



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
NÚCLEO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**



VERONICA CARDOSO DE SANTANA

**DA DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO À DISSEMINAÇÃO
SELETIVA DA INFORMAÇÃO: contribuições para o Serviço de
Referência em Bibliotecas**

SÃO CRISTÓVÃO/SE

2014

VERONICA CARDOSO DE SANTANA

**DA DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO À DISSEMINAÇÃO
SELETIVA DA INFORMAÇÃO: contribuições para o Serviço de
Referência em Bibliotecas**

Monografia apresentada ao Núcleo de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe para obtenção do grau de bacharel em Biblioteconomia e Documentação.

Orientador: Prof. Me. Fernando Bittencourt dos Santos

Co-Orientadora: Prof. Esp. Gildevana Ferreira da Silva

Linha de Pesquisa: Informação e Sociedade

SÃO CRISTÓVÃO/SE

2014

FICHA CATALOGRÁFICA

S231d	<p>Santana, Veronica Cardoso de Santana Da disseminação da informação à Disseminação Seletiva da Informação: contribuições para o Serviço de Referência nas Bibliotecas/Verônica Cardoso de Santana. –São Cristóvão, SE: [s.n.], 2014.</p> <p>Orientador: Fernando Bittencourt dos Santos Co - Orientadora: Gildevana Ferreira da Silva Monografia (graduação) – Universidade Federal de Sergipe, curso de Biblioteconomia e Documentação.</p> <p>1.Disseminação da Informação 2. Disseminação Seletiva da Informação 3. Biblioteca 4. Bibliotecário 5. Tecnologia da informação. II. Universidade Federal de Sergipe. Curso de Biblioteconomia e Documentação. III. Título.</p>
CDU 025. 5	

VERONICA CARDOSO DE SANTANA

Monografia apresentada ao Núcleo de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe para obtenção do grau de bacharel em Biblioteconomia e Documentação.

Nota:_____

Data de Apresentação:_____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. FERNANDO BITTENCOURT DOS SANTOS
(Orientador)

Prof. Esp. GILDEVANA FERREIRA DA SILVA
(Co-Orientadora - Membro Externo)

Prof. Dr. TELMA DE CARVALHO
(Membro Convidado - Interno)

SÃO CRISTÓVÃO/SE
2014

**Aos meus pais, exemplo de dedicação,
meus irmãos, cunhadas, a meu namorado
Édipo Gonçalves e a minha querida afilhada
Clarisse, vocês são o motivo da minha
perseverança.**

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, que em sua majestosa autoridade e suprema sabedoria me concedeu a vida e os instrumentos para lutar por ela, pelo seu amor incondicional, estando sempre atento a me guiar, me proteger e de ter confiado a mim tarefas na certeza de que eu seria capaz de realizá-las e por ter me proporcionado esse momento tão especial e sonhado, a ti Senhor toda Honra e Glória.

Agradeço aos meus pais José Cardoso e Ercília, pessoas dignas cuja personalidade estimo muito e admiro, que com seus exemplos de dignidade, de amor e de vida me ensinam a crescer, dedico essa vitória a vocês. Aos meus irmãos super protetores: Vanderlan, Luís, Paulo, José Messias (JM) e você maninha Paulinha, e a vocês cunhadinhas lindas maravilhosas, Edna e Vanessa e a minha pequeninha Clarissinha, Dinda te ama! Também aos meus cunhados José e a Eric. Também quero destacar os meus agradecimentos ao meu amor Édipo Gonçalves, que sempre esteve ao meu lado nas horas boas e ruins, sempre preocupado em me ver feliz e por sua dedicação e cuidado. Aos meus futuros sogros Ailton e Ivone, não tenho nem palavras para retribuir toda dedicação que demonstram por mim.

Agradeço a toda a equipe da Biblioteca Campus Aracaju do Instituto Federal de Sergipe e à sua Coordenação Geral de Bibliotecas, meu muito obrigado pela oportunidade de crescimento e aprendizado, contribuindo assim para o meu desenvolvimento pessoal e profissional.

Agradeço a todos os meus colegas de curso, de maneira especial a você Maria Rosa por estar sempre me incentivando e me ajudando nessa trajetória. Aos meus professores que além de me incentivarem aos estudos se tornaram meus exemplos de vida, a você meu querido orientador Fernando Bittencourt e a minha coorientadora Gildevana Ferreira da Silva muito obrigada, e a todos que de maneira direta e indireta estiveram ao meu lado contribuindo para a realização deste sonho. Obrigada!

“Os que lêem, os que nos contam o que lêem, os que vagam pelos nichos e ruidosamente viram as páginas dos livros, os que obstinadamente guardam palavras e imagens para memória perpétua das coisas... São eles que nos conduzem, que nos guiam, que nos mostram o caminho!”

Códice Asteca (1524)

RESUMO

As bibliotecas, independente de sua especialidade, apresentam como preocupação latente, o gerenciamento, tratamento e disseminação da informação, bem como os produtos documentários dela decorrentes, na assertiva de disponibilizar e apresentar seus produtos e serviços de informação para os usuários com diferentes necessidades informacionais, necessidades estas que podem ser supridas através de um serviço personalizado de disseminação. Dentro desta perspectiva, este trabalho apresenta como objetivo geral: caracterizar a Disseminação da Informação/DI e a Disseminação Seletiva da Informação/DSI, enfatizando as características, conceitos, gênese e evolução destas últimas. Constituem-se objetivos específicos: evidenciar a contribuição do bibliotecário na disseminação seletiva da informação; analisar as etapas do planejamento de um serviço de DSI e por último, identificar as tendências da DSI. Utilizou-se como metodologia, a pesquisa bibliográfica, com levantamento em fontes primárias, secundárias e terciárias, seleção dos documentos a partir dos critérios de pertinência com relação aos assuntos principais desta pesquisa e leituras e documentação dos textos selecionados. Como resultados desse levantamento, vimos a importância da DI e da DSI no fazer do bibliotecário de referência, bem como sua origem e evolução no tempo e no espaço, a necessidade imperiosa do planejamento desses serviços para otimização no atendimento ao usuário e que as tendências nesta temática, estão sendo impactadas positivamente pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC).

Palavras-chave: Disseminação da Informação. Disseminação Seletiva da Informação. Bibliotecário de Referência.

ABSTRACT

The regardless of their specialty, libraries present as a latent concern, management, processing and dissemination of information as well as documentaries products incurred in providing assertive and present their information products and services for users with different information needs, that these needs can be met through a personalized service for dissemination. Within this perspective, this paper presents general objective is to characterize the Information Dissemination /DI and Selective Dissemination of Information / DSI, emphasizing the features, concepts, genesis and evolution of the latter. Constitute specific objectives: to highlight the contribution of the librarian in the selective dissemination of information, analyze the steps of planning a service DSI and lastly, identify trends DSI. Was used as a methodology, literature review, a survey in primary, secondary and tertiary selection of documents from the criteria of relevance with respect to the main subjects of this research and readings of selected texts and documentation sources. The results of this survey, we saw the importance of DI and DSI make reference librarian, as well as its origin and evolution in time and space, the imperative of planning these services to optimize the service user and the trends in this theme, are being positively impacted by information and communication technologies (TIC).

Keywords: Information Dissemination. Selective Dissemination of Information. Reference Librarian.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Informação, conhecimento, desenvolvimento, informação.....	24
Figura 2: Estratégia do processo de disseminação da informação	25
Figura 3: Tipos de fontes-formais e informais	26
Figura 4: TIPOS DE FONTES: Primária, Secundaria e Terciária.....	27
Figura 5: As premissas básicas do planejamento	45
Figura 6: Etapas do planejamento do serviço de disseminação seletiva da informação.....	47

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Evolução dos serviços de disseminação seletiva de informações.....	33
Quadro 2: Exemplos dos objetivos do diagnóstico no planejamento do serviço de DSI.	48
Quadro 3: Exemplo de política de gestão da DSI.....	55
Quadro 4: Modelo de formulário para elaboração do perfil de usuário.....	57

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ALA	American Library Association
BBS	<i>Bulletin Board Systems</i>
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
BRAPCI	Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
DI	Disseminação da Informação
DSI	Disseminação Seletiva da Informação
EREBD	Encontro Regional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação
FEBAB	Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições
FID	Federation Internationale de la Documentation
IBM	International Business Machines Corporation
IFS	Instituto Federal de Sergipe
Lisa	<i>Library Information Science Abstract</i>
RS	Redes Sociais
RSS	<i>Rich Site Summary</i>
SDI	<i>Selective Dissemination of Information</i>
SR	Serviço de Referência
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Gênese e Evolução	17
3 A DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO: conceitos e características ..	29
3.1 Evoluções do Serviço de Disseminação Seletiva da Informação: As Três Gerações	32
3.1.1 Primeira Geração: serviço manual de disseminação seletiva da informação	35
3.1.2 Segunda Geração: Serviço Automatizado de Disseminação Seletiva da Informação	37
3.1.3 Terceira Geração: O Serviço de Disseminação da Informação através da internet	39
3.2 O Bibliotecário de Referência e a Disseminação Seletiva da Informação	41
4 O PLANEJAMENTO DO SERVIÇO DE DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO	45
4.1 Definição da Política	49
5 TENDÊNCIAS DA DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO	60
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
REFERÊNCIAS	66

1 INTRODUÇÃO

A informação representa no mundo contemporâneo um dos fatores de maior importância para o fortalecimento das relações sociais e profissionais, sendo que o progresso das nações pode estar atrelado à produção e organização desta última. Diante do caos de documentos gerados em larga escala, representando um desafio principalmente para os profissionais que trabalham diretamente com toda a documentação gerada, cabe à responsabilidade destes profissionais no tratamento à disseminação da informação de forma rápida e eficaz.

Na Antiguidade, a preocupação das bibliotecas era com o suporte da escrita, que eram a pedra, argila, bem como o papiro. Salvar o conhecimento produzido e não disseminar os registros do conhecimento. Na Idade Média, as bibliotecas tinham como suporte predominante, o pergaminho, material do reino animal, feito de pele de pequenos novilhos, e também não existia a preocupação com o acesso e a disseminação da informação, ficando restrito aos monges, já que estas unidades de informação se localizavam em mosteiros, ou aos membros da aristocracia, no qual tinham as suas bibliotecas particulares.

No final da Idade Média (século XV), período que marca o Renascimento das Artes e de revitalização do conhecimento, surge a Imprensa (1439), de Johannes Gutenberg (ca. 1398), sendo que este último lançou as bases sólidas para a economia moderna baseada no conhecimento, bem como a disseminação deste conhecimento para a população.

Com a invenção da Imprensa, período que marca também a transição do período medieval para a era moderna, resultou no que conhecemos hoje como explosão informacional, fenômeno caracterizado pela grande produção de documentos, bem como a fragmentação e dispersão dos mesmos.

Dentro dessa perspectiva, as bibliotecas, independente de sua especialidade apresentam uma preocupação latente em gerenciar, tratar e disseminar a informação bem como os produtos documentários dela decorrentes, na assertiva de disponibilizar e apresentar seus produtos e serviços de informação para

os usuários com diferentes necessidades informacionais, necessidades estas que podem ser supridas através de um serviço personalizado de disseminação.

Corroborando com a afirmação anterior, Eirão (2009, p.20) assinala que:

A efetividade na prestação nos serviços oferecidos pelas bibliotecas é produto de um conjunto de fatores humanos, tecnológicos e de planejamento. A adoção de ferramentas que permitam à biblioteca melhorar seus serviços/produtos é a grande preocupação para tais instituições, exatamente neste ponto surgem serviços com a finalidade de atingir cada usuário de forma personalizada e mais eficaz, como por exemplo, a Disseminação Seletiva da Informação (DSI).

O bibliotecário de referência, considerado o profissional que mantém o contato mais próximo com o usuário da unidade de informação, deve estar atento ao que este necessita em matéria de informação, estando este (bibliotecário), munido de ferramentas e estratégias que auxiliem o seu trabalho, visando facilitar a interface entre a informação requerida e o usuário. Usuários de diferentes áreas do conhecimento possuem necessidades e hábitos de busca, acesso e uso de informações particulares, sendo que a aplicação de um serviço de disseminação seletiva da informação na biblioteca aperfeiçoaria o atendimento e pouparia o tempo do usuário, como preconiza a 4ª lei do bibliotecário indiano Shiyali Ranganathan, poupando também o tempo da equipe da biblioteca.

Diante das considerações apresentadas anteriormente, a justificativa para a execução deste trabalho parte da experiência desta pesquisadora, como estagiária da Biblioteca do Instituto Federal de Sergipe – Campus Aracaju, particularmente no atendimento ao usuário que frequenta esta unidade de informação, que se configura como biblioteca mista, no qual atende tanto estudantes de nível médio, no caso os de nível técnico, como também universitário, professores e funcionários do IFS, bem como usuários externos, estes últimos utilizam acervo para a pesquisa local.

No desenvolvimento do estágio, foi enfatizado pela bibliotecária diretora da unidade de informação, a necessidade de um serviço de informação para servir a comunidade de usuários da Biblioteca do IFS, proporcionando informações selecionadas de acordo com seus perfis, bem como tornando mais ágil, a disseminação e a satisfação das necessidades informacionais desta comunidade. O projeto do DSI está em fase de implementação no IFS.

O DSI faz parte das atividades do serviço de referência, que tem atuação importante nas bibliotecas para divulgação das informações periodicamente,

mediante as necessidades dos seus usuários que recebem documentos relevantes, de acordo com os seus interesses. Desta forma, torna-se de significativa importância o desenvolvimento desse trabalho monográfico. Vale ressaltar também, que este trabalho de pesquisa, resultou na premiação em 3º lugar do artigo: “Implantação da Disseminação Seletiva da Informação na Biblioteca do Instituto Federal de Sergipe¹”, publicado nos Anais do XVII Encontro Regional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação das Regiões Norte e Nordeste (EREBD /N - NE) ocorrido em Fortaleza – Ceará, em fevereiro de 2014, apresentado no GT05 – Organização e Representação da Informação e do Conhecimento.

Este trabalho de pesquisa apresenta como objetivo geral, caracterizar a Disseminação da Informação/DI e a Disseminação Seletiva da Informação/DSI, enfatizando as características, conceitos, gênese e evolução. Constituem-se objetivos específicos: evidenciar a contribuição do profissional da informação bibliotecário na disseminação seletiva da informação; analisar as etapas do planejamento de um serviço de DSI e por último, identificar as tendências da DSI.

Quanto aos procedimentos, esta pesquisa se configura como pesquisa bibliográfica, definida por Gil (2010), como um trabalho de natureza exploratória, que propicia bases teóricas ao pesquisador, auxiliando o mesmo no exercício reflexivo e crítico sobre o tema em estudo. Caracteriza-se pela utilização de material já publicado, como por exemplo: livros e artigos científicos. Os procedimentos metodológicos estão abaixo delineados:

- Levantamento bibliográfico em nível nacional, em fontes bibliográficas primárias (livros, periódicos, anais de congressos, teses e dissertações e documentos eletrônicos da Internet, dentre outros documentos congêneres), secundárias (bases de dados textuais e referenciais como: Lisa, *Scielo*, Brapci, Periódicos Capes, *Febab*, BDTD, dentre outras) e terciárias (bibliografias, índices, catálogos coletivos, diretórios e outros) da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação.
- Seleção dos documentos a partir dos critérios de pertinência com relação aos assuntos principais desta pesquisa, no idioma português, com período de publicação limitado aos últimos dez anos, apenas como abordagem inicial,

¹ SANTANA, Verônica Cardoso de. Implantação da disseminação seletiva da informação na Biblioteca do Instituto Federal de Sergipe. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., 2014, Fortaleza. *Anais...*Fortaleza: UFC, 2014. p. 1-14.

não havendo limitação cronológica para referências citadas nos documentos selecionados.

- Leituras e documentação dos textos selecionados, que possibilitaram a criação de um referencial teórico através do qual foi possível obter subsídios para um maior entendimento e compreensão mais detalhados sobre a temática dessa pesquisa.

Este trabalho se insere na linha de pesquisa “Informação e Sociedade” e está organizado em seis seções, incluindo a introdução, que são apresentados da seguinte forma:

Na seção dois: “Disseminação da Informação: gênese e evolução”, apresentamos a origem e evolução da DI.

Na seção três: “Disseminação Seletiva da Informação: conceitos e características”, apresentamos a caracterização da DSI, bem como aspectos históricos e conceituais desta última e o bibliotecário de referência nesse contexto.

Na seção quatro: “O Planejamento do Serviço de Disseminação Seletiva da Informação”, abordamos a importância do planejamento na aplicação de um serviço de DSI, bem como suas etapas e objetivos.

Na seção cinco: “Tendências da Disseminação Seletiva da Informação”, abordamos o DSI, sob a perspectiva das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e seus impactos neste último.

Na seção seis: “Considerações finais” abordamos a conclusão do trabalho, a partir do levantamento bibliográfico realizado nesta pesquisa.

A seguir, apresentaremos a seção dois: “Disseminação da Informação: gênese e evolução”.

2 DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Gênese e Evolução

A disseminação da informação vem expandindo o conhecimento bibliográfico às comunidades em geral, e o advento das tecnologias fez com que as práticas de disseminar a informação se tornassem mais ágeis e eficientes, facilitando o acesso do público a elas, afinal a informação é fator essencial para o convívio na sociedade.

A informação é um produto social, legitimada por aqueles que dela fazem uso ou apoiados nela decidem rumos e diretrizes, quer individuais ou coletivos. É gerada a partir do esforço humano de entender e interpretar a realidade. É vital para o convívio do homem em sociedade, pois a informação gerada é também disseminada pelo homem, independente de sua posição na sociedade. (MOREIRA, 1998, p.44).

Com a organização da produção científica e a imprensa disseminando os textos registrados a partir da escrita, ocorreu uma grande mudança na sociedade daquela época, fazendo-se necessário um sistema de disseminação da informação que atendesse ao novo paradigma.

A escrita surgiu nas bases religiosas e se propagou com a difusão da fé, ganhando força através da imprensa. Ocorreu desta maneira, o surgimento do livro como um dos primeiros meios de comunicação, tornando-se uma importante fonte de informação. “A imprensa de Gutenberg surgiu, então, para incrementar o barateamento da produção de livros e a disseminação do conhecimento [...] surgiram mais autores porque crescia o número de leitores, face a maior acessibilidade do livro.” (MILANESI, 2002, p.25). É importante destacarmos neste cenário a influência obtida através da Bíblia, como um meio de disseminação com a propagação dos evangelhos, após a imprensa, as informações ficaram acessíveis, contribuindo desta maneira para a formação de leitores. É importante ressaltar que o livro evolui e deixa de ser somente sacro passando a ser também um objeto de consumo.

Para Carvalho (2006, p.11) “A gradativa dessacralização do livro progride e fortalece uma nova função: a de disseminação da informação. O livro deixa de ser considerado objeto sagrado para adquirir o sentido de objeto de consumo.” Passando a ser necessária a função de disseminação destas informações que leva

ao desenvolvimento de técnicas de tratamento e organização do conhecimento produzido nos centros de controle da produção intelectual para serem disseminados. A biblioteca também faz parte do processo evolutivo da disseminação da informação, sendo ela o principal espaço para a execução dessa atividade.

A palavra biblioteca vem do grego, bibliothéke, através do latim bibliotheca, tendo como raiz βιβλίου (biblion)θήκη (théke). A primeira como já vimos significa, livros, apontando como a raiz latina liber, para a entrecasca de certos vegetais com a qual se fabricava o papel na antiguidade. Theké, por sua vez, é qualquer estrutura que forma um invólucro protetor: cofre, estojo, caixa, estante, edifício. (FONSECA, 2007, p.48)

Falando de bibliotecas, é importante ressaltar as principais, recebendo destaque as bibliotecas do Egito por serem as primeiras a surgirem, a biblioteca de Menfis e a de Alexandria, como as mais famosas, destacando ainda a biblioteca de Tebas que trazia na sua entrada a seguinte frase: “Tesouro dos remédios da alma” Martins (1996 apud CARVALHO, 2006) transmitindo com essa mensagem um importante sentido de que a biblioteca tem para o desenvolvimento da sociedade e favorecendo a disseminação da informação nela contida.

É essencial destacarmos que as bibliotecas, anteriormente, tinham como principal função a preservação e conservação dos seus acervos, onde pouco exercia a disseminação das informações, tornando a informação geralmente restrita ao público. Porém, com o passar do tempo, esse quadro foi mudando, a informação tornou-se então, um recurso fundamental na vida humana.

Anteriormente, nas bibliotecas medievais, por exemplo, o acesso às informações era restrito, os livros até então eram encadernados e conservados, sendo pouco utilizados, visando a durabilidade, em formato que dificultava a busca das informações, mas ao longo do tempo, ocorreram mudanças significativas de acesso às informações, propiciando satisfazer às necessidades dos usuários.

As Bibliotecas medievais, geralmente situadas em mosteiros, grandes centros da igreja ou nos castelos da nobreza, eram catalogadas e registradas em uma lista sequencial por assunto em um volume encadernado. Esse formato propiciava durabilidade máxima, mas utilidade mínima, já que essas listas não eram flexíveis e se tornavam imediatamente obsoletas. A passagem do registro de lista de livros ou contas de comercialização em volume encadernado para o uso de fichas (sem dúvidas o início do rearranjo de papel) marca a mudança da perspectiva da informação como uma coisa estática e rígida para o conceito de que a informação é dinâmica e pode ser periodicamente reordenada para atender às necessidades das pessoas (MONTANA, 2011, p. 427).

Na Grécia, a criação da primeira biblioteca foi em (560-527 a.C.). Em Roma entre as mais importantes, está a de Ulpiana, a qual fazia parte das 28 bibliotecas públicas existentes no século IV, com seu serviço de empréstimo possibilitou a disseminação da informação. Para Carvalho (2006), “na antiguidade o objetivo era formar acervos para a disseminação da informação e do conhecimento, reforçando o papel da biblioteca face ao poder constituído.” Uma grande contribuição para que houvesse disseminação da informação e do conhecimento foi dada pelos copistas, através da dedicação nos mosteiros e depois nas universidades, onde eles copiavam as obras de “autores gregos entre eles Sócrates, Ésquilo e Eurípedes, e também textos históricos das leis sagradas dos Hebreus, o que possibilitou a Disseminação,” (CARVALHO, 2006, p.14). As bibliotecas foram cada vez mais evoluindo e aprimorando a prestação dos seus serviços, de maneira que ocorrem novas possibilidades de acesso e uso da informação, crescendo desde os seus primórdios.

Depois do século X, outras bibliotecas cresceram paralelamente às dos mosteiros e conventos. Primeiro nas escolas catedrais, a partir do século XII, nas inúmeras universidades que se constituíram na Europa. A biblioteca moderna, onde os livros estão principalmente para o uso do público, só chegou com a difusão da imprensa, no século XVI que, pela primeira vez, tornava possível a produção de livros em grandes quantidades e a preço mais reduzido. (BITENCOURT, 2004, p.12)

A disseminação da informação progride com a biblioteca universitária no período medieval, pois, nessa época era ela que tinha maior importância na sociedade. Já a partir do século XV, às vésperas do Renascimento, as bibliotecas se desenvolvem dando ênfase aos livros impressos e aos bibliotecários no sentido de disseminar.

Em 1895 surgiu a Federation Internationale de la Documentation - FID, idealizado por Paul Otlet, assim induzindo o aparecimento do controle bibliográfico Universal, que passou a cadastrar em fichas catalográficas para facilitar a função disseminadora da biblioteca.

No início do século XX, houve uma explosão da informação que revolucionou o universo documental proporcionando a disseminação da informação ligada ao conhecimento científico.

Desde a época clássica até a medieval, a disseminação da informação é realizada entre os filósofos de forma oral e por correspondência. Só em meados do

século XVII é que houveram as trocas de cartas entre os primeiros cientistas, sendo denominado como comunicação informal tendo como objetivo a disseminação da informação e do conhecimento, visando o desenvolvimento científico.

No Brasil, a biblioteca surgiu durante o período colonial as bibliotecas particulares, as monásticas, as literárias e científicas, sendo esta última, a que proporcionou uma ampliação dos espaços para o armazenamento das obras impressas. Atualmente os impressos juntamente com outros meios de comunicação mostram o valor que tem a escrita, as bibliotecas e as unidades informacionais, tinham como papel primordial a disseminação da informação escrita, tendo assim, como principal função, a de disseminar os itens organizados de maneira rápida, afim de satisfazer os seus usuários. “A intenção é manter o usuário informado com maior rapidez possível,” (CARVALHO, 2006, p.13), atendendo desta maneira, o maior número de usuários possível.

A disseminação da informação está vinculada nas bibliotecas, ao do serviço de referência, por isso, é de fundamental importância conhecer um pouco sobre esse serviço, como será demonstrado em seguida.

A denominação Serviço de Referência vem da tradução “*reference work*”, baseado no latim *referre*, que significa indicar e informar. Este “apareceu de forma impressa somente em 1886, mas o primeiro trabalho sobre o serviço de referência foi publicado em 1876” (MORENO; SANTOS, 2009). O primeiro manual escrito sobre o serviço de referência ressaltava que não é possível organizar os livros de forma mecânica, havendo assim, a necessidade de um “elo vivo entre o texto e o leitor.” (WYER, apud SIQUEIRA, 2010), elo este que existe para facilitar o acesso à informação e à execução do trabalho nas bibliotecas.

O serviço de referência surgiu nas unidades de informação com o intuito de possibilitar o acesso e a recuperação das informações, para exercer estas atividades é necessária a participação do profissional da informação como mediador entre a informação e o usuário. O serviço de referência foi se fortificando, com o ensino e a pesquisa, “o serviço de referência ganhou força ao se aliar ao ensino e à pesquisa, o que instaurou a ampliação da consulta a diversas fontes bibliográficas, estendendo assim a necessidade de um profissional para auxiliar na busca de informações.” (SIQUEIRA, 2010).

No que tange a origem do serviço de referência, pode se considerar que seu surgimento se deu na 1ª Conferência da American Library Association (ALA) em

1876, quando Samuel Sweet Green ressaltou a importância do auxílio ao leitor na utilização da coleção, enfatizando até um aspecto educativo na biblioteca. Pois é por meio dos serviços de referência, que é possível a chegada da informação às mãos dos usuários de maneira mais rápida e prática, facilitando desta maneira o acesso do público às informações.

Na unidade de informação um dos serviços mais importantes é o atendimento aos usuários. Este atendimento compreende vários serviços, tais como: consulta ao acervo e às bases de dados, orientação na normalização de trabalhos acadêmicos, visita orientada, entre outros. Assim o serviço de referência (SR) corresponde à assistência prestada ao usuário, sendo atribuições do SR, auxiliar estudantes, profissionais e pesquisadores nos seus trabalhos, dentro de sua competência profissional.

O serviço de referência abrange desde uma vaga noção de auxílio aos leitores até um serviço de informação altamente especializada. Segundo Vieira (2004) a finalidade do serviço de referência e informação é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações. Já para Macedo (1990) o Serviço de Referência (SR) em sentido amplo, considera ser a interface entre a informação e o usuário, tendo à frente o bibliotecário de referência, que responde questões e auxilia o usuário, por meio de conhecimentos profissionais, sendo indispensável a sua presença nas unidades de informação.

No parágrafo anterior, foi falado sobre o serviço de referência, sendo a Disseminação da Informação uma forma de como ele é prestado nas bibliotecas, para tanto, faz-se necessário conhecer seu significado: para Barros (2003, p.41) “quando se fala em disseminação da informação significa em alguma medida divulgar, difundir, propagar, mediante condições e recursos de que se cerca”. Já para Carvalho (2006, p.17) “Disseminação é fazer chegar à informação às mãos dos usuários de grupos de determinado campo de pesquisa que trabalha assuntos especiais.” Contudo, a Disseminação da informação é definida como a maneira de estender a informação por qualquer que seja o meio ou o suporte, o importante é que a informação seja propagada.

Partindo do contexto informacional de disseminação da informação, são direcionados quatro elementos fundamentais:

Fontes de Disseminação - a atividade de organização ou criação de um novo conhecimento para conduzir a atividade de disseminação; - O Conteúdo - que é disseminado em diferentes suportes; - Meios de Disseminação - meios pelos quais o conhecimento ou produto está descrito e transmitido; - Uso - da informação ou produto disseminado; (CARVALHO, 2006, p.19)

Também a disseminação da informação envolve dois aspectos fundamentais como mostra Barros (2003, p. 53): “do pressuposto de que há informações a serem disseminadas e que o próprio processo envolve estratégias e técnicas de comunicação”, que foram se adequando, às novas realidades ocorridas com o passar do tempo.

Segundo Oliveira (2000, p.1), a Disseminação da Informação (DI) “tem papel importante na construção do conhecimento e na formação da cidadania”. Esse serviço foi evoluindo com o passar do tempo e com o advento das novas tecnologias, facilita e viabiliza a conexão entre a informação e seus respectivos usuários. Como mostra Carvalho (2006 p.18). “De início, a disseminação foi usada para representar o sucesso de distribuição da informação. Atualmente, disseminação está articulada ao sentido de uso da informação. Posteriormente, passam a exigir um refinamento na implementação real”. No começo do processo de implantação do serviço de disseminação da informação, visava a representação do sucesso informacional, no momento a disseminação está vinculada ao uso das informações.

É notável que a Disseminação da Informação (DI) ou mesmo a divulgação e difusão da informação são equivalentes, como retrata Lara e Conti (2003, p. 26) “Disseminar informação supõe tornar público a produção de conhecimentos gerados ou organizados por uma instituição”. O auxílio da tecnologia possibilitou a disseminação da informação, ultrapassando os limites das bibliotecas estendendo através das redes de computadores, tornando assim uma sociedade informatizada, desta maneira ocorrerão sempre mudanças no ambiente informacional fazendo com que, cada vez mais as informações sejam acessíveis à população, nesse sentido contribuindo para a formação da cidadania.

[...] Uma das principais metas de qualquer sociedade que esteja lutando pelo desenvolvimento é o fortalecimento de todos os seus cidadãos, por meio do acesso e utilização da informação e do conhecimento [...] e particularmente às redes de informação digitais globais exemplificadas pela internet, é essencial para alcançar essa meta. (UHLIR, 2006, p.21 apud CUNHA, 2006, p.100)

Por isso entende-se que o desenvolvimento do cidadão dar-se-á pelo acesso que ele tem às informações, como relata Barros (2003, p.18), “Ora pode-se entender o desenvolvimento como sendo o avanço do conhecimento, valor humano fundamental alcançado por meio da capacidade de cidadãos bem informados”. Contudo, pode-se afirmar que a informação transforma o ser humano, desde o modo de pensar, falar, agir e de conviver na sociedade, tudo isso graças à disseminação da informação que proporciona uma evolução cognitiva, devido à possibilidade desta (a informação) ser alcançada com maior facilidade pelos usuários, sejam eles de quaisquer classes, tanto econômicas quanto culturais, ou seja, independentemente de seu grau de conhecimento prévio.

Para Barros (2003, p.47), o convívio humano, em ambiente informacional deve ser realizado de maneira que “exige adequação e respeito ao outro; diante da diversidade de origem, de valores de cultura e de hábitos, será a estipulação de regras que certamente balizará o aspecto social das relações interpessoais.” Também, para que a Disseminação da Informação aconteça são necessários alguns aspectos que beneficiam o desenvolvimento da cidadania. São eles:

a) conhecimento sobre o usuário da informação, suas necessidades reais e seus desejos; b) a formação e a educação continuada do profissional da informação (bibliotecário e sua equipe)[...]; c) a contribuição dada pelo exercício do papel de formador de cidadãos pelo profissional da informação[...] d) a disseminação da informação não é neutra; envolve uma carga ideológica de risco, mas que não permite a inanição ou a indiferença; e) a disseminação da informação, em que pesem todas as reflexões e aportes teóricos sobre seu estatuto, se dá pela concretização da prática envolvendo serviços e produtos informacionais. (BARROS, 2003, p.26).

Com o passar do tempo, o fenômeno da disseminação da informação se dá pela concretização do ato, ou seja, quando a informação chega ao usuário independentemente do suporte: vídeos, internet, livros, periódicos, etc. O importante é que as necessidades informacionais dos usuários sejam saciadas, vale salientar que todos os trabalhos feitos para a disseminação das informações, são realizados visando a satisfação dos usuários, buscando sempre o melhor meio para que as informações cheguem com maior precisão a fim de alcançar o maior número possível de pessoas, independentemente do recurso que obtenha, como descreve Barros (2003, p. 47):

Os usuários, a discrepância entre autoritarismo das ações e democratização das ações e democratização da informação

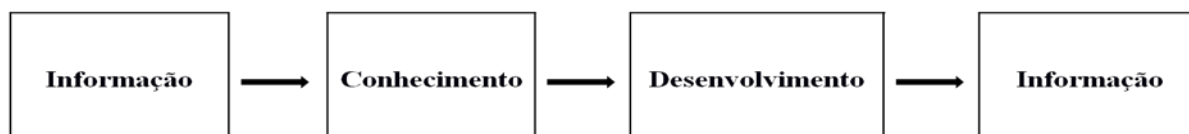
(tornando-a ao alcance de todos), a diversificação de recursos materiais e operacionais disponíveis (de acordo com as possibilidades oferecidas em cada uma das unidades, para aquele público-alvo). Nesse último aspecto, é quase indispensável que o trabalho em questão envolva texto-som-imagem, seja servindo-se da fala, da lousa e do giz; seja utilizando-se de slides, de vídeos e de transparências; seja através de softwares e games diversos; ou tudo isso junto, de acordo com a realidade de cada um e o aparato de que dispõe.

Diante de tantos recursos informacionais, a disseminação da informação vem evoluindo, facilitando o acesso de maneira mais rápida e independente do local onde esse indivíduo se encontra, através da internet que está cada vez mais proporcionando o encontro do usuário com as informações. Nesse sentido devem haver “atividades educacionais ligadas ao uso das máquinas e dos equipamentos, implementada pelo setor de referência em ambiente de disseminação da informação” (BARROS, 2003, p.49).

O apoio das tecnologias da informação, possibilitou o desenvolvimento nas áreas da ciência, da economia e da cultura, transformando os aspectos da vida do homem, que passou a buscar cada vez mais informações, para suprir o desejo de adquirir conhecimento. Segundo Teixeira (2006, p.77) “atualmente, com o acesso cada vez mais rápido à informação e à disseminação, o progresso do conhecimento se dá não mais em progressão aritmética, mas em progressão geométrica.” Devido ao grande número de informações fazem-se necessários os meios para recuperá-los, meios esses que evoluíram, gerando cada vez mais conhecimento e melhorando a qualidade de vida da pessoa. Conforme aborda Araújo (1991, p.37 apud SOUZA; CARVALHO, 2006, p.116):

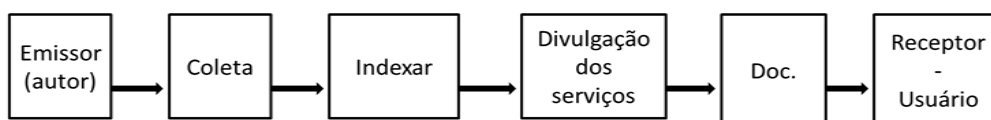
A poderosa força de transformação do homem. O poder da informação aliada aos modernos meios de comunicação de massa tem capacidade ilimitada de transformar culturalmente o homem, a sociedade e a própria humanidade como um todo. Resta-nos, tão somente, saber utilizá-la sabiamente como instrumento de desenvolvimento que é, e não, continuamos a privilegiar a regra estabelecida de vê-la como instrumento de dominação e, conseqüentemente, de submissão.

A informação passa por um ciclo que se renova com a ação do ser humano, como mostra a figura na próxima página:

Figura 1: Informação, conhecimento, desenvolvimento, informação.

Fonte: (SOUZA; CARVALHO, 2006, p.116)

A informação é a precursora para o desencadeamento do desenvolvimento humano, e passa por um processo evolutivo de transmissão da informação, realizado por meio de uma fonte, a informação é gerada pelo emissor e enviada a um receptor através de uma mensagem, por meio de algum canal de comunicação, concretizando-se na medida em que é feita a “aquisição, análise, interpretação e assimilação da informação por parte daquele que recebe” (SOUTO, 2010, p.53). Dessa forma pode-se dizer que o processo de disseminação da informação é feito pela estratégia que leva a informação, como apresentada na figura abaixo:

Figura 2: Estratégia do processo de disseminação da informação

Fonte: (SOUZA, 2005)

Através dessa estratégia é que há a disseminação da informação, o processo tem início com o emissor/autor, depois é feita a coleta das informações para serem indexadas, processo esse que facilitará o usuário durante a busca, em seguida há a divulgação dos serviços aos usuários, ou seja, a divulgação da informação e torná-las acessíveis aos usuários, estes, sendo os últimos no processo, mas, convém lembrar que para ele é elaborada toda esta forma de estratégia, visando sempre a sua satisfação.

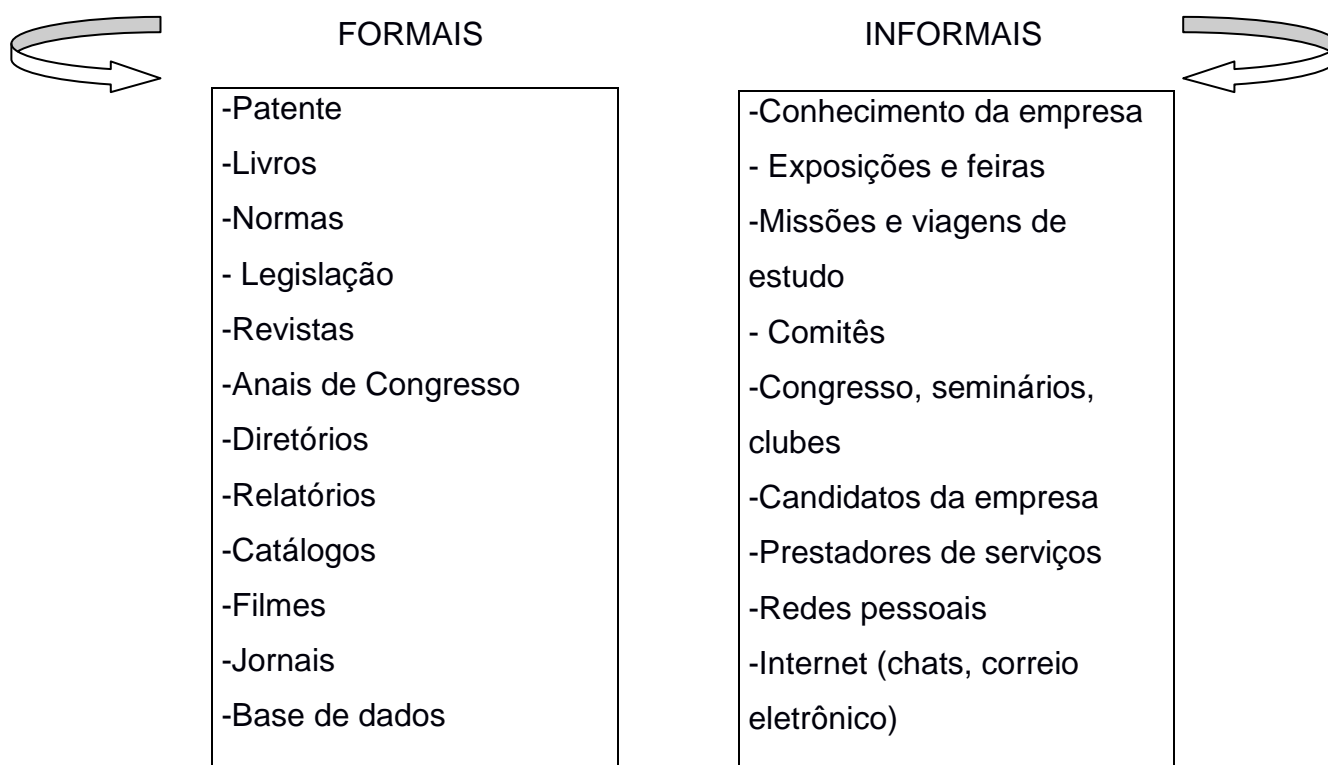
Na propagação destas estratégias é necessário também conhecer as fontes de informação, podendo elas ser formais ou informais e eletrônicas.

As fontes formais são estruturadas, estando fisicamente em algum tipo de suporte, seja este papel, filme ou registrada eletronicamente como as fontes disponíveis sob a forma de CD-ROM ou disquete. As fontes informais se caracterizam pela sua intangibilidade. Trata-se de informação não estruturada, transmitida na maioria das vezes de

forma oral ou, no caso da internet, através de chats, correio eletrônico, listas de discussão. As fontes eletrônicas, como a internet, constituem um importante veículo de disseminação de informação [...] possibilitando a pesquisa em muitos endereços ou sítios, em suporte eletrônico. (SOUZA; CARVALHO, 2006, p.120).

É preciso conhecer as fontes de informação que viabilizam o processo de disseminação da informação para que aconteça a identificação dos mesmos e subsidiar mecanismos para a preservação das mesmas. É de fundamental importância a identificação das fontes para que haja a viabilização do processo de disseminação da informação. São exemplos de fontes formais e informais:

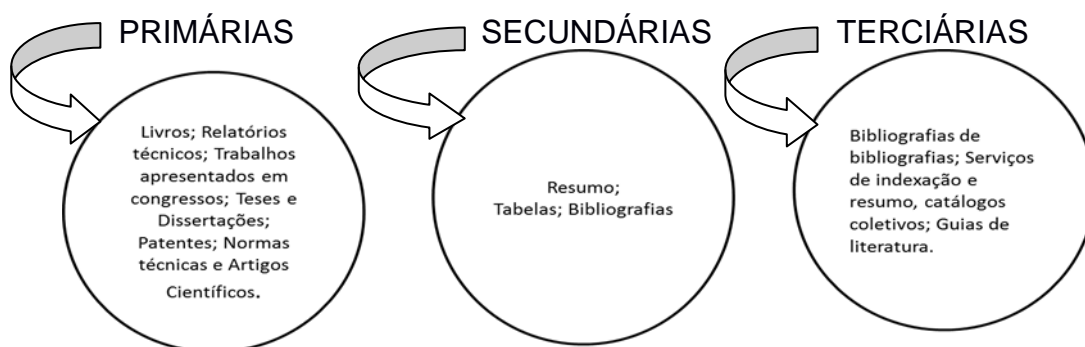
Figura 3: Tipos de fontes-formais e informais



Fonte: (SOUZA, 2005)

Como mostra Campello, Cendón e Kremer, (2000, p.31), as fontes de informações ainda podem ser classificadas como primárias secundárias e terciárias, as fontes primárias são definidas como as produzidas com ligação direta com o autor da pesquisa, as secundárias são informações selecionadas e organizadas de acordo com o arranjo definido a depender de sua finalidade e as terciárias tem a função de orientar os usuários, elas são definidas de acordo a com a figura a seguir:

Figura 4: Tipos de fontes: primária, secundária e terciária.



Fonte: (CAMPELLO; CENDÓN E KREMER, 2000, p.31)

Falando em fontes de informação, é importante destacar a sua presença na internet, onde são disponibilizadas uma grande quantidade de informação, passando deste modo a ser necessário obter critérios de avaliação da qualidade dessas fontes de informação, para disseminar como mostra Tomaél; Alcará; Silva (2008, p.3).

A quantidade de informações disponíveis na internet diariamente, a facilidade para disponibilizar essas informações e a velocidade com que elas podem se modificar são fatores que exigem, cada vez mais, a adoção de algum tipo de critérios para avaliar a qualidade da informação no momento de selecioná-la. [...] A aplicação de critérios para avaliação de fontes de informação requer uma análise anterior que tenha foco usuário potencial de determinada fonte.

Como foi apresentado anteriormente, as fontes de informação são necessárias no processo de disseminação da informação, tendo que haver, desta maneira, controles de qualidade dessas fontes, por isso é indispensável a apresentação de critérios que norteiam a avaliação das fontes informacionais disponíveis na internet.

Pode-se dizer que disseminar, consiste na facilidade do acesso à informação ocorrendo de acordo com as diversas maneiras de encontrarmos a informação, independente do suporte em que ela se encontra, o importante é que o usuário possa satisfazer as suas necessidades informacionais, e assim possibilitar o seu desenvolvimento intelectual, social e moral.

Com o desenvolvimento dos sistemas de recuperação e disseminação da informação, ocorreu a evolução dos seus serviços, dentre eles a Disseminação Seletiva da Informação - DSI, buscando atender as respectivas necessidades de determinados usuários, com será enfatizado no próximo capítulo.

3 A DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO: conceitos e características

O conceito de Disseminação Seletiva da Informação é apresentado como um serviço personalizado que mantém um determinado grupo de usuários informado quanto ao seu perfil de interesse, cadastrado na unidade de informação. Ela está presente no processo evolutivo dos serviços de referência, pois disponibiliza as informações de maneira específica e objetiva.

A palavra disseminar, quando empregada na área de Biblioteconomia, tem o sentido de semear, espalhar a informação, ou seja, o ato de levar ao conhecimento do usuário os documentos novos recebidos pela biblioteca, ou, ainda, num sentido mais amplo, divulgar entre os leitores as publicações relevantes e atuais para que possam através da atualização constante desenvolver suas pesquisas e projetos. (SAMPAIO; MORESCHI, 1990, p.30).

Para Cunha e Eirão (2012, p. 63) “Aparentemente três palavras de simples entendimento que podem produzir um grande problema ou solução. Duas das clássicas Leis de Ranganathan (1963) (“Poupe o tempo do usuário” e “Para cada leitor seu livro”) ajudam a entender a Disseminação Seletiva da Informação. Pois a DSI direciona a cada usuário materiais informacionais de acordo com o perfil de cada um desses usuários. Cunha e Cavalcanti (2008, p. 130) define DSI como “difusão automática, selecionada, permanente e personalizada de informações correntes, relativas a assuntos específicos [...] notificação seletiva”. Já para Lucas e Souza (2007) “a grande estratégia competitiva que tem como intuito tornar os usuários informados e atualizados com informações compatíveis e personalizada de acordo com seu perfil e linha de pesquisa”. Segundo Lima et al. (2001), “DSI não é algo precisamente novo”. Ela desenvolveu-se, de forma mais sistematizada, a partir das décadas de 1950/1960.

Oferecidos pelas bibliotecas o processo de Disseminação Seletiva da Informação (DSI), na língua inglesa “Selective Dissemination of Information (SDI)”, foi concebido por Hans Peter Luhn, da IBM Corporation, em 1958, Oliveira (2005) relata que a finalidade da DSI é de aperfeiçoar os serviços de alerta oferecidos por bibliotecas, centro de documentação e sistemas especializados de informações documentais, que pode ser um serviço personalizado, de valor agregado e direcionado para a necessidade particular de cada usuário. Segundo Souza, (2008, p.7) o “serviço de disseminação seletiva de informações é importante compreender

que um aspecto a ele inerente é que os mesmos são voltados para a atualização dos usuários a partir de seus perfis.”

Sendo a disseminação seletiva da informação um serviço ofertado para a atualização dos usuários, buscando sempre fornecer informações relevantes de acordo com os respectivos perfis.

DSI é um serviço ou uma publicação destinada a alertar os estudiosos, pesquisadores, leitores, clientes ou empregados para a literatura publicada recentemente em seu campo (s) de especialização, geralmente disponíveis em bibliotecas especializadas, servindo as empresas, organizações e instituições em que o acesso a informações atualizadas é essencial. (REITZ, 2004).

Já para Oliveira (2005) o “DSI, também conhecido como serviço de notificação corrente, busca bibliográfica, recuperação de informação e atualmente, na literatura, este serviço é chamado como gestão de fontes de informação”. Rowley (2002, p. 309) destaca como componentes básicos de um serviço de notificação corrente: bases de dados, perfis de interesses dos usuários, notificações, retroalimentação e fornecimento de documentos.

Entende-se que os termos serviços de notificação corrente e disseminação seletiva de informações são sinônimos e referem-se a um tipo de serviço de informação que busca disseminar informações de forma seletiva, a partir de perfis dos usuários, que pode ser desenvolvido por meio de diferentes métodos, recursos ou ferramentas e ser direcionado para necessidades de indivíduos ou grupos. (SOUTO, 2008, p.17).

Albuquerque (1980, p.55) destaca que a DSI é um serviço de alerta caracterizado como notificação corrente com o objetivo de inverter o fluxo de informações, ou seja, levar a informação mais recente ao usuário antes que ele a procure, elevando, desta forma, o grau de satisfação do usuário.

DSI é um mecanismo de notificação corrente que pode ser feito manualmente ou de forma automatizada e que, por meio do conhecimento dos interesses e do perfil de cada cliente, procura-se selecionar e encaminhar-lhe as informações mais recentes e relevantes em sua área de atuação. (OLIVEIRA, 2006).

Albuquerque (1980, p.55) define quatro passos importantes para implantação do DSI em uma unidade informacional:

1º passo: Levantamento do perfil através da pesquisa; 2º passo: Registrar os dados coletados em fichas e separar em dois fichários. Sendo que um fichário terá as fichas com o perfil do usuário contendo os dados e áreas de interesse. E o outro fichário terá fichas

com os termos registrados seguidas dos nomes dos usuários interessados; 3º passo: Cruzar os dois fichários após feita a análise dos periódicos resultando na notificação corrente; 4º passo: A rotina do serviço consiste na análise dos periódicos recebidos ou acessados eletronicamente e no preenchimento do formulário de envio de notificação corrente após confronto do assunto analisado com o fichário de descritores.

O trabalho automatizado de Disseminação Seletiva da Informação possui seis etapas, que compreende todo o seu desenvolvimento a base de recursos tecnológicos, que facilitou a aplicação destas etapas:

- Levantamento do perfil de interesse dos usuários – descrição detalhada da qualificação, especialidade, necessidades e interesses dos usuários;
- Análise e tradução dos perfis - atribuição de descritores, palavras-chave e códigos legíveis pelo sistema, que representem os temas a serem recuperados;
- Arquivamento dos perfis - armazenamento no sistema dos perfis dos usuários, para processamento automatizado;
- Recuperação da informação realizada por computador, pelo confronto dos perfis dos usuários com a base de dados;
- Controle de qualidade - verificação realizada para teste dos resultados, a fim de identificar possíveis erros de estratégia e de linguagem;
- Expedição aos usuários - envio das listagens e ficha de avaliação, após os controles de expedição.

(NOCETTI, 1980, p.47).

O DSI é de fundamental importância para auxiliar os bibliotecários na disseminação da informação, junto a um grupo de usuários específico caracterizado como sendo um tipo de alerta, que notifica os usuários sobre a chegada dos itens (livros, periódico, série, folhetos, etc.) à biblioteca, como afirma Espírito Santo (1974, p.167) “usuário do sistema é automaticamente notificado sobre a chegada de qualquer documento pertinente ao seu perfil.”

Assim, entende-se a disseminação seletiva de informações como aquele serviço que a partir do perfil individual ou de grupo, identificado explícita ou implicitamente, encaminha periodicamente aos usuários um pacote informacional, ou permite aos usuários meios para acessá-lo, sendo o pacote informacional resultante da seleção realizada por meio de ação humana ou de um sistema automatizado, a partir da comparação dos perfis dos usuários com os recursos informacionais disponíveis.

A atividade de disseminação de informação em centros de informação e nas bibliotecas, de forma geral, cumpre um papel educativo com seus usuários medida que transferem conhecimentos e possibilitam a aquisição dos mesmos a partir de sua prática. (Moreira, 1998, p.70).

É notável a importância que tem a Disseminação Seletiva da Informação, para a promoção do bem-comum da sociedade, sendo considerada uma ponte de fornecimento informacional estruturada e adequada a cada usuário.

3.1 Evoluções do Serviço de Disseminação Seletiva da Informação: As Três Gerações

Será destacado neste capítulo as características dos elementos das três gerações da DSI e enfatizado sua evolução etapa por etapa, analisando desta maneira todo o processo de construção dos elementos de Disseminação Seletiva da Informação. Os elementos e as estruturas do processo de DSI são interferidos pelo avanço das tecnologias, mostrando através da história as três gerações do desenvolvimento da DSI.

Assim como tudo evolui na sociedade, a Disseminação Seletiva da Informação também passou por essa trajetória e fazendo com que os aspectos sócio cognitivos da humanidade se desenvolvessem e passando dessa forma a acompanhar os avanços tecnológicos e sociais, mas antes dessa trajetória o serviço de DSI era realizado de forma manual, fazendo parte assim da primeira geração de sua evolução, destacando nessa fase a relação entre o profissional e o usuário.

A segunda geração designa-se aos serviços automatizados que buscam a recuperação da informação, mediante a automação do processo de DSI.

Os serviços automatizados de disseminação seletiva de informações são estruturados de modo que sistemas façam a comparação dos recursos informacionais com os perfis dos usuários, selecionando as informações potencialmente de interesse dos usuários e as encaminhando, periodicamente, a eles. (SOUTO, 2008, p.24).

Já na terceira geração destaca-se o uso da internet como sendo um vínculo entre o usuário e a informação, tornando esse usuário autônomo quanto aos serviços de busca e podendo assim atingir a totalidade do processo de DSI.

Atualmente, a tecnologia oferece recursos que permitem a elaboração do perfil do usuário, como por exemplo, ao rastrear suas ações, a partir do uso que ele faz de determinado sistema. A Internet oferece muitas outras formas para se definir

os perfis dos usuários e estruturar os serviços de disseminação seletiva de informações. (SOUTO, 2008, p. 5).

Com o passar dos anos, observamos que houve várias mudanças no ambiente informacional, destacamos que o mesmo aconteceu com os elementos da disseminação seletiva da informação.

Os serviços de disseminação seletiva de informações possuem os seguintes elementos: recursos informacionais, perfis dos usuários, selecionador de recursos informacionais com base nos perfis dos usuários, pacote informacional, acesso às informações e retroalimentação. (SOUTO, 2008, p.18).

O quadro a seguir enfatiza as mudanças ocorridas nos elementos dos serviços de Disseminação Seletiva da Informação:

Quadro 1: Evolução dos serviços de disseminação seletiva de informações

ELEMENTOS DO SERVIÇO	GERAÇÕES DOS SERVIÇOS DE DISSEMINAÇÃO SELETIVA DE INFORMAÇÃO		
	Manual	Automatizado	Na Internet
Perfil	1-Número reduzido de usuário. 2-Valorização as entrevista de referência. 3-Representação do perfil feita por um profissional vinculado ao serviço. 4-Grande interação com o usuário.	1-Aumento do número de usuário. 2-Menor ênfase na entrevista de referência. 3-Representação do perfil feita por um profissional vinculado ao um serviço. 4-Redução da interação com o usuário	1-Aumento exponencial do número de usuários. 2-Minimização da entrevista de referência. 3- Representação do perfil feita por um profissional vinculado ao serviço; representação do perfil pelo próprio usuário (autonomia); perfil gerado automaticamente, a partir do rastreamento das ações do usuário. 4- Escassez de interação com o usuário.
Recursos Informacionais	1- Volume restrito. 2-Uso de texto completo e índices (metadados). 3-Predominância de recursos bibliográficos. 4-Conteúdo estruturado e não estruturado. 5- Predominância de recursos adquiridos pela instituição.	1-Grande volume 2-Ênfase em sistemas de representação da informação. 3-Predominância de recursos bibliográficos. 4-Conteúdo estruturado. 5-Predominância de recursos adquiridos pela instituição.	Volume exponencial. Uso de texto completo e sistemas de representação da informação. Diversidade de recursos e formatos. Conteúdo estruturado e não estruturado. Conteúdo
Selecionador de recursos informacionais	1-Seleção realizada por um profissional vinculado ao serviço, a partir da interpretação	1-Seleção automática, geralmente, por meio de lógica booleana.	1-Seleção realizada por um profissional vinculado ao serviço, por voluntários (autonomia) ou automaticamente (lógica

	humana, em relação ao contexto e necessidades do usuário		booleana, uso de <i>feeds</i> ou técnicas de personalização).
Pacote informacional	<p>1-Conteúdo: metadados, partes do documento (capa, sumário) e/ou texto completo.</p> <p>2-Formato de apresentação: referência, lista de títulos, relação de metadados ou texto completo.</p> <p>3-Periodicidade: em relação ao serviço é controlado de acordo com a política do serviço. Quanto ao usuário oferece uma periodicidade padrão.</p> <p>4-Forma de entrega: correio e /ou entrega em mãos.</p> <p>5-Estrutura do pacote informacional: padrão para todos os usuários.</p>	<p>1-Conteúdo: metadados.</p> <p>2-Formato de apresentação: referência, lista de títulos ou relação de metadados.</p> <p>3-Periodicidade: em relação ao serviço é dependentemente da atualização da base de dados e política do serviço. Quanto ao usuário oferece uma periodicidade padrão.</p> <p>4- Forma de entrega: correio e/ou entrega em mãos.</p> <p>5- Estrutura do pacote informacional: padrão para todos os usuários.</p>	<p>1-Conteúdo de metadados, partes do documento (capa, sumário) e ou texto completo.</p> <p>2-Formato de apresentação: referência, lista de título, relação de metadados, texto completo ou link para texto completo.</p> <p>3- Periodicidade: em relação ao serviço e variável, de acordo a disponibilização e atualização do recurso. Quanto ao usuário pode permitir ele definir a periodicidade que melhor lhe atende(autonomia).</p> <p>4- Forma de entrega: <i>e-mail</i>, agregador de <i>feeds</i>, áreas para inserção de conteúdo relacionado ao perfil do usuário, exibição automática da informação, na telado computador ou no <i>site</i>.</p> <p>5- Estrutura do pacote informacional: o usuário pode definir qual a estrutura quer em seu pacote informacional, como, por exemplo, os campos de metadados (autonomia) ou o sistema tem uma estrutura padrão para todos os usuários.</p>
Acesso	<p>1-Consulta, presencial, aos documentos da instituição que gerencia o serviço.</p> <p>2-Solicitação, pela instituição que gerencia o serviço, de cópias dos documentos que não integram seu acervo.</p> <p>3- Empréstimo entre bibliotecas.</p>	<p>1-Consulta, presencial, aos documentos da instituição que gerencia o serviço.</p> <p>2- Solicitação, pela instituição que gerencia o serviço, de cópias dos documentos que não integram seu acervo.</p> <p>3- Empréstimo entre bibliotecas</p>	<p>1-Consulta, presencial ou remota, aos documentos da instituição que gerencia o serviço.</p> <p>2-Solicitação, pela instituição que gerencia o serviço, de cópias dos documentos que não integram seu acervo.</p> <p>3- Empréstimo entre bibliotecas</p> <p>4- Aquisição, pelo próprio usuário, de cópias dos documentos que não fazem parte do acervo da instituição que gerencia o serviço (autonomia).</p> <p>5- Consulta remota aos documentos de acesso livre disponíveis na internet (autonomia).</p>

Retroalimentação	1-Foco: no serviço ou conteúdo 2- Periodicidade: concomitante à entrega do pacote informacional ou de acordo com a política do serviço. 3- Técnicas: questionário, formulário, estatística de consulta.	1-Foco: no serviço ou conteúdo 2- Periodicidade: concomitante à entrega do pacote informacional ou de acordo com a política do serviço. 3- Técnicas: questionário, formulário, estatística de consulta.	1-Foco: no serviço, sistema ou conteúdo. 2- Periodicidade: concomitante à entrega do pacote informacional ou de acordo com a política do serviço. 3- Técnicas: questionário, formulário, estatística de consulta, estatística de acesso, enquetes, acompanhamento da alteração dos perfis por iniciativa dos usuários – mudança da estratégia de busca, inclusão/exclusão de feeds (autonomia)
-------------------------	---	---	--

Fonte: (SOUTO, 2010, p.19-21)

É importante ressaltar que, com o aparecimento de novas gerações, não foram anuladas as gerações anteriores.

O aparecimento de uma nova geração de serviços de Disseminação Seletiva da Informação de informação não anulou a geração anterior. Primeiro, atualmente, é possível encontrar serviços caracterizados em qualquer uma das gerações. Segundo, é possível a existência e o desenvolvimento de sistemas híbridos, que contemplem duas ou as três gerações. Assim essas três gerações convivem harmoniosamente. (SOUTO, 2010, p.22)

Para oferecer maior autonomia ao usuário, é que vem acontecendo a evolução dos serviços de DSI. Partindo do princípio do serviço de DSI destacam-se os serviços manuais de DSI, que surgiram na idade moderna.

Um método de disseminação Seletiva de Informações, desenvolvido a partir da Idade Moderna, que permanece até hoje, é o uso de Colégios Invisíveis. Naquele contexto, os pesquisadores redigiam cartas aos demais membros do colégio, disseminando entre eles as novidades quanto ao tema de interesse do grupo. Atualmente, os Colégios Invisíveis se estruturaram a partir de tecnologias mais avançadas. (SOUTO, 2010, p.23).

Outras contribuições vieram das cartas iluministas, que serviam como um dos serviços de alerta, e as cartas científicas, que eram enviadas para a sociedade científica e em seguida eram feitas as impressões, logo depois as disseminavam para a comunidade, dando origem assim às primeiras revistas científicas, em que as pessoas eram notificadas quanto à chegada de novas publicações.

3.1.1 Primeira Geração: serviço manual de disseminação seletiva da informação

A disseminação seletiva da informação sempre aconteceu independente dos suportes e tecnologias existentes em cada época, mesmo nos seus primórdios sem uso de tecnologias sempre existia a preocupação em se disseminar a informação, em todas as gerações o importante é manter seus usuários atualizados com as respectivas informações obtidas nas unidades de informação como mostra Souto (2008, p.27) que a “ideia de disseminar seletivamente a informação não está, necessariamente, vinculada ao uso de computadores. Ela vem sendo desenvolvida ao longo dos anos, fazendo-se uso dos recursos tecnológicos disponíveis, sejam eles computacionais ou não.”

O serviço manual de Disseminação Seletiva da Informação é caracterizado mediante a seleção do material bibliográfico, que é executado pelo próprio usuário, que passou a utilizar fotocópias sem o auxílio do bibliotecário, onde os tornavam mais independentes e tendo maiores resultados na recuperação da informação.

As características dos elementos da primeira geração são limitadas de acordo com as fontes de informação disponíveis nas bibliotecas como exemplo os livros e periódicos, definidos por Souto (2010, p. 25):

Nos serviços manuais de disseminação Seletiva da Informação, os recursos informacionais, geralmente se limitam as fontes de informação [...] em alguns casos, quando da definição do perfil do usuário era comum uma pré-seleção de algumas fontes de seu interesse, de modo a simplificar a etapa de cruzamento dos perfis com as fontes de informação, tornando uma maior interação entre os usuários e as fontes de informação.

O conhecimento do perfil do usuário é realizado através do trabalho dos bibliotecários, com ferramentas estruturadas como a entrevista ou preenchimento de questionário pelos os usuários. Sendo que esse processo possibilita a identificação das reais necessidades informacionais desses usuários e propiciando a realização dos serviços manuais de Disseminação Seletiva da Informação, para a elaboração dos perfis dos usuários é que segundo Alves (2010) “é necessário traçar o perfil dos usuários, a partir das variáveis: vínculo com a instituição, curso, sexo, idade, e ocupação,” dando ênfase nessa trajetória à valorização para a atuação do bibliotecário como sendo o mediador entre as fontes de informação e os usuários.

O serviço manual da Disseminação Seletiva da Informação obteve sucesso, graças à atuação do bibliotecário, pois é através de suas habilidades e experiências que possibilita a realização do desenvolvimento dos perfis dos usuários e através desses perfis é que podiam identificar as necessidades e selecionar as informações que sejam relevantes ao público a que se destinava:

O sucesso dos serviços manuais de disseminação seletiva de informações dependia muito da habilidade, experiência e conhecimento do bibliotecário, para selecionar recursos informacionais com base nos perfis dos usuários. Quanto mais conhecedor das características das áreas, maior a possibilidade de ele selecionar os documentos mais potencialmente relevantes. (SOUTO; FERREIRA, 2008, p.31)

Para que isso acontecesse era preciso conhecer os perfis de cada um, esse conhecimento era adquirido através do convívio no dia a dia, que acabavam criando uma interação e facilitava o trabalho de Disseminação da Informação.

O bibliotecário só consegue realizar ou apoiar uma busca satisfatória, a partir do processo de estudo do usuário e o respectivo levantamento de perfil, pelo qual é possível detectar a necessidade informacional do usuário, [...] Nenhuma biblioteca poderá obter sucesso em satisfazer as expectativas de seus usuários sem primeiro desenvolver um inter-relacionamento com estes; no entanto, antes de conseguir esta aproximação, é necessário identificar quais são suas necessidades informacionais, quais são seus hábitos, definir claramente suas expectativas e exigências com relação aos serviços. (ALVES, et al., 2010).

A convivência com esses usuários por um lado tinha suas vantagens, pois o bibliotecário conhecia a fundo todas as áreas de interesse dos usuários, e facilitava o desenvolvimento da DSI, por outro lado as informações ficavam restritas as mãos de determinados grupos, já que eram realizadas as seleções das informações relevantes de acordo com a realidade dos mesmos, deixando de fornecer uma maior quantidade de fontes de informação para mais usuários, restringindo o serviço de DSI para poucos.

3.1.2 Segunda Geração: Serviço Automatizado de Disseminação Seletiva da Informação

Nessa geração destaca-se o uso dos computadores, que surgiram a partir da década de 50 do século passado, tendo grandes avanços tecnológicos na área da Disseminação da Informação.

A ideia de um serviço mecanizado surgiu em 1958 por Hans Peter Luhn, que disponibilizava de maneira automatizada as informações de acordo com a necessidade dos usuários e compatíveis com o perfil dos mesmos.

Como nos mostra Souto (2010, p.31) Por Luhn ter proposto o uso do computador para o desenvolvimento de um serviço até então manual, pode-se dizer que é graças a ele que a invenção da concepção dos serviços de Disseminação Seletiva da Informação automatizada, verificando que este serviço já era disponibilizado de forma manual, ou seja, Luhn reinventou o serviço de DSI, sendo agora em outro suporte denominado computador. “A difusão do computador e dos métodos eletrônicos alterou a estrutura do serviço de disseminação seletiva da informação, permitindo inclusive a prestação deste serviço de forma automática.” Eirão; Cunha, (2012, p.41).

Disseminando as informações com mais rapidez e eficiência, para um maior grupo de pessoas, o que antes ficava restrita de forma manual, na mão de poucos e impedindo que o serviço de DSI fosse desenvolvido e oferecido para grande quantidade de usuários, como confirma Souto (2010, p.32) “Até a invenção de Luhn, o serviço de Disseminação Seletiva de Informações era desenvolvido, basicamente, de forma manual o que impedia que o serviço fosse oferecido a uma grande quantidade de usuário.” A informatização facilitou o acesso e a recuperação das informações, proporcionando mudanças de paradigma na área da Ciência da Informação, evoluindo do manual para o informatizado.

A segunda geração é caracterizada pela relação aos recursos informacionais aos usuários, informação e automação da Disseminação Seletiva que proporcionou ao usuário fazer uso de mais bases de dados.

O avanço tecnológico deste final de século tem colaborado para o aprimoramento do serviço de disseminação de informação indo de encontro a soluções para esse tipo de problema. Surgiram novos sistemas em computação e o avanço na tecnologia de redes facilitou o acesso e divulgação de diversas bases de dados. (MOREIRA, 1998, p. 70)

E quanto ao uso das tecnologias da época, que ainda não permitiam que o usuário interagisse diretamente com o sistema, era preciso um contato próximo

entre indexadores, pesquisadores e usuários, tendo a atuação direta do bibliotecário com o selecionador na elaboração do perfil do usuário como descreve Souto (2010, p.33), “O selecionador de recursos informacionais com base nos perfis dos usuários consistia em um programa de busca, que fazia o cruzamento do conteúdo das bases de dados com arquivo dos usuários, e não mais era feito pelo bibliotecário.” O cruzamento era realizado por meio da lógica Booleana que facilitava a busca dos serviços de Disseminação Seletiva da Informação.

O acesso dos usuários às informações era realizado a partir de solicitação de cópias dos documentos, sendo por meio de preenchimento de formulário ou cartões, podendo ser devolvidos à biblioteca via correios ou pessoalmente, a partir daí o trabalho seria realizado na unidade de informação, onde se providenciava cópias dos documentos existentes na instituição e em seguida o disponibilizavam para os usuários, caso não possuíssem, tentavam obter por meio do intercambio, geralmente esses documentos eram passados para os usuários na forma impressa ou usava-se microforma.

A retroalimentação era realizada por meio dos pacotes bibliográficos, pessoalmente, a automação dos serviços de Disseminação Seletiva da Informação, que permitiu:

O aumento da quantidade das fontes de informação a serem monitoradas; agilização do processo de informações ao fazer a comparação dos perfis dos usuários com os diversos metadados dos registros (título, autor, assunto, resumo); economia do tempo dos bibliotecários, ao realizar, automaticamente, o cruzamento dos perfis do usuário com as bases de dados, permitindo-lhe dedicar maior atenção a outros elementos do processo; aumento da escala de usuário do serviço. (SOUTO, 2010, p.35).

3.1.3 Terceira Geração: O Serviço de Disseminação da Informação através da internet

A terceira geração dar-se-á pela disponibilidade dos serviços de Disseminação da Informação através da internet, que proporciona de maneira dinâmica o acesso às informações. Com o grande número de fontes de informação disponíveis aumentou a motivação para o desenvolvimento dos serviços de DSI, com isso surgiu a necessidade de acesso rápido e diário as informações, a internet possibilita o acesso aos serviços de maneira estruturada que agiliza o processo de busca, independentemente do suporte em que ela esteja disponível, o importante é

que cada vez mais as fontes de informação estão sendo aprimoradas no meio eletrônico.

As fontes de informação em meio eletrônico também evoluíram de um modelo, físico ou não (CD-ROMs, disquetes), para um acesso, direto e ágil, ao conteúdo completo, devido à unificação entre busca e obtenção do documento através de diferentes fontes tal como a possibilidade de consulta ao artigo na íntegra, imediatamente após sua publicação, sem ter que esperar meses para que o exemplar chegue à biblioteca. (MOREIRA, 1998, p.2).

Segundo Souto (2010, p.37), “[...] a internet, a partir de sua própria infraestrutura, acessível mundialmente, oferece a possibilidade de se estruturar serviços visando a obter uma maior agilidade e com foco na autonomia do usuário.” Fator que favorece o desenvolvimento do serviço de DSI é dada graças ao grande volume de informação e ao valor que tem para sociedade e que estão incorporados à internet, vem mudando a forma de como os serviços de DSI estão sendo implementados em que se tem destaque que:

Os recursos informacionais estão disponíveis em diferentes formatos; uso de novos recursos de informação (sites, blogs, fóruns temáticos); a incorporação de recursos tecnológicos que permitem a interação síncrona e assíncrona com os usuários, dispersos geograficamente; autonomia do usuário, como, por exemplo, para definir seu perfil e atualizá-lo; possibilidade de se fazer a comparação dos perfis dos usuários com os recursos informacionais a partir do texto completo em suporte digital e não mais por meio de sua representação; democratização da ação de disseminar, permitindo que os próprios usuários atuem de forma voluntária disseminando a informações de forma seletiva; possibilidade de uso de diferentes software e tecnologias para a comparação dos perfis dos usuários com os recursos informacionais; uso de diferentes tecnologias para entrega do pacote informacional (e-mail, RSS, áreas pessoais de acesso à internet, quiosque); facilidade para envio do texto completo em formato digital; uso de diferentes recursos para retroalimentação (enquete, e-mail, formulário/questionário automatizado). (SOUTO, 2010, p.38)

Nessa trajetória recebe destaque o termo personalização, como sendo um dos recursos para o desenvolvimento dos serviços de DSI, para Souto (2010, p.38) esse termo é exemplificado como “à customização de um software, à identificação de dados pessoais (nome, endereço, etc.), à exibição de página na web (a partir das características ou preferências dos usuários) ou a recomendação de conteúdo a partir dos perfis de usuários.”

A personalização é conceituada como sendo três linhas, em que as definições são apresentadas, tornando assim grupos, o primeiro grupo é definido

como sendo o voltado para a caracterização dos usuários, o segundo como sendo o grupo focalizado no conteúdo, já o terceiro é o que procura mesclar as características dos usuários e as informações disponíveis no sistema.

3.2 O Bibliotecário de Referência e a Disseminação Seletiva da Informação

O Bibliotecário de referência, conhecido também como mediador da informação, vem atuando de maneira significativa na formação intelectual dos usuários das unidades de informação no caso estudado da biblioteca.

Como retrata Oliveira (2005, p.14) “Bibliotecas e bibliotecários sempre tiveram uma missão: selecionar, coletar, armazenar e disseminar os suportes do conhecimento e informação de todos os tipos (livros, som, mapas, periódicos, etc.)”, é necessário destacar a importância desse profissional para a vida ativa da biblioteca e que a sua ausência neste espaço provoca invisibilidade desse centro informacional assim como a dos recursos, cabendo a eles as responsabilidades por toda estrutura informacional.

Faz-se necessária a presença de um Bibliotecário dentro da instituição, pois ele será o intermediário entre a informação e o usuário. Graças ao seu trabalho a biblioteca poderá ser o diferencial, pois através de suas ações e de seu comprometimento profissional a biblioteca deverá estar preparada para atender às necessidades do usuário. (BITENCOURT, 2004, p.24)

Tendo missões e assumindo responsabilidades, dentro de uma unidade de informação, o bibliotecário, vem inovando na área em que atua.

Serão os responsáveis em agrupar informações de forma acessível aos usuários, desenvolvendo e utilizando terminologias e formatos padronizados para que informações similares sejam assim identificadas sempre que aparecerem. A cargo deles, também estariam as instruções de acesso e a criação de referências cruzadas, com auxílio de tecnologia, que possibilitassem acesso rápido e efetivo à informação. (MOREIRA, 1998, p. 94).

Ninguém melhor para falar do bibliotecário de referência do José Ortega y Gasset (2006, p.11) quando afirma que “as carreiras ou profissões são tipos de atividade humana de que, pelo visto, a sociedade necessita. E uma delas, há cerca de dois séculos é o bibliotecário”. O Profissional responsável pelo tratamento e disseminação da informação, para Fonseca (2007, p.91) é ele “a pessoa que exerce

uma atividade em biblioteca”. O mesmo ainda faz em sua obra a tradução da palavra bibliotecária em diversos idiomas, “o substantivo bibliotecário (em alemão *bibliothekar*, em Frances *bibliothécaire*, em inglês *librarian*, igual ao vernáculo em espanhol e italiano) vem do latim *bibliothecarius*” (FONSECA, 2007, p.91).

É essencial destacar a importância da interação que tem que haver entre bibliotecário e usuário em contribuição para melhor desenvolvimento das atividades na biblioteca.

As relações psicológicas entre usuário e bibliotecários são complexas e influenciadas por variáveis de cada um deles, além de estarem sujeitas às influências do ambiente. O comportamento do usuário tem alguma influência no do bibliotecário e vice-versa, podendo conduzir a um relacionamento muitas vezes não positivo para ambos. (WITTER, 1986, p.1).

Esse profissional atua sempre visando à satisfação das necessidades dos usuários assim como também favorecer os objetivos de leitura, pesquisa, estudo, lazer e cultura dos mesmos. Tendo o bibliotecário que auxiliar o usuário nas buscas de dados, instruir, orientar de modo geral os que precisam fazer uso dos recursos informacionais da biblioteca, e não tem conhecimento de como utilizar, entre outras funções é ele um dos principais responsáveis pelo treinamento do usuário, visando instruir quanto ao uso do acervo, dos serviços prestados, uso do catálogo e das bases de dados disponíveis na biblioteca.

Para Oliveira (1986) “o treinamento de usuários é a primeira e fundamental atividade de ligação entre a biblioteca e seus leitores, informando-os sobre sua forma de organização e vocabulário comumente utilizado”, destacando que é através do treinamento realizado por parte do bibliotecário que além de informar os usuários sobre todo o funcionamento e sobre todos os produtos e serviços prestados pela biblioteca e de como utilizá-los, também é onde esse profissional atua como forma de conhecer as necessidades dos usuários para posterior disseminação da informação .

Cabe ao bibliotecário a orientação e treinamento dos usuários, conceitos estes que, na era eletrônica, podem, eventualmente, fundir-se. O treinamento de usuários é uma atribuição do bibliotecário que, denominava-se, anteriormente, “treinamento em recursos bibliográficos”, modificando-se com a evolução para o meio eletrônico, para treinamento em recursos *online*, especialmente na busca e recuperação de informação. Este tipo de treinamento deverá ser voltado para as necessidades dos usuários, visando a sua capacitação. (RODRIGUES; CRESPO, 2006, p. 3-4)

Tendo as tecnologias aliadas ao processo de evolução dos trabalhos biblioteconômicos. O avanço das tecnologias da informação têm colaborado para o desenvolvimento dos serviços de disseminação seletiva de informações, alertam os usuários, de forma corrente, e desta maneira deixam-lhes informados sobre as informações de seu interesse. Para Rodrigues; Crespo, (2006, p.12) “Este profissional deve estar capacitado a atuar com fontes de informação de qualquer tipo, em qualquer suporte, selecionando-as e adequando-as de acordo com as necessidades do seu usuário.”

O bibliotecário exerce além de tudo a disseminação da informação, visando manter seus usuários atualizados quanto à chegada de novas aquisições de periódicos à biblioteca.

É importante ter uma postura proativa e colaborar com o usuário, auxiliando-o a estabelecer seu perfil de interesse, que, no caso, corresponde à seleção das categorias, subcategorias e títulos de periódicos que podem estar relacionados com a necessidade de informação. Para isso, a sugestão é que o profissional da informação estude profundamente as categorias e subcategorias e desenvolva uma descrição das características de cada título de periódico. (SOUTO, 2006)

Disseminar a informação para formar, assim o bibliotecário ganha o título de educador, “os profissionais da informação são, os agentes educadores e facilitadores do processo de acesso e disseminação da informação.” (FRÖHLICH 1989, p. 308) tendo como missão facilitar e fazer o diálogo entre a informação e o usuário que deseja obtê-la. Mas para poder exercer o papel de mediador da informação, Sanches (2002 apud Oliveira, 2005 p. 31) afirma que o bibliotecário precisa conhecer as áreas de estudo e linhas de pesquisa na instituição, conhecer os recursos de informação disponíveis na forma convencional e virtual, além de estar em dia com as notícias científicas mais relevantes ou em desenvolvimento em cada área. Como descreve Rodrigues; Crespo (2006, p.4):

Espera-se, do profissional da informação, uma postura efetiva frente aos recursos decorrentes do acesso livre à publicação científica. A disseminação da informação científica está sendo democratizada, quebrando barreiras de acesso e alterando o modelo tradicional de publicação, que exigia, anteriormente, trâmites burocráticos, desde a sua publicação, até o usuário final.

A mesma autora enfatiza que “Frente a todas essas novas fontes eletrônicas, expandem-se as funções do bibliotecário. Redefine-se seu papel, transcendendo sua atuação de mero intermediário entre usuário e Informação” Rodrigues; Crespo (2006, p.11).

O Bibliotecário é, portanto, o responsável pela intermediação entre o usuário informacional e a informação, tendo como aliado às tecnologias, facilitadoras do desenvolvimento de seu trabalho, que é promover a satisfação dos usuários. Sendo eles os responsáveis pelo exercício de atividades inerentes a satisfação dos seus usuários e prover cada vez mais o acesso de maneira simplificada destes às informações. Para isso é preciso que este profissional organize as informações que serão futuramente disseminadas, “Entretanto, deve ficar claro que cabe ao profissional em biblioteconomia a compilação, de maneira a organizar este material, tornando-o adequado para o acesso do usuário”. Rodrigues; Crespo, (2006, p.12) o mesmo autor ainda ressalta que: “Este profissional deve estar capacitado a atuar com fontes de informação de qualquer tipo, em qualquer suporte, selecionando-as e adequando-as de acordo com as necessidades do seu usuário”. Até então, o bibliotecário assumia a função de “guardião da informação”.

A partir da década de 90, com o surgimento da Web e as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), e a posterior disseminação de seu uso, fez-se necessária de acordo com esta nova exigência, de maneira a não perder espaços e conquistar novos, atuando como agente de mudança e provedor da informação.

4 O PLANEJAMENTO DO SERVIÇO DE DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO

Planejamento é definido como sendo um processo contínuo, permanente e dinâmico, que visa a fixação de objetivos, com etapas a serem cumpridas e assim atingir os seus respectivos interesses. Alguns autores fazem a análise de que o planejamento é o ponto de partida para alcançar os objetivos propostos, assim Lacombe; Heilborn (2003, p.161) afirma que: Planejamento não se refere a decisões futuras, pois isto não existe; decisões são sempre tomadas no presente. Ele é executado no presente: seus resultados é que se projetam no futuro. Todo plano requer um prazo para sua implantação. Se não planejarmos no presente, não teremos condições de implantarmos o que desejamos no futuro.

Também é importante destacarmos a maneira que ocorre o desenvolvimento do planejamento, como retrata Lacombe; Heilborn (2003, p.162)

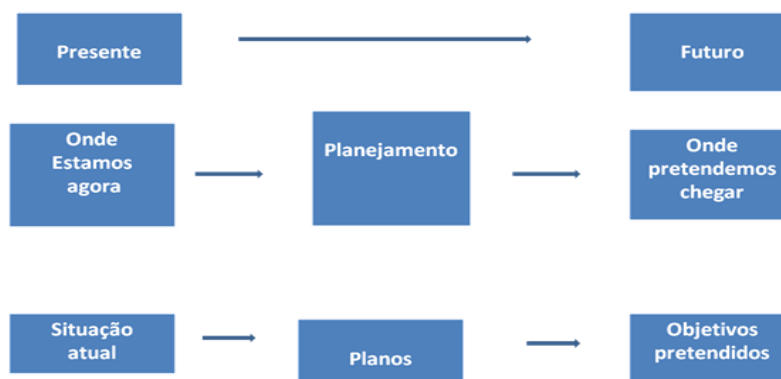
Pode ser visto como (a) a determinação da direção a ser seguida para se alcançar um resultado desejado ou como (b) a determinação consciente de cursos de ação, isto é, dos rumos. Ele engloba decisões, com base em objetivos, em fatos e na estimativa do que ocorreria em cada alternativa. Planejar é, portanto, decidir antecipadamente o que fazer, de que maneira fazer, quando fazer e quem deve fazer.

De maneira simplificada Montana; Charnov (2003, p.117) transcreve que o “Planejamento envolve (1) escolher um destino, (2) avaliar rotas alternativas e (3) determinar o curso específico para alcançar o destino escolhido”.

Sendo o planejamento a função determinadora de ações futuras, a fim de alcançar os objetivos de maneira eficiente e eficaz, ou seja, se pressupõe e determina o que irá ocorrer futuramente. “O papel do planejamento é substituir a ação reativa diante dos eventos passados por uma ação proativa e antecipatória em relação aos eventos futuros”. (CHIAVENATO, 2010, p.138).

Extraída do mesmo autor anteriormente citado, apresenta-se a seguir a figura que demonstra o sentido das premissas básicas do planejamento:

Figura 5: As premissas básicas do planejamento



Fonte: Chiavenato (2010)

Esses conceitos não são diferenciados no planejamento da Disseminação Seletiva da Informação, pois para a implantação desses serviços em uma unidade de informação é necessário planejar, mesmo com avanço da tecnologia que possibilitou a execução das etapas do processo de desenvolvimento da DSI, com maior rapidez e facilidade.

[...] Apesar dos avanços tecnológicos, do aumento crescente da quantidade de informação e do valor que a informação passou a ter na sociedade atual, o planejamento de serviços e sistemas de informação ainda é realizado com foco nas funcionalidades e recursos oferecidos e não a partir da compreensão das necessidades dos usuários e contexto de uso da informação. (SOUTO, 2008, p.6)

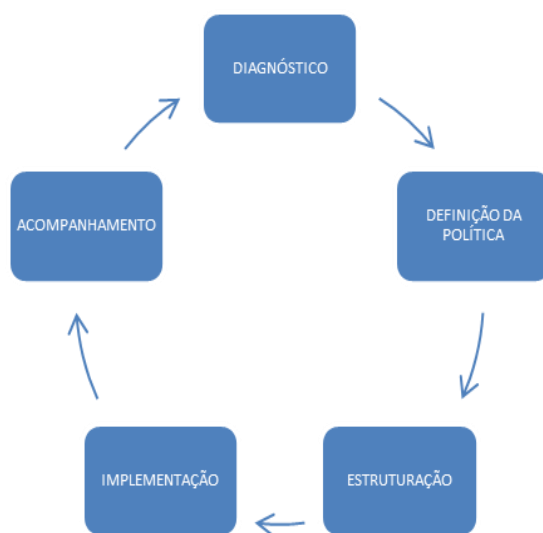
O mesmo autor destaca que houve um melhoramento na disponibilização da DSI, passando a ser oferecidos em larga escala ao maior número possível de usuários de acordo com a categoria de cada um.

Uma vez que, principalmente a partir da Internet, os serviços de disseminação seletiva de informações podem ser oferecidos em larga escala, é importante que seu planejamento contemple a possibilidade de segmentar as categorias de usuários, de modo a identificar para cada grupo a forma mais adequada de realizar a interação e definir qual nível de mediação será ofertado. (SOUTO, 2008, p. 8).

O planejamento é etapa que possibilita os “[...] Melhores caminhos (estratégias) para atingir os melhores resultados a curto e longo prazo” (LUCAS; SOUZA, 2007). É através do planejamento que se compreende as etapas e procedimentos a serem realizados, como destaca Souto (2010, p.91) “o planejamento de um serviço de disseminação seletiva da informação compreende 5

etapas: diagnóstico, definição da política, estruturação, implementação e acompanhamento” observa-se que o processo de planejamento é também de forma cíclica, pois é realizado um acompanhamento ou seja uma avaliação periódica, sendo necessário revisar ou até mesmo refazer o diagnóstico, para que possa impactar os demais etapas. Para Campello, (2009, p.35) “a avaliação do processo é o momento de rever não apenas o produto final mas principalmente a trajetória percorrido”. Baseando-se em Souto (2010) foi elaborado uma figura, que representa as etapas do planejamento de um serviço de disseminação seletiva da informação.

Figura 6: Etapas do planejamento do serviço de disseminação seletiva da informação.



Fonte: Souto (2010)

As etapas do planejamento da Disseminação Seletiva da Informação, como já observamos, são estruturadas de forma cíclica, havendo sempre a necessidade de, periodicamente ser revisado ou até mesmo refeito todo esse processo, passando mais uma vez, etapa por etapa.

- Diagnóstico - é a etapa inicial do planejamento do serviço de disseminação seletiva da informação, onde é realizada a análise do ambiente, e desta maneira poder identificar todos os detalhes do processo de disseminação seletiva da informação.

A etapa de diagnóstico no planejamento dos serviços de disseminação seletiva da informação objetiva sempre:

Identificar quais são as categorias de usuário; Estimar a quantidade de potenciais usuários; mapear recursos informacionais já utilizados;

mapear novos potenciais recursos informacionais; identificar macro temas/necessidades comuns aos usuários; identificar serviços de disseminação seletiva de informações já existentes; identificar como os potenciais usuários realizam o processo de busca de informação; mapear barreiras e dificuldades relacionadas ao processo de busca de informação, por parte dos potenciais usuários; identificar produtos e serviços de informação existentes. (SOUTO, 2010, p.92).

Para que essa etapa aconteça é necessário explorar através de observação de documentos pesquisados, e através da coleta de informações originais, por meio de entrevista com amostra dos usuários. Portanto o diagnóstico, é a etapa que busca respectivamente, identificar, diferenciar, interagir, personalizar, no planejamento do serviço de disseminação da informação. A tabela a seguir demonstra exemplos dos objetivos que se tem no diagnóstico, do planejamento de um serviço de disseminação seletiva de informação.

Quadro 2: Exemplos dos objetivos do diagnostico no planejamento do serviço de DSI.

<p style="text-align: center;">IDENTIFICAR</p> <p>Exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quais as categorias de usuários? • Qual estimativa de usuários por categoria? • Onde se localizam fisicamente- Há usuários que fazem uso dos serviços de informação que se localizam em diferentes prédios, cidades, estados ou países? • No caso de empresas, há relação entre as categorias de usuários e nível de atividade (operacional, tático, estratégico)?
<p style="text-align: center;">DIFERENCIAR</p> <p>Exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quais as categorias de usuários que correspondem ao público-alvo dos serviços de informação? • Quais as categorias de usuários que executam atividades de maior complexibilidade? • Quais as categorias de usuários que trazem maior lucro/benefícios para a instituição? • Quais categorias de usuários que tem maior valor para a instituição?
<p style="text-align: center;">INTERAGIR</p> <p>Exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quais as necessidades de informação? • Já utiliza serviços de disseminação seletiva de informações? Se sim, quais? • Quais as fontes de informação com que o usuário mais se identifica? • Qual a periodicidade do serviço seria mais adequada para atender à necessidade de informação? • Qual o objetivo ao fazer uso do serviço?
<p style="text-align: center;">PERSONALIZAR</p> <p>Exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quais métodos de disseminação seletiva de informações serão usados para cada categoria de usuários? • Qual nível de mediação será adotado para cada categoria de usuário? • As fontes de informação serão diferenciadas? Se sim, por categorias de usuários ou por indivíduos? • Para qual categoria de usuários haverá mediação presencial e/ou remota? • A periodicidade será comum a todos os métodos e a todas as categorias de usuários?

Fonte: (SOUTO, 2005)

Vale ressaltar que o cumprimento dessas etapas do planejamento do DSI tem que sempre estar voltado para a satisfação do usuário, e todo o processo visa as suas necessidades. “O planejamento correto do serviço de DSI, aliado com um sistema de informação capaz de ser preciso na recuperação das informações é fator importante para o sucesso do serviço de DSI.” Eirão (2011, p.34), sendo este resultado alcançado, quando o DSI consegue, facilitar as pesquisas, permitindo ao usuário obter um produto personalizado, em menor tempo. A seguir trataremos das definições que a política do DSI tem a estabelecer.

4.1 Definições da Política

A Definição da política oficializa a criação do serviço de disseminação seletiva de informação na gestão da instituição, ou seja, na biblioteca, como ressaltava Souto (2010, p.95) “a política de planejamento dos serviços de disseminação seletiva de informação é um instrumento formal, que oficializa, perante a gestão da instituição, a criação dos serviços de disseminação seletiva da informação”, e assim possibilita o seu desenvolvimento de maneira eficiente e com abrangência ao maior número de usuários, sendo, a partir do planejamento, juntamente com as informações adquiridas no diagnóstico, que auxiliam na execução das novas etapas no processo, de acordo com os dados coletados no diagnóstico.

Em uma mesma política pode-se abranger diferentes usuários, com perfil diversificado e em diversos métodos de serviço de DSI.

É importante frisar que toda restrição de acesso às informações ocorrida no desenvolver do serviço de DSI, esteja estruturada na política e nos padrões de segurança da informação.

A política de gestão do serviço de DSI, como nos afirma Souto, (2010, p.95) “precisa especificar o objetivo, o público-alvo, a periodicidade, os mecanismos de retroalimentação, as características do serviço e estratégia para a implementação.” O mesmo autor ainda ressaltava as características de um serviço de Disseminação Seletiva da Informação, que é realizado mediante a análise de diferentes categorias, em que o autor destaca a forma que o serviço possa ser observado, baseando-se em Souto, (2010), conheceremos as características de acordo com cada categoria:

Quanto à função da DSI pode ser:

- Educativa/formativa: buscando manter o usuário atualizado sobre temas de seu/sua interesse/necessidade, e desta maneira contribuindo com o processo de pesquisa, formação profissional e/ou educação continuada.
- Estratégico: busca manter a atualização do usuário de acordo com os temas de seu/sua interesse/necessidade, e fornece informações que auxiliam na tomada de decisão ou no desenvolvimento de produtos e serviços.
- - Informativo: busca manter o usuário atualizado de acordo com os temas de seu/sua interesse/necessidade, informando sobre eventos, lazer, acontecimentos e informações cotidianas e não científicas.
- Comercial: busca manter o usuário atualizado sobre as oportunidades de mercado, promoções e lançamento de produtos de seu/sua interesse/necessidade, informando sobre os produtos e condições de acordo com o perfil de interesse de cada usuário.

Quanto ao ambiente pode ser:

Institucional: corresponde ao serviço oferecido às pessoas ligadas de alguma forma à instituição ou órgão em que possua vínculo.

- Público: é o serviço oferecido a qualquer pessoa que deseje utilizá-lo.

Quanto à operacionalização do serviço de DSI:

- Manual: as etapas são realizadas de maneira manual, por quem as gerencia.
- Automatizada: as etapas são realizadas por sistemas de gerenciamento dos serviços.
- Híbrido: As etapas são realizadas por indivíduos e por sistemas.

Quanto ao nível de mediação pode ser:

- Organizador, que se dá pela interação prévia com o público potencial, que é identificado pelas suas necessidades informacionais, passando assim a existir um sistema que possibilita com que o próprio usuário defina o seu

perfil, passando assim a receber periodicamente, informações relevantes aos seus interesses e necessidades.

- Localizador: identifica de maneira específica a necessidade e os objetivos dos usuários, a partir de uma rápida interação.
- Identificador: A uma interação entre o bibliotecário e o usuário, de uma única vez onde ele procura entender as necessidades dos usuários e assim definir os respectivos perfis, normalmente é realizado através de entrevista.
- Conselheiro: nesta etapa o bibliotecário torna-se conselheiro, logo após a identificação dos perfis de forma interativa, buscando entender as necessidades e os interesses dos usuários, e assim poder ajudá-los, através da disseminação.
- Orientador: o bibliotecário intervém no processo de construção do conhecimento, tendo uma constante interação através do diálogo entre ele e o usuário. O bibliotecário define o problema e explora os serviços/sistemas visando atender as necessidades dos usuários.

Quanto ao uso do serviço:

- Solicitado: É aquele em que o usuário, faz o pedido a biblioteca para uso dos serviços, e que estabelece o seu perfil mediante o fornecimento de dados para o sistema, ou seja, essa etapa compreende o interesse por parte do usuário.
- Recomendado: é aquele que é ofertado ao usuário, sem ter havido solicitação por parte do deles.

Quanto à elaboração do perfil do usuário:

- Seleção: em que o usuário adapta seu perfil ao sistema, pois é onde ele seleciona as opções que se enquadram aos seus interesses e necessidades.
- Expressão: A elaboração do perfil é também realizada através da expressão, em que o sistema adapta seus usuários, tendo a liberdade e autonomia para demonstrar os seus interesses ou suas necessidades.

- Interferência: podem ser também elaborados de acordo com a interferência do sistema, ou seja, o sistema rastreia as ações do usuário, determinando assim as características dos mesmos.
- Estratégia de busca: e por último, a elaboração do perfil de usuário pode ser por estratégia de busca, onde o perfil é definido de acordo com a busca do usuário, passando a ser representado a partir do acesso ao sistema.

Quanto à abrangência dos perfis,

- Individual: é definido de acordo com o interesse e necessidades de cada um.
- Grupo: nesta etapa os perfis são desenvolvidos a partir das necessidades de determinados grupo, ou seja, busca atender os interesses do grupo, como por exemplo: alunos, professores, pesquisadores, etc.
- Comunitário: são gerados a partir de interesses e necessidades de indivíduos que pertencem a uma comunidade, exemplos medicina, direito e enfermagem.
- Temático: os perfis são gerados a partir de um interesse em comum, ou seja de acordo com os mesmos assuntos ou tema desejado.

Quanto à natureza do conteúdo:

- Científico/ tecnológico, possui informação relacionada à ciência e tecnologia. Governamental ou de interesse público disseminação correspondente à esfera pública.
- Legislativo: ou seja, a disseminação da informação, é realizada acerca da legislação.
- Geral: é a disseminação de informação no dia a dia possibilitado atender as necessidades e interesses de todos.
- Híbrido: é a contemplação de mais de um tipo de informação, sendo disseminados conteúdos que abrange diversas categorias.

Quanto aos recursos informacionais monitorado:

- Padronizado: Os recursos são destinados da mesma maneira a todos os usuários, sendo previamente selecionado pelo responsável por esses recursos.
- Individualizado: Os perfis são identificados de acordo com cada tipo de usuário, e assim definir os recursos informacionais, para cada um.
- Híbrido: é composto por um conjunto de recursos informacionais, destinados a todos os usuários de maneira a ser acrescentado de acordo com a necessidade particular de algum usuário.

Quanto à coleta de informações:

- Centralizado: A coleta do serviço de informação é realizada em uma única fonte.
- Distribuído: A coleta serviço de informação é realizado em diversas fontes.

Quanto à seleção da informação:

- Seleção Humana: é realizada a seleção da informação, por uma pessoa que adequa a informação de acordo com o perfil do usuário.
- Seleção Tecnológica: O exame e seleção da informação é realizado por um sistema, de acordo com o perfil do usuário.
- Híbrido: é feito análise e a seleção previamente pelo sistema, e as informações em seguida enviá-las para seus usuários.

Quanto à análise da informação:

- Neutro: é realizada a disseminação da informação, sem ao menos comentá-la;
- Comentado: é realizada a disseminação da informação, tendo uma análise dos comentários.

Quanto ao método:

- Boletim informacional: Trata-se de pacotes informacionais que podem conter informações destinadas aos recursos informacionais.

- **Sumário Corrente:** O sumário corrente é geralmente de periódicos que são enviados aos usuários, mediante solicitação por partes dos mesmos, também podendo ser realizado pelo bibliotecário, assim que ele achar necessário.
- **Bibliografias:** As bibliografias são elaboradas a partir de novos documentos, relacionados a cada área específica da comunidade acadêmica e aos demais grupos de usuários.
- **Clipping:** Os pacotes informacionais são estruturados, possuindo informações constatadas em periódicos, podendo ser relacionadas a grupos de usuário ou ao usuário individual.
- **Notificação/Alerta:** Pacotes informacionais estruturados, com referência bibliográfica, destinadas aos usuários que possuem interesse. Com o advento internet houve uma maior facilidade na prestação do serviço, destacando que o serviço de alerta e notificação, foram um dos que passaram a usufruir desta inovação, e assim passou a fornecer aos usuários os pacotes informacionais com maior precisão, contendo as referências bibliográficas, resumos e até mesmo o link de acesso ao texto completo dos documentos contendo todos os elementos para a elaboração da referência, mas representados em ordem estruturada, (autor, título, fonte, resumo).
- **Periódicos de indexação e resumo:** São pacotes informacionais também estruturados, possuindo referência bibliográfica e resumos, tornando-se diferente do serviço de alerta/ notificação, quanto a possibilidade de disseminar uma maior quantidade de documentos, a determinados grupos e comunidades científica
- **Lista de discussão temática:** É o pacote informacional ou a própria informação, que é enviada aos usuários através de e-mail, sendo que estes usuários compõem um determinado grupo de discussão, Interessados nos mesmo tema.
- **RSS:** Os pacotes informacionais são enviados para um software chamado agregador, Onde os usuários recebem pacotes originais de diversos recursos informacionais, e logo depois o usuário pode acessar esse agregador e obter todos os pacotes em um único local.
- **Site temático:** os pacotes informacionais não são enviados aos usuários, ou seja, o bibliotecário cria um site que é atualizado, periodicamente, de

acordo com grupo específico ou usuários específicos. Sendo também utilizado de outra maneira, a qual os usuários possuem áreas na internet e o bibliotecário as atualiza.

Quadro 3: Exemplo de política de gestão do DSI.

Serviço de disseminação seletiva de informação da Companhia Brasileira Exploração Mineral	
Objetivo	Colaborar com o processo de tomada de decisão mediante a disseminação, individualizada, de informação contextualizada, segundo a área de atuação dos usuários.
Público - alvo	Gerentes, Gerentes Gerais, Gerentes Executivos e Diretores.
Periodicidade	Diário e semanal
Retroalimentação	Mensalmente será encaminhado um formulário para avaliação da pertinência dos pacotes informacionais. Bimestralmente será realizada uma entrevista para atualização/revisão dos perfis.
Característica do serviço	
Função	Estratégico: trata-se de um serviço que busca manter o usuário atualizado sobre temas de seu/sua interesse/necessidade, fornecendo informações para a tomada de decisão ou desenvolvimento de produtos e serviços, alinhadas às estratégias da empresa.
Ambiente	Institucional: o serviço é oferecido somente a indivíduos vinculados à instituição ou a órgão que o gerencia.
Operacionalização do serviço	Híbrido: A identificação do perfil de interesse se dará de forma individualizada e manual. Após a entrevista com os usuários os gestores do serviço farão a inserção dos perfis dos usuários no sistema. A seleção de informação será composta por duas etapas que se complementarão. Inicialmente serão criados perfis de RSS em bases de dados e sites pré-selecionados, direcionados para um agregador específico de acesso exclusivo pelos gestores do serviço. Posteriormente, uma equipe de especialistas, tendo por base os perfis dos usuários, fará a seleção das informações mais relevantes e pertinentes e acrescentará os comentários. Todas as demais etapas e elementos do serviço serão automatizados.
Nível de Mediação	Nível 4- Conselheiro O mediador assume a condição de conselheiro e após a identificação do perfil do usuário de forma interativa, busca por meio do entendimento da necessidade e/ou do interesse identificar não apenas as fontes potencialmente relevantes, mas também indicar uma sequência de seu uso ordenando-as por grau de relevância- ou agregar algum valor- comentando o conteúdo dos documentos disseminados, indicando relações semânticas entre eles, etc.
Uso do serviço	Solicitado: O usuário manifesta seu desejo de fazer uso do serviço ao estabelecer, conscientemente, seu perfil, por meio do preenchimento prévio do “formulário de levantamento do perfil do usuário”, de modo a explicitar seus interesses e/ou necessidades.
Elaboração do perfil do usuário	De expressão: o sistema se adapta ao usuário, pois ele tem liberdade e autonomia para expressar seus interesses e/ou necessidades ao preencher o Formulário de levantamento do perfil do usuário.
Abrangência dos perfis	Individual: os perfis são individualizados de acordo com os interesses e necessidades de cada usuário.
Natureza do conteúdo	- Híbrido: Científico/tecnológico: divulga informação científica ou tecnológica. Legislativo: divulga informações legislativas. Geral: divulga informações cotidianas veiculadas em periódicos não científicos.

Recursos informacionais monitorados	<p>Híbridos: há um conjunto de recursos informacionais, predefinidos comuns a todos os usuários. Porém, após a identificação dos perfis dos usuários, fontes específicas poderão ser acrescentada para atender às particularidades do contexto de cada usuário. Serão monitoradas as seguintes fontes para todos os usuários.</p> <p>- Site: International Mineralogical Association. Mindat.org. Rede Nacional de estudos geocronológicos, geodinâmicos e Ambientais.</p> <p>- Bases de dados: GeoRef. Scopus.</p> <p>Periódicos especializados: Veja Isto é Folha de São Paulo O Globo Times. The New York Times. Le Monde Carta Capital Valor Econômico. A pós a entrevista individual poderão ser acrescentadas novas fontes, considerando a natureza da área de atividade de cada usuário.</p>
Coleta de Informações	Distribuído: o serviço coleta informações em diferentes bases de dados relacionadas à exploração mineral, sites do governo e periódicos especializados e gerais de grande circulação.
Seleção da informação	Híbrido: o sistema seleciona, previamente, alguns documentos e, posteriormente, antes de enviar aos usuários, especialistas realizam uma segunda seleção.
Análise da informação	Comentado: ao disseminar a informação, faz-se uma análise acrescida dos comentários dos especialistas.
Método	Site temático: Os pacotes informacionais não serão enviados aos usuários. Cada usuário possuirá uma área na intranet, com login e senha. Diariamente o ambiente será atualizado, cabendo aos usuários, acessá-lo para verificar quais informações foram disponibilizadas e direcionadas a eles.

Fonte: Souto, (2010)

- **Estruturação**- esta etapa é estruturada como a que identifica o fluxo ocorrido no processo da preparação de ferramentas de apoio, ou seja, instrumentos técnicos e gerenciais, sendo distribuídas as tarefas e responsabilidade, para as equipes desenvolverem os sistemas. Na estruturação são relevantes as informações e os dados identificados no diagnóstico. O processo de estruturação do desenvolvimento da disseminação seletiva de informações é percebido nos seguintes processos: Regionalização, categorização, normalização, rotinização,

ritualização, implementação, acompanhamento, Souto, (2010, p.106), detalha todos esses processos:

Regionalização: processo pelo qual o profissional da informação busca conhecer o contexto do usuário. É fundamental identificar os ambientes e/ou grupos sociais nos quais os usuários estão inserido, bem como sua área de atuação. Categorização: após o processo de regionalização é fundamental que se estabeleça a categorização de suas necessidades: quais são os usuários? Qual sua linguagem? Qual seu nível de cultura/conhecimento? Qual a finalidade da informação desejada? A informação é para uso próprio ou de terceiros? Normalização: Trata-se da representação da linguagem e das necessidades do usuário para linguagem do sistema, da definição do suporte do pacote informacional, e ainda, da padronização dos campos que o usuário tem interesse de receber nos pacotes informacionais. Rotinização: refere-se ao estabelecimento de rotinas para o cruzamento do perfil do usuário com os recursos informacionais. Relaciona-se também à definição da periodicidade. Ritualização: corresponde às estratégias e procedimentos para verificar a satisfação usuário e a correção e adequação do seu perfil.

Seu aspecto representativo permitirá aos responsáveis, pela disseminação seletiva da informação uma ampla visão de tudo que acontece, proporcionando uma facilidade para a gestão dos serviços, sendo importante, a marcação de documentos, que serão gerados. Para isso tem que haver a preparação de ferramentas que apoie nesse processo, ajudando desta maneira a etapa de implementação, e estendendo a ajuda também, na etapa do acompanhamento dos serviços. A seguir será apresentado um modelo de formulário para elaboração do perfil do usuário.

Quadro 4: Modelo de formulário para elaboração do perfil de usuário.

Dados cadastrais	Nome:
	Área:
	Telefone:
	E-mail:
	Data de inclusão:
	Nível de atividade: () Operacional () Tático () Estratégico
	Objetivo ao usar o serviço:
Nível de mediação	Especificar de 1 a 5
Descrição da necessidade	Sentença ou resumo explicativo com as informações sobre o contexto do usuário e as necessidades
Palavra-chave (identificar sinônimos e variações de idiomas)	Listar os assuntos. Exemplos: Assunto A, Assunto B
Fonte de informação preferida	Listar fontes. Exemplos: Fonte A, Fonte B, Fonte C, Fonte D
Idiomas de interesses	Listar idiomas. Exemplos:

	Idioma A, Idioma B
Canal para receber os pacotes informacionais (dependendo do método adotado é possível oferecer opções ao usuário)	Selecionar os canais. Exemplos: () Correios () E-mail () Área personalizada na internet () Pessoalmente
Métodos (um usuário pode fazer uso de diferentes métodos e produtos de disseminação seletiva de informação)	Exemplos: - Boletins informacionais - Notificações (serviços de alerta de bases de dados). <i>Clippings</i>
Campos que constarão do pacote informacional (sempre que possível é interessante customizar os campos uma vez que usuário diferentes podem ter interesse em campos diferentes)	Exemplos: () Autor () Título () Data () ISSN () ISBN () Site (link) () Fonte de publicação () Idioma

Fonte: (SOUTO, 2010)

Contudo é importante ressaltarmos que no processo de estruturação é necessária a participação de toda equipe no gerenciamento, de acordo com Souto (2010, p.110), são eles responsáveis pela elaboração de relatórios e estatísticas, assim como na retroalimentação, e gestão das avaliações dos usuários.

Implementação- A implementação incide na operacionalização do serviço de disseminação seletiva da informação, sendo concretizada nas etapas/ atividades, antevistas nas fases determinadas no fluxo do processo. Sendo considerado um serviço automatizado compreendem-se as seguintes macro etapas observadas por Nocetti (1979, p.16), são elas:

- elaboração dos perfis dos usuários;
- análise, revisão e codificação dos perfis dos usuários;
- arquivamento dos perfis dos usuários;
- cruzamento dos perfis dos usuários com os recursos informacionais;
- geração dos pacotes informacionais;
- retroalimentação.

O sucesso da implementação, advém da boa realização das outras etapas, principalmente da estruturação e dos instrumentos que foram antecipadamente definidas.

- Acompanhamento – Mesmo sendo a última etapa do planejamento da disseminação seletiva da informação, percebe-se que o processo não finaliza aí, pois é a partir do acompanhamento, que o processo de retroalimentação é iniciado, e assim surge um novo ciclo, de maneira já estruturada, possibilitando que se façam novas alterações se necessário.

Uma das etapas mais importantes do serviço de DSI é a retroalimentação do sistema por parte dos usuários, pois é a partir das informações enviadas por eles acerca da relevância, ou não, das referências que será feita a análise da acuracidade dos perfis de interesse, assim como seus possíveis ajustes. Tendo-se em mente ser o serviço de DSI dinâmico, é através da realimentação do sistema que se faz a ligação entre a mudança de interesse por parte do usuário e a necessidade de reformulação do seu perfil, para não ocorrerem discrepâncias na recuperação da informação. (SAMPAIO; MORESCHI, 1990, p.50)

O processo de retroalimentação consiste em ajustar os perfis dos usuários, de maneira a readequar, diariamente os perfis dos usuários.

A retroalimentação consiste no feedback dado pelo usuário quanto à satisfação em relação ao uso do serviço (se o serviço está sendo útil, se o conteúdo atende às expectativas e se o perfil está bem elaborado). A retroalimentação é muito importante porque a partir dela é possível ajustar os perfis dos usuários, uma vez que os perfis alteram-se, continuamente, (SOUTO, 2008, p.26).

A retroalimentação é sempre necessária para dar continuidade no processo de disseminação seletiva da informação.

Por isso é que por meio do acompanhamento é que se identifica as necessidades dos usuários, a partir dos perfis dos usuários, verificando onde podem ser alterados, de acordo com as necessidades que se modificam e até mesmo as que acabam surgindo, promovendo assim o desenvolvimento de novos produtos e a alteração da política do serviço, fazendo surgir novos recursos informacionais que propiciem a aplicação de novos métodos de disseminação seletiva da informação, para melhor atender e satisfazer os usuários.

5 TENDÊNCIAS DA DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO

O avanço tecnológico proporcionou o surgimento de novos serviços de disseminação seletiva da informação, com enfoque estratégico e comercial tendo em vista a grande quantidade de informação, disponibilizadas na internet, sendo que esta última “pode ser entendida como a grande rede que disponibiliza uma infraestrutura com ferramentas utilizadas para o processamento da informação, entretenimento, serviços e comunicação.” (NASCIMENTO; ARAÚJO, 2013, p. 42).

Desta maneira tornou-se primordial o desenvolvimento e aplicação deste serviço, pois viabiliza o processo de busca e recuperação eficaz das informações, sendo através dele que o usuário recebe, de acordo com o seu perfil de interesse, as informações já selecionadas.

Segundo Souto (2010, p. 115), diante desse crescimento acelerado e exponencial, é importante o desenvolvimento de serviços voltados para a disseminação de forma seletiva.

Com a grande produção de informação existente no meio virtual, faz-se necessário uma profunda avaliação nas fontes de informação, a fim de selecionar as informações relevantes aos seus respectivos usuários. Principalmente no caso que subsidia pesquisas e atividades profissionais.

A aplicação de critérios para avaliação de fontes de informação requer uma análise anterior que tenha foco no usuário potencial de determinada fonte. Como qualquer outro produto ou serviço de informação, a ótica de avaliação deve ser sempre da perspectiva do usuário. (TOMAEŁ; ALCARÁ; SILVA, 2008, p. 3)

As novas tendências da DSI estão relacionadas com as tecnologias, que possibilitam a transmissão das informações por diferentes meios e suportes.

No momento atual, não apenas as bibliotecas assistem aos usuários com serviços de notificações. Os serviços de Disseminação seletiva de Informações podem ser oferecidos por *sítes*, empresas, bases de dados independentes (não vinculados a unidades de informação tradicionais) e até mesmo via empresas de telefonia celular. (SOUTO, 2010, p.115).

A tecnologia também proporcionou a atualização das notificações no menor tempo possível, hoje é possível obtê-las em tempo real, um exemplo é o serviço de RSS feeds, que permite ao usuário receber artigos recentemente publicados em uma revista de seu interesse, sem acessar o site da revista, basta ter

a ferramenta RSS feeds para que isso seja viabilizado. Partindo do princípio que o computador seria apenas usado para manter o contato do usuário com o documento, atualmente observamos que ele vai além, sendo que os usuários, através de relações intercambiáveis de compartilhamento e comunicação interativa entre esses últimos, viabilizam interesses e opiniões em comum sobre um determinado assunto ou área específica do conhecimento.

É notável que através do uso da internet, foram ampliadas as prestações de serviços de disseminação seletiva de informação e sua respectiva evolução, em conformidade com o desenvolvimento da tecnologia que possibilitou o “distanciamento entre a presença de um agente humano e o usuário – quanto mais automatizado o processo se tornou, menor o grau de interação entre eles.” (SOUTO, 2010, p.116.), trazendo também a oportunidade de restabelecer a presença de um agente humano que viabiliza ativamente o processo de disseminação seletiva de informação, sendo a inovação tecnológica o meio de ampliar as ações mediadoras realizadas por intermédio do ser humano, que garanta a satisfação das necessidades dos usuários. Sendo o surgimento das Redes Sociais (RS), o principal exemplo de distanciamento entre as pessoas em meio real para o virtual, um meio de interação coletiva, com propósitos de realizar determinado objetivo.

A rede social corresponde a interações entre integrantes que se ligam horizontalmente, diretamente ou através dos que os cercam. O conjunto resultante desta relação é uma malha de múltiplos fios, que pode se espalhar indefinidamente para todos os lados, sem que nenhum dos seus nós possa ser considerado principal ou central, nem representante dos demais. (PINTO; GONZÁLEZ, 2006, p.159).

Na origem das redes sociais são agregados os princípios dos colégios invisíveis e do capital social, é fundamentada também pela estatística, por tratar-se de soma de cooperação entre dois ou mais pontos, as redes sociais determinam diversos comportamento em um mesmo ambiente. Como define Moura (2009, p. 68).

As redes sociais, por seu turno, são agregações sociais organizadas em torno de temáticas e interesses específicos que partilham, produzem e disseminam conhecimento e informações. Essas redes atuam aos moldes dos colégios invisíveis e utilizam intensamente as tecnologias digitais em rede como um mecanismo de agregação e produções coletivas.

Vale destacar que Redes Sociais representam uma forma de ligação entre grupos de pessoas. “Entretanto, os laços que formam uma rede social não precisam necessariamente ser compostos por indivíduos: os laços podem ser outros,

mais amplos, formados por outras unidades sociais. Uma rede é um conjunto de nós interconectados” (LIMA, 2006, p.133).

As Redes Sociais (RS) foram evoluindo com o passar dos anos, como mostra o seu histórico, que surgiu em 1977 a primeira rede social a Six Degree, que permitia aos seus usuários criarem perfil e a interagir com outros usuários tornando - se amigos, na mesma ocasião também os primeiros BBS (Bulletin Board Systems), “é um sistema que permite a conexão via telefone a um sistema através do computador, foi o primeiro que possibilitou aos usuários fazer login e interagir uns com os outros de forma que apenas uma pessoa por vez poderia ter acesso” (NASCIMENTO; ARAÚJO, 2013, p. 42). Em seguida surgem os serviços On-line conhecidos como CompuServe ou Prodigy entre outros. As redes sociais ganha vida nova atualmente, transformando-se em redes de informações potencializadas pelas novas tecnologias de informação e comunicação.

O compartilhamento de arquivos, links e para manter contato com outras pessoas, é dado graças primeiramente a criação do IRC (Internet Relay Chat) em 1988, depois foram surgindo outros programas de mensagens instantâneas, porém nenhum durou tanto como o MSN da Microsoft, em 2012, foi migrado para o Skype. Recebe destaque nesta trajetória a criação em 1999 do Live Journal uma rede social criada em cima de uma atualização constante de blogs e circuitos de notícias. Posteriormente vieram outras redes sociais mais populares e outras nem tanto, porém todas muito semelhantes como: Myspace, Orkut, Facebook, Twitter, LinkedIn, Instragram, Sonico, Badoo, WhatsApp e entre outras.

Um dos privilégios que se obtém através das redes sociais é no acesso e na disseminação de informações, que facilita o trabalho do profissional da informação “uma ferramenta para interação social, um canal de transferência da informação acessível em várias mídias que pode auxiliar o profissional da informação na coleta, produção, uso, e transferência da informação.” (NASCIMENTO; ARAÚJO, 2013, p.43). Mesmo contando com o auxílio das redes sociais faz-se necessário cada vez mais a qualificação destes profissionais, fazendo surgir assim novos desafios a serem superados.

Com a evolução dos meios de comunicação da informação e o avanço das tecnologias, o mercado de trabalho necessita de profissionais cada vez mais qualificados, nessa perspectiva surgem novos desafios a serem superados. Nesse sentido os profissionais da informação devem se capacitar, procurando se adequar a esse novo perfil, e dessa forma buscarem desenvolver continuamente

suas habilidades. A informação e o conhecimento passam a ser valiosos para a capacitação desses profissionais. (NASCIMENTO; ARAÚJO, 2013, p.45).

Observando a maneira de como as informações, bem como os recursos tecnológicos estão sendo utilizados, percebe-se que muitos usuários não têm o domínio desses recursos, sendo necessário o auxílio do agente da informação.

No contexto das redes sociais, a informação não se encontra centralizada, as conexões existentes através das interações criam possibilidades para que os profissionais atuem como multiplicadores e disseminadores da informação. Desta forma, tais redes apresentam potencial para serem mais uma ferramenta para o profissional da informação no uso e desenvolvimento de suas atribuições nas unidades de informação. (NASCIMENTO; ARAÚJO, 2013, p.49).

O Bibliotecário realiza o intercâmbio entre a informação e os usuários que dela tem interesse, sendo realizada desta maneira a Disseminação Seletiva da Informação, através das redes sociais, sendo estas últimas, meios que viabilizam as notificações da DSI. A rede social facilita também a interação do usuário com o agente informacional, onde por meio do bate-papo, ferramenta da rede social, eles discutem um assunto, questionam, ampliam seus conhecimentos e ficam por dentro da chegada de itens de seu interesse na unidade de informação, através de um atendimento personalizado e interativo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Disseminação Seletiva da Informação é uma das atividades da biblioteca realizadas pelo setor de referência, onde se requer uma atuação importante por parte dos profissionais da informação, pois a compilação e divulgação de informações relevantes e de forma periódica, a fim de atender as necessidades de usuários específicos é um trabalho que necessita de conhecimento, interesse, uma visão ampla a respeito do que se busca e do que se quer recuperar.

Neste trabalho, tentamos abordar o DSI e sua importância para o desenvolvimento de uma unidade de informação, como um instrumento de interação entre o usuário e o profissional da informação.

O DSI não é um serviço novo nas bibliotecas, há muito tempo atrás esse serviço já era posto em prática, tornando-se agora, mais eficaz e rápido graças ao advento das novas tecnologias, fato que veio agregar o valor no que concerne a rapidez nas buscas e recuperação e na acessibilidade atemporal das mesmas. Conciliar as necessidades de informação dos usuários com as informações existentes nas bibliotecas, por meio de notificações periódicas, e assim atingir os objetivos informacionais de usuários de determinados grupos, tornado assim a biblioteca uma unidade dinâmica e atrativa, em que todos possam atender suas necessidades e satisfazer os seus interesses, essa é uma tarefa do profissional da informação atuante.

Dessa forma, abordamos também o papel primordial que o bibliotecário realiza, sendo ele o mediador entre a informação e o usuário, já que possui as ferramentas para identificar meios e técnicas de realizar a disseminação de forma direta e analítica, dos conteúdos disponíveis na biblioteca e em suas bases de dados.

Dentro do contexto das tendências na disseminação seletiva da informação, algumas ferramentas da Web 2.0 podem auxiliar o trabalho do Bibliotecário de Referência, na medida que aproximam o profissional, com o usuário especializado, que nem sempre pode estar presente fisicamente na unidade de informação. O Bibliotecário deve buscar atualização no que concerne a esse contexto de Biblioteca 2.0, ficando sempre na vanguarda da evolução dos serviços

de disseminação seletiva da informação, para que sua biblioteca, seja ela física ou digital, seja atrativa para esses usuários.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Sônia R. N. Avaliação preliminar de um serviço de DSI em biblioteca agrícola. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Paraná, v.13, n.1/2, p.55-58, jan./jun. 1980.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de biblioteca e serviços de informação**. 2.ed. rev. e ampl. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

BARROS, Maria Helena Toledo de Barros. **Disseminação Seletiva da Informação: entre a teoria e a prática**. Marília: s.n, 2003.

BITENCOURT, Regina. **Gestão administrativa, organização e tratamento da informação nas bibliotecas escolares da rede municipal de ensino de São José (SC)**. Florianópolis (SC), 2004.

CAMPELLO, Bernadete S.; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannete M. (Orgs.) **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000.

CARVALHO, K. de. Disseminação da informação e biblioteca: passado, presente e futuro In: CARVALHO, K. de; SCHWARZELMÜLLE, A. F. (Orgs.). **O ideal é disseminar: novas perspectivas, outras percepções**. Salvador: EDUFBA, 2006. p. 9-27.

CUNHA, Murilo Bastos; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

CUNHA, Vanda Angélica da. Questões e estratégia do processo de disseminação da informação em bibliotecas públicas: Um estudo de caso In: CARVALHO, K. de; SCHWARZELMÜLLE, A. F. (Orgs.). **O ideal é disseminar: novas perspectivas, outras percepções**. Salvador: EDUFBA, 2006. p. 97-114.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 4. ed. São Paulo: Elsevier, 2010. 411 p.

EIRÃO, Thiago Gomes. Disseminação seletiva da informação: uma abordagem. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.7, n. 1, p. 20-29, jul./dez. 2009

_____. **A disseminação seletiva da informação e a tecnologia RSS nas bibliotecas de tribunais em Brasília**. 2011. 116 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação - Ppgcinf, Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal de Brasília, Brasília, 2011.

EIRÃO, Thiago Gomes; CUNHA, Murilo Bastos da; Atualidade e utilidade da Disseminação Seletiva da Informação e da tecnologia "RSS". **Encontros Bibli:**

Revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação. v. 17, n. 33, jan./abr. 2012. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/search_result.php>. Acesso em: 30 jul. 2013.

ESPIRITO SANTO, Alexandre do. Implantação de um serviço de disseminação seletiva de informação em biblioteca. UFMG, Belo Horizonte, 3(2): 165-74, set. 1974.

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

FRÖEHLICH, T. J. The foundations of information science in social epistemology. In: ANNUAL HAWAII INTERNATIONAL CONFERENCE ON SYSTEM SCIENCES, 21, 1989. **Proceedings.** Washington, D.C.: IEE Computer Science Press, 1989. p. 306-315.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 184 p.

LARA, Marilda L. G. CONTI, Vivaldo L. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo em Perspectiva**, v.17, n.3/4, p.26-34, 2003.

LEMOS, Jamerson Pires de. **A inteligência competitiva como área de atuação do bibliotecário.** 2011. 61 f. TCC (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Departamento de Faculdade Ciência da Informação, Faculdade Ciência da Informação, Brasília, 2011.

LIMA, Máisa Pieroni de et al. A disseminação da informação de maneira seletiva e eficaz no SERPRO. In: SANTOS, A. R. et al. **Gestão do conhecimento: uma experiência para o sucesso empresarial.** Curitiba: Champagnat, 2001. p. 195-232.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de. Informação assimetria de informação e regulação do mercado de saúde suplementar. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. esp., 1º sem. 2006.

LUCAS, Elaine R. De Oliveira; SOUZA, Nicole, Ambonide. Disseminação Seletiva da Informação em Bibliotecas universitárias sob o prisma do Customer Relation ship Management. **Rev. Inf**, Londrina, v. 12, n. 1, jan. / jun. 2007.

MILANESI, Luis. **Biblioteca.** São Paulo: Atelier, 2002.

MONTANA, Patrick J.; CHARNOV, Bruce H. **Administração.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2003. 525p.

MOREIRA, Manoel Palhares. **Disseminação e democratização da Informação: a experiência da Central RH Atende.** 1998 203 f. dissertação (mestrado) curso de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte: EB/UFMG, 1998.

MOURA, Maria Aparecida. Informação, ferramentas ontológicas e redes sociais ad hoc: a interoperabilidade na construção de tesouros e ontologias. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.19, n.1, p. 59-73, jan./a br. 2009.

Ortega Y Gasset, José. **Missão do bibliotecário**. Brasília: Briquet de Lemos, 2006.

NASCIMENTO, Maria Ines Santos do; ARAÚJO, Wagner Junqueira de
Disseminação da informação profissional no LinkedIn: uma análise sob a ótica das redes sociais. **Biblionline**, João Pessoa, v. 9, n. 1, p. 40-51, 2013.

NOCETTI, Milton A. Perfis de interesse de usuários de serviço de DSI: técnicas de elaboração e refinamento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v.13, n.1/2, p.45-54, jan./jun.1980.

OLIVEIRA, Daniela Fernanda Assis de. **O Serviço de Disseminação Seletiva da Informação como recurso de marketing em promoção e serviço da biblioteca do SENAC**: uma abordagem prática. 2005 82 f. (Trabalho de conclusão do Curso) Programa de Pós-Graduação em Gestão de Bibliotecas da Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2005. Disponível em:
http://www.brapci.ufpr.br/search_result.php .Acesso em: 21 janeiro de 2014.

OLIVEIRA, Maria Odaisa Espinheiro de. A disseminação da informação na construção do conhecimento e na formação da cidadania. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: FEBAB, 2000.

PINTO, Adilson Luiz; GONZÁLEZ. Rede social da produção científica em bibliometria e cientometria In: CARVALHO, K. de; SCHWARZELMÜLLE, A. F. (Orgs.). **O ideal é disseminar**: novas perspectivas, outras percepções. Salvador: EDUFBA, 2006. p. 159-177.

RODRIGUES, Ana Vera; CRESPO, Isabel: **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Campinas v. 4, n. 1, p. 1-18, jul./dez. 2006 .

ROWLEY, Jennifer. **A biblioteca eletrônica**. Brasília: Briquet de Lemos, 2002. 399 p.

REITZ, Joan M. **Dicionário online para Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Disponível em: <http://lu.com/odlis/odlis_c.cfm#currentawareness>. Acesso em: 30 out. 2013.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso; MORESCHI, Érica Beatriz Pinto. DSI - DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO: UMA ABORDAGEM TEÓRICA. **Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1/4 p.38-57, jan/dez. 1990.

SIENA, Osmar. **Metodologia da pesquisa científica**: elementos para elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos. Porto Velho: GEPES/PPGMAD-Departamento de Administração/UNIR, 2007.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Relação entre ciência da informação e ciência da comunicação. **Ponto de Acesso**, v.5, n.2, p. 20-33, ago 2011. Disponível em: <<http://www.pontodeacesso.ici.ufba.br>. Acesso em: 30 jul. 2013.

_____. Repensando o Serviço de Referência: a possibilidade virtual **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010. Disponível em: <<http://www.pontodeacesso.ici.ufba.br>. Acesso em 30 jul. 2013.

SOUTO, Leonardo Fernandes. Disseminação Seletiva da Informação: o caso da web site Amendeo. **Revista Brasileira de Educação Médica**, Rio de Janeiro, v.30, n.2, 2006

_____. **Mediação em serviços de disseminação seletiva de informações no ambiente de bibliotecas digitais federadas**. 2008. 238 f. Tese (Doutorado) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&o_obra=110077>. Acesso em: 20 de janeiro de 2013.

_____. **Informação Seletiva da Informação, mediação e tecnologia**: a evolução dos serviços de Disseminação Seletiva da Informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2010.

SOUZA, Leila Bárbara Menezes; CARVALHO, Kátia de. Disseminação da informação sobre plantas medicinais: fontes formais, informais e eletrônicas. In: CARVALHO, Kátia de; SCHWARZELMÜLLE, Anna Friedericka (Org.). **O ideal é disseminar**: novas perspectivas, outras percepções. Salvador: EDUFBA, 2006. p. 115-127.

STAREC, Cláudio, Informação e Universidade: os pecados informacionais e barreiras na comunicação da informação para a tomada de decisão na universidade. **Revista de Ciência da Informação**. v.3 n.4, ago 2002.