a sociedade.

Baseado em ainda em Souto (2006), o desenvolvimento do DSI no Brasil tem sido relativamente grande, apesar de algumas escolas de Biblioteconomia não darem o devido valor a esse tipo de serviço, que é um dos campos em que o bibliotecário deve estar inserido. Porém, é observado que a utilização de um DSI aumenta a produtividade tecnológica e científica de uma instituição como é o caso da Comissão Nacional de Energia Nuclear, que desenvolveu um tipo de serviço de disseminação seletiva da informação chamado SONAR (Sistema Orientado para Notificação Automática de Referências) que começou a funcionar em 1972. esse fato deu ao Centro de Informação Nuclear, órgão responsável pelo SONAR, o título de pioneiro na área de informação nacional. As informações contidas no SONAR são as relacionadas as ciências biológicas, físicas, químicas engenharia e tecnologias, bem como economia, legislação e documentação.

O Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo também desenvolveu o serviço de DSI. Esse sistema é destinado a disseminar informações das fitas COMPEDEX que apresentam mais de 6.000 referências bibliográficas por mês que são produzidas pela *Engenning Index* dos EUA. O serviço recupera informações seguindo as seguintes operações: processamento e cadastramento de perfis de interesse, re-formatação da fita COMPENDEX, recuperação das referências relevantes e cada perfil, formação de saída e emissão das listagens, utilizando o Sistema de Etiquetas de Endereçamento.

A Biblioteca Nacional de Agricultura (BINAGRI) também possui um DSI conhecido como Serviço de Bibliografias Personalizadas em Agricultura (BIP/AGRI) que utiliza base de dados AGRIS. Assim como a EMBRAPA utiliza o DSI em seu departamento de Informação e Documentação (DID) que existe desde 1977. a EMBRAPA já vinha fazendo experiências manuais com o DSI e, então, resolveu adotar de vez o sistema, visando os benefícios informacionais que viria a ter. A EMBRAPA trabalha com algumas base de dados bem conhecidas como: *Commonwealth Agricultural Bureaux (CAB)*, *International Food Information System (IFIS)*, *BIOSIS*, composto por *Biological Abstracts e Bio-Reserch Index*, e *Chemical Abstracts Service (CAS)*. A recuperação da informação é feita através de estratégias

de busca utilizando as booleanas, bem como a utilização de outras técnicas como a truncagem de termos e a limitação dos perfis por idioma.

4.2 Analisando as Etapas do DSI

Não se pode analisar um serviço de informação sem antes analisar o contexto no qual o serviço vai está inserido. Sobre isto Souto, (2006, p.62), afirma que:

Nos sistemas de informação é fundamental a incorporação da “inteligibilidade” aos esquemas de transmissão da informação. A inteligibilidade das mensagens, isto é as negociações sobre o sentido da informação, está presente na teoria da comunicação. Se no processo de comunicação, ainda que segundo o tradicional esquema linear, a mensagem é composta por um sistema simbólico, então, é evidente a necessidade de um certo cuidado ao se representar a informação. Se diferentes pessoas utilizam o sistema, ele deve procurar atender às diferentes demandas em seus diferentes níveis de compreensão/absorção da mensagem.

Assim, na captação das informações dos clientes, deve ser levando em conta a captura dos dados dos clientes para formar o perfil do usuário.

O levantamento do perfil do usuário é o primeiro passo para a construção de um serviço de DSI. Segundo Longo (1978, p.104 apud SOUTO, 2006, p.62), o levantamento do perfil do usuário é a chave para o sucesso do DSI, “a melhor forma de se construir um perfil é através de uma entrevista pessoal com o usuário, na qual é feita uma narração por escrito de seu campo de atuação onde também são submetidas palavras-chave e referência que melhor definam o seu interesse específico”.

Na etapa do levantamento de perfil, é preciso obter do usuário uma lista detalhada de assuntos ou temas de interesses da sua área específica. Na segunda etapa se faz a análise do perfil, já elaborado, para, assim, criar as estratégias de recuperação de informação.

A partir daí o assunto é traduzido para a linguagem da máquina com descritores, palavras-chaves etc.

- a) A fase seguinte é o arquivamento de perfis de interesse; nessa atividade é necessário verificar o sistema usado e a compatibilidade de linguagem para que seja possível uma recuperação eficaz.
- b) Na etapa de recuperação da informação, os arquivos de perfis e os de informação são relacionados, extraindo-se deles os dados relevantes para um determinado perfil.
- c) O controle de qualidade é a fase em que as respostas obtidas pelo serviço são analisadas visando um controle de qualidade nas estratégias de busca e na linguagem usada.
- d) A última é a etapa em que as respostas são enviadas aos usuários, logo em seguida é feita uma avaliação por parte do usuário tanto do serviço quanto das informações enviadas.

Sobre a construção do signo da mensagem, Souto (2006, p.62-63) assegura que:

[...] a mensagem precisa ser 'construída' de forma compreensível e para que tal compreensão seja efetiva é necessário respeitar a origem, os laços sociais, a cultura e o contexto no qual se insere o indivíduo que faz uso do sistema de informação. Dentro de um processo de comunicação, portanto, atenção especial deve ser dada ao signo. Este é usado para transmitir uma informação, ou seja, permitir que alguém possa conhecer o que o outro já conhece.

4.3 A Importância do Perfil de Interesse

Os perfis de interesse são os indicadores de necessidades do usuário que são apresentados em forma de descritores, palavras-chave ou outros códigos. Esses perfis possibilitam a criação de uma estratégia de recuperação para, assim, gerar as listas personalizadas.

Deve-se fazer uma boa elaboração de perfil, uma vez que ele será fundamental na recuperação das informações. Nessa etapa de elaboração de perfil pode haver um grande índice de erros por parte dos usuários, como esclarece Nocetti (1980, p.24).

A elaboração de perfis, que assegure um nível de recuperação adequado, constitui um dos grandes problemas enfrentados pelos serviços de disseminação seletiva da informação. Nessa fase - a primeira na interação usuário/sistema - é freqüente verificar-se grande número de erros. A dificuldade dos usuários na elaboração dos perfis tem origem, na maior parte dos casos, no desconhecimento do sistema e seu potencial. Essa situação faz com que solicitem aquilo que eles pensam que o sistema seja capaz de fornecer, e não o que precisam.

Em vista desse problema, devem-se tomar algumas medidas para resolvê-lo, como o treinamento de usuários e o uso de intermediários, como o bibliotecário de referência. É preciso dar grande relevância ao papel do intermediador, pois normalmente o usuário não tem facilidade em utilizar os sistemas de DSI, por isso, o bibliotecário deve instruir o usuário para os seguintes pontos:

- a) Objetivos e vantagens do sistema;
- b) Noção do funcionamento;
- c) Cobertura das bases de dados disponíveis;

- d) Esclarecimento sobre a exaustividade e relevância.

O cliente precisa ser informado das vantagens e objetivos do sistema de maneira que ele possa formar uma idéia dos benefícios que ira obter com o referido sistema. Com essa medida, é possível evitar reclamações por parte dos clientes por não satisfazer as suas necessidades.

Conhecendo as vantagens e objetivos do sistema, fica mais fácil compreender e aceitar os limites do serviço. Um dos papeis primordiais na interação com o usuário é a explicação breve do funcionamento do sistema; assim, é possível criar uma interação usuário/sistema. O usuário irá se adequar ao serviço na medida em que conhece a sua abrangência, de modo que ficará mais fácil ajustar o seu perfil. O usuário precisa conhecer, também, a exaustividade e a relevância do sistema, atentando para o fato de que quanto maior a exaustividade, menor a relevância, e quanto maior a relevância menor a exaustividade.

Para definir um bom perfil, é preciso coletar os dados relevantes, utilizando, para tanto, um bom formulário. Um formulário varia de um serviço para outro, mas para não sobrecarregar o cliente com informações irrelevantes, deve-se dividir as informações do formulário em dados cadastrais e temáticos. Os primeiros dizem respeito à identificação do usuário, contendo os seus dados pessoais como nome, telefone, endereço e etc. Já os dados temáticos representam a necessidades informacionais do usuário, nesses dados é preciso solicitar algumas descrições em forma de narrativa sobre a área de interesse do cliente, de maneira a deixar mais claro o seu perfil.

Ao se pedir no formulário para o usuário descrever a sua área de interesse, é necessário também que seja observado a descrição e inclusão dos objetivos da pesquisa para facilitar a visualização da resposta.

É relevante, também, que se peça ao usuário que descreva alguma referências bibliográficas do seu interesse, de modo que facilite a busca no sistema. Nessa hora, é preciso que o intermediário esteja atento para esclarecer a respeito da importância da referência para a recuperação da informação e auxiliá-lo quanto à forma adequada da referência.

Na escolha das palavras-chave, o usuário pode ser orientado tanto ao usar um tesouro como também pode dicionários e vocabulários especializados.

Durante a elaboração do perfil, é preciso ficar atento ao surgimento de erros. Deve-se ficar claro nas situações em que a solicitação não coincide com a necessidade real do cliente. Para uma boa recuperação o sistema tem que entender o grau de profundidade de informação que o usuário necessita, pra não recuperar uma vasta quantidade de informação que será descartada posteriormente. Nem sempre o que o cliente solicita será a sua real necessidade. Às vezes também, o que é solicitado é bem menor do que realmente o cliente necessita. Talvez por não ter uma boa comunicação na hora de elaborar a suas necessidades, ele deixa de demonstrar o que realmente quer.

4.4 Processamento Técnico dos Perfis de Interesse

A etapa em que os perfis de interesse são processados em forma de perguntas e arquivadas, chama-se etapa de processamento de perfis. Nessa etapa, os perfis passam por um processamento técnico que envolve algumas sub-etapas que são:

- a) Análise dos perfis;
- b) Desenvolvimento de vocabulário;
- c) Codificação;
- d) Digitação e arquivo.

Na análise dos perfis ocorre a separação lógica e o estabelecimento de uma estratégia de busca, para assim obter uma boa recuperação da informação. Esses grupos lógicos podem ser conectados por operadores booleanos (E, OU, NÃO) que são empregados segundo a necessidade. Por exemplo, se um usuário tem um perfil de interesse sobre ensino de Biblioteconomia no Brasil, deve-se dividir esse perfil em três grupos: 1. Ensino, 2. Biblioteconomia, 3. Brasil, que serão conectados com o operador booleano E.

A etapa seguinte é a elaboração de um vocabulário, ou seja, a adaptação da linguagem natural, ou linguagem do usuário, à linguagem controlada, como diz Nocetti (1980, p. 36).

Num sistema de vocabulário controlado, bastará apenas verificar se o usuário utilizou os descritores que constam no Thesaurus. Em sistemas que operam com vocabulário livre, será necessário pesquisar toda sinonímia, a qual pode ter escapado ao usuário na elaboração do perfil.

O truncamento de termos é muito importante nessa etapa, pois essa técnica possibilita uma recuperação mais apurada. O símbolo utilizado para designar um truncamento de termos é o asterisco (*) colocado após a primeira ou última letra, permanecendo apenas o radical da palavra. Por exemplo: o truncamento do termo BIBLIOTECA: se o truncamento for na letra C, obter-se-á as seguintes respostas:

BIBLIOTEC*

- a) BIBLIOTECA;
- b) BIBLIOTECAS;
- c) BIBLIOTECÁRIOS;
- d) BIBLIOTECONOMIA.

A etapa seguinte é a codificação, quando os registros de perfis de interesse são re-analisados, os erros são buscados e corrigindo e, em seguida, os resultados são colocados no sistema. Em seguida deve-se digitar e arquivar os perfis, atentando para os erros de ortografia, pois esses erros podem comprometer a recuperação da informação. Por fim, deve-se ficar atento para os “ruídos”, ou seja, as informações indesejadas que são recuperadas junto com as relevantes. Para evitar isso é preciso estar bem atento às fases anteriores de processamento de perfis.

4.5 Alteração nos Perfis de Interesse

Após o processamento e armazenamento dos perfis, estes podem sofrer alterações para melhorar a relevância do sistema. Essas alterações são denominadas como refinamento de perfil. Normalmente, é o próprio usuário quem irá definir quando deverá refinar o perfil. Existem ainda algumas técnicas de refinamento de perfil. As mais comuns são:

- a) Eliminadores de termos geradores de “ruídos”;
- b) Incorporação de termos não utilizados no perfil original;
- c) Modificações da estratégia de busca;
- d) Negação de termos irrelevantes;
- e) Combinação das técnicas anteriores.

Nessa fase, mais uma vez, a presença do intermediário se faz essencial, de modo que ele possa orientar o cliente quanto aos novos dados que serão colocados no sistema. Para eliminar os ruídos na recuperação é preciso verificar quais foram os termos que ocasionaram a recuperação das informações irrelevantes, de modo que se verifica os termos que ocasionaram as informações relevantes.

O usuário pode concluir que deve ser colocadas novas informações no seu perfil, pois não está recebendo as informações que gostaria, então, são incorporadas novas palavras-chave. Pode-se também modificar a estratégia de busca, de modo que facilite e aumente o número de informações recuperadas. A negação de palavras-chave está relacionada aos termos do perfil e é uma das mais complexas técnicas de refinamento de perfil, como diz Nocetti (1980, p. 44).

Consiste em identificar, nas referências irrelevantes, quais os termos que, com maior frequência estão associados aos termos do perfil. Esses termos passam a integrar um novo grupo, que é conectado à estratégia de busca, por um operador lógico de negação, fazendo com que as referências que os contenham não sejam recuperadas.

O perfil pode também ser refinado usando a combinação dessas técnicas como eliminando e incorporando palavras-chaves e modificando a estratégia de busca.

4.4 Análises relevantes no DSI

Numa análise do DSI, é preciso subdividi-la em três grupos distintos:

- a) Do usuário;
- b) Dos disseminadores de informação;
- c) Da instituição envolvida.

As grandes vantagens do DSI para o usuário é o nível de personalização da informação e a redução do tempo de busca.

No serviço de DSI o usuário apenas descreve o que quer e espera chegar as informações que são adequadas ao seu perfil. Outro ponto é a constante atualização da base de dados, assim, as informações relacionadas são sempre valiosas. Outra grande vantagem é a

facilidade de o usuário formar o seu acervo pessoal, onde ele pode criar os próprios mecanismos de recuperação e atualização acervo.

Os disseminadores de informação precisam estar constantemente buscando novas fontes de informação, de modo que possam atrair o cliente pela forma eficiente de trabalhar. É preciso sempre agregar valor a informação, seja ela qual for, pois os usuários são diferentes e seus gostos e perfis também, daí a importância da imparcialidade do disseminador, em não analisar os valores dos usuários mas sim o produto e serviço oferecido.

As instituições que patrocinam o DSI devem ter em mente a evolução e o lucro que esse serviço oferece, uma vez que é recente e poderá se tornar um serviço essencial nas pesquisas tecnológicas e literárias.

4.5 Tipo de DSI

Os Serviços de DSI podem abranger dois ambientes; a própria instituição pode criar um serviço, onde o DSI funcionará como disseminador dos documentos internos ou pode ser adquirida em serviços comerciais e/ou governamentais.

A primeira hipótese é mais relevante devido ao auto-conhecimento que a empresa tem de suas necessidades, assim pode adquirir as bases de dados que melhor se adequem às suas necessidades específicas. Quando a empresa não possui estrutura para criar um DSI ela pode comprar esse serviço, essa decisão deve estar alicerçada a um bom projeto no qual a empresa veja relevância em suas propostas.

Por vezes, algumas bibliotecas investem nessa área de prestação de serviço em DSI, através dos seus pacotes bibliográficos que são feitos com base nos pedidos de livros dos usuários das bibliotecas, esse serviço está interligado à seleção e aquisição.

A figura 1 mostra essa sistematização do serviço de DSI.

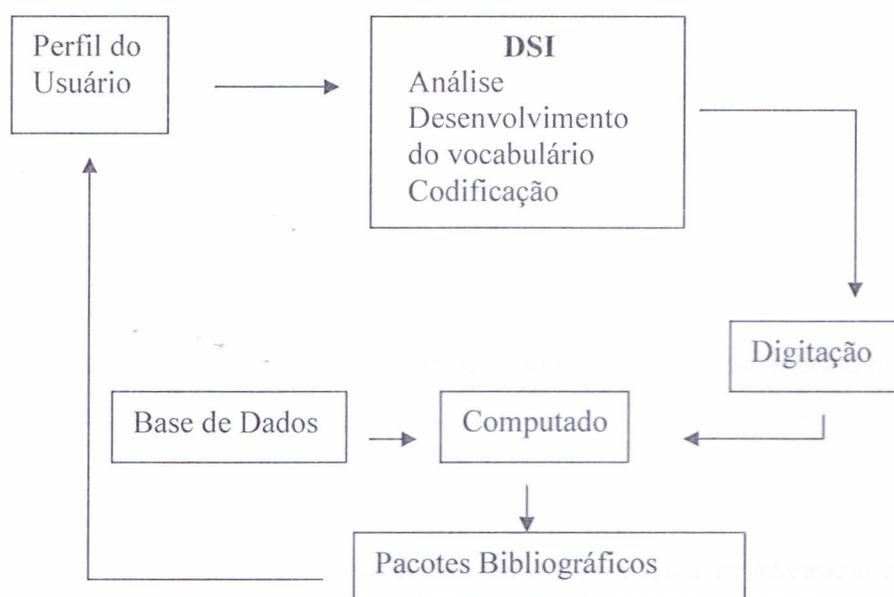


Figura 2 - Fluxograma de um Sistema de Disseminação Seletiva da Informação

O gráfico mostra que o ponto inicial é o perfil do usuário. É partindo desse ponto que o sistema irá desenvolver um vocabulário, de acordo com as características dos clientes, bem como a confecção dos Pacotes Bibliográficos.

Souto (2006, p.71) definiu três tipos de DSI:

Após a análise dos serviços eletrônicos de Disseminação Seletiva de informações, tomando por base a elaboração dos perfis de interesse, foi possível identificar 3 modelos diferentes: SDI de perfil individualizado (o usuário exterioriza, isoladamente – sem discussão com um profissional da informação – suas necessidades); SDI de perfil direcionado (o usuário determina seu perfil a partir de opções pré-estabelecidas: assuntos, títulos de periódicos) e o SDI de perfil reproduzido a partir de estratégias de busca.

A interação dos serviços de DSI é relevante quanto à garantia da qualidade do mesmo. Essa interação não deve ser considerada como a capacidade de sinalizar e interpretar. Entende-se que basta disponibilizar o serviço de modo que seja utilizado assim há uma interação.

Ainda pautando sobre isso, Souto (2006, p.71) comenta sobre a importância do bibliotecário nesse processo de mediação.

A interação usuário/sistema tendo o profissional da informação como mediador, fazendo ou não o uso de recursos tecnológicos, pode contribuir em todos os modelos de SDI. Seja para ajudar na exteriorização das necessidades (modelo de perfil isolado), na seleção de áreas e títulos de periódicos (perfil direcionado) ou na elaboração de estratégias de pesquisa (perfil reproduzido) a interação pode facilitar as atividades de representação/ interação.

4.6 Como Planejar um DSI

Para planejar um DSI é preciso saber se será implantado um sistema ou se será utilizado a prestação de serviço por uma empresa externa. É preciso planejar minuciosamente os passos do DSI, pois se deve levar em consideração o preço, a base de dados que será utilizada, a frequência da disseminação, além de avaliar os recursos humanos.

Nocetti (1980, p.20) indica as perguntas que devem ser relevantes na hora de planejar um DSI:

É necessário ter respostas precisas para perguntas, tais como: Quais serão os objetivos do serviço? Quais os usuários a que está destinado? Funcionará internamente ou será oferecido a outras instituições afins? Quantas e quais as bases de dados a serem utilizadas? O serviço será gratuito ou pago? As coleções existentes darão cobertura às referências disseminadas? A instituição conta com uma infraestrutura adequada? Há possibilidade de estabelecer convênio? Que treinamento deverá receber o pessoal bibliotecário? Será necessário incorporar profissionais de outras áreas?

Após a obtenção dessas respostas é preciso fazer três estudos básicos que ajudarão da eficiência do serviço. São eles:

- a) Estudo de usuário;
- b) Estudo da base de dados;
- c) Estudo da infra-estrutura existente.

No estudo de usuário deve-se levar em conta os usuários naturais e potenciais que irão usar o sistema.

Estudo de usuários são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para se 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. (FIGUEIREDO, 1994, p.25)

Um dos grandes benefícios do estudo de usuário é um bom planejamento do DSI, pois assim, é possível determinar as reais necessidades do cliente, possibilitando uma maior interação entre o usuário e o sistema.

Nesse estudo é preciso usar os métodos de pesquisas como questionários, entrevistas e observações. É relevante pensar que a utilização desses métodos simultaneamente oferece um maior detalhamento do perfil do usuário. Porém, nesse estudo é preciso levantar informações estritamente necessárias a descrição do perfil, não se pode perder tempo em analisar pontos que não serão relevantes além de ocupar o tempo do usuário.

Ao estudar a base de dados, leva-se mais tempo em selecionar aquela que será usada, essa etapa é uma das fundamentais para um planejamento, pois a base de dados é onde o usuário encontrará ou não a resposta para suas perguntas. É preciso considerar se as informações da base de dados se adequam aos perfis dos usuários.

No caso de ter mais de uma base é preciso “refinar” até encontrar a que possui mais afinidade com o cliente. Logo em seguida, deve-se considerar a inclusão de resumos, os tipos de material indexados, o idioma, a cobertura geográfica e o custo.

Deve-se ficar bem atento aos termos contratuais, pois, por vezes, os fornecedores não colocam como cláusula a manutenção e a conversão da base de dados, devido as incompatibilidades de versões, algumas bases possuem uma limitação de informação levando o administrador a comprar uma versão mais atualizada ou pagar taxas altas de manutenção.

Na hora de avaliar a infra-estrutura, o administrador deverá levar em consideração dois pontos. O primeiro diz respeito ao acesso ao computador, uma vez que é indispensável o uso de uma máquina na hora de avaliar um projeto de DSI. Uma das grandes dificuldades na infra-estrutura é o custo das máquinas, porém, atualmente no mercado existem vários meios de acesso como aluguel. É preciso investir na capacidade de armazenamento do computador, uma vez que quem se envolve no ramo de DSI deve ter em mente que irá

trabalhar com grandes quantidades de informação. O outro ponto diz respeito ao potencial da coleção, se ela atende a demanda do cliente.

Esse ponto deve ser mais relevante quando o DSI é realizado dentro de uma biblioteca, onde se deve identificar a porcentagem de documentos que os usuários localizarão nas estantes com relação às referências bibliográficas disseminadas. Para tanto, existem dois métodos; o primeiro compara a listagem de títulos indexados pela base de dados com aqueles que a biblioteca possui.

O outro, que abrange monografias, consiste em elaborar um perfil sobre assuntos de interesse da comunidade para obter uma amostra da base de dados, que será comparada com o acervo. Esses métodos podem trazer melhorias significativas para a biblioteca, de modo que se pode criar vínculo com outras bibliotecas para o intercâmbio e empréstimos entre bibliotecas para, assim, aumentar a qualidade do serviço de DSI.

4.7 A gestão do DSI

Dentro da gestão de informação, os profissionais envolvidos nessa atividade devem estar atentos à pluralidade e à interdisciplinaridade que essa ação traz. Sobre isso Marchiori (2002, p.74) esclarece.

Aos profissionais da informação ditos “tradicionais” (como os arquivistas, os bibliotecários, os museólogos, os profissionais do meio de comunicação de massa e até mesmo os informáticos) se agregam a outros, ditos “emergentes”, cujas denominações no mercado de trabalho (ainda que não se reflitam em formação acadêmica formal) indicam forte interação de habilidades e conhecimentos técnicos e gerenciais disponíveis na arena de profissionais de informação e de outras áreas, tais como educação, marketing, história, administração, economia, entre outros.

Na administração de um serviço de disseminação seletiva, é preciso ficar constantemente otimizando seu serviço, de modo que eleve o nível de eficiência do serviço, através de implementações de algumas ações que devem ser rotineiras dentro desse serviço. Essas ações passam por um ciclo onde as ações são interligadas, que são o diagnóstico, planejamento, operacionalização e avaliação.

Nesse ciclo, é preciso trabalhar bem com o diagnóstico, de modo que se possa ter uma visão de como o serviço está, de como deveria ser, ou seja, o seu ideal, e por fim, o que é preciso fazer para chegar a essa finalidade.

4.7.1 O Diagnóstico Organizacional e o DSI

De acordo com Almeida (2000?), na literatura administrativa, e nas mais diversas áreas, o diagnóstico organizacional é considerado o ponto de partida para a avaliação de qualquer serviço ou produto. Dentre algumas definições de diagnóstico organizacional prevalece a que diz que se trata de uma intervenção na rotina da organização em estudo, para tanto, usa-se os métodos das Ciências Sociais, com isso, busca melhorias através da identificação dos pontos fracos e fortes da instituição.

Para a área de Biblioteconomia esse diagnóstico é primordial, uma vez que as unidades de informação devem ser avaliadas de modo que se possa trazer mais eficácia em seus produtos, verificando, assim, a satisfação do usuário. Ao ser realizado um diagnóstico, os dados coletados são o ponto de partida para as mudanças, pois é a partir deles que se traça um novo percurso organizacional, fortalecendo os pontos fortes e analisado os pontos fracos.

A definição de Almeida (2000? p.46) deixa claro essa intervenção na empresa.

O diagnóstico pode, também, recomendar mudanças, incluído programas de treinamento, medição de conflitos, redefinição de responsabilidade de

trabalho; mudanças na forma de pagamento e redefinição de métodos e técnicas de trabalho.

Devido a importância do diagnóstico, para obter um bom resultado é preciso seguir algumas etapas antes de fazer o diagnóstico propriamente dito. A primeira delas é a preparação do diagnóstico que consiste em buscar conhecer a empresa com suas metas e objetivo, bem como, os setores a serem avaliados e treinamentos de pessoal. Nessa etapa, tem que ficar claro para as pessoas o objetivo e a definição da avaliação a ser realizada.

A segunda etapa é a elaboração do projeto de diagnóstico, que é o plano onde contém a justificativa, problemática, objetivos, metodologia a ser usada na coleta de dados e cronograma do processo. Esse projeto serve para deixar claro o início e o fim do diagnóstico, esclarecendo as dúvidas remanescentes.

A terceira e última etapa consiste na implantação do projeto. Nessa etapa, o avaliador irá analisar os dados já então coletados e buscará implementar o que foi previsto no projeto de diagnóstico. Envolve a consulta de relatórios, manuais de serviços e outros documentos produzidos na instituição, também em entrevista com funcionários e a aplicação de questionários a usuários potenciais e reais.

Dentre as diversas análises a serem feitas, algumas devem ser priorizadas para uma boa avaliação do contexto informacional no decorrer do diagnóstico. São elas: análise do ambiente, análise da instituição mantedora, análise da unidade de informação, análise de serviço, análise de recursos humanos.

Já em relação aos subsídios para a avaliação dos recursos informacionais, dos processos e dos produtos, é importante que o avaliador tenha em mãos as seguintes ferramentas: avaliação de recursos humanos, avaliação de processos e avaliação de produtos.

O documento final do diagnóstico deve conter a parte introdutória, dados do projeto de diagnóstico, com objetivos, justificativas, hipóteses e metodologias. Depois deve se apresentar um breve histórico, missões e objetivos, área de atuação, análise da estrutura organizacional e pessoal da organização.

Deve atentar para a análise da organização no contexto em que essa está inserida, de modo a obter uma análise eficiente. O diagnóstico não termina nessa fase, é preciso providenciar uma redação de um resumo dos resultados e análises obtidas para ser entregue a direção da instituição, é o chamado documento gerencial.

O outro passo importante é discutir o diagnóstico com os funcionários, assim, pretende envolver todo o pessoal, para tornar o diagnóstico como fruto do trabalho de todos e não de um grupo apenas, criando com isso uma conscientização de que os resultados não devem ficar só no papel, mas serem colocados em prática.

O desenvolvimento do DSI depende da estrutura interna e de sua interação com o ambiente externo. A estrutura interna está relacionada tanto com a contratação de mão de obra quanto à aquisição de máquinas para a manutenção do serviço. Já a interação com o ambiente externo envolve o treinamento de usuários e de intermediário, bem como todo o marketing do serviço.

4.7.2 O Controle e a Tomada de Decisão no DSI

Para um melhor gerenciamento de um DSI, é necessário ter em mãos algumas informações, para assim, tomar as decisões certas. Para obter essas informações é preciso saber colher, armazenar e onde elas são encontradas.

Dentro do DSI existem alguns dados que são encontrados tanto no registro de usuários, quanto no arquivo de perfis. É preciso preservar esses documentos, de modo que não fique apenas armazenada no computador, mas que deixe o formato original guardado em um arquivo corrente que poderá ser consultado posteriormente. Os dados estatísticos são essenciais para uma avaliação do potencial do serviço, como a quantidade de perfis, quantidade de usuários, quantidade de referências disseminadas etc.

Podem-se, também, analisar relatórios técnicos e administrativos que são fontes de informação para a avaliação do desenvolvimento do serviço. A aquisição ou elaboração de um manual de procedimento, contendo a descrição do sistema, contribui para um melhor aproveitamento, aperfeiçoamento e utilização do serviço por parte dos funcionários.

Outra importante fonte de tomada de decisão é a retroalimentação do sistema, uma vez que ele é uma avaliação que o usuário faz do serviço, onde são considerados pontos como a quantidade e qualidade das informações recebidas, bem como as sugestões para o melhoramento do serviço.

4.7.3 Os Recursos Humanos no DSI

Para trabalhar em um serviço de DSI é preciso estar dentro de um perfil que os especialistas consideram relevantes. Dentro desse perfil está a capacidade de trabalhar em equipe e a multidisciplinariedade. As pessoas têm que possuir uma capacidade de trabalhar em equipe, uma vez que o trabalho é feito com a colaboração de todos de maneira que cada um contribui efetivamente para o resultado final do serviço.

Alguns gerentes de DSI acham relevante a participação de profissionais de áreas variadas, como bibliotecários cientistas da informação que exerceram grande papel no

armazenamento e difusão da informação e especialistas da área para analisar o perfil e o desenvolvimento do vocabulário.

A contratação de especialistas em automação será muito útil, de modo a fazer os ajustes necessários do sistema. Esses especialistas podem ser apenas de suporte, uma vez que seu serviço é um dos mais caros. A instituição pode pagar os serviços apenas quando eles forem necessários. A presença de psicólogos e pedagogos é necessária quanto a interação de funcionários e usuários, bem como na interação usuário/ máquina.

É essencial a presença desses profissionais na elaboração do treinamento de usuário e de intermediários, visando a eficácia do serviço. Além disso, é preciso que toda a equipe receba um treinamento e constantes reciclagens para assim possuir um entendimento global do sistema, da base de dados e do atendimento aos clientes, bem como a contratação de auxiliares administrativos de arquivos, expedição e digitação.

4.7.4 O Marketing no DSI

A propaganda do serviço de disseminação da informação requer muita criatividade, uma vez que esse serviço é pouco conhecido, portanto pode passar como desnecessário. Existem três técnicas que podem ser aplicadas no DSI que são: técnicas informativas, educativas e persuasivas.

A primeira diz respeito a divulgação por meio de material impresso, onde pode-se alcançar um grande número de usuários potenciais e possui um largo alcance um custo baixo. A segunda é a técnica de propaganda educativa, onde se pode usar dos recursos de seminários cursos rápidos para esclarecimento a respeito do DSI. Essa técnica requer mais tempo e mãos de obra especializada.

A técnica persuasiva requer grande capacidade de comunicação e entendimento do conhecimento psicológico, usando técnicas de distribuição gratuita de material e relato de casos onde o DSI trouxe benefícios para alguém.

O gestor da unidade de informação deve estar atento a todas as informações que percorrem a unidade de informação para a aplicabilidade do marketing no sistema.

5 METODOLOGIA

Para o desenvolvimento desta monografia foi utilizada uma pesquisa exploratória que é vista como o primeiro passo de todo trabalho científico. Este tipo de pesquisa tem por finalidade, especialmente quando se trata de pesquisa bibliográfica, proporcionar maiores informações sobre determinado assunto; facilitar a delimitação de uma temática de estudo, definir os objetivos ou formular as hipóteses de uma pesquisa ou, ainda, descobrir um novo enfoque para o estudo que se pretende realizar. Pode-se dizer que a pesquisa exploratória tem como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições.

Na maioria dos casos, a pesquisa exploratória envolve:

- a) levantamento bibliográfico;
- b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado;
- c) análise de exemplos que estimulem a compreensão do fato estudado.

Através da pesquisa exploratória avalia-se a possibilidade de se desenvolver um estudo inédito e interessante, sobre uma determinada temática. Sendo assim, este tipo de pesquisa teve como objetivo neste estudo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito. De um modo geral, esta pesquisa se constitui em um estudo preliminar para o aprofundamento do tema que se pretende desenvolver na pós-graduação. Embora o planejamento da pesquisa exploratória seja bastante flexível, quase sempre ela assume a forma de pesquisa bibliográfica ou de estudo de caso, o que se buscou desenvolver nesta investigação.

A pesquisa bibliográfica procurou explicar o problema, a partir da revisão de selecionadas referências teóricas publicadas em diversos tipos de documentos. Foi realizada como parte da pesquisa de campo, buscando-se recolher informações e conhecimentos prévios tanto na literatura especializada, quanto em bibliotecas e unidades de informação acerca do problema de estudo, procurando-se resposta para os pressupostos iniciais da investigação.

Em ambos os casos, buscou-se conhecer e analisar as contribuições culturais e científicas existentes sobre o serviço de DSI nas bibliotecas de Fortaleza, tema desta monografia. A pesquisa bibliográfica abrangeu uma seletiva bibliografia concernente às questões e objetivos da monografia.

A pesquisa de campo teve como estratégia o mapeamento das bibliotecas representativas no cenário da Capital Alencarina, tendo sido contatadas primeiramente por comunicação telefônica e, depois, enviado o questionário (ver apêndice) para aquelas que deram resposta positiva para participarem do estudo.

Apesar de apenas 10 das bibliotecas devolverem os questionários respondidos, considerou-se serem elas no cenário fortalezense unidade de informação bastante expressiva, como as bibliotecas do SENAI, UFC, UECE, Assembléia Legislativa, Tribunal Regional Eleitoral, SEBRAE, Tribunal de Contas do Estado, Colégio 7 de Setembro, Ari de Sá e UNIFOR.

6 ANALISE DE DADOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

6.1 Dados de Identificação da Biblioteca

A tabela 1 mostra a caracterização das instituições estudadas.

| Questões | Natureza da instituição | Tipo de Biblioteca | Possui Bibliotecário | Quantidade de pessoas lotadas na SI |
|----------|-------------------------|--------------------|----------------------|-------------------------------------|
| A | Particular | universitária | Sim | 06 |
| B | Particular | Escolar | Sim | 04 |
| C | Particular | Escolar | Sim | --- |
| D | Publica | Especializada | Sim | 10 |
| E | Publica | Especializada | Sim | --- |
| F | Publica | Universitária | Sim | --- |
| G | Publica | Universitária | Sim | 04 |
| H | Publica | Especializada | Sim | 04 |
| I | Publica | Especializada | Sim | 09 |
| J | Publica | Especializada | Sim | --- |

A tabela 1 mostrar que 100% das bibliotecas estudadas possuem bibliotecário, isso mostra a importância que esse profissional vem desenvolvendo dentro de instituições. No segundo capítulo dessa pesquisa foi referenciado a importância desse profissional para a execução eficaz de um serviço. A valorização desse profissional, também pode ser analisada de acordo com a sua disposição em relação as novas tecnologias, por vezes, a profissão do bibliotecário depende de sua atualização, como analisa Silva e Cunha (2002, p. 77).

Na perspectiva do trabalho na sociedade do conhecimento, a criatividade e a disposição para capacitação permanente serão requeridas e valorizadas. As tecnologias de informação e comunicação estão modificando as situações de trabalho, e as máquinas passaram a executar tarefas rotineiras em substituição aos seres humanos.

De acordo com o questionário aplicado, quanto à natureza das instituições, foi feita uma combinação, aonde 70% das bibliotecas pesquisadas são instituições públicas, que prestam serviço à comunidade. A outra parte da amostra é composta por 30% de bibliotecas privadas. Essa diferenciação foi necessária para analisar o investimento tanto na rede pública quanto na privada. Apesar da maioria das bibliotecas serem públicas há um entrave em relação ao acesso da comunidade a essas, uma vez que grande parte da mesma é especializada e não possui livre acesso.

Os órgãos públicos devem investir mais nessa área de preservação da cultura, uma vez que as bibliotecas públicas permitem uma maior democratização da informação. É preciso, portanto, um estudo mais aprofundado dessa questão, uma vez que Sociedade da Informação é uma realidade que deve ser apreciada.

Para discutir o papel da biblioteca pública no contexto da sociedade da informação, devemos analisar previamente a representação social dos dois segmentos. Com relação à sociedade da informação, devemos destacar que a maioria dos países já está consignando orçamento específico para a sua implantação. Alguns países privilegiam as questões tecnológicas; outros, as regiões desprovidas de infraestrutura de comunicação e serviços bibliotecários. **Há um crescimento da literatura sobre sociedade da informação, mas, na verdade, não há um crescimento do acesso à informação** (SUAIDEN (2000, p.56, grifo nosso).

Quanto ao tipo de biblioteca, a amostra foi dividida em três sub-categorias: universitária, escolar e especializada, sendo, formada respectivamente 30%, 20% e 50%. a pesquisa não se deteve unicamente nas bibliotecas especializadas, uma vez que esta é conhecida por oferecer serviços de DSI, mas abrangeu as três categorias, de modo que a possibilidade de encontrar serviços de DSI nas outras bibliotecas fosse possível. Com o advento das novas tecnologias ficou aparentemente viável a execução de serviços de informação nas unidades de informação. As próximas tabelas vão esclarecer a cerca da existência do DSI na amostra pesquisada.

O Gráfico a seguir representa a quantidade de funcionários lotados no setor de informação da biblioteca.

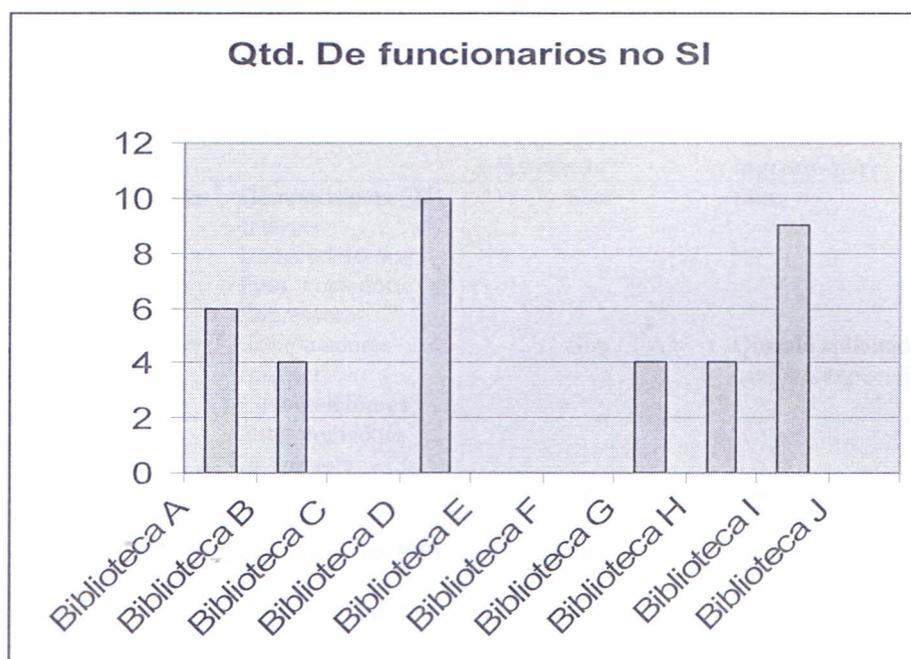


Gráfico 1- Quantidade de funcionários lotados no setor de informação da biblioteca.

Nas respostas obtidas 60% foram positivas, possuem uma considerável quantidade de funcionários para o atendimento. Porém 40% não responderam a essa questão, e desses, 10% comunicaram que não entenderam a pergunta. Nesse contexto, pode-se fazer uma análise quanto à atualização do profissional em meio às novas terminologias e/ou conceitos da Área.

6.2 Infra-Estrutura do Serviço de Informação

A tabela a seguir representa análise do espaço físico-estrutural das unidades de informação examinadas para a prestação do serviço de DSI dentro do setor de referência

Tabela 2- Infra estrutura do Serviço de Informação

| Questões Biblioteca | Espaço de trabalho | Equipamento de informática | A coleção serve ao Serviço de Informação? | Acesso a coleções eletrônicas de ingresso livre | Acesso a base de dados |
|------------------------|----------------------------------|--|---|---|------------------------|
| A | Suficiente com algumas carência | Computadores (02) Internet Linha telefônica Foto- copiadora Impressora | Sim | Sim | On-line |
| B | Suficiente com algumas carência | Computadores Internet Linha telefônica Foto- copiadora Impressora | Sim | Quando solicitado por usuários especiais | On-lieCD-ROM |
| C | Suficiente | ---- | Sim | Nao | on-line/ CD-ROM |
| D | Suficiente | Computadores (09) Intente Linha telefônica (03) Fotocopiadora Impressora Tv (02) Aparelho de DVD (02) Vídeo (01) Copiadora de CD Computador (03) Linha Telefônica Fotocopiadora Impressora | Sim | Quando solicitado por usuários especiais | Online: Intranet |
| E | Não existe espaço específico | Computador (03) Linha Telefônica Fotocopiadora Impressora | Insuficiente | Nao | On-line |
| F | Suficiente | Computadores (6) internet Scanner (1) Linha telefônica (2) fotocopiadora (2) impressora (1) | Sim | Quando solicitado por usuários especiais | On-line |
| G | suficiente com algumas carências | Computador Internet | isuficiente | Sim | On-line |

| | | | | | |
|----------|----------------------------------|--|-----|--|-----------------|
| | | Linha telefônica (2) Fax (1) fotocopiadora impressora Copiadora de CD | | | |
| H | suficiente com algumas carências | Computador (04) Intenet Linha Telefônica Fax Impressora Intranet | Sim | Quando solicitado por usuários especiais | On-line/ CD-ROM |
| I | Insuficiente | Computadores (09) Internet Scanner (01) Linha telefônica (02) Fax (01) Impressora | Sim | Não | --- |
| J | Insuficiente | Computadores(03) Internet Os outros equipamentos ficam fora da biblioteca | Sim | Quando solicitado por usuários especiais | --- |

Apesar de o questionário apresentar muitas perguntas fechadas, os pesquisados se sentiram livres para responder de forma aberta.

Dentre as bibliotecas analisadas a respeito do espaço físico, 40% responderam que o mesmo é suficiente, mas com algumas carências, 20% responderam que o espaço é insuficiente, 10% afirmaram que não existe espaço específico e apenas 30% afirmaram que o espaço é satisfatório. O local destinado ao serviço e referência em uma biblioteca deve estar consonância com a demanda, pois neste serviço que o profissional pode diagnosticar a necessidade do usuário e atende-las. Na pesquisa levantada foi analisada que a importância dada ao serviço de referência foi pequena, pois, por vezes, esse setor não tem lugar definido.

A questão da informatização das unidades de informação foi avaliada em relação à abertura das bibliotecas às novas tecnologias da informação, uma vez que essa

realidade afeta diretamente aos serviços de informação e conseqüentemente o serviço de DSI. Como foi comentado no capítulo 3, a biblioteca deve aceitar e interagir com essa nova era eletrônica.

Dentre as respostas obtidas, observou-se ser o computador essencial, pois em nenhuma delas foi notada a ausência desse equipamento. Nesse aspecto, já se pode fazer uma avaliação a cerca da inclusão digital nas próprias bibliotecas. Não foi analisada a questão da informatização dos recursos humanos, ficando, então, uma brecha para uma futura pesquisa, mas apenas se a unidade de informação contava com computadores como equipamentos facilitadores da circulação de informação e interação bibliotecário-serviço e serviço-usuário. O acesso a rede mundial de computadores Internet também ficou evidenciado como necessário para o serviço de DSI.

O gráfico abaixo representa o nível de informatização das bibliotecas do ponto de vista dos equipamentos mais acessíveis.

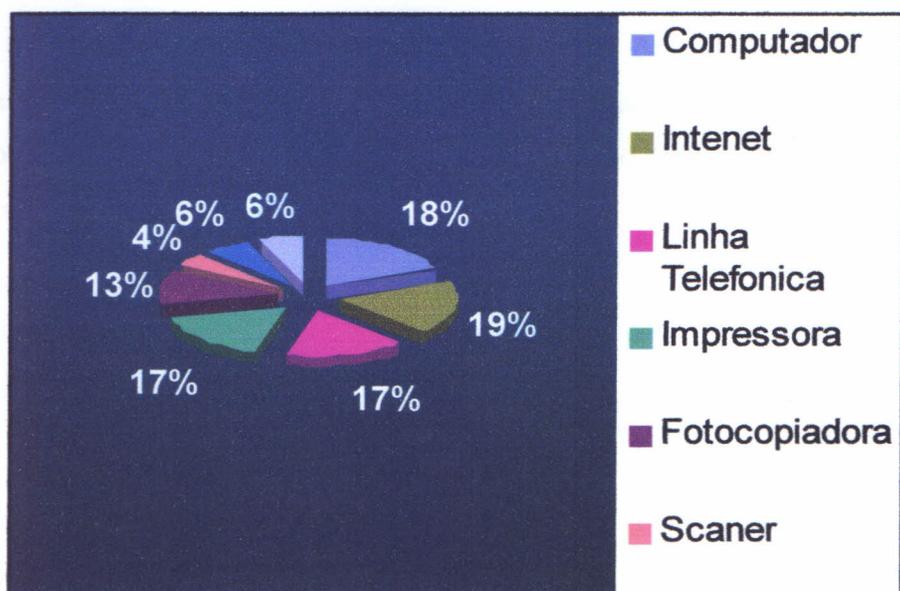


Gráfico 2 – Acesso a equipamentos de comunicação e informação

O acervo que serve a biblioteca foi analisado em consideração a relevância do mesmo para a prestação de um serviço de informação. Vale ressaltar nesse momento a importância do serviço de Desenvolvimento de Coleção para a eficácia do serviço. Na pesquisa realizada, 80% consideraram que a coleção serve de modo eficiente ao serviço, e 20% afirmaram que o acervo era insuficiente para o serviço de informação.

Dentro dessa visão, foi analisado o acesso a coleções eletrônicas e foi verificado que 20% possuem esse acesso, 30% não possuem e 50% disponibilizam esse acesso quando solicitado pelo usuário. Em relação a isso é relevante ressaltar a importância de divulgar os produtos oferecidos pelas unidades de informação. A maioria respondeu que o acesso somente é proporcionado para aqueles que o exigem, mas não é levada em conta a real necessidade dos usuários que não conhecem as bases de dados. Como é possível que um cliente solicite um produto quando não sabe que o mesmo existe?

Ainda nessa perceptiva de acesso a bases de dados foi indagado acerca da existência dessas bases na própria unidade de informação. Foi constatados que 30% têm acesso a base de dados on-line e CD-ROM, 50% têm acesso apenas a bases on-line e 20% não responderam a essa questão.

6.3 Serviços de Disseminação Seletiva da Informação (DSI ou ISD)

Tabela 3- Serviço de Disseminação Seletiva da Informação (DSI ou ISD)

| Questões | A biblioteca possui DSI? | Grau de conhecimento | Contribuição do DSI | Frequência com que é oferecido o serviço de DSI | Forma de envio das informações do DSI | Forma de elaboração do perfil de interesse dos usuários | Avaliação dos serviços | O serviço é gratuito ou pago? |
|-------------------|--------------------------|------------------------------------|---------------------|---|---|---|------------------------|-------------------------------|
| Biblioteca | | | | | | | | |
| A | parcialmente | --- | Muita | Sem uma periodicidade | Eletrônica | pelo cadastro de solicitação de informação | Anualmente | Gratuito |
| B | parcialmente | Pouco conhecimento | Mais ou menos | Sem uma periodicidade | Pessoalmente e eletrônica | Estudo de Usuário | Não é feita avaliação | gratuito |
| C | Sim | Muito Conhecimento | Muita | Semanalmente | Pessoalmente | Estudo de usuário | Semestralmente | gratuito |
| D | Parcialmente | começou a trabalhar há pouco tempo | --- | Previsão para ser semanalmente | e-mail | --- | --- | --- |
| E | Não | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| F | Não | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| G | Não | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| H | Sim | Muito conhecimento | Muita | Sem uma periodicidade | Todas as formas, de acordo com a necessidade ou disponibilidade | pesquisa sistemática de interesse | Não é feita avaliação | Pago |
| I | Não | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| J | Sim | Muito conhecimento | Mais ou menos | Uma vez por mês | Pessoalmente | Não tem perfil de usuário | Não é feita avaliação | Gratuito |

A tabela anterior representa a análise do DSI nas instituições, de modo que se possam criar subsídios para uma possível avaliação mais profunda sobre o tema em pesquisas futuras.

Na sociedade atual os serviços e produtos oferecidos estão cada vez mais personalizados e rápidos, dentro dessa perceptiva, o serviço de DSI pode se considerado o que mais se assemelha aos serviços oferecidos nos diversos setores, como moda, informática e etc. dentro de uma biblioteca cada usuário deve ser tratado como cliente, onde o bibliotecário auxilia na produção de pesquisas. Esse tipo de serviço vem sendo visto com “bons olhos” pela classe científica.

O serviço de Disseminação Seletiva da Informação (DSI) continua tendo entre os pesquisadores um alto índice de aceitação, a exemplo no que acontece no SDO/FOUSP⁴ que ainda mantém o serviço tradicional para alguns docentes como a remessa do ‘conteúdo’ de alguns títulos de periódicos. Mesmo cientes das novas facilidades e conhecedores dos bancos de dados on-line e das diversas opções de recuperação da informação, muitas vezes preferem que essa busca de informação seja realizada por profissional habilitado garantindo, entre outras coisas, a relevância da informação recuperada. A falta de tempo para realizar suas próprias pesquisas bibliográficas demonstra que a DSI torna-se uma atividade de grande importância e aceitação quando usado como meio suplementar de informação uma vez que permite aos pesquisadores obter maior disponibilidade para dedicarem-se à execução de suas pesquisas propriamente ditas. (FUNARO; CARVALHO; RAMOS, 2000?)

É notório que esse serviço possui uma grande relevância pois oferece para o usuário um produto que é a informação, tendo em vista o resultado desse processo.

⁴ Serviço de Documentação Odontológica da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo.

Uma atividade agrega valor⁵ quando ela é importante para o processo e conseqüentemente o resultado do processo que é um produto/serviço, irá satisfazer o cliente. Bibliotecas trabalham com produtos e serviços informacionais, resultado de um conjunto de atividades, que devem existir afim de agregar valor a estes produtos/serviços, objetivando a satisfação contínua do cliente. (RADOS, VALERIM E BLATTMANN, 2000)

A importância dos recursos humanos foi comentada no item no quarto capítulo, com sendo parte primordial para o sucesso do serviço. É preciso estar em consonância: o perfil dos funcionários e o objetivo da unidade de informação. Para um bom gestor é preciso uma boa equipe, bem como o estímulo de servir o cada usuário de forma individual e personalizada, é isso que transforma o DSI em um serviço diferente e atraente, pois o usuário é visto como único, bem como suas aspirações e preferências.

Na presente pesquisa apenas 30% das bibliotecas avaliadas possui serviço de DSI, 40% não possuem e 30% possuem de forma parcial.

Portanto, temos o seguinte gráfico:

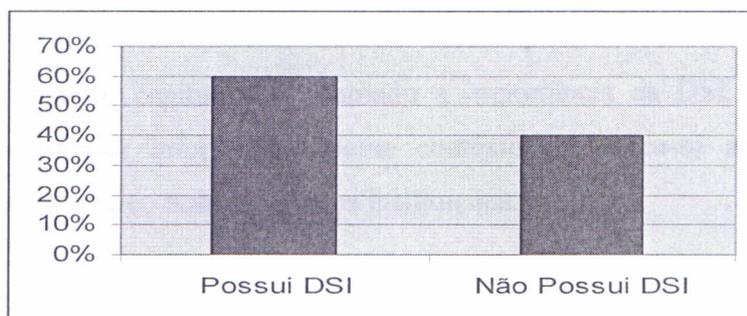


Gráfico 3- Existência do DSI nas instituições analisadas

⁵ Valor aqui é mostrado como os próprios autores defendem, ou seja, como sendo positivo somente após os benefícios ultrapassarem os recursos investidos no sistema.

Na questão relacionada ao grau de conhecimento por parte dos respondentes sobre a Disseminação seletiva da Informação comprovou que apenas 30% possuem conhecimentos em relação ao mesmo. Este índice é bastante agravante, pois muitos bibliotecários podem estar deixando de lado uma grande ferramenta da Biblioteconomia.

O gráfico abaixo mostra o grau de conhecimento dos pesquisados divididos em especialidades em relação a DSI.

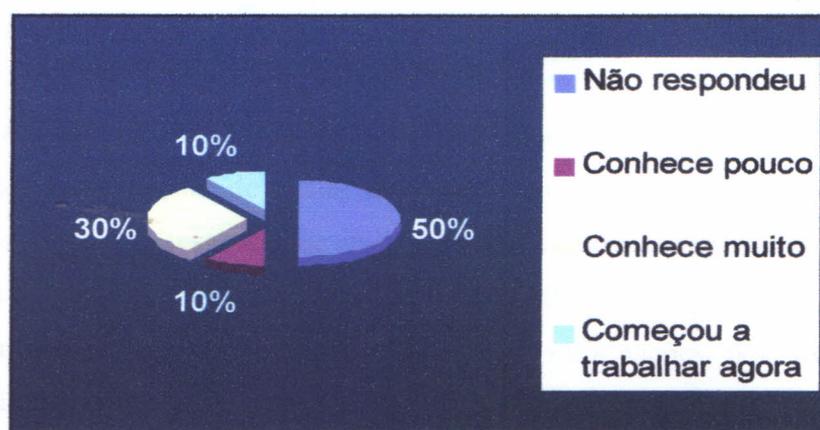


Gráfico 4- Grau de conhecimento em relação a DSI

No quarto capítulo foi abordado a importância da DSI, como instrumento facilitador da busca por informação. Nesse contexto pretendeu-se analisar o grau de importância que esse serviço acarreta para as instituições.

O total de 30% dos entrevistados afirmaram que a contribuição do Serviço de Disseminação Seletiva da Informação é alta, 20% consideraram-na média e 50% não responderam. Esta última porcentagem pode ser vinculada à inexistência do serviço na

biblioteca. Ao excluí-la, podemos então afirmar que a contribuição é relevante à maioria das bibliotecas.

Para que o serviço possa passar pelo crivo de uma avaliação, é necessário que ele tenha uma periodicidade para que assim o usuário possa analisar a eficiência do mesmo. Na presente pesquisa, foi verificada a continuidade. 30% responderam que o serviço de DSI não possui uma periodicidade, 20% responderam que o envio das informações é feito de forma semanal, 10%, mensal, e 40% não responderam.

Quanto a forma de envio das informações do DSI, apenas 30% responderam que enviam essas informações de forma eletrônica, ou seja, através de e-mails ou outros instrumentos on-line. 20% responderam que enviam as informações pessoalmente. 40% não responderam a questão. Um dado interessante foi que 10% dos respondentes argumentaram que não possuem um método específico de envio das informações, pois usavam todas as formas disponíveis de acordo com a necessidade do usuário. É notório nesse ponto que a referida instituição personalizou até o envio da informação.

No capítulo 4 foi comentado a importância da elaboração do perfil do usuário pois através desta que as informações irão se adequar as suas necessidades. É através daquele perfil que a eficácia do serviço será avaliada pelos usuários. Uma vez que um perfil mal elaborado representará uma informação irrelevante para o cliente. O questionário pretendeu avaliar a forma de elaboração do perfil de interesse dos usuários assim como mostra o gráfico abaixo.

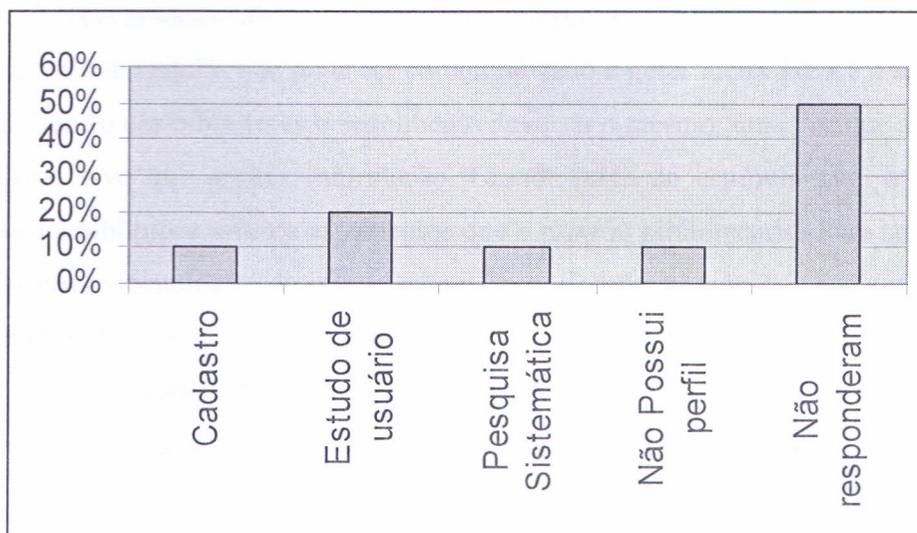


Gráfico 5 - Forma de elaboração do perfil de interesse dos usuários

Em relação a avaliação do serviço , como também foi comentado no quarto capítulo , 10% dos respondentes replicaram que fazem a avaliação do serviço de forma anual , 10%, semestral, 30% não fazem avaliação, e 50% não responderam a questão. Esses dados ficam confusos se comparados a inexistência da periodicidade do DSI. Inferimos que ao responderem a essa pergunta, os entrevistados arrolaram todo o serviço de informação incluindo o DSI.

O custo da prestação desse serviço foi analisado da seguinte forma: 40% das bibliotecas oferecem esse serviço de forma gratuita, 10%, pago, e 50% não responderam à pergunta.

A DSI foi estudada numa amostra pequena do universo das bibliotecas de Fortaleza. Metade dessas possuem um nível de conhecimento com relação ao tema. A amostra foi favorecida em relação a estrutura e aos recursos humanos, pois possui incentivos, mesmo considerados pequenos.

Nas grandes fábricas, o que leva os empresários a investir nelas é a demanda do produto. Só invente naquilo que pode ser comercializado e gerar lucro. Essa é a lei da oferta e da procura. Dentro das bibliotecas o seguimento deve ser o mesmo, uma vez que a biblioteca é um organismo vivo que produz informação. Grande parte do estímulo para a captação de recursos para a biblioteca vem de argumentos que o próprio bibliotecário. Para tanto é preciso conhecer as novas tecnologias da informação e comunicação através da capacitação contínua. [...] a melhor utilização das tecnologias de informação, a agregação de valor aos serviços prestados, [] a relevância dada a necessidade do cliente, são palavras de ordem para a nova 'era profissional' se inicia. (FUNARO; CARVALHO e RAMOS, 2000, p.?)

Diante da pesquisa feita, concluímos que a Disseminação Seletiva da Informação, dentro da amostra estudada, é vista como relevante para a maioria das unidades de informação, porém, a quantidade de mão-de-obra dispensada para os serviços de informação ainda é pequena. Apesar de 60% da amostra possuir serviço de DSI, apenas, 30% possuem um bom conhecimento do assunto. Isso mostra que apesar de Nocetti (1980) falar de DSI desde a década de 80 do Século passado, a DSI ainda precisa ser mais divulgada e trabalhada de forma que se possa tirar todo o proveito que esse serviço pode oferecer.

A contribuição que a DSI trouxe para a amostra estudada é considerada pequena. Essa informação pode ser explicada pela pouca prática que as bibliotecas possuem com o serviço, ou mesmo com o grau de conhecimento.

Deve-se, portanto, fazer um outro estudo voltado para a divulgação tanto do serviço de DSI quanto os outros serviços de informação, de modo a absorver todo o potencial dos serviços de informação. Como também, uma mobilização das organizações de classes para uma possível capacitação dos profissionais que já estão no mercado, com cursos, workshops e seminários.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Carlos Candido de; VARVARKIS, Gregório. *Valor e ciência da informação: serviços de informação baseados na gestão de operações de serviço*. Disponível em: < www.lgti.ufsc.br/valor.pdf > Acessado em: 25 de maio. 2006.

BARROS, Aidil de Jesus Paes; LEHFELD, Neide Aparecida de Sousa. *Projeto de pesquisa: propostas metodológicas*. Petrópolis: Vozes, 2000.

BATTLES, Matthew. *A conturbada historia das bibliotecas* São Paulo: Planeta do Brasil, 2003.

BAX, M. P.; ALVARENGA, L.; PARREIRAS F. S.; BRANDAO, W. C. (*et al*). Sistema automático de disseminação seletiva da informação. In: IFLA M&M, 2004, São Paulo, *Anais...*, São Paulo: USP, 2004. Disponível em: <http://www.fernando.parreiras.nom.br/publicacoes/dsi_ifla.pdf> acessado em: 13 de jul. 2006.

CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine R. de Oliveira. *Serviço de referência e informação: do tradicional ao on-line*. Disponível em < http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf >. Acessado em: 12 de nov. 2006.

CONSELHO NACIONAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO BRASI. *Sociedade da Informação: Ciência e tecnologia para a construção da sociedade da informação no Brasil*. São Paulo: Instituto UNIEM: P, 1998.

COSTA, Isabel D. Pereira. *O serviço de informação a comunidade nas bibliotecas publicas portuguesas*. Disponível em: < sapp.telepac.pt/apbad/congresso8/com40.pdf > acessado em: 01 de nov. 2006.

CYSNE, Fátima Portela. *Biblioteconomia: dimensão social e educativa*. Fortaleza: UFC, 1993.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. *Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais á abordagem: Sense-Making*. 1997 disponível em: <

www.guilhermo.com/ai_biblioteca/referência.asp?referência=128). Acessado em: 10 de nov. 2006.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Textos avançados em: referência e informação*. São Paulo: Polis: APB, 1996.

_____. *Estudos de usos e usuários da informação*. Brasília, DF: IBICT, 1994.

FUNARO, Vânia Martins B. O; CARVALHO, Telma de; RAMOS, Lúcia Maria S. V. Costa. *Inserindo a Disseminação Seletiva da Informação na era eletrônica*. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/ptdoc/t109.doc>>. Acessado em: 20 dez. 2006.

GROGAN, Denis. *A Prática do Serviço de Referência*. Brasília: Brinquet Lemos/Livros, 1995.

HOBSBAWM, E. J.. *A era das revoluções: Europa 1789-1848*. 19. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.

LASTRES, Helena M. M.. Informação e conhecimento na nova ordem: mundial. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 28, n. 1, 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651999000100010&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 19 de out. 2006.

LEVACOV, Marília. Bibliotecas virtuais: (r)evolução?. *Revista Ciências da Informação*. V.26, n.2. Brasília, maio/ago., 1997. Disponível em < www.scielo.br/pdf/ci/v26n2/v26n2-2.pdf>. Acessado em: 17 de set. 2006.

MARCHIORI, Zeni PATRÍCIA. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. *Ci. Inf.* , Brasília, v.31, n. 2, p.72-79, maio/ago. 2002. disponível em < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12910.pdf>>. Acessado em 06 de nov. 2006.

NATHANSOHN, Bruno Macedo; FREIRE, Isa Maria. Estudo de usuário on-line. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 3, n. 1, p. 39-59, jul./dez. 2005. Disponível em < server01.bc.unicamp.br/seer/ojs/include/getdoc.php?id=184&article=51&mode=pdf>. Acessado em 17 de nov. 2006.

NOCETTI, Milton. *A disseminação seletiva da informação: teoria e prática*. Brasília: ABDF, 1980.

SANTOS, Ana Rosa dos Santos; SAMPAIO, Maria da Penha Franco ; BASTO, Vanja Nadja Ribeiro. *Capacitação dos recursos humanos em unidade de informação: relato de uma experiência*. Disponível em: < <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t149.doc>> acessado em: 12 de set. 2006.

SILVA, Edna Lúcia da; CUNHA, Miriam Vieira. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. *Revista Ciências da Informação*, Brasília, v.31. n.3, p.77-80, set./dez. 2002. disponível em < www.scielo.br/pdf/ci/v31n3/a08v31n3.pdf>. Acessado em: 15 de dez. 2006.

SILVA, Lenilson Naveira e. *A Quarta onda: novos rumos da Sociedade da Informação*. 4. ed. Rio de Janeiro: Record, 1995.

SOUTO, Leonardo Fernandes. *Disseminação Seletiva da Informação: discussões de modelos eletrônicos*. Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. esp., 1º sem. p. 60-74, 2006. disponível em < http://www.encontros-bibli.ufsc.br/bibesp/esp_03/5_GT3_souto.pdf> . Acessado em: 17 de jul. 2006.

SUAIDEN, Em:ir José. A biblioteca publica no contexto da Sociedade da Informação. *Ci. Inf.*, Brasília, v.29, n. 2, p.52-60, maio/ago. 2000. Disponível em < www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a07v29n2.pdf>. Acessado em: 19 de dez. 2006.

QUÉAU, Philippe. A Revolução da informação: em: busca do bem: comum. *Revista Ciências da Informação.*, Brasília, v.27, n.2, p.198-205, maio/ago. 1998. Disponível em < www.scielo.br/pdf/ci/v27n2/queau.pdf>. Acessado em 17 de nov. 2006.

RADOS, Gregório J. Varvakis; VALERIM, Patrícia; BLATTMANN, Ursula. Valor agregado a serviços e produtos de informação. Informativo. *Florianópolis*, v. 9, n. 1, jan./mar. 1999. Disponível em: < <http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/valor.html>>. Acessado em: 05 de out. 2006.

RAMOS, Lúcia Maria Sebastiana verônica Costa; FIDELIS, Glauci Elaine Dem:asio; FUNARO, Vânia Martins Bueno de Oliveira. *Serviços de Referência e suas práticas*. Disponível em: < <http://www.snbu2006.ufba.br/soac/viewpaper.php?id=311>> acessado em: 27 de ago. 2006.

WERTHEIN, Jorge. A Sociedade da Informação e seus desafios. *Ci. Inf.*, Brasília, v.29, n. 2, p.71-77, maio/ago. 2000. Disponível em< www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a09v29n2.pdf> . Acessado em: 14 de nov. 2006.

Universidade Federal
INSTITUTO DE CIÊNCIAS
E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO

V Sa. no desenvolvimento de
de Biblioteconomas e
sobre o serviço de
resca/unidade de

APÊNDICES



Universidade Federal do Ceará

**CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Prezado(a) Sr.(a),

Gostaríamos de contar com a participação de V.Sa. no desenvolvimento desta pesquisa de monografia de graduação do Curso de Biblioteconomia do Departamento de Ciências da Universidade Federal do Ceará sobre o serviço de disseminação seletiva da informação (DSI) na sua biblioteca/unidade de informação.

Muito embora o item 1 do questionário que segue abaixo seja de identificação da biblioteca, instituição a que pertence e nome do responsável, nos comprometemos a manter em sigilos esses dados, se for do seu interesse.

Antecipadamente agradecemos sua valiosa colaboração.

Cordialmente

Neide Oliveira (Aluna do Curso de Biblioteconomia da UFC)

Prof^a. Dr^a. Fátima Portela Cysne (Orientadora)

| 1 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO E DA BIBLIOTECA | |
|---|-------------------------------------|
| Nome da Instituição | |
| Nome da Biblioteca | |
| Nome do responsável do Serviço de Informação (Referência) | |
| Denominação do cargo | |
| Telefone | e-mail |
| Horário de atendimento | Quantidade de pessoas lotadas na SI |

2 INFRA-ESTRUTURA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO (REFERÊNCIA)

Espaço de trabalho

- Indique se dispõe de espaço separado para atendimento de consultas de usuários, com mobiliário, material de referência rápida e para especialidades, e isolamento adequado para privacidade.

Suficiente

suficiente com algumas carências

insuficiente

Se o espaço não é adequado, se não existe espaço destinado ao atendimento personalizado indique qual é o maior inconveniente ou impedimento

Equipamento de informática

- Computadores (se dispõe de mais de um, indique)
- Ligados à internet
- Scanner
- Linha telefônica própria
- Fax
- Acesso cômodo à máquina fotocopadora
- Acesso cômodo à impressora
- Outros: _____

A coleção de sua Biblioteca/Centro serve ao Serviço de Informação (Referência)?

Sim

mais ou menos

insuficiente

A biblioteca oferece acesso a coleções eletrônicas de acesso livre (por exemplo: SciELO, HighWire Press, etc.)

Sim. Indique os endereços dos sites web _____

Não

Quando solicitado por usuários especiais

Outra informação: _____

Bases de dados

Indique as bases de dados que tem acesso e que usa frequentemente,

Se o acesso é on-line ou em CD-ROM,

- Em "Custo de acesso" indique se é assinatura própria, acesso mediante consórcios ou programas especiais, ou se o acesso é gratuito.

| Base de dados | On-line | CD-ROM | Custo acesso |
|---------------|---------|--------|--------------|
|---------------|---------|--------|--------------|

| | | | |
|--|--|--|--|
| · Próprias | | | |
| - | | | |
| <p>Sua biblioteca/unidade de informação oferece serviços de DSI?</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Parcialmente</p> <p>Se não ou se parcialmente, por favor explique o motivo</p> | | | |
| <p>Se sua resposta for sim, qual o nível de seu conhecimento sobre DSI</p> <p><input type="checkbox"/> muito conhecimento <input type="checkbox"/> pouco conhecimento <input type="checkbox"/> começou a trabalhar há pouco tempo <input type="checkbox"/> Outra informação: _____</p> | | | |
| <p>Qual a contribuição que esse serviço traz para biblioteca?</p> <p><input type="checkbox"/> muita <input type="checkbox"/> mais ou menos <input type="checkbox"/> pouca <input type="checkbox"/> nenhuma</p> | | | |
| <p>Com que frequência esse serviço é oferecido?</p> <p><input type="checkbox"/> semanalmente <input type="checkbox"/> uma vez por mês <input type="checkbox"/> sem uma periodicidade</p> | | | |
| <p>Como é feito o envio das informações do DSI?</p> <p><input type="checkbox"/> pessoalmente <input type="checkbox"/> via fax <input type="checkbox"/> eletronicamente (e-mail) <input type="checkbox"/> Outra forma: _____</p> | | | |
| <p>Como é elaborado o perfil dos usuários?</p> <p><input type="checkbox"/> pesquisa sistemática de interesse <input type="checkbox"/> pelo cadastro de solicitação de informação <input type="checkbox"/> estudo de usuários <input type="checkbox"/> não tem perfil de usuário/interesse</p> | | | |
| <p>São feitas pesquisas de avaliação dos serviços perante os usuários da instituição?</p> <p><input type="checkbox"/> Sim. <input type="checkbox"/> Não.</p> <p>Se sim, com que frequência?</p> <p><input type="checkbox"/> Mensalmente. <input type="checkbox"/> Anualmente.</p> | | | |

Observadas as necessidades dos usuários são feitas alterações dos serviços já existentes?

Sim. Não.

Baseadas em que?

Sugestões.

Comentários informais.

Reuniões de equipe.

Outros.

Quais? _____

O DSI é eletrônico/automatizado?

Sim. Não

Se sim, ele Qual a periodicidade de envio de informações aos usuários cadastrados no sistema?

semanal Quinzenal Mensal trimestral

O serviço é gratuito ou pago? _____