



Universidade de Brasília

Faculdade de Ciência da Informação - FCI

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - PPGCInf

THIAGO GOMES EIRÃO

**A disseminação seletiva da informação e a tecnologia RSS
nas bibliotecas de Tribunais em Brasília**

BRASÍLIA
2011

THIAGO GOMES EIRÃO

**A disseminação seletiva da informação e a tecnologia RSS
nas bibliotecas de Tribunais em Brasília**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial à obtenção do título de Mestre.

Área de Concentração: Transferência da Informação

Linha de Pesquisa: Gestão da Informação e do Conhecimento

Professor Orientador: Dr. Murilo Bastos da Cunha

BRASÍLIA
2011

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília. Acervo 985662.

E35d Eirão, Thiago Gomes.
A disseminação seletiva da informação e a tecnologia
RSS nas bibliotecas de tribunais em Brasília / Thiago
Gomes Eirão. -- 2011.
116 f. : il. ; 30 cm.

Dissertação (mestrado) - Universidade de Brasília,
Faculdade de Ciência da Informação, 2011.
Inclui bibliografia.
Orientação: Murilo Bastos da Cunha.

1. Disseminação seletiva da informação. 2. Bibliotecas
- Serviço de referência. 3. Bibliotecas especializadas.
I. Cunha, Murilo Bastos da. II. Título.

CDU 025.4:004

FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: “A disseminação seletiva da informação e a tecnologia RSS nas bibliotecas de Tribunais em Brasília”.

Autor (a): Thiago Gomes Eirão

Área de concentração: Transferência da Informação

Linha de pesquisa: Gestão da Informação e do Conhecimento.

Dissertação submetida à Comissão Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre** em Ciência da Informação.

Dissertação aprovada em 28 de janeiro de 2011.

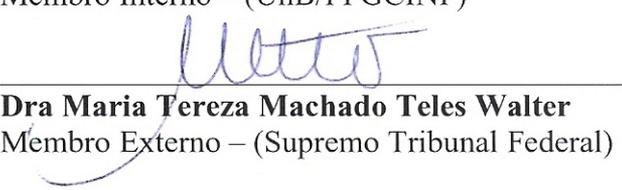
Aprovado por:



Prof. Dr. Murilo Bastos da Cunha
Presidente – (UnB/PPGCINF)



Prof.ª Dra Dulce Maria Baptista
Membro Interno – (UnB/PPGCINF)



Dra Maria Tereza Machado Teles Walter
Membro Externo – (Supremo Tribunal Federal)

Prof. Dr. André Porto Ancona Lopez
Suplente – (UnB/PPGCINF)

AGRADECIMENTOS

Mãe, pai e irmã que sempre transformaram tristezas em sorrisos, tanto nos dias mais claros como nos mais sombrios.

Ao Prof. Dr. Murilo Bastos da Cunha, exemplo de pessoa, profissional e professor. Sua orientação, palavras de apoio, companheirismo e sabedoria tornaram esse trabalho possível.

À Prof. Dr^a Dulce Maria Baptista, por sua atenção, sugestões e direcionamentos para a pesquisa.

À Dr^a Maria Tereza Machado Teles Walter pela amizade, sinceridade e pelas conversas sérias e nada sérias.

Ao Prof. Dr. André Porto Ancona Lopez pelas conversas metodológicas e por sua amizade.

À Martha Araújo e Jucilene Gomes, do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, pelo carinho, alegria e dedicação na resolução dos problemas.

Às profissionais dos serviços de referência visitados pela atenção e gentileza.

À Fernanda Cordeiro de Carvalho que colocou ordem no caos da minha pesquisa e o.p.s.

Às amigas goianas de pesquisas, almoços e risadas: Tatiane Ferreira Vilarinho, Thalita Franco dos Santos.

À Georgia Fernandes do Nascimento amiga de ontem, de hoje e de amanhã, que sempre tem uma palavra para ajudar.

A todos os amigos e pessoas que de alguma forma contribuíram para o trabalho.

O ponto de partida é uma pergunta.

Alberto Manguel

RESUMO

A pesquisa teve como objetivo verificar a utilização do serviço de disseminação seletiva da informação (DSI) e a tecnologia RSS em bibliotecas de Tribunais em Brasília. Esse estudo foi proposto para identificar como os serviços de referência de tais bibliotecas veem a validade do serviço de disseminação seletiva e mais especificamente a tecnologia RSS como instrumentos para o desenvolvimento de novos produtos e serviços de informação com o foco nas necessidades do usuário. Ao todo foram visitadas seis instituições do poder Judiciário que possuem sede em Brasília. A amostra dos respondentes foi composta por doze profissionais formados em Biblioteconomia, que atuavam no serviço de referência dos respectivos órgãos. A técnica de pesquisa utilizada foi a entrevista semi-aberta. Para obtenção das respostas foi utilizado um roteiro de perguntas que permitia ao entrevistador aprofundar as questões a partir das respostas concedidas pelos entrevistados. Os resultados obtidos demonstraram que os profissionais ainda veem utilidade do serviço de DSI, apesar de apenas duas das bibliotecas visitadas o utilizarem. Também foi possível verificar que os profissionais vislumbram a utilização da tecnologia RSS nos serviços de referência, apesar de nenhuma biblioteca visitada já ter pensado na utilização da tecnologia e os *sites* dessas bibliotecas ainda possuírem uma baixa disponibilização de serviços e utilização.

Palavras-chave: Biblioteca especializada. Biblioteca jurídica. Disseminação seletiva da informação. Informação jurídica. RSS. Serviço de referência.

ABSTRACT

The research has the purpose of verifying the utilization of selective dissemination of information (SDI) and the RSS technology by Justice Courts libraries in Brasilia. This study was intended to identify how the reference services of such libraries regard the validity of the selective dissemination service and more specifically, the RSS technology as tool for the development of new products and services of information focusing the user's needs. Six institutions of the judiciary power located in Brasilia were visited. The sample was constituted by twelve professionals graduated in Librarianship who worked in the reference service. The research technique used was the semi-open interview. To obtain the answers it was utilized questions script which allowed the interviewer to deepen the questions from the answers given by the librarians. The results showed that the professionals still find utility in the SDI service, regardless that only two libraries use it. It was also possible to verify that the professionals envision the use of RSS technology in the reference services, even though none of the libraries visited had ever considered using this technology and the websites of those libraries still possess a low disponibilization of services and utilization.

Keywords: Law information. Law library. Reference service. RSS. Selective dissemination of information. Specialized library.

LISTA DE FIGURAS

Figura 2.1: Classificação da informação jurídica	16
Figura 2.2: Exemplo dos feeds RSS, versão 2.0	37
Figura 2.3: Tela de agregador de feeds Google	38
Figura 2.4: Símbolo tecnologia RSS.....	39
Figura 2.5: Como o usuário se informa sem utilizar a tecnologia RSS	40
Figura 2.6: Como o usuário se informa utilizando a tecnologia RSS	40
Figura 4.1: Página da biblioteca do STF.....	64
Figura 4.2: Página da Biblioteca do STJ.....	65
Figura 4.3: Página da biblioteca do STM.....	66
Figura 4.4: Página da biblioteca do TJDFT.....	67
Figura 4.5: Página da biblioteca do TSE	68
Figura 4.6: Página da biblioteca do TST.....	69
Figura 4.7: Ferramentas e aplicativos gerados com a <i>web 2.0</i>	87

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 2.1: Distribuição de publicações sobre DSI (1968-2010).....	28
Gráfico 2.2: Publicações sobre RSS e bibliotecas	45
Gráfico 4.1: Divisão dos profissionais por tempo de formatura.....	59
Gráfico 4.2: Divisão dos profissionais por tempo de atuação no serviço de referência .	59
Gráfico 4.3: Divisão de profissionais no serviço de referência.....	71
Gráfico 4.4: Atendimentos por mês nos serviços de referência	72
Gráfico 4.5: Relação entre o número de atendimentos mensais com a quantidade de bibliotecários.....	73
Gráfico 4.6: Opinião dos entrevistados sobre o que é mais importante para o usuário .	76
Gráfico 4.7: Conhecimento sobre a tecnologia RSS.....	80
Gráfico 4.8: Utilidade da tecnologia RSS no serviço de referência	81
Gráfico 4.9: Recursos tecnológicos utilizados no serviço de referência.....	84
Gráfico 4.10: Conhecimento sobre a <i>web 2.0</i>	85

LISTA DE QUADROS

Quadro 3.1: Etapas da pesquisa	48
Quadro 3.2: Objetivos específicos e o método para atingi-los	49
Quadro 3.3: Relação entre as perguntas e os objetivos específicos da pesquisa	56
Quadro 4.1: Funções desempenhadas pelos sites de bibliotecas	70

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ARIST	<i>Annual Review of Information Science and Technology</i>
BDJur	Biblioteca Digital Jurídica
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
DSI	Disseminação seletiva da informação
IBM	<i>International Business Machine</i>
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
LISA	<i>Library Information Science Abstract</i>
OPAC	<i>Online Public Access Catalog</i>
REJE	Rede de Bibliotecas da Justiça Eleitoral
RSS	<i>Rich Site Summary</i>
RVBI	Rede Virtual de Bibliotecas do Congresso Nacional
SDI	<i>Selective Dissemination of Information</i>
SGDB	Sistema de Gerenciamento de Bibliotecas
STF	Supremo Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de Justiça
STM	Superior Tribunal Militar
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TJDFT	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios
TFR	Tribunal Federal de Recursos
TSE	Tribunal Superior Eleitoral
TST	Tribunal Superior do Trabalho
URL	<i>Uniform Resource Locator</i>
XML	<i>Extensible Markup Language</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	8
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO.....	8
1.2	PROBLEMA E JUSTIFICATIVA.....	12
1.3	OBJETIVO GERAL	14
1.4	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
2	REVISÃO DE LITERATURA.....	15
2.1	INFORMAÇÃO JURÍDICA	15
2.1.1	Definições	15
2.1.2	Bibliotecas jurídicas e bibliotecários jurídicos	18
2.2	SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	21
2.2.1	Conceitos fundamentais.....	21
2.2.2	Teorias do serviço de referência.....	23
2.2.3	Tecnologia no serviço de referência	25
2.2.4	Disseminação seletiva da informação no serviço de referência.....	28
2.3	DISSEMINAÇÃO SELETIVA DE INFORMAÇÃO	29
2.3.1	Origem e conceituação do serviço.....	29
2.3.2	Disseminação seletiva de informação no Brasil.....	31
2.3.3	Características da disseminação seletiva de informação	33
2.4	TECNOLOGIA RSS	37
2.4.1	Conceito geral da tecnologia.....	37
2.4.2	Bibliotecas e a tecnologia RSS.....	41
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	46
3.1	TIPO DE PESQUISA.....	46
3.2	ETAPAS DA PESQUISA.....	48
3.3	UNIVERSO DE PESQUISA	49
3.4	CONTEXTO DA PESQUISA	51
3.5	PRÉ-TESTE	53
4	ANÁLISE DOS DADOS.....	58
5	CONCLUSÕES	95
6	SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS.....	98
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
	APÊNDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA	116

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Já há muito tempo o homem vem reunindo livros, pergaminhos, rolos de papel pensando na preservação da memória e conhecimento produzido. Seja em pequenas bibliotecas pessoais ou em grandes bibliotecas, como a de Alexandria, a organização dos itens tinha como meta facilitar o acesso às informações armazenadas em diversos formatos.

Até a fundação da biblioteca de Alexandria, as bibliotecas do mundo antigo eram ou coleções particulares das leituras de determinado homem ou armazéns governamentais em que se preservavam documentos legais e literários para consulta oficial. [...] a Biblioteca de Alexandria foi criada para fazer outras coisas, além de imortalizar. Deveria registrar tudo o que já existira e pudesse ser registrado, e esses novos registros deveriam gerar novos registros, numa sequência infinita de leituras e comentários que por sua vez engendrariam novos comentários e novas leituras. (MANGUEL, 2006, p. 33).

A biblioteca de Alexandria foi fundada no final do século III a. C. e contava com um acervo de aproximadamente 600 mil rolos de pergaminhos. Talvez neste tempo, a guarda de todo o conhecimento do mundo fosse algo fácil, já que a produção de conhecimento era restrita a poucos intelectuais e pensadores da época. A organização poderia ser feita rapidamente por bibliotecários em um dia normal de trabalho. Pensar esta tarefa em pleno século XXI é, no mínimo, uma missão audaciosa para qualquer biblioteca. Nem mesmo a Biblioteca do Congresso dos Estados Unidos¹ (Library of Congress) com seus 145 milhões de itens, em 470 línguas diferentes e o projeto da biblioteca digital mundial, têm conseguido acompanhar a rápida expansão das publicações.

O crescimento da produção intelectual e das publicações possui vários motivos, um deles é o surgimento da sociedade da informação. Segundo Sardenberg (2000, p. 5), esta é uma sociedade fundamentada em novas formas de organização e de produção de informações em escala mundial. De acordo com

¹ Para saber mais sobre a Biblioteca do Congresso dos Estados Unidos, assista a reportagem "Biblioteca do Congresso dos EUA é a maior do mundo". Disponível em: <<http://globonews.globo.com/videos/v/biblioteca-do-congresso-dos-eua-e-a-maior-do-mundo/1319939/#/programas/Espa%C3%A7oAberto/page/1>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

Takahashi (2000, p. 3) a sociedade da informação surge da convergência entre conteúdos, computação e comunicação. Esta junção criou um aumento exponencial de publicações e informações produzidas.

Para se ter uma ideia, Kuramoto (2008, p. 155), estimou que um milhão de artigos técnicos e científicos são produzidos, anualmente, em todo o mundo. Imaginar uma biblioteca capaz de guardar todo esse conhecimento e disseminá-lo para seu público é algo quase impossível, mesmo com a existência das tecnologias e das publicações *online*.

São múltiplos os desafios de um mundo globalizado, sendo até mesmo difícil obter consenso sobre quais seriam os prioritários. Todavia, um deles – tornar o conhecimento acessível a todos – destaca-se como o mais importante devido aos seus efeitos estruturantes. Em nenhuma época da história, a produção de conhecimentos foi tão intensa como nos dias de hoje, como também em nenhuma outra época a sua aplicação assumiu papel tão preponderante. (DEFOURNY, 2006, p. 7).

Cientes desta realidade, as bibliotecas e a própria Ciência da informação têm trabalhado ao longo dos anos, no desenvolvimento do tratamento, organização e uso da informação e do conhecimento. Para Tarapanoff (2006, p. 19), a Ciência da informação é

[...] uma ciência de caráter eminentemente interdisciplinar, que tem por objeto o estudo das propriedades gerais da informação (natureza, gênero e efeitos). Assim, em pesquisas que abordam o tema da informação, a ciência da informação contribui principalmente com estudos das necessidades informacionais, do estudo do fluxo e uso da informação.

Centrada na melhoria do fluxo informacional, a Ciência da informação vem contribuindo para que organizações que lidam com recursos informacionais, especificamente bibliotecas, possam se adequar aos novos desafios que o mundo globalizado impõe. Hjörland (2003, p. 88), afirmou que a ciência da informação busca a melhor utilização do conhecimento presente em diversos itens e que as bibliotecas devem ter como objetivo fornecer acesso físico e intelectual à informação.

Aproveitando-se do desenvolvimento da tecnologia informacional, somando-se a isso a necessidade de expandir serviços e produtos, bibliotecas entram na era

eletrônica com os sistemas de gerenciamento de bibliotecas, catálogos *online* e sistemas informacionais mais complexos. Vale aqui ressaltar que sistemas de informação não são apenas aqueles que utilizam o computador, mas sim aqueles que organizam e estruturam a informação. Para Harter (*apud* Souto 2008, p. 2), catálogos de fichas de uma biblioteca podem ser considerados um sistema de informação.

A partir do aumento significativo da produção científica aumenta-se a necessidade de registrar a informação, reuni-la e organizá-la. Assim, concebeu-se a ideia do que viriam a ser sistemas de recuperação de informações. (SOUTO, 2008, p. 2).

Rowley (2002, p. 5) define os sistemas de informação como aplicativos de recuperação que dão acesso a informações, especialmente àquelas em formato eletrônico. O advento desses sistemas e da *Internet* foram fatos determinantes para a melhoria nos serviços prestados por bibliotecas aos seus usuários. Porém com o passar do tempo e o crescimento desorganizado da *Internet*, Lancaster (2004, p. 339) identificou que ao invés de ser uma ferramenta de auxílio, a *Internet* transformou-se em um ponto de problema, já que segundo o autor, os recursos de busca e organização dos dados são “[...] rudimentares comparados com o uso de uma base de dados cuidadosamente indexada” (LANCASTER, 2004, p. 343).

Daí surge o papel do profissional da informação, dentre outros o bibliotecário, com a missão de facilitar e fazer a conexão entre a informação e o usuário que deseja obtê-la. Fröhlich (1989, p. 308), disse que os profissionais da informação são os agentes educadores e facilitadores do processo de acesso e disseminação da informação. Diante desta função, bibliotecários têm atuado no processamento e organização das informações em classes maiores de assuntos. Porém essa organização já não se mostra tão eficiente de acordo com a necessidade dos usuários

[...] à medida que o volume dos documentos a processar e a ordenar aumenta além de certo ponto crítico, não é mais possível contentar-se com a organização dos documentos por grandes classes, pois o usuário exige informações muito mais precisas na representação do conteúdo dos documentos, para poder chegar o mais rapidamente possível àqueles, e só àqueles que lhe interessam. (ROBREDO, 2006, p. 312).

O usuário passou a exigir especificidade e seletividade no pacote informacional recebido. Fonseca (1988, p. 29), relatou uma série de ações que o bibliotecário deve fazer para desempenhar sua função, uma delas era “[...] ser bibliotecário para selecionar os livros e as revistas pensando nas necessidades dos leitores”.

Segundo Dias e Pires (2004, p. 5), conhecer o comportamento do usuário de informação é importante tanto para o planejamento como para o desenvolvimento e prestação do serviço de informação que atenda de forma precisa o consumidor de informação. De acordo com Wilson (2000, p. 3), os usuários de informação estão mais exigentes, já que seu comportamento informacional e necessidades de informação são influenciados por diversos fatores além da perspectiva organizacional, por isso cabe à biblioteca conhecer e tentar antecipar os desejos de seu usuário.

Para Carvalho (2008, p. 123), uma forma de conhecer tal necessidade é a educação do usuário de acordo com o mapeamento de suas competências. Já na antecipação das necessidades não são necessárias grandes invenções para satisfazer os usuários, já existem ferramentas à disposição para isso. A *web* poder ser entendida como uma dessas ferramentas de apoio ao desenvolvimento de novos produtos informacionais, já que

[...] representa uma mudança de paradigma radical com relação aos serviços bibliotecários. Ela proporciona um ambiente informacional amplo, global, de alcance nunca visto pelos antigos serviços bibliotecários, acostumados a trabalhar num ambiente delimitado, com uma comunidade de usuários identificável, restrita e até mesmo, conhecida pessoalmente. No novo ambiente, numa escala mundial, os usuários podem ter acesso a diferentes recursos, independentes de sua localização física (MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2006, p. 175).

Uma das ferramentas que se apresentam para o profissional da informação é o próprio serviço de disseminação seletiva da informação (DSI)² e a tecnologia *Rich Site Summary* (RSS), serviços que podem gerar bons resultados à instituição. O RSS é um conjunto de especificações voltadas para a agregação e distribuição de conteúdos da *web*, que facilita o processo de consulta e partilha de informação

² Termo proveniente do inglês *Selective Dissemination of Information* (SDI). Para fins de padronização usa-se o termo e a sigla em português.

proveniente de diversas fontes de informação, periodicamente sujeitas a alterações ou atualizações, gerando uma economia de tempo com a leitura de informações de diversos *sites* em um único ambiente e a possibilidade de agregar somente aquelas informações que pertencem à área de interesse da pessoa.

A presente pesquisa indaga às bibliotecas de Tribunais superiores e ao Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, se utilizam o serviço de disseminação seletiva da informação para a divulgação das informações jurídicas produzidas e se não utilizam, qual a razão de não fazerem o uso deste serviço, além de indagar se conhecem a tecnologia RSS e se veem nesta tecnologia uma ferramenta para a disseminação desse tipo de informação. A escolha por bibliotecas de Tribunais se deu por Brasília apresentar uma situação atípica em relação à informação jurídica.

Passos (2001) afirma que um dos principais produtores de informação jurídica são os Tribunais. Em Brasília, capital federal, se concentram todos os tribunais superiores além de conter seu próprio tribunal de justiça. Com isso, há uma concentração deste tipo de informação, tornando a cidade centro de criação e divulgação dessa informação específica e especializada. Apesar de todas as tecnologias da informação que surgiram, especialmente a partir da década de 1990, a DSI, ferramenta criada na década de 1960, ainda poder ser útil para os centros de informação que desejam aprimorar o ambiente de prestação dos serviços informacionais.

1.2 PROBLEMA E JUSTIFICATIVA

De acordo com o exposto anteriormente chega-se à seguinte pergunta de pesquisa:

O serviço de disseminação seletiva da informação (DSI) tem sido utilizado por bibliotecas de Tribunais em Brasília?

Tal questionamento é levantado ao se verificar o retorno de discussões acerca da personalização de produtos e serviços de informação, com a utilização da DSI e da tecnologia RSS em bibliotecas convencionais e digitais. Jagajeevan (1999)

já discutia formas de utilização eletrônica da DSI no contexto das universidades indianas. Battisti (2000) debateu como a DSI se relacionava com as novas tecnologias. Garfield (2001) estudou formas de recuperação da informação através da personalização de produtos e a utilização da DSI.

Shin e Kim (2002) apontaram a DSI como o futuro para a construção de serviços orientados ao usuário em bibliotecas universitárias da Coréia do Sul. Moreno Fernandez e Cebrian Blanco (2003) relataram os resultados da utilização da DSI para divulgação de informações da área da saúde, através da *Internet*. Shah *et al.* (2005) apresentaram os resultados dos serviços de uma biblioteca digital de uma universidade do Paquistão, baseados na DSI. Souto (2006) apresentou em seus estudos a nova tendência que o serviço de disseminação de informação adquiriu com o advento dos modelos eletrônicos de prestação do serviço. Anderson (2006) relatou que o RSS seria a nova forma de disseminação seletiva da informação em ambiente *web*.

Burroughs e Clark (2007) discutiram as adaptações sofridas pela DSI e como ela ainda era importante para atender os usuários. Souto (2008) voltou a discutir o tema sob a ótica das bibliotecas digitais brasileiras. Hossain e Islam (2008) discutiram os novos paradigmas conceituais que se apresentavam para a disseminação seletiva da informação. Mason e Sostack (2010) relataram como a personalização de produtos pode transformar os serviços de uma biblioteca. Souto (2010) mais uma vez retorna ao tema fazendo uma obra que sistematiza os conhecimentos, atualiza a literatura sobre o tema e discute o papel do profissional da informação no fornecimento da DSI.

Fica nítido o crescimento do serviço de disseminação dentro de uma biblioteca, contribuindo para isso o surgimento dos espaços digitais e principalmente a difusão da idéia de construção de bibliotecas digitais. Bax *et al.* (2004) trataram da questão do serviço de disseminação seletiva da informação, o qual extrapola as barreiras físicas das instituições, tornando-se quase como um serviço independente dentro do mundo digital.

A *Internet* surge e oferece às bibliotecas formas de expansão do serviço de disseminação seletiva de informação para além das maneiras já utilizadas anteriormente. Funaro, Carvalho e Ramos (2000) trabalharam a questão da importância da disseminação seletiva de informação na era eletrônica e as formas de inseri-la nesse contexto virtual.

Esses são apenas alguns dos inúmeros estudos realizados, nos últimos dez anos, acerca da DSI. Fica claro que o tema da disseminação seletiva da informação e personalização de serviços/produtos vem sendo discutido amplamente no contexto das bibliotecas do mundo. O aparecimento de produtos eletrônicos de informação e das bibliotecas digitais permitiu uma renovação no serviço de DSI, que se reinventou após alguns anos de esquecimento.

1.3 OBJETIVO GERAL

O objetivo geral foi:

Verificar a aplicabilidade da tecnologia RSS e da DSI nos serviços de referência das bibliotecas de Tribunais em Brasília.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Os objetivos específicos foram:

1. Identificar as formas que o serviço de DSI foi prestado desde sua criação até os dias atuais (1958-2010);
2. Caracterizar as bibliotecas de Tribunais em Brasília;
3. Verificar como é realizado o serviço de referência das bibliotecas de Tribunais em Brasília;
4. Verificar o conhecimento das bibliotecas sobre a tecnologia RSS;
5. Identificar os recursos tecnológicos utilizados no serviço de referência;
6. Verificar a opinião dos bibliotecários do serviço de referência sobre a relevância do serviço de DSI.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 INFORMAÇÃO JURÍDICA

2.1.1 Definições

Para além de uma informação simples, a informação jurídica e o documento jurídico carregam consigo, certas particulares que os tornam diferentes de qualquer outro tipo de informação. Segundo Miranda (2004, p. 137) “[...] a informação jurídica é o elemento imprescindível para que se alcance os objetivos no âmbito jurídico”. Alonso (1998, p. 26) faz uma abordagem mais ampla sobre o tema

Informação jurídica, sob o aspecto genérico, pode ser conceituada como qualquer dado ou fato, extraído de toda e qualquer forma de conhecimentos da área jurídica, obtido por todo e qualquer meio disponibilizado e que pode ser usado, transferido ou comunicado sem a preocupação de estar integrado a um contexto. É um dado ou qualquer elemento identificado em sua forma bruta que por si só não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação.

Já o documento jurídico

[...] diz respeito às relações jurídicas existentes entre os indivíduos ou destes para com o estado e vice-versa, com o intuito de preservar-lhes a necessária convivência social, validando atos de natureza jurídica por meio da proteção à integridade dos mesmos, que retratam uma manifestação de vontade. (NASCIMENTO; GUIMARÃES, 2004, p. 33).

Atienza (1979, p. 19) tratou o tema a partir da ótica da documentação jurídica, descrevendo-a como

A reunião, análise e indexação da doutrina, da legislação (leis, decretos, decretos-lei, atos, resoluções, portarias, projetos de leis ou de decretos legislativos ou de resoluções legislativas, ordens internas, circulares, exposições de motivos, etc.), da jurisprudência (acórdãos, pareceres, recursos, decisões, etc.) e de todos os documentos oficiais relativos a atos normativos ou administrativos.

Percebe-se que o documento jurídico e a informação jurídica carregam consigo uma carga de formalismo e respeito às normas, a fim de proteger os atos de natureza jurídica contidos neles. Em poucas palavras, o documento jurídico pode ser entendido como uma série de documentos criados com a finalidade de sua aplicação pelo/para o Direito. Classicamente o documento jurídico e a informação jurídica são classificados em legislação, doutrina e jurisprudência, como mostra a Figura 2.1³.

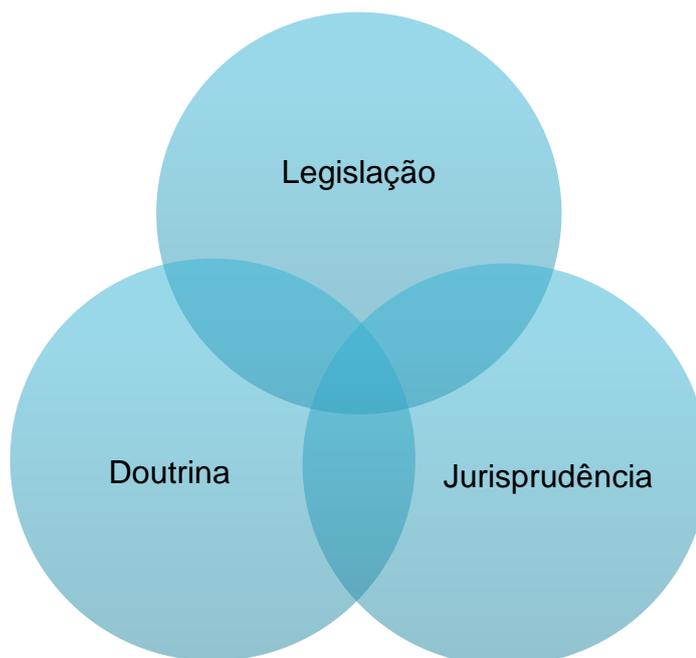


Figura 2.1: Classificação da informação jurídica

De acordo com Silva (1995, p. 240) doutrina “[...] é o conjunto de princípios expostos nos livros de direito, em que se firmam teorias ou se fazem interpretações sobre ciência jurídica”. Para Andretta (2004, p. 85)

Essa literatura, além de constituir espaço para análise, reflexão e discussão da legislação e da jurisprudência, apontando suas virtudes e imperfeições, tem também por objetivo facilitar a compreensão de textos e documentos legais, servindo como embasamento teórico para a própria atuação jurídico-legislativa. A doutrina se revela por meio de documentos como livros, artigos de pesquisa, teses, etc.

³ A numeração de figuras, quadros e gráficos é feita de acordo com a localização dos objetos, logo o primeiro algarismo corresponde ao capítulo que pertence o objeto e o segundo algarismo representa a ordem em que aparece dentro de cada capítulo.

A jurisprudência é a forma pela qual os tribunais expressam suas decisões e aplicações da legislação vigente. Miranda (2004, p. 138) a define como “[...] a sábia interpretação e aplicação das leis a todos os casos concretos que se submetem a julgamento da Justiça [...]”. Silva (1995, p. 420) define jurisprudência como “[...] modo pelo qual os tribunais interpretam e aplicam as leis”. Para Atienza (1979, p. 51) trata-se da “[...] interpretação e aplicação das leis a todos os casos concretos que se submetem a julgamento da Justiça”. Rezende (2004, p. 173) as define como “[...] informações registradas, que traduzem o dia-a-dia do Direito”.

Para alguns autores, estas obras são as mais importantes dentro da informação jurídica. Para Andretta (2004, p. 88) as obras de jurisprudência são “[...] imprescindíveis para uma biblioteca jurídica, pois é através destas que os usuários fundamentam seus pareceres e pesquisas”. As obras de jurisprudência são representadas pelas decisões judiciais⁴, acórdãos⁵ e súmulas⁶.

A legislação pode ser entendida como o conjunto de normas e atos jurídicos que ditam as regras de conduta dentro de um Estado. Andretta (2004, p. 91) classifica estes atos em:

1. Constituição: texto fundamental, que dispõe sobre a organização política;
2. Emendas Constitucionais: têm a função de alteração do texto original da Constituição;
3. Lei: instituem a ordem jurídica geral obrigatória;
4. Medidas provisórias: medidas, temporárias, criadas pelo Presidente da República, com força de lei;
5. Decreto: ato administrativo emanado do Poder Executivo;
6. Decreto legislativo: visa regulamentar matérias do Congresso Nacional, no âmbito administrativo;
7. Decreto reservado: regula assuntos da área militar que não podem ser divulgados;
8. Decreto sem número: ato administrativo do Poder Executivo, porém só interessa a um indivíduo ou grupo de indivíduos;
9. Resolução: trata da extinção ou revogação de direitos e obrigações;

4 Decisão em um processo. Chamada de sentença quando, tomado por um juiz, quando proferido pelo Tribunal, é conhecida como acórdão.

5 Decisão colegiada de um Tribunal

6 Síntese de todos os casos, com mesma temática, decididos da mesma maneira

10. Portaria: ato administrativo que determina providências para o bom andamento do serviço público;
11. Código: coleção de leis
12. Consolidação: reelaboração de material legislativo preexistente
13. Estatuto: conjunto de regras e princípios que regulam relações jurídicas e atividades de funcionários públicos;
14. Regulamento: conjunto de regras ou disposição para que se execute leis;
15. Regimento: conjunto de normas de conduta para a boa ordem ou governo das coisas.

Outros autores ainda estendem esta classificação colocando as ordens de serviço, circulares, despachos e deliberações no rol da legislação. Como é possível notar, as legislações se dividem em várias classificações, fato que tende a dificultar o trabalho dos fornecedores desse tipo de informação.

2.1.2 Bibliotecas jurídicas e bibliotecários jurídicos

Independente de sua classificação, a informação jurídica mostra-se complexa tanto em seu tratamento como na recuperação. Alia-se a essa situação, a evolução das tecnologias de informação e o aumento da quantidade de informações disponíveis, principalmente as digitais, que têm aumentado a dispersão dos dados. De acordo com Barata (2008, p. 2) este crescimento somado às publicações sem padronização “dificulta muito o acesso às informações precisas em tempo hábil pelos profissionais e demais operadores do Direito”.

De acordo com Passos (2001) os principais produtores de informação jurídica são o Senado Federal, Câmara dos Deputados, assembleias legislativas e tribunais. Logo, um dos principais consumidores da informação jurídica, as bibliotecas jurídicas, têm trabalhado para tentar organizar esta informação para que possam atender seus usuários da forma mais completa e rápida possível. De acordo com Miranda (2004, p. 139), essas bibliotecas

Objetivam disseminar a informação jurídica especialmente na esfera de suas instituições mantenedoras, com o intuito de subsidiar as decisões processuais em fluxo, como também auxiliar todos os juristas no cumprimento da Justiça.

Estas bibliotecas estão geralmente ligadas a órgãos governamentais, universidades e escritórios de advocacia. Os usuários mais comuns deste tipo de biblioteca são juízes, juristas, legisladores, professores, estudantes de Direito. Dentro desse contexto cabe ao bibliotecário atuar para garantir a disseminação e organização da informação jurídica. Para Silva e Dib (2004, p. 126), o bibliotecário é o agente responsável por garantir “[...] a informação certa, ao usuário certo, no tempo certo”.

O surgimento de novas tecnologias de informação e a *Internet* alterou a forma que, bibliotecas e bibliotecários, trabalhavam a informação jurídica. A prestação do atendimento ao usuário e o próprio desenvolvimento das coleções altera-se, já que a *Internet* “[...] atualmente é a palavra de ordem como fonte de informação” (REZENDE, 2000, p. 53). Miranda (2004, p. 140), diz que, nesse novo contexto, cabe ao bibliotecário “[...] avaliar os *sites* e informar os que se destacam por possuírem conteúdo confiável e de qualidade [...]”. Segundo Cunha (2010, p. 126), o bibliotecário jurídico é aquele indivíduo que desempenha suas funções não apenas a partir de sua coleção, mas sim com fontes variadas provenientes de diversos locais. Passos (2005), vai mais fundo nessa mudança e afirma

[...] antes a função do bibliotecário era apenas selecionar livros e periódicos que deveriam incorporar ao acervo. Agora seleciona também sites ou páginas da Internet que trariam informações atualizadas e confiáveis de interesse para os usuários.

Cabe ao bibliotecário possuir uma série de competências para atuar na área da informação jurídica, porém tais competências não são encontradas em todos os profissionais. Passos (2001), enumera as competências do bibliotecário jurídico, baseada em trabalho desenvolvido pela American Association of Law Libraries (AALL). Para a autora, a qualidade do trabalho prestado, a diversidade da clientela, demonstrar conhecimento do sistema legal e da profissão jurídica, são algumas das principais competências que o profissional deve possuir.

A aquisição destas competências não é algo fácil. Roznovschi (2004, p. 227), diagnostica que em países em desenvolvimento como Polônia, Índia e Lituânia

[...] bibliotecários que trabalham na área jurídica tem [sic] pouco conhecimento sobre a pesquisa jurídica mais substancial. As instituições jurídicas [...] oferecem muito pouco treinamento em pesquisa. Os graduados das escolas de Biblioteconomia conhecem pouco sobre a estrutura jurídica de suas regiões ou de outras regiões. Bibliotecas jurídicas das universidades e das instituições jurídicas não oferecem cursos sobre pesquisa jurídica ou treinamento para [seus] usuários

Fica claro que o bibliotecário é obrigado a conviver e equalizar as diversas fontes de informação da pesquisa jurídica para desempenhar seu trabalho. Conseguir encontrar o equilíbrio entre as fontes tradicionais de informação (livros, artigos de revistas) com as fontes modernas (Bases de dados, *Internet*), torna-se importante para que o profissional possa atender seu usuário.

Na atualidade, o bibliotecário jurídico precisa equilibrar-se entre dois mundos, o das fontes tradicionais de informação e os novos instrumentos que surgem. Sua grande habilidade para sobreviver como profissão reconhecida e relevante para a sociedade é adaptar-se sempre e acompanhar as transformações, sem menosprezar ou supervalorizar nenhuma fonte de informação (PASSOS, 2001).

A realidade observada para Roznovschi (2004) não se afasta muito da situação brasileira, que também apresenta profissionais e instituições que precisam de maior preparo para a atuação na área de fornecimento de informação jurídica. O desafio para esses atores apresenta-se na escolha das fontes mais compatíveis com a informação jurídica e em um serviço de referência capaz de adaptar-se às mudanças provenientes das novas tecnologias, para o melhor atendimento e fornecimento da informação jurídica.

2.2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

2.2.1 Conceitos fundamentais

Segundo Martins e Ribeiro (1979, p. 10), a palavra referência é proveniente do latim, *referentia*, que tem como significado ação de referir, relatar, contar. Já o verbo referir, também proveniente do latim, *refere*, dentre outros significados pode ser traduzida como responder, repetir, informar.

Talvez o estudo gramatical desses termos possa servir de auxílio para que se possa entender o real significado do termo: serviço de referência. Ainda de acordo com a autora, este termo, no Brasil, foi traduzido direto do inglês *reference work*, sem maiores cuidados quanto às conotações que poderiam sugerir para os leitores e os próprios bibliotecários, e foi adotada para nomear um serviço de informação e auxílio para leitores nas bibliotecas brasileiras. A palavra referência segundo a National Library of Education (1997, tradução nossa) é

[...] um serviço fornecido aos usuários que precisam de assistência na localização de informação sobre um tópico específico ou tópicos em geral, na qual os serviços de referência variam de uma procura por um fato a uma pesquisa extensa e busca de informação.

O termo serviço de referência serve para designar o serviço de auxílio ao usuário, com a finalidade de sanar questões relativas a uma determinada necessidade de informação. O serviço de referência é a unidade responsável por prestar o atendimento aos usuários, pessoal ou remotamente, além de fornecer outros serviços informacionais. Para Foskett (1969, p. 90), o serviço de referência é a unidade responsável por “[...] ministrar respostas a consultas específicas”, além de fornecer os serviços de informação que servem para “disseminar informações que manterão os leitores bem informados e atualizados em suas especialidades e campos afins” (FOSKETT, 1969, p. 90).

A unidade da biblioteca responsável pela prestação destes serviços é o próprio serviço de referência. Porém, a presença deste balcão como instrumento de ligação entre a unidade de informação e seu usuário é algo que nem sempre existiu no universo das bibliotecas. Segundo Figueiredo (1992, p. 24), o serviço de referência ou serviço de auxílio ao leitor foi utilizado pela primeira vez na 1ª

Conferência da American Library Association, em 1876, quando o bibliotecário Samuel Swett Green apresentou um trabalho intitulado "*The desirableness of establishing personal intercourse between librarians and readers in popular libraries*"⁷, onde abordou a relevância do auxílio aos leitores, que necessitavam de orientação para fazerem bom uso das coleções disponíveis.

Segundo Martins e Ribeiro (1979, p. 68), nas bibliotecas da antiguidade não havia este serviço de auxílio. Na realidade o usuário era o seu próprio guia na busca por determinado item ou informação. O que existia de auxílio, naquela época, estava baseado nas longas listas de catálogos dos itens disponíveis em determinada biblioteca. A relação bibliotecário/usuário, no quesito auxílio pesquisa e prestação de serviço de informação, era quase nula.

Apesar de o termo ser, aparentemente, simples, nos primeiros anos que se sucederam à palestra de Samuel Green, vários estudiosos da área relataram o que viria a ser para eles o real significado do serviço de referência. Segundo Wyer (1930, p. 4, tradução nossa), é um "[...] auxílio pessoal, cheio de simpatia e bem informado na interpretação das coleções destinadas a estudo e pesquisa, da biblioteca".

Mudge (1936, p. 1, tradução nossa), disse que o serviço de referência "[...] é a parte do sistema que se encarrega especialmente de auxiliar os leitores no uso da Biblioteca, particularmente no uso dos recursos e livros dentro do recinto da Biblioteca, diferente do empréstimo para leitura a domicílio". Ranganathan (1961, p. 3, tradução nossa), afirmou que "É o processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de uma maneira pessoal. 'Seus documentos' significa cada um dos documentos necessitados por ele, no momento".

Segundo Mukherjee (1964, p. 1), serviço de referência é "[...] assistência pessoal oferecida pelo bibliotecário para leitores específicos que estão a procura de conhecimento e informação". O autor ainda ressalta que o serviço de referência, à época, não era totalmente aceito como parte fundamental dos serviços de uma biblioteca. Mukherjee (1964, p. 9), tenta chamar a atenção para a importância do serviço de referência, ao afirmar que tal serviço é típico de uma biblioteca desde que "[...] adequadamente entendido e propriamente reconhecido". A eficiência do serviço de referência depende da adequada organização e funcionamento das demais áreas da biblioteca.

⁶ A conveniência de promover um relacionamento pessoal entre bibliotecários e leitores em bibliotecas populares. Tradução nossa.

De acordo com Shera (1966, p. 21), “O serviço de referência abrange todo o espectro que inclui desde uma vaga noção de auxílio aos leitores até um serviço de informação muito esotérico, muito abstrato e altamente especializado”. Hutchins (1973, p. 4), definiu sendo

[...] assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível.

Segundo Whittaker (1977, p. 52),

[...] 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. Sem que o bibliotecário aproxime a fonte do usuário, esse fluxo jamais existirá ou só existirá de forma ineficiente.

Katz (1992, p. 3, tradução nossa), de forma sintetizada, definiu o serviço de referência como “O processo de responder questões”. Um pouco mais adiante, transpondo a barreira do reducionismo, o autor estabeleceu os pilares que sustentam o processo de referência: informação, usuário e o bibliotecário de referência. Por fim, Pessoa e Cunha (2007, p. 69), disseram que o serviço de referência representa o espaço de interação entre o bibliotecário de referência e o leitor, atualmente designado usuário/cliente e “[...] essa interação constitui o foco central do serviço de referência”. De acordo com Katz (1992, p. 5, tradução nossa), “[...] trabalhar no balcão de referência é um maravilhoso jogo intelectual e pode ser uma grande diversão”.

2.2.2 Teorias do serviço de referência

Vale aqui ressaltar que não há, segundo Grogan (2001, p. 56), “método de referência”, já que assim como os questionamentos de pesquisa e as necessidades são fruto de indivíduos diferentes e com anseios diferentes, não há como elaborar um roteiro para que o serviço de referência seja desempenhado. O que existe são “guias” que podem nortear o melhor caminho a ser seguido, após o bibliotecário

realizar a negociação da questão e elaborar sua estratégia de busca. Soares (2009, p. 40), afirmou que não há um modelo único que possa descrever todas as transações ocorridas no balcão de referência de uma biblioteca tradicional.

Outro ponto sobre o serviço de referência, é que o mesmo não serve apenas para o atendimento de pesquisa, apesar de sua essência estar no atendimento do usuário, a referência é responsável por outras questões dentro da unidade de informação. Foskett (1969, p. 93) disse que além de responder questões dos usuários, o serviço de referência é responsável, dentre outras coisas, pela compilação de bibliografias, conhecer o que o leitor deseja.

Para realizar suas atribuições de informante, orientadora bibliográfica e auxiliar dos que buscam informações, a seção de referência, através de seu serviço de referência, utilizará os recursos de toda a biblioteca, além de recursos extramuros “[...] A seção de referência é a que toma o pulso de todas as seções da biblioteca [...]” (MARTINS e RIBEIRO, 1979, p. 66)

Foskett (1969, p. 116) afirmou que o serviço de informação tem um papel educativo a desempenhar junto aos seus usuários. De acordo com Martins e Ribeiro (1979, p. 77), o bibliotecário de referência tem uma função educacional, seja seu usuário um especialista no assunto ou não, “[...] sua função é orientar e transmitir informações contínuas e em grau mais intenso e de forma muito mais profunda”.

Para entender a forma em que se dá a atuação do bibliotecário de referência é preciso ressaltar os dois modelos que tradicionalmente norteiam este serviço: o modelo conservador e liberal. O modelo conservador ou mínimo tem como finalidade permitir a independência do usuário quanto à utilização dos recursos de informação disponíveis na biblioteca.

Segundo Tyckoson *apud* Soares (2009, p. 42), é um modelo que reforça a educação, cujo objetivo é “Treinar os usuários para usarem, independentemente, a biblioteca”. Este modelo tem sido usado mais comumente nas bibliotecas escolares e acadêmicas. Ainda de acordo com Tyckoson *apud* Soares (2009, p. 42), o modelo liberal ou máximo, “O bibliotecário não tenta educar o usuário no processo, mas coloca todo seu esforço na precisão da busca [...]”. Nesse modelo o bibliotecário toma para si todo o processo de busca, deixando ao usuário uma posição passiva. Esse modelo tem sido usado em bibliotecas corporativas e governamentais. Grogan (2001, p. 63), apontou um crescimento gradual e constante no desenvolvimento dos

serviços de referência nas bibliotecas universitárias dos Estados Unidos ao longo dos últimos anos.

Ao se analisar as afirmações dos autores acima é possível notar a evolução das definições e, mais especificamente, a robustez e especialidade conferida a esse serviço com o passar do tempo. Trazendo para o final do século XX é possível notar as diferenças conferidas a este serviço, principalmente, pelo surgimento dos serviços eletrônicos que geraram o serviço de referência digital. Katz (1992, p. 33), já vislumbrava uma referência descolada do ambiente físico, mudança proporcionada pelo computador, que permitia ao bibliotecário achar as respostas com maior velocidade e considerável ausência de dificuldades.

Em um primeiro momento, o computador, serviu como força auxiliar para os bibliotecários efetuarem buscas mais rápidas e precisas nas diversas bases de dados disponíveis a época. Com o passar do tempo o próprio computador tornou-se também uma ferramenta útil nas mãos do usuário, que passou a realizar suas pesquisas por si próprio.

2.2.3 Tecnologia no serviço de referência

Próximo do ano de 1980, começam a surgir tentativas de tornar este serviço mais rápido, prático e com maior alcance territorial. Celkova (1979, p. 167), estudou novas formas de uso da DSI com as tecnologias disponíveis. McVyker (1979, p. 29), estudou as diferenças entre a DSI *online* e a prestada fisicamente. Começam a ser estudadas maneiras para que o serviço de referência vá ao encontro de seu usuário.

O serviço de referência de um simples diálogo pessoa/pessoa evoluiu para outras formas de interação entre o bibliotecário de referência e seu usuário. Yates (1986), em seus estudos, elaborou uma obra com a finalidade de debater o serviço de referência a partir da utilização do telefone. Nesta obra, a autora descreve uma série de pontos problemáticos na prestação do serviço de referência, utilizando-se chamadas telefônicas.

Dentre uma série de fatos listados pela autora, vale ressaltar a comparação entre o serviço de referência tradicional, aquele onde há contato visual entre questionador e respondente, e o serviço prestado por telefone. Segundo a autora, o serviço prestado por telefone não poderia se equiparar ao serviço tradicional, já que

ao telefone o bibliotecário de referência sabe menos sobre o questionador e não há como o bibliotecário obter “pistas” que geralmente são extraídas do contato pessoa/pessoa. Para a autora ao telefone um bibliotecário não está guiando ou fazendo sugestão de fontes apropriadas, mas sim, respondendo à questão.

Ao se pensar no descrito acima é possível verificar como as tecnologias da informação modificaram tal realidade, os *chats* e principalmente vídeo conferências são utilizadas como ferramentas úteis para a prestação do serviço de referência. A não existência do contato pessoa/pessoa não é uma barreira para o serviço, na realidade é cada vez mais comum tal contato ser minimizado pelas formas de comunicações disponíveis.

Mukherjee (1964, p. 35) e Foskett (1969, p. 90), apontaram as monografias, dicionários e enciclopédias como fontes de pesquisa no serviço de referência, porém já algum tempo, aparentemente, livros e enciclopédias deixaram de constar como os itens mais consultados como fontes de informação do serviço de referência, embora ainda constem como itens importantes para tal serviço. Tais fontes ainda possuem sua validade, porém tendem a dividir a atenção com recursos disponíveis digitalmente.

Estudos de Tenopir e Ennis (2001, p. 41), identificaram uma mudança nos serviços de pesquisa de bibliotecas universitárias norte-americanas a partir de 1991. De acordo com as autoras, houve uma diminuição drástica no uso dos itens da coleção da referência e um aumento do uso de formatos eletrônicos, disponíveis na *Internet*. Bradford, Costelo e Lenholt (2005, p. 269), fizeram um estudo na Universidade americana de Stentson e descobriram que, em todas as pesquisas realizadas pelo serviço de referência entre os anos de 2002 e 2003, 60% das fontes utilizadas para a solução das questões eram fontes de referência eletrônicas, sendo as fontes mais recorrentes base de dados, catálogos de bibliotecas e *sites de Internet*. Apenas 10% das fontes eram provenientes de fontes impressas pertencentes ao acervo da biblioteca.

O “mundo” tornou-se a grande fonte de informação para o serviço de referência. Bases de dados, revistas eletrônicas, blogs, *sites*, resumos *online* e outra infinidade de fontes, transformaram-se nas fontes de pesquisas mais acessadas pelos serviços de referência. A *Internet* alterou a forma como a comunicação é feita e principalmente o fluxo da informação. A informação digital deixou tudo mais

explícito, especialmente para os usuários, que passaram a contar com inúmeras ferramentas de pesquisa⁸ em seus computadores.

Segundo Soares (2009, p. 34), o primeiro sistema automático de referência foi criado em 1984, utilizando o correio eletrônico como forma de respostas às questões dos usuários. Com o crescimento cada vez maior da *Internet* e principalmente das novas formas de interação oferecidas por esse mecanismo, o serviço de referência sofre transformações profundas. Antes restrito ao espaço físico da biblioteca, os serviços de referência encontram no mundo digital, uma nova forma de prestação do serviço. O contato entre usuário e respondente do serviço de referência passa a ser por inúmeras formas diferentes (correio eletrônico, *chat*, mensageiros instantâneos, *blogs*, etc.) e principalmente, sem barreiras de tempo.

O papel do serviço de referência alterou-se, transformando-se em uma fonte de informação altamente especializada e precisa, ao invés de um simples centro de respostas dos leitores das bibliotecas. A discussão já não se concentra na prestação do serviço de referência remotamente ou eletronicamente. Esse tipo de serviço já é uma realidade. O que se discute é como oferecê-lo independente da presença ou não do ser humano.

Buckland (2008, p. 1), contou que em uma conferência, umas das reclamações que o serviço de referência vinha recebendo, era exatamente não estar disponível para aqueles usuários que queriam utilizá-lo entre 21 horas e 5 horas da manhã. Este tipo de questão se tornará cada vez mais latente, especialmente, pela velocidade com que os indivíduos vêm alterando sua forma de relacionamento com as bibliotecas e centros de informação. Pensar em uma biblioteca funcionando 24 horas por dia, 7 dias por semana, talvez seja algo não tão distante da realidade.

Segundo Márdero Arellano (2001, p. 10), surgiu em 2001 o primeiro serviço de referência *online* com funcionamento 24 horas por dia. Este é apenas um dos muitos exemplos das modificações sofridas pelo serviço de referência. O advento da informação eletrônica e dos motores de busca transformou a forma com que o próprio usuário lida e deseja sua resposta.

⁸ Google, Yahoo, Bing são exemplos dessas ferramentas.

2.2.4 Disseminação seletiva da informação no serviço de referência

Tradicionalmente, o serviço de referência, apoiou-se em obras de cunho mais generalista, para responder questões mais gerais. Com a necessidade de oferecer algo mais pontual e específico para os usuários, surge o movimento de personalização dos serviços de informação. Aparece daí, o conceito de serviços personalizados a serem oferecidos pela referência das bibliotecas. Nos serviços de referência esta personalização está representada pelo termo disseminação seletiva da informação (DSI), serviço criado em 1958 por Peter Luhn com a finalidade de facilitar o serviço dos pesquisadores ao encontrarem temas e artigos relevantes de acordo com sua área de interesse.

Esse serviço teve uma rápida aceitação e auxiliou os serviços de referência a desempenharem seu atendimento até meados da década de 1980, quando tal serviço sofreu um declínio na literatura mundial e, conseqüentemente, em seu uso. Em pesquisa realizada em julho de 2010, nas bases de dados *Library Information Science Abstract (LISA)*, *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)* e *Journal of Documentation*, foi possível constatar tal realidade. O Gráfico 2.1 apresenta a distribuição de publicações sobre DSI entre 1968 e 2010.

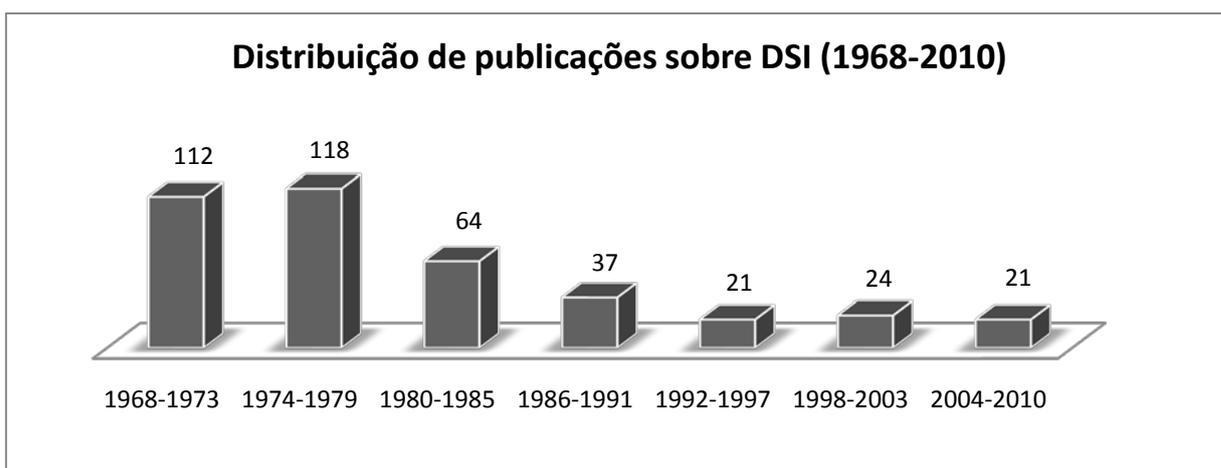


Gráfico 2.1: Distribuição de publicações sobre DSI (1968-2010)

O primeiro registro na literatura, da discussão em torno da DSI é proveniente de 1968. Tal queda talvez possa ser explicada pela forma que vinha sendo utilizada, ainda seguindo os modelos criados há muito tempo ou pelas bibliotecas julgarem ser

um tipo de serviço não útil e válido. Porém a partir do ano de 2000, as ideias da personalização de serviços retornam principalmente influenciadas pela quantidade de informação eletrônica disponível e conseqüentemente a baixa qualidade no tratamento destas informações, que dificultam o usuário encontrar o que realmente deseja, e por outro lado dificultam o trabalho dos centros de informação no atendimento das demandas de seu público.

Na década de 2000 o termo DSI passa a não ser tão usado, mas sim seus conceitos. Surge através dos conceitos da seletividade da informação, dentre outras ideias, o termo RSS⁹, como uma forma de personalização de produtos e entrega de informações de maneira rápida e de acordo com a necessidade do usuário.

2.3 DISSEMINAÇÃO SELETIVA DE INFORMAÇÃO

2.3.1 Origem e conceituação do serviço

A Disseminação Seletiva de Informação ou apenas DSI, é a tradução do termo inglês *Selective Dissemination of Information* (SDI). Aparentemente três palavras de simples entendimento que podem produzir um grande problema ou solução. Duas leis de Ranganathan (1963), "Poupe o tempo do usuário" e "Para cada leitor seu livro", ajudam a entender a Disseminação Seletiva da Informação, que pode ser um serviço personalizado, de valor agregado e direcionado para a necessidade particular de cada usuário.

Segundo Reitz¹⁰ (2004), "[...] é um serviço ou publicação feita para alertas, escolares, de pesquisas e outros, sobre as recentes publicações nos campos especializados". Já Cunha e Cavalcanti (2008, p. 130), entendem a DSI como "Difusão automática, selecionada, permanente e personalizada de informações correntes, relativas a assuntos específicos [...] notificação seletiva". Esta notificação pode ser chamada também, em inglês, de *current awareness*, termo que tem seu estudo muito próximo dos conceitos da DSI.

Segundo Lima *et al.* (2001), a Disseminação Seletiva da Informação, não é algo precisamente novo. A DSI desenvolveu-se, de forma mais sistematizada, a partir das décadas de 1950/1960, através de Hans Peter Luhn, da IBM Corporation,

⁹ *Rich Site Summary*

¹⁰ Dicionário *online* para Biblioteconomia e Ciência da Informação. Disponível em: <http://lu.com/odlis/odlis_c.cfm#currentawareness>. Acesso em: 22 dez. 2010.

com o objetivo de minimizar esforços dos cientistas na busca de informações relevantes para o trabalho de pesquisa. Sua aceitação foi rápida já que se configurava por ser um serviço personalizado oferecido diretamente ao usuário de acordo com seu perfil e linha de pesquisa, permitindo ao centro de informação a possibilidade da criação de uma conexão direta e mais rápida com os interesses de cada usuário.

Luhn (1958, p. 133), imaginou o desenvolvimento de um sistema automático de disseminação de informação de vários setores da indústria científica e de organizações governamentais. Este sistema se utilizaria de dados compilados por equipamentos eletrônicos para a construção dos perfis de interesse.

Hensley (1963, p. 1), confirma a rápida expansão das ideias de Luhn e chama o conceito criado por ele como *selective dissemination of information*, SDI. De acordo com Hensley (1963), este serviço foi utilizado pela primeira vez em 1959, pela IBM em *Yorktown Heights, New York*. O serviço consistia no funcionamento conjunto de um sistema de processamento de dados, máquinas de cartões, máquinas de cópia e pessoas. O serviço processou uma pequena quantidade de documentos e comparou com os perfis de interesse de trinta usuários.

Em 1960 foi testado um segundo serviço de DSI, a partir da experiência da primeira DSI. A diferença é que a segunda DSI foi um sistema totalmente planejado e documentado, permitindo sua divulgação. Em 1961 a documentação da segunda SDI estava completa e foi feito o primeiro anúncio público do serviço.

Luhn (1961, p. 132), definiu a DSI como “[...] aquele serviço dentro de uma organização que se refere à canalização de novos itens de informação, vindos de quaisquer fontes, para aqueles pontos onde a probabilidade de utilização, em conexão com o interesse corrente do usuário, seja alta”. Após os primeiros trabalhos de Luhn, os conhecimentos em torno do desenvolvimento da DSI passaram a ser utilizados em diversas áreas do conhecimento, em especial nas áreas de química, biologia, informática, física e medicina. Na área de biologia inclusive já se discutiam formas de oferecer este serviço de maneira computadorizada.

Bond, Bowman e Brown (1969, p. 2), discutem formas de disseminar as informações de pesquisas bioquímicas através de fitas magnéticas. O sistema montado por estes pesquisadores baseava-se na montagem de perfis dos usuários para a distribuição de resumos dos tópicos que cada pesquisador mais se interessava. Housman (1973, p. 222), em uma pesquisa sobre a identificação de

sistemas que utilizavam a DSI como mecanismo de funcionamento, identificou mais de 100 sistemas que utilizam a DSI. Em apenas poucos anos as ideias de Luhn ganharam repercussão nos serviços de atendimento de pesquisas.

Wagner e Higgins (1969, p. 1), estudaram formas de organização de uma DSI que pudesse ser administrada facilmente e com efetividade suficiente, a partir da utilização da própria base de dados desses autores. Mccash e Carmichael (1970, p. 1), começam a estudar a DSI a partir da adoção de técnicas de computador para a construção de perfis de usuários. Roberts *et al.* (1972, p. 1), desenvolveram um dos primeiros sistemas computadorizados de DSI, utilizando-se a base de dados do centro de estudos aeroespaciais em Indiana, Estados Unidos. Os autores destacaram a rapidez e o custo baixo como benefícios deste serviço. As décadas de 1960 a 1970 foram marcadas por muitos trabalhos relacionados com a DSI, seja na estruturação do serviço de forma manual ou automática.

2.3.2 Disseminação seletiva de informação no Brasil

No Brasil os primeiros estudos sobre a DSI surgem na década de 1970, ligados principalmente aos centros de informação e divisões de informação de órgãos públicos. Raulino (1973, p. 1), estudou a constituição de um sistema de indexação, armazenagem e recuperação de informações, que propiciaria a construção de um sistema de disseminação seletiva de informação da produção do Congresso Nacional¹¹. No mesmo ano, Borda (1973, p. 1), faz um artigo de revisão de sete artigos publicados entre 1958 e 1971, onde analisa as características fundamentais dos sistemas de disseminação seletiva da informação e apresenta a proposta de DSI na companhia Vale do Rio Doce.

A partir disso, no Brasil começam a aparecer relatos de experiências na utilização da DSI. Ferraz e Figueiredo (1974, p. 1), apresentaram o serviço de DSI do Instituto de Energia Atômica de São Paulo. Nocetti (1978a, p. 1), relatou os resultados obtidos no serviço de DSI na Embrapa. Chastinet *et al.* (1978, p. 1), relataram o serviço de disseminação seletiva na área de agricultura. Mas 1978 foi realmente um ano de grande expansão do tema no Brasil, levando a *Revista de*

¹¹ Entende-se por produção do Congresso Nacional, o conjunto de informações jurídicas e documentos jurídicos gerados pelo órgão. Um exemplo dessa produção são os atos legais criados pela Câmara dos Deputados e Senado Federal.

*Biblioteconomia de Brasília*¹² a lançar uma edição dedicada a discutir a DSI no contexto brasileiro.

Na realidade brasileira, no início da prestação do serviço de disseminação seletiva de informação era feita por bibliotecas especializadas. Os serviços de DSI eram elaborados manualmente com base no acervo local de periódicos, para a produção de listas selecionadas de títulos e artigos e a distribuição de resumos a poucos usuários. Segundo Almeida (2008, p. 36), com o surgimento de novas tecnologias o serviço de DSI foi gradativamente incorporado aos formatos eletrônicos e aos sistemas informatizados. Dessa forma, as pesquisas bibliográficas ganharam agilidade.

Daí por diante, as informações passaram a ser distribuídas a um número maior de usuários, que tinham seus interesses e necessidades previamente cadastradas. Para Nocetti (1980, p. 31), o trabalho automatizado de DSI possui seis 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

¹² *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 6, n. 2, 1978.

2.3.3 Características da disseminação seletiva de informação

Para Bax *et al.* (2004), um típico serviço de DSI tem por objetivo prover cada usuário inscrito uma lista periódica e personalizada, dos novos trabalhos que deram entrada na base de dados e que podem se constituir em subsídios para trabalhos em andamento ou interesses. Assim, cada usuário inscrito recebe um diferente conjunto de informações referenciais, dependendo de seus interesses particulares, tal como definido previamente, em seu respectivo “perfil de interesse”. Segundo o autor é cada vez mais comum a ideia do surgimento de um sistema de disseminação de informação automático.

Uma das etapas que poderia ser revista consiste na forma de entrega do serviço. O sistema automático tende a utilizar textos padronizados de email para alertar os usuários. Talvez a participação humana nesse processo possa enriquecer o serviço com aspectos mais específicos, por exemplo, a possibilidade de conexões entre a informação de interesse do usuário com outros assuntos interligados. Segundo Souto (2008, p. 17), a disseminação seletiva da informação pode ser entendida “[...] como aquele serviço que a partir do perfil individual ou de um grupo, identificado explicita ou implicitamente, encaminha periodicamente aos usuários um pacote informacional [...]”

Housman (1973, p. 226), apontou a construção do perfil do usuário como fator problemático na constituição de um sistema de disseminação seletiva de informação. Longo (1978, p. 104), afirmou que o ponto crucial para o sucesso do serviço de DSI baseia-se na construção do perfil do usuário e mais precisamente no método utilizado para a obtenção de tais dados. Para a autora, a coleta dos dados deve ser feita por meio de uma “Entrevista pessoal com o usuário, na qual é feita uma narração por escrito de seu campo de atuação onde também são submetidas palavras-chave e referências que melhor definam o seu interesse específico”. Após as etapas de definição do perfil do usuário, o centro de informação é capaz de afirmar o que realmente é interessante para seu usuário e o que não vem a ser de seu interesse.

Figueiredo (1978, p. 1), estudou o julgamento de relevância do usuário e não-usuário do serviço de DSI, identificando que o perfil construído pelo serviço, de forma correta, permitiu o atendimento satisfatório das necessidades de informação dos usuários. Com o advento das bases de dados, o cruzamento de informações

tornou-se uma tarefa relativamente simples de ser executada, já que os sistemas computadorizados oferecem ferramentas para o relacionamento dos dados de forma rápida e precisa.

Nos últimos anos a DSI torna-se, com o aumento da demanda de informação e com crescimento da tecnologia, importante instrumento de suporte para as organizações que desejam difundir informações de maneira prática e ágil. Segundo Lucas e Souza (2007, p. 2), a grande quantidade de informações produzidas, aliadas ao desenvolvimento de conhecimentos novos, criou uma exigência de "Metodologias específicas que permitam a escolha, busca e recuperação do conhecimento personalizado". Ainda segundo as autoras, o serviço eletrônico de DSI tornou os usuários da biblioteca mais próximos dela, já que "[...] passam efetivamente a utilizar seus serviços de maneira personalizada".

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. De acordo com Morales-del-Castillo *et al.* (2009, p. 2), o desafio mais relevante dos sistemas de informação está centrado na precisão da recuperação da informação e torna-se necessário o desenvolvimento de ferramentas e mecanismos que consigam efetivamente recuperar o grande volume de recursos e racionalizar os dados fornecidos pelo usuário de uma forma que possibilite o acesso direto ao perfil de interesse definido pelo mesmo.

O trunfo da DSI reside no poder conferido ao usuário em decidir o que deseja ou não receber. "A prática da gestão do conhecimento, requer que a organização crie mecanismos eficazes que proporcionem tanto a produção dinâmica e contínua do conhecimento, como o seu registro e o compartilhamento" (LIMA *et al.*, 2001, p. 195). Dessa forma, a proposta de implantação de um serviço de DSI, como um mecanismo de compartilhamento de informações, redireciona o foco da oferta para o foco da demanda dos usuários, em função dos objetivos da organização e se mantém atual com as novas tecnologias existentes.

A DSI possui a característica de antecipar as necessidades do usuário, facilitando as pesquisas, permitindo ao usuário ganhar tempo e obter um produto personalizado. A difusão do computador e métodos eletrônicos alterou a estrutura do serviço de disseminação seletiva da informação, permitindo inclusive a prestação deste serviço de forma automática.

De acordo com Souto (2003, p. 31), a DSI, no final dos anos 1990, já era utilizada em escala menor do que poderia ser e em contrapartida o volume de informações crescia exponencialmente, justificando a continuidade do serviço. Segundo Funaro, Carvalho e Ramos (2000), o serviço de DSI tem, entre os pesquisadores, um alto índice de aceitação, já que muitos não dispõem de tempo para efetuar a pesquisa bibliográfica. Então se funciona, e produz resultados positivos, por que as bibliotecas não utilizam o serviço?

Na realidade a questão é que o avanço rápido, das chamadas tecnologias informacionais e comunicacionais (TIC) provocaram uma mudança no foco dos centros de informação. Com isso, serviços, ferramentas e técnicas tidas como antigas foram relegadas para segundo plano. O aparecimento de bibliotecas digitais, de termos como taxonomias¹³, ontologias¹⁴, folksonomias¹⁵, ideias ligadas à arquitetura da informação e a repositórios institucionais têm consumido a energia e direção dos pesquisadores da área. O aparecimento desses pontos e mais especificamente, as bibliotecas digitais, geraram a impressão de que serviços tradicionais sumiriam ou ficariam obsoletos, quando na realidade ocorreu o contrário. O novo não substituiu inteiramente o antigo, mas sim tomou para si aspectos ainda válidos e os aprimorou.

Segundo Cunha (1999), nas bibliotecas tradicionais grande parte das atividades é dependente do fator humano; nas digitais, essa dependência é amenizada e, como consequência, pode ocorrer melhor aproveitamento dos recursos humanos. Assim, é possível que haja o retorno da DSI, pois com a grande quantidade de informações disponibilizadas via *Internet*, a filtragem, personalização e difusão tem perspectiva de crescimento, considerando a impossibilidade humana de acompanhar o crescente volume de dados.

Com a biblioteca digital, a DSI não ficará restrita aos documentos tradicionais, notadamente a livros e artigos científicos; poderá incluir, ainda, noticiário em linha das agências de notícias, jornais, rádio e televisão, mercado das bolsas de valores, programação cinematográfica. Segundo Morales-del-Castillo *et al.* (2009, p. 3), a DSI foi estudada por diferentes áreas de pesquisa para a criação de novos serviços,

¹³ Para saber mais sobre esse termo veja: BRANDT, Mariana Baptista. **Etiquetagem e folksonomia: uma análise sob a óptica dos processos de organização e recuperação da informação na web.** 2009. 144 p. Dissertação (mestrado) – Universidade de Brasília, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2009.

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ *Ibid.*

inclusive muito desses serviços já estão em funcionamento através da plataforma *web*.

A DSI torna-se, com o aumento da demanda de informação e com crescimento da tecnologia, instrumento que oferece ao usuário e às unidades de informação oportunidade para melhorar essa interação. Segundo Jabr (2008, p. 884) quanto mais especializada a informação, mais precisa deve ser sua difusão. Para o autor serviços de alerta, como a DSI são a melhor forma de satisfazer o usuário.

2.4 TECNOLOGIA RSS

2.4.1 Conceito geral da tecnologia

Em 1997 surge próxima ao conceito de disseminação seletiva de informação (DSI), a tecnologia RSS – (*Rich Site Summary*, *Really Simple Syndication* ou ainda conhecida como *RDF Site Summary*) com a finalidade de permitir notificar automaticamente os usuários sobre novos conteúdos na *web*, por meio do arquivo-texto codificado conhecido como *feed*. Os *feeds* são, segundo Almeida (2008, p. 90), “[...] lista constituída pelos elementos essenciais que descrevem uma determinada informação da *Web*: o título do documento, sua URL (*Uniform Resource Locator*), o endereço que localiza os sítios na *Web* e uma breve descrição de seu conteúdo”. A Figura 2.2 apresenta a estrutura básica dos *feeds*, da forma que os agregadores de conteúdo leem.

```

<rss version="2.0">
  <channel>
    <generator>RSS Builder </generator>
    <title>Universidade de Brasília</title>
    <link>http://www.unb.br</link>
    <description>UnB Agência</description>
    <language>pt-br</language>

    <item>
      <title>Greve dos servidores técnicos continua</title>
      <pubDate>Wed, 06 Jul 2010 14:48:09 -0200</pubDate>

      <description>
        Em assembleia, categoria alega que o fim da paralisação mais longa da UnB depende de
        julgamento de liminar no STF que garante o pagamento da URP. Tribunal estará em recesso
        até o dia 2 de agosto
      </description>

      <link>http://www.unb.br/noticias/unbagencia/unbagencia.php?jd=3564</link>
      <author>João Campos</author>
      <category>Ultimas</category>
    </item>

    <item>
      <title>Campus de Planaltina discute desenvolvimento de Aguas Emendadas</title>
      <pubDate> Wed, 06 Jul 2010 22:02:11 -0200</pubDate>

      <description>
        Organizado por alunos da faculdade, encontro acontece nesta quarta-feira e debate
        alternativas agrícolas que possam gerar crescimento social na região formada por municípios
        mineiros e goianos
      </description>

      <link> http://www.unb.br/noticias/unbagencia/unbagencia.php?id=3558</link>
      <author>Francisco Brasileiro</author>
      <category>Ultimas</category>
    </item>
  </channel>
</rss>

```

Figura 2.2: Exemplo dos feeds RSS, versão 2.0

Como se pode ver na Figura 2.2 os *feeds* estão organizados em uma linguagem estruturada, onde todos os elementos são categorizados através de *tags*¹⁶ específicas, tais como *<author>*, *<title>*, etc. Essa estruturação permite aos navegadores interpretarem e apresentarem o conteúdo de maneira correta. Além disso, a categorização dos conteúdos permite uma melhor recuperação das informações do site, já que os motores de busca irão registrar os elementos encontrados com sua definição. Por questões de visualização, o conteúdo não é apresentado desta forma ao usuário. A Figura 2.3 apresenta exemplo de uma tela do agregador do Google, com os respectivos canais RSS assinados e os últimos *feeds* recebidos.

The screenshot shows the Google Reader web interface. At the top, there are navigation links for Orkut, Gmail, Agenda, Web, Docs, and mais. The user's email is thiagoe@gmail.com. The main content area is titled 'Página inicial' and features a section 'Veja o que há de novo' with a sub-section 'estadao.com.br - Últimas notícias (1000+)'. Below this, there are several news items with titles and brief descriptions, such as 'Bolt, Powell e Gay vão se enfrentar na Suécia em agosto' and 'Robles tenta se recuperar em Cuba e voltar em um mês'. To the left, there is a sidebar with navigation options like 'Página inicial', 'Todos os itens (1000+)', and 'Suas coisas'. To the right, there are sections for 'Lidos recentemente' and 'Dicas e truques'.

Figura 2.3: Tela de agregador de feeds Google

O RSS utiliza a linguagem XML (*Extensible Markup Language*), linguagem de marcação e descrição de dados em páginas *web*, com a finalidade de organização maior dos conteúdos eletrônicos. Segundo Alecrim (2005), a primeira versão do RSS foi criada pela *Netscape* para o seu portal *My Netscape* e se chamava RSS 0.90. Sem ver viabilidade do projeto, a *Netscape* abandona o desenvolvimento. Tempos depois a *Userland*, empresa de menor porte, resolve continuar o RSS para utilizá-lo

¹⁶ Rótulos usados para informar ao navegador como deve ser apresentado o conteúdo do *website*

em seu *blog*. Em 2003, foi lançada a versão RSS 2.0, sob a responsabilidade da *RSS Advisory Board*¹⁷, entidade responsável por manter e atualizar esta tecnologia. A última atualização é de 2007, quando foi lançada a versão 2.0.10. A Figura 2.4 mostra o símbolo criado para a tecnologia RSS.



Figura 2.4: Símbolo tecnologia RSS

O RSS foi desenhado para simplificar o tráfego das informações dos *sites* através da *web*. Ele é a comunicação dos novos conteúdos disponibilizados na *Internet*, desejados por uma pessoa para o seu computador pessoal. Segundo Rocha e Bezerra (2010, p. 91)

O RSS trata-se de um formato estrutural que auxilia os usuários a agregarem informações de muitas origens diferentes na *web*, proporcionando a divulgação de publicações provenientes da *Internet*. Qualquer dado na *Internet* pode se tornar um *feed* RSS, por exemplo, uma notícia de jornal, um artigo científico etc. Algumas vantagens do uso do RSS são: a informação mais atual de um *feed* RSS está sempre disponível; ele permite que as informações sejam capturadas por programas leitores; seus assinantes não precisam usar sua caixa de e-mail para acessar as informações; ele é gratuito; e trata-se de um protocolo de conteúdo estruturado e reusável.

Ao invés da pessoa procurar pela informação, é a informação que segue o indivíduo. O funcionamento dessa tecnologia é relativamente simples, basta o usuário possuir um leitor do conteúdo RSS, também conhecido como agregador de conteúdo, dos *feeds* e nesse leitor selecionar suas áreas de interesse. Singh (2008) mostrou as diversas formas que uma pessoa pode utilizar esta tecnologia, que inclusive já está disponível nos *smartphones*¹⁸. A Figura 2.5 mostra como o usuário se informa sobre vários assuntos sem a utilização da tecnologia RSS e a Figura 2.6 mostra como o usuário se informa com o uso da tecnologia RSS.

¹⁷ Disponível em: <http://www.rssboard.org/>. Acesso em 22 dez. 2010.

¹⁸ Celulares que possuem funções e programas de computador. Podem ser entendidos como computadores de bolso;

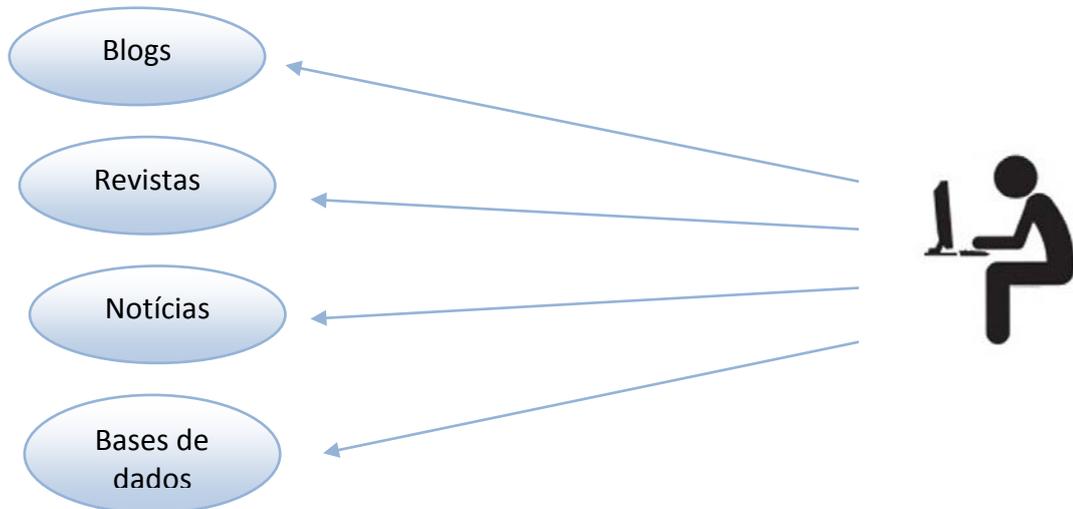


Figura 2.5: Como o usuário se informa sem utilizar a tecnologia RSS

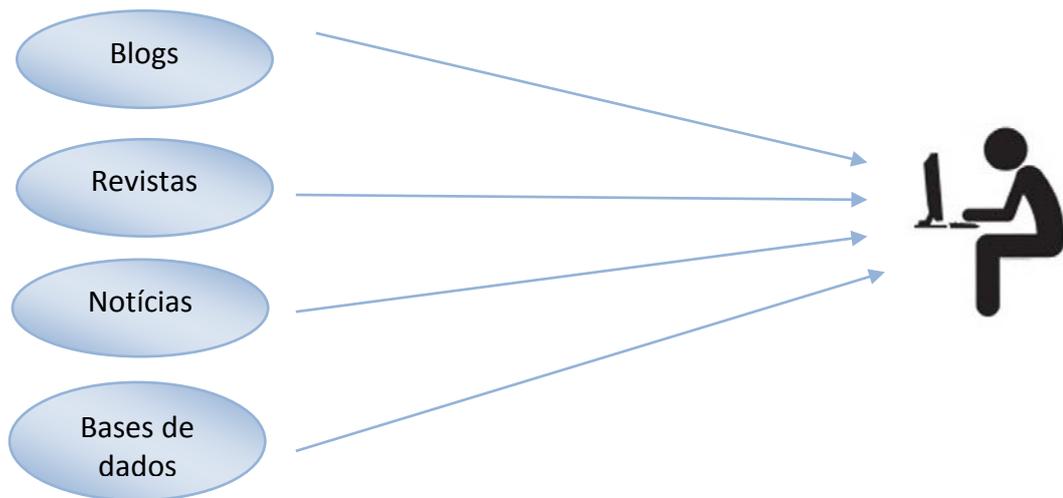


Figura 2.6: Como o usuário se informa utilizando a tecnologia RSS

Levine (2003), definiu esta tecnologia como uma maneira rápida de obtenção de informação, através da escolha de fontes específicas de informação da *Internet* e uma forma eficiente de revisão das últimas informações publicadas nas várias páginas *web*. Após a seleção, o indivíduo, receberá apenas aquelas informações ou atualizações de informações, referentes somente à área selecionada previamente no leitor.

MacManus (2009), escreveu que o mercado dos leitores de RSS apresenta declínio, embora a utilização da tecnologia em si, continue a crescer. Segundo o autor este declínio é explicado pelo domínio do mercado de leitores pelo Google, o

crescimento de experiências como *Twitter*¹⁹ e *Facebook*²⁰ e os próprios navegadores já possuem seu próprio leitor dos *feeds*.

2.4.2 Bibliotecas e a tecnologia RSS

O RSS é um conjunto de especificações voltadas para a agregação e distribuição de conteúdos da *web*, que facilita o processo de consulta e partilha de informação proveniente de diversas fontes de informação, periodicamente sujeitas a alterações ou atualizações. Isso gera uma economia de tempo com a leitura de informações de diversos *sites* em um único ambiente e a possibilidade de agregar somente aquelas informações que pertencem à área de interesse da pessoa. Badman e Hartman (2008, p. 670), incluíram o RSS como solução para a disseminação dos conteúdos dos periódicos científicos que cada vez mais se apresentam apenas na forma eletrônica.

Com a popularização dessa tecnologia, as bibliotecas e centros de informação começam a reconhecer nesta ferramenta uma oportunidade de inovação no serviço de referência. Wusteman (2004, p. 404), apontou que embora a área de atuação do RSS ainda seja recente, as bibliotecas têm identificado nessa tecnologia ferramentas uteis para um número crescente de tarefas. Wolfe (2008, tradução nossa), lista 10 formas em que as bibliotecas podem utilizar esta tecnologia para inovar as formas de compartilhar e disseminar as informações. São elas:

1. Crie um *feed* RSS para novas adições ao catálogo *online*.
2. Crie um *feed* RSS vinculado a uma conta de cartão da biblioteca para realizar notificações e/ ou materiais em atraso.
3. Crie um *feed* RSS para novos programas e eventos publicados no *website* da biblioteca.
4. Crie um *feed* RSS para o boletim eletrônico da biblioteca.
5. Crie um *feed* RSS para avisos de comunicados de imprensa e outros meios de comunicação.

¹⁹ Rede social em formato de *microblog* que permite aos usuários enviarem e receberem atualizações, de no máximo 140 caracteres, suas e das demais pessoais que estão em conexão com o seu perfil.

²⁰ Rede social que permite a conexão entre pessoas e o compartilhamento de imagens, vídeos e aplicativos.

6. Crie um *feed* RSS para o fechamento da biblioteca, incluindo o fechamento de emergência.
7. Crie um *feed* RSS para vagas de emprego na biblioteca.
8. Inscreva-se para alguns *feeds* RSS, tais como sites de notícias locais, e compartilhe o conteúdo no site da biblioteca. Isto poderia ser incluído em uma página que contém outros recursos locais e as ligações locais.
9. Assine o RSS *feeds* de interesse para os clientes da biblioteca e compartilhe o conteúdo na página *web* personalizada de cada usuário. Os usuários podem optar por acessar os *feeds* selecionados, suas informações de conta da biblioteca, bases de dados, *email/chat* com um bibliotecário em um único local.
10. Inscreva-se em alguns *feeds* RSS de alguns profissionais e compartilhe com a equipe da biblioteca e na intranet da biblioteca.

A tecnologia RSS surgiu junto com a expansão da utilização de *blogs* e demais tecnologias da chamada *web 2.0*²¹. Termo criado e popularizado por Tim O'Reilly e Dale em 2004 para descrever as tendências que viriam a prevalecer no setor tecnológico depois dos anos de 1990. Segundo Maness (2007, p. 44)

[...] as companhias, serviços e tecnologias que sobreviveram, eles argumentam, todas tinham certas características em comum; eram colaborativas por natureza, interativas, dinâmicas, e a linha entre criação e consumo de conteúdo nesses ambientes era tênue (usuários criavam o conteúdo nesses sites tanto quanto eles o consumiam). O termo é agora amplamente usado e interpretado, mas *web 2.0*, essencialmente, não é uma *web* de publicação textual, mas uma *web* de comunicação multi-sensitiva. Ela é uma matriz de diálogos, e não uma coleção de monólogos. Ela é uma *web* centrada no usuário [...]

Em meados de 2010, já se falava na existência da *web 3.0*, evolução dos conceitos da *web 2.0* somados ao conceito de *web* semântica. De acordo com Berners-Lee, Hendler e Lassila (2001, p. 35), “A *web* semântica é uma extensão da *web* atual na qual é dada à informação um significado bem definido, permitindo que computadores e pessoas trabalhem em cooperação”. De acordo com Greco (2010,

²¹ Conhecida como a segunda fase da *Internet*, onde prega-se a cooperação e interatividade entre as pessoas conectadas à rede. Ao mesmo tempo uma pessoa é provedora e consumidora de informação.

p. 11), a *web* semântica utiliza-se de conceitos de inteligência artificial para processar e gerenciar as informações.

Para Breitman (2005, p. 36), a *web* semântica é uma tecnologia que marca semanticamente páginas e aplicativos *web*, com o objetivo de criar uma *Internet* mais conveniente para seus usuários. Resumidamente pode-se definir a *web* semântica como a ideia de processar e cruzar informações, consolidá-las e apresentar os resultados mais relevantes para o usuário.

Para Cunha e Cavalcanti (2008, p. 56), o *blog* é “Página que contém textos curtos, organizados segundo a ordem cronológica e atualizados constantemente”. Seguindo a criação da *web* 2.0, alguns autores defendem a existência da biblioteca 2.0, termo criado por Michael Casey em 2006. De acordo com Maness (2006, p. 45), a biblioteca 2.0 pode ser entendida como “A aplicação de interação, colaboração, e tecnologias multimídia baseadas em *web* para serviços e coleções de bibliotecas baseados em *web*”.

Crawford (2006, p. 2), tem duas visões sobre o que seria a biblioteca 2.0: uma seria uma metodologia de aplicação de *softwares* sociais e interatividade, já a outra seria um confronto ao modelo existente de bibliotecas, uma crítica ao que já existe em serviços de informação.

Basicamente a biblioteca 2.0 pode ser definida como um ambiente centrado nas necessidades do usuário, onde a criação e o consumo de informação se justapõem transformando o bibliotecário em usuário também. A biblioteca 2.0 é uma experiência não só de livros, mas sim de recursos multimídia além de apresentar uma prática inovadora para seus usuários. Um exemplo dessa prática pode ser observado pelo uso maior do *Twitter* pelas bibliotecas. Essa ferramenta permite uma rápida troca de informações entre a biblioteca e o usuário e ao mesmo tempo possibilita à biblioteca estar mais próxima dos seus usuários.

Silveira (2010), escreve em seu *blog*, ideias de como as bibliotecas podem utilizar o *Twitter* para divulgar notícias e gerar conhecimento. O uso dessa ferramenta já está difundida em várias bibliotecas do mundo. Em junho de 2010, Lindy Brown²² atualizou a lista de bibliotecas norte-americanas que já faziam o uso do *Twitter* como forma de divulgação. Nessa época existiam 684 bibliotecas que utilizavam essa ferramenta.

²² Disponível em: <http://lindybrown.com/blog/2009/01/libraries-on-twitter-updated-list/>. Acesso em: 26 out. 2010

Segundo Anderson (2006, p. 114), a tecnologia RSS surgiu devido à difusão de *blogs* e à dispersão da informação em diversos *sites* de *Internet*. Ainda de acordo com o autor, a resposta para a tecnologia é mais tecnologia, para tanto é criado um serviço de filtro de vários *sites* com breve descrição dos assuntos novos, também conhecido como RSS. Com a grande quantidade de *sites* disponíveis fica quase impossível para uma pessoa acompanhar as atualizações.

Anderson (2006, p. 115), aponta os *feeds* como o futuro da comunicação de textos eletrônicos, além de serem ferramentas capazes de auxiliar os serviços de referência a responder questões relacionadas aos documentos eletrônicos. Em bibliotecas, notadamente dos Estados Unidos, a discussão já ocorre há algum tempo, inclusive já foram apresentados resultados obtidos com o uso desta tecnologia. A Biblioteca Pública de Cincinnati, Estados Unidos, em sua página na *web*²³ mostra como o usuário pode utilizar essa tecnologia para ficar sabendo dos novos conteúdos do *site*, sem a necessidade de visitar a página da biblioteca, ou até mesmo o catálogo.

O *blog* RSS4Lib²⁴ tem seu conteúdo dedicado a discutir formas que as bibliotecas podem utilizar essa tecnologia. No Brasil a utilização prática dessa tecnologia ainda é tímida, embora já exista literatura sobre como essa tecnologia pode auxiliar nos serviços de informação. Existem algumas tentativas de utilização dessa tecnologia de forma isolada.

Campos (2007, p. 10), montou um protótipo de disseminação seletiva de informação baseado nos *feeds* RSS e enxerga nessa tecnologia, uma maneira para que a disseminação de informações possa ser feita de forma dinâmica.

A tecnologia RSS completou mais de 10 anos e ainda continua crescendo em popularidade entre os usuários da *Internet*. Com o crescimento de *blogs* como itens de divulgação de pesquisas e trabalhos científicos, sua utilização passa a ser item importante para que bibliotecas possam entregar a seus usuários informações novas e relevantes. Bolger (2008, p. 280), argumentou que os *blogs* são as novas formas de divulgação dos serviços de biblioteca e para tal controle a tecnologia RSS é fundamental para a promoção das informações disponibilizadas.

O Gráfico 2.2 mostra o quantitativo de publicações sobre bibliotecas e o RSS. Pelo levantamento feito em julho de 2010, na *Library Information Science Abstract*

²³ <http://www.cincinnati.library.org/feeds/>. Acesso em: 22 dez. 2010.

²⁴ <http://www.rss4lib.com/>. Acesso em: 22 dez. 2010.

(LISA), *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, o termo RSS passa a ser discutido, na literatura, no contexto das bibliotecas, a partir de 2002. O Gráfico 2.2 apresenta o número de artigos publicados sobre a tecnologia RSS e sua aplicação em bibliotecas e centros de informação. Nota-se que ainda não há um número significativo de publicações sobre o assunto no contexto das bibliotecas.

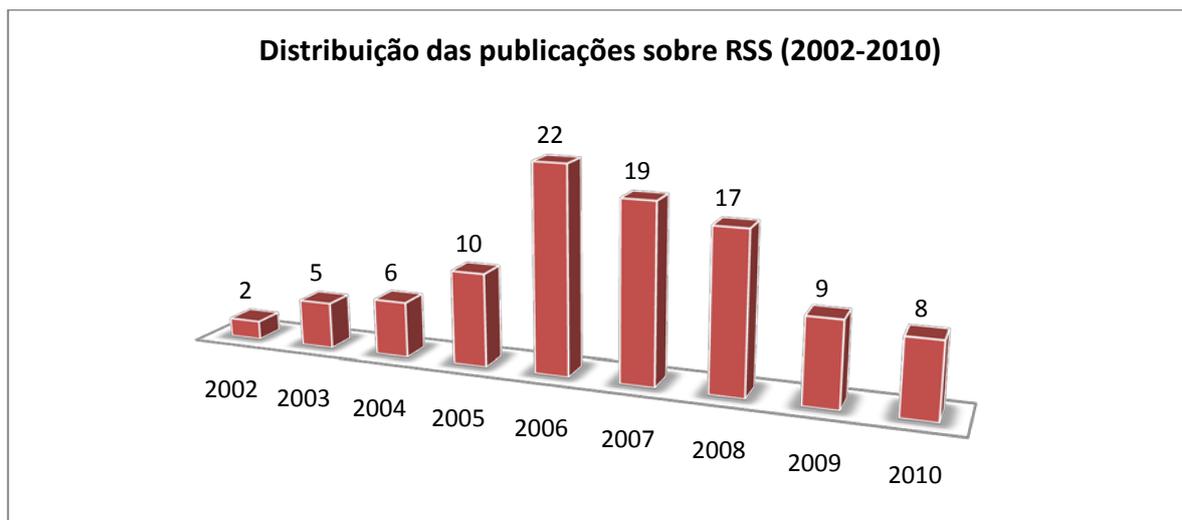


Gráfico 2.2: Publicações sobre RSS e bibliotecas

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

De forma corriqueira, ao se pensar no significado da palavra metodologia logo vem à mente a ideia um conjunto de regras para apresentação de trabalhos científicos. Segundo Tomanik (2004, p. 109), “[...] a metodologia é a área que discute a validade dos procedimentos científicos [...]”. Ela pode ser entendida como diálogo entre a verificação da aplicação e do valor do método e das técnicas com os objetivos propostos. Ainda de acordo com o mesmo autor

[...] método é uma sequência de procedimentos, mais ou menos padronizada, que é eficaz para a realização de determinado tipo de investigação. O método é o que garante a padronização dos vários tipos de planejamento possíveis para a pesquisa. Não há um método melhor que os demais, o que há são métodos diferentes, adequados a diferentes objetivos. (TOMANIK, 2004, p. 110)

De acordo com Cervo, Bervian e Silva (2006, p. 29), método é “[...] o conjunto de processos empregados na investigação e na demonstração da verdade. Não se inventa um método; ele depende, fundamentalmente, do objeto de pesquisa”. As técnicas podem ser entendidas como os procedimentos que vão viabilizar o funcionamento do método, estão diretamente relacionadas à coleta de dados. Tomanik (2006, p. 162), disse que “[...] os métodos são os procedimentos gerais da pesquisa; as técnicas, os procedimentos específicos da fase de coleta de dados no campo, ou seja, aquela que se faz após a escolha do problema”.

3.1 TIPO DE PESQUISA

O presente estudo pode ser classificado como uma pesquisa descritiva qualitativa. O caráter descritivo se dá pela sua função de relatar as características de um determinado fenômeno sem o objetivo de explicar ou interferir no mesmo. Cervo, Bervian e Silva (2006, p. 61), definiram esse tipo de pesquisa como a finalidade de observar, registrar, analisar e correlacionar fatos ou fenômenos sem manipulá-los. Já o caráter qualitativo tem relação com a abordagem da pesquisa. Para Creswell (2010, p. 206), “[...] os métodos qualitativos mostram uma abordagem diferente [...] empregam diferentes concepções filosóficas; estratégias de investigação; e métodos

de coleta, análise e interpretação de dados.” A pesquisa qualitativa tenta ultrapassar as barreiras impostas pelos métodos quantitativos. O método qualitativo se vale da subjetividade e observação para a inferência de certos fatos.

O aspecto qualitativo da pesquisa também pode ser explicado pelo uso do instrumento de pesquisa. Para Demo (2009, p. 151), as metodologias de pesquisa qualitativas são “[...] metodologias alternativas, porque buscam salvaguardar o que a metodologia dura joga fora, por não caber no método [...]”. Segundo o autor uma das metodologias qualitativas são as entrevistas abertas, orientadas por um roteiro comum. Neste método de coleta o entrevistador pergunta e observa as respostas dos consultados e aprofunda as respostas.

[...] O entrevistador não só pergunta e observa, mas também participa ativamente, pelo menos no sentido de testar as respostas, cavar mais fundo, resolver as entranhas, sentir a subjetividade, fazer aparecer a emoção. [...] em vez de apenas representar sinalizações lineares de realidades reduzidas, busca atingir e reconstruir a arqueologia do fenômeno. (DEMO, 2009, p. 154).

Duarte (2005, p. 64), disse que em pesquisas qualitativas o método a ser utilizado são as entrevistas abertas ou semi-abertas, aquelas onde parte-se de um roteiro-base.

A lista de questões desse modelo tem origem no problema de pesquisa e busca tratar da amplitude do tema, apresentando cada pergunta de forma mais aberta possível. [...] uma entrevista semi-aberta geralmente tem algo entre quatro e sete questões, tratadas individualmente como perguntas abertas. O pesquisador faz a primeira pergunta e explora ao máximo cada resposta até esgotar a questão. [...] Cada questão é aprofundada a partir da resposta do entrevistado, como um funil, no qual perguntas gerais vão dando origem a específicas. (DUARTE, 2005, p. 66).

A técnica utilizada para o desenvolvimento dessa pesquisa foi a entrevista semi-aberta. Cervo, Bervian e Silva (2006, p. 51), entendem a entrevista como “[...] uma conversa orientada para um objetivo definido: recolher, por meio do interrogatório do informante, dados para a pesquisa”. A entrevista é uma técnica que permite ao pesquisador obter dados que não podem ser encontrados em documentos ou outras técnicas de coleta de dados. Por ser uma “conversa” a

entrevista permite o aprofundamento das variáveis durante a realização da mesma. Para melhor análise dos dados coletados, todas as entrevistas foram gravadas. As entrevistas duraram em média 40 minutos com cada entrevistado, algumas foram mais extensas já que, o respondente abordou outros aspectos ao ser questionado pelo entrevistador. As entrevistas foram realizadas em setembro de 2010.

3.2 ETAPAS DA PESQUISA

De acordo com o Quadro 3.1 a presente pesquisa foi desenvolvida em cinco etapas. A primeira etapa consistiu na análise bibliográfica das fontes que tratam a respeito dos temas centrais da dissertação: disseminação seletiva da informação, tecnologia RSS, serviço de referência e informação jurídica. Nessa etapa foram consultadas bases de dados brasileiras e estrangeiras para o levantamento documental. As bases de dados pesquisadas foram: *Library Information Science Abstracts* (LISA), *Annual Review of Information Science Technology* (ARIST) e *Journal of Documentation*. O acesso dessas bases de dados foi realizado através do portal de periódicos da CAPES²⁵.

O quantitativo de registros encontrados ultrapassou o número de dois mil itens. Após o refinamento dos dados chegou-se ao número de setecentos e cinco registros selecionados. O refinamento consistiu em selecionar apenas aqueles registros que tratavam sobre os termos pesquisados no contexto e uso em bibliotecas. Foram encontrados registros em vinte e quatro línguas diferentes, sendo o inglês a língua com a maior quantidade de registros (537 itens). Os termos utilizados para a pesquisa foram: *selective dissemination of information; current awareness service; RSS; reference work*.

Etapas	Atividade
1ª etapa	Análise bibliográfica
2ª etapa	Variáveis de pesquisa
3ª etapa	Pré-teste
4ª etapa	Coleta de dados
5ª etapa	Análise dos dados

Quadro 3.1: Etapas da pesquisa

²⁵ Disponível em: <http://www.periodicos.capes.gov.br/portugues/index.jsp>. Acesso em: 22 dez. 2010.

Essa primeira etapa foi desenvolvida ao longo de cinco meses, dos quais dois meses dedicados à busca, seleção e categorização dos itens encontrados. Três meses foram dedicados à leitura e redação da revisão de literatura. A revisão de literatura tem um corte temporal até julho de 2010.

A segunda etapa consistiu na delimitação das questões de pesquisa, de acordo com os objetivos específicos propostos. O Quadro 3.2 apresenta os objetivos específicos e a forma de atingi-los.

Objetivo	Método de coleta de dados
Identificar as formas que o serviço de DSI foi prestado ao longo de 52 anos (1958-2010)	Pesquisa documental
Caracterizar as bibliotecas de Tribunais em Brasília	Pesquisa documental; Entrevista
Verificar como é realizado o serviço de referência das bibliotecas de Tribunais em Brasília	Pesquisa documental; Entrevista; Observação
Verificar o conhecimento das bibliotecas sobre a tecnologia RSS	Entrevista
Identificar os recursos tecnológicos utilizados no serviço de referência	Entrevista
Verificar a opinião dos prestadores do serviço de referência sobre a relevância do serviço de DSI	Entrevista

Quadro 3.2: Objetivos específicos e o método para atingi-los

3.3 UNIVERSO DE PESQUISA

Brasília é uma cidade com características muito próprias em se tratando de informação jurídica. De acordo com a Constituição Federal de 1988 “O Supremo Tribunal Federal, o Conselho Nacional de Justiça e os Tribunais Superiores têm sede na Capital Federal. A capital federal do país concentra além da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, o Supremo Tribunal Federal (STF), todos os tribunais superiores do país²⁶ e ainda conta com seu próprio tribunal de justiça²⁷. Com isso, grande parte da jurisprudência é produzida na cidade, fator que influencia diretamente doutrinas e necessidades de informação jurídica no país. Para se ter

²⁶ Superior Tribunal de Justiça (STJ); Tribunal Superior Eleitoral (TSE); Tribunal Superior do Trabalho (TST); Superior Tribunal Militar (STM)

²⁷ Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT)

uma ideia, juntando-se todas as obras desses tribunais em Brasília chega-se a número aproximado de 348 mil obras na área de informação jurídica (doutrina, legislação e jurisprudência).

O presente estudo teve como universo de pesquisa o Supremo Tribunal Federal, os quatro tribunais superiores e o Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Vale aqui ressaltar que o Ministério Público, embora seja ligado ao ramo da informação jurídica, não se constitui como alvo desta pesquisa, já que não faz parte do Poder Judiciário. Este órgão está ligado às funções essenciais da justiça, de acordo com a Constituição Federal de 1988 “O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis” (BRASIL. CONSTITUIÇÃO, 1988). Brasília ainda conta com tribunais regionais, tanto na área eleitoral quanto do trabalho, porém esses tribunais não fizeram parte do universo de pesquisa. Os tribunais superiores da área eleitoral e do trabalho são norteadores do trabalho desenvolvido nos tribunais regionais, além de serem órgãos maiores. Logo, apenas os tribunais superiores fizeram parte do universo de pesquisa.

Delimitou-se como universo de pesquisa os órgãos do Poder Judiciário, por serem esses atores um dos maiores produtores e consumidores de informação jurídica em Brasília.

Constituem-se como a população da pesquisa os bibliotecários que atuam no serviço de referência e atendimento ao usuário de cada órgão. Por questões de viabilidade da pesquisa, foi elaborado um plano de amostragem não-probabilística. Segundo Schiffman e Kanuk (2000, p. 26), “[...] um plano de amostragem deve responder às seguintes questões: quem pesquisar e quantos pesquisar (o tamanho da amostra)”. De acordo com Mattar (1991, p. 132), amostragem não-probabilística é “[...] aquela em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende, ao menos em parte, do julgamento do pesquisador. Pode ser de conveniência, intencional ou por cotas”.

A amostra foi constituída por pessoas formadas em biblioteconomia e que trabalham no serviço de referência. A seleção foi composta pela pessoa mais antiga e mais nova no serviço. Essa seleção tem por finalidade identificar as diferentes percepções sobre o próprio serviço de referência e principalmente as diferenças

existentes no conhecimento de novas tecnologias na área da informação, devido ao espaço temporal de formação dos profissionais.

3.4 CONTEXTO DA PESQUISA

Conforme apresentado acima, compõem-se como universo de pesquisa seis Tribunais que possuem sede em Brasília. Para contextualizar cada Tribunal e sua respectiva biblioteca, são apresentadas informações históricas de cada órgão.

O Supremo Tribunal Federal (STF) é o órgão de cúpula do Poder Judiciário, e a ele compete, precipuamente, a guarda da Constituição, conforme definido no art. 102 da Constituição Federal. A origem da Biblioteca remonta a 1912. O primeiro catálogo, editado em 1931, consignava um total de 3685 volumes. Em 1960, com a transferência da Capital Federal para Brasília, a Biblioteca foi instalada no Edifício Sede do STF.

A denominação Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal foi instituída oficialmente em 2001, homenagem em razão da importância do Ministro para a sistematização das decisões predominantes do Tribunal por meio das súmulas, das quais foi o grande idealizador. Seu trabalho transcendeu o de magistrado, sendo reconhecido pelas arrojadas ideias de racionalização da pauta de julgamentos, pelo empenho em atualizar a publicação da *Revista Trimestral de Jurisprudência* e, ainda, por ser um reformador nos procedimentos da Instituição, tornando a prestação jurisdicional mais célere e precisa.²⁸

Em 2003, a biblioteca Ministro Victor Nunes Leal se torna a primeira biblioteca jurídica certificada pela norma ISO 9001:2000²⁹. O processo certificado foi o atendimento a necessidades de informação de usuários internos e externos referentes às pesquisas de doutrina jurídica e de legislação. De acordo com dados de 2010, a biblioteca possui mais de 100.000 obras incorporadas ao seu acervo.

²⁸ Informações extraídas do discurso da inauguração da Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal em 18/4/2001, proferido pelo Ministro José Paulo Sepúlveda Pertence. Disponível em: http://www.stf.jus.br/arquivo/biblioteca/PastasMinistros/SepulvedaPertence/Discursos/Proferidos/2001_abr_18.pdf. Acesso em 22 dez. 2010.

²⁹ Para saber mais sobre a certificação veja: WALTER, Maria Tereza. Implantação da norma ISO 9001:2000 na Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal do Supremo Tribunal Federal. **Ciência da Informação**, v. 34, n. 1, jan./abr. 2005.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) foi criado pela Constituição de 1988 em substituição ao Tribunal Federal de Recursos (TFR), com a atribuição de ser a última instância da Justiça brasileira para causas infraconstitucionais, ou seja, aquelas que não estão diretamente relacionadas à Constituição. Suas competências estão descritas no art. 105 da Constituição Federal. A biblioteca Ministro Oscar Saraiva, biblioteca do STJ, foi criada em 1948, na sede do TFR no Rio de Janeiro. Recebeu esse nome em 1972, em homenagem ao Magistrado responsável pela construção do edifício sede do TRF. A função da biblioteca é atuar como unidade de informação na atividade judicante dos Ministros do Superior Tribunal de Justiça, servidores e demais usuários³⁰. Em 2004 é criada a Seção de Informação Digital com o objetivo de disseminação e preservar os documentos jurídicos eletrônicos produzidos pelo STJ. No mesmo ano é inaugurada a Biblioteca Digital Jurídica do STJ (BDJur) com o objetivo de contribuir para a acessibilidade à informação jurídica, em inteiro teor, de forma gratuita. Segundo dados de 2010, a biblioteca possui cerca de 163 mil obras em seu acervo.

O Tribunal Superior do Trabalho (TST) é a instância extraordinária da Justiça do Trabalho. De acordo com o art. 111 da Constituição Federal, sua função é zelar pela uniformização da jurisprudência trabalhista, gerada pela primeira instância (varas do trabalho) e segunda instância (tribunais regionais do trabalho). A biblioteca do TST foi criada em 1947, no Rio de Janeiro, com acervo proveniente da biblioteca criada em 1939 para o Conselho Nacional do Trabalho. A biblioteca do TST chama-se Délio Maranhão, em homenagem ao Magistrado que atuou no TST como juiz convocado. A biblioteca passa a funcionar em Brasília no ano de 1972. De acordo com dados do último inventário realizado pela biblioteca em 2009, existem aproximadamente 21 mil obras compondo o acervo.

O Tribunal Superior Eleitoral (TSE) foi criado em 1932, com a missão de assegurar à sociedade o direito de votar e ser votado. As atribuições do TSE estão no art. 118 da Constituição Federal. A biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud leva esse nome em homenagem o ex-diretor-geral do TSE responsável pela reestruturação administrativa das secretarias dos tribunais eleitorais. Com a mudança do Tribunal para Brasília, a biblioteca sai do Rio de Janeiro para funcionar

³⁰ Maiores informações sobre a biblioteca do STJ disponíveis em: http://bdjur.stj.gov.br/xmlui/bitstream/handle/2011/22677/Pol%C3%ADtica_Desenvolvimento_Acervo.pdf?sequence=1. Acesso em: 22 dez. 2010.

na nova capital federal. Especializada em direito eleitoral a biblioteca possui, segundo dados de 2010, aproximadamente 20 mil obras em seu acervo.

Em 1808, o Superior Tribunal Militar (STM), foi criado pelo Príncipe-Regente D. João VI, com a denominação de Conselho Supremo Tribunal Federal. Somente em 1946 assumiu o nome pelo qual é conhecido até os dias de hoje. Esse Tribunal é responsável pela aplicação da lei aos militares federais (Exército, Aeronáutica e Marinha), julgando somente os crimes militares. Criada em 1951 a biblioteca do STM é especializada em Direito, com prioridade para o direito penal e processual penal militar. Sua transferência para Brasília foi finalizada em 1972. De acordo com dados de 2010, a biblioteca possui cerca de 20 mil obras em seu acervo.

É criado em 1602, em Salvador, o primeiro Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT) com a função de proporcionar à sociedade acesso à Justiça e a resolução de conflitos. Com a mudança da capital para o Rio de Janeiro é criado em 1834, o segundo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Por fim com a criação de Brasília, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios é criado em 1960 na nova capital.

Com a criação do novo Tribunal é criada a biblioteca Desembargador Antônio Mello Martins, com a missão de subsidiar as atividades judicantes dos Senhores Magistrados e as atividades administrativas de seus servidores. Segundo dados de 2010, a biblioteca possui 35.693 obras incorporadas ao seu acervo.

3.5 PRÉ-TESTE

A terceira etapa da pesquisa consistiu na aplicação do pré-teste do instrumento de coleta de dados. O pré-teste é um importante verificador da validade do instrumento de coleta de dados, além de mostrar possíveis necessidades de modificações. Sua aplicação se deu no serviço de referência da biblioteca do Supremo Tribunal Federal, STF. A escolha por esse órgão ocorreu pela facilidade de acesso ao mesmo e a disponibilidade imediata dos profissionais do serviço de referência.

O pré-teste do instrumento de coleta foi realizado em agosto de 2010 com o roteiro de entrevista (apêndice A). O pré-teste consistiu em duas entrevistas realizadas com profissionais do órgão que não fizeram parte do universo de

pesquisa. As perguntas não foram entregues antecipadamente aos respondentes. Os questionamentos estavam estruturados em cinco blocos, sendo cada bloco representado pelos objetivos específicos e as perguntas que possibilitaram o alcance do mesmo. A divisão dos blocos foi arranjada da maneira abaixo:

- **BLOCO 1: Caracterizar as bibliotecas de tribunais em Brasília**

Pergunta 1: Qual é o histórico da biblioteca?

- **BLOCO 2: Verificar como é realizado o serviço de referência das bibliotecas de tribunais em Brasília**

Pergunta 1: Qual é o histórico do serviço de referência da biblioteca?

Pergunta 2: Quais são as formas de atendimento do serviço de referência na biblioteca?

Pergunta 3: Quantas pessoas trabalham no serviço de referência na biblioteca?

Pergunta 4: Qual o número de atendimentos do serviço de referência da biblioteca?

Pergunta 5: Houve modificação recente na prestação do serviço de referência da biblioteca?

Pergunta 6: Para o seu usuário a rapidez é mais importante do que a precisão no atendimento dos questionamento?

Pergunta 7: O serviço de referência conhece as áreas de interesse do usuário, há algo organizado?

- **BLOCO 3: Verificar o conhecimento das bibliotecas sobre a tecnologia RSS**

Pergunta 1: Você conhece a tecnologia RSS? Explique.

Se o entrevistado não souber será mostrada a seguinte imagem:  e dada a seguinte explicação: “O RSS é um conjunto de especificações voltadas para a agregação e distribuição de conteúdos da *web*. Com esta tecnologia o usuário não precisa entrar em várias páginas *web* para saber as atualizações, basta ele possuir um leitor RSS e selecionar suas áreas de interesse para receber pequenos arquivos texto com as atualizações recentes”

Pergunta 2: Você vê utilidade desta tecnologia no serviço de referência da biblioteca?

Pergunta 3: O serviço de referência já pensou em utilizar esta tecnologia?

- **BLOCO 4: Identificar os recursos tecnológicos utilizados no serviço de referência**

Pergunta 1: Quais são os recursos tecnológicos do serviço de referência?

Pergunta 2: Você sabe o que é *web 2.0*? Explique

Pergunta 3: O serviço de referência utiliza alguma ferramenta da *web 2.0*

- **BLOCO 5: Verificar a opinião dos prestadores do serviço de referência sobre a relevância do serviço de DSI**

Pergunta 1: Você conhece o conceito de disseminação seletiva da informação, DSI? Explique.

Caso o entrevistado não saiba será dada a seguinte explicação: “serviço que visa produzir e difundir produtos para os seus usuários de acordo com sua necessidade e área de interesse de acordo com o perfil criado”.

Pergunta 2: A DSI anda tem utilidade para o serviço de referência da biblioteca?

Pergunta 3: A biblioteca utiliza ou já utilizou o serviço de DSI?

Se utiliza: Dados estatísticos.

Se não utiliza: Por que não utiliza?

Pergunta 18: A DSI é um conceito ultrapassado?

O Quadro 3.3 mostra a relação entre as perguntas e os objetivos específicos da pesquisa.

Objetivos específicos	Caracterizar as bibliotecas de Tribunais em Brasília	Verificar como é realizado o serviço de referência das bibliotecas de direito em Brasília	Verificar o conhecimento dos profissionais sobre a tecnologia RSS	Identificar os recursos tecnológicos utilizados no serviço de referência	Verificar a opinião dos bibliotecários do serviço de referência a relevância do serviço de DSI
Pergunta 1	X				
Pergunta 2		X			
Pergunta 3		X			
Pergunta 4		X			
Pergunta 5		X			
Pergunta 6		X			
Pergunta 7		X			
Pergunta 8		X			
Pergunta 9			X		
Pergunta 10			X		
Pergunta 11			X		
Pergunta 12				X	
Pergunta 13				X	
Pergunta 14				X	
Pergunta 15					X
Pergunta 16					X
Pergunta 17					X
Pergunta 18					X

Quadro 3.3: Relação entre as perguntas e os objetivos específicos da pesquisa

Após a aplicação do pré-teste, foram realizados alguns ajustes³¹ no direcionamento das questões para dar mais dinamismo à entrevista. A quarta etapa consistiu na coleta de dados, por meio de entrevistas realizadas nos Tribunais. Foram dois tribunais entrevistados por semana, sendo dedicado a cada órgão, uma tarde para a realização da pesquisa. As entrevistas foram realizadas em setembro de 2010.

De acordo com os objetivos propostos, as variáveis da pesquisa foram: as formas de atendimento na referência, recursos humanos na referência, quantidade de atendimento na referência, modificações na prestação do serviço, grau de

³¹ Os ajustes consistiram em alterar a ordem de algumas perguntas e substituição de termos.

importância da rapidez no atendimento, áreas de interesse do usuário, conhecimento do RSS, utilidade do RSS, uso do RSS, recursos tecnológicos, conhecimento da *web 2.0*, uso da *web 2.0*, conceito de DSI, utilidade da DSI, uso da DSI, estatísticas de uso da DSI, razões de não uso da DSI, atualidade conceitual da DSI.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Este capítulo é dedicado à apresentação dos dados coletados por meio das entrevistas realizadas nas bibliotecas dos tribunais durante os meses de setembro a outubro de 2010. Os objetivos específicos, propostos pela pesquisa, foram alcançados com a realização das entrevistas. Dos seis objetivos estabelecidos, apenas o primeiro objetivo não dependia da realização da entrevista.

Ao todo foram visitadas seis instituições totalizando onze entrevistados. De acordo com a metodologia, seriam dois entrevistados em cada órgão, porém o Superior Tribunal Militar (STM) possui apenas uma pessoa trabalhando no serviço de referência, acumulando todas as funções do serviço. Todos os entrevistados eram do sexo feminino.

Todas as bibliotecas destacam-se pelo amplo espaço, recursos materiais e pelo número de profissionais. O setor de referência desses órgãos é o primeiro local, logo após a porta de entrada, e está organizado em balcões de atendimento que permitem ao usuário interagir com o setor e a biblioteca. Nesse balcão são realizadas as principais atividades do setor de referência: empréstimo e devolução de material, solicitação de pesquisas ou informações.

A média de tempo de formatura dos profissionais entrevistados foi de 11 anos. A pessoa mais antiga formou-se em 1978 e a mais nova, em 2007. De acordo com os dados coletados, nota-se que existe um equilíbrio entre as gerações, os profissionais mais antigos estão interagindo com colegas com menor tempo de formatura. Tal fator pode contribuir para a agregação de conhecimentos e novas ideias no desenvolvimento de novos serviços e produtos. O Gráfico 4.1 apresenta a distribuição dos profissionais de acordo com o tempo de formatura.



Gráfico 4.1: Divisão dos profissionais por tempo de formatura

Com relação ao tempo de atuação no setor de referência, a média é menor em relação ao tempo de formatura. A média do tempo no serviço de referência é aproximadamente de 7 anos, sendo que a pessoa mais nova está apenas há dois meses no setor e a mais antiga, há vinte e cinco anos. De acordo com os entrevistados, há pouca rotatividade de profissionais dentro do setor de referência desses tribunais. Segundo os entrevistados, esse setor costuma ser a primeira lotação dos profissionais recém chegados às bibliotecas visitadas. O Gráfico 4.2 mostra a divisão dos profissionais por tempo de atuação no serviço de referência



Gráfico 4.2: Divisão dos profissionais por tempo de atuação no serviço de referência

Tanto os dados sobre o tempo de formatura como o tempo atuando na referência não constavam do roteiro de entrevista, porém eles acabaram sendo coletados nos momentos iniciais das entrevistas ou foram assunto em algum momento da entrevista.

A seguir são apresentados os resultados obtidos por meio do roteiro de entrevista (Anexo A). Para facilitar o entendimento por parte do leitor, a análise será feita de acordo com a sequência dos blocos propostos no roteiro de entrevista, com os respectivos objetivos específicos da pesquisa.

BLOCO 1: Identificar as bibliotecas de tribunais em Brasília

Pergunta 1: Qual é o histórico da biblioteca?

Essa questão foi utilizada para que os profissionais pudessem apresentar as bibliotecas às quais estavam ligados. Partindo de um questionamento básico sobre o histórico da biblioteca, os profissionais abordaram aspectos sobre a formação, mudanças e desenvolvimento da instituição. Essa pergunta foi importante para poder situar o entrevistador sobre a realidade vivenciada pelos profissionais em cada instituição, possibilitando, dessa forma, a identificação das respectivas bibliotecas.

Além de saber se conheciam o histórico, os entrevistados foram indagados se poderiam fazer um breve relato sobre o mesmo. Todos foram capazes de relatar; os profissionais mais antigos foram que descreveram com mais detalhes os fatos que ocorreram na instituição. Em seguida foi questionado como é feita a transmissão desses fatos históricos. Segundo os entrevistados de todas as bibliotecas, a aquisição da maior parte do histórico das bibliotecas, tanto para os profissionais mais antigos e os mais novos, é feito com o trabalho diário.

Os dados sobre a história da biblioteca são passados oralmente pelos mais antigos, em conversas ou por documentos já existentes no setor. De acordo com os entrevistados, esses documentos são relatórios, reuniões e fotos que foram sendo acumuladas com o passar do tempo.

Os profissionais que estão entre quinze e vinte anos no tribunal adquiriram o conhecimento da história da biblioteca, quase que exclusivamente por relatos dos colegas mais antigos. Já os que entraram a menos tempo nos tribunais, em média sete anos, a obtenção dessa informação foi um pouco diferente.

Além de o conhecimento ser passado pelos colegas mais antigos, esses profissionais foram submetidos a programas de boas vindas dos tribunais. Esses programas consistiam em ambientações em vários setores dos tribunais, um deles a biblioteca. Nessa ambientação os profissionais, por meio de visitas orientadas, foram levados à biblioteca. Nessa visita os profissionais puderam conhecer a biblioteca, seu histórico, serviços/produtos e outros aspectos. De acordo com os entrevistados, que estavam há menos tempo nos tribunais, essa ambientação foi a principal forma de obtenção de informações sobre a biblioteca.

Para informações mais específicas os profissionais mais novos relataram que buscaram informações no *site* da própria biblioteca, que geralmente apresenta um breve histórico da mesma. Além dos *sites*, os profissionais relataram que buscam informações nos guias de orientação que a biblioteca distribui para usuários e visitantes.

Nenhuma das bibliotecas pesquisadas possui um documento estruturado que contenha o histórico detalhado da biblioteca no decorrer dos anos. Existem pequenos relatos disponíveis nos *sites* de cada biblioteca e guias distribuídos aos visitantes.

Os entrevistados do Tribunal Superior do Trabalho (TST) relataram que houve uma tentativa de organização dos dados, porém o projeto não foi levado adiante. O Supremo Tribunal Federal (STF) possui um guia, onde constam alguns dados históricos da biblioteca. A biblioteca está em processo de elaboração da “linha do tempo da biblioteca”, um produto mais extenso que pretende fazer a organização dos dados históricos, onde constarão informações mais específicas sobre a história da biblioteca e pessoas que contribuíram para o seu desenvolvimento. Ainda sem data para lançamento, esse documento será eletrônico e disponibilizado no *site* da biblioteca do STF.

Em 1998 a Biblioteca do Superior Tribunal de Justiça (STJ) lançou o livro³² comemorativo dos 50 anos de sua criação onde constam os principais fatos ocorridos na biblioteca. De acordo com os profissionais entrevistados, esse livro é a principal fonte para obtenção de informações sobre a biblioteca.

³² LOUREIRO, Josiane Cury Nasser. **Biblioteca Ministro Oscar Saraiva: 50 anos**. Brasília: STJ, 1998.

BLOCO 2: Verificar como é realizado o serviço de referência das bibliotecas de tribunais em Brasília

Pergunta 1: Qual é o histórico do serviço de referência da biblioteca?

Assim como a pergunta sobre a história da biblioteca, o questionamento sobre o histórico do serviço de referência tinha como objetivo fazer com que os entrevistados fizessem a exposição do cotidiano da referência.

O serviço de referência dos tribunais também não possui um documento organizado e escrito que registre sua história. Os dados estão retidos com as pessoas mais antigas no serviço, que passam estas informações de forma oral e não sistematizada. De acordo com os entrevistados, a seção de referência é uma das poucas que sempre existiu no funcionamento das bibliotecas visitadas. Todos os profissionais apontaram como principais fatores de mudança no serviço de referência, o aumento de profissionais de biblioteconomia no setor, o surgimento dos catálogos *online* e a criação da Rede Virtual de Bibliotecas (RVBI)³³, que permitiu aos serviços de referência diminuir o tempo de comutação bibliográfica entre as bibliotecas da rede, evitar trabalhos repetidos e facilitar pesquisas.

Pergunta 2: Quais são as formas de atendimento do serviço de referência na biblioteca?

Segundo os entrevistados, há uma coincidência nas formas que as bibliotecas interagem com o usuário. São elas: atendimento pessoal, telefone, correio e *email*. Os entrevistados apontaram o *email* e o telefone como os canais mais utilizados pelo usuário para entrar em contato com a biblioteca. É interessante observar que nenhum dos entrevistados citou o *site* de suas respectivas bibliotecas como uma forma de atendimento ao usuário. Segundo Bradford, Costelo e Lenholt (2005, p. 269), os serviços de referência estão se valendo cada vez mais de recursos eletrônicos como fonte de informação e divulgação. Guimarães (2000, p. 109), aponta que bibliotecas vêm utilizando sistematicamente *sites* na *Internet* tanto na melhoria da comunicação com o usuário como para disponibilizar serviços/produtos e para se promover.

³³ Rede que permite a comutação de dados bibliográficos entre as bibliotecas da rede. Para saber mais acesse: <http://www.senado.gov.br/senado/biblioteca/rvbi/rvbi.asp>. Acesso em: 22 dez. 2010.

Questionados se o *site* da biblioteca seria um canal de atendimento e interação, os entrevistados relataram que veem encontrando muitas dificuldades para utilizá-lo, já que das seis instituições entrevistadas, apenas uma, a biblioteca do STF, é responsável pelo conteúdo, publicação e organização da página na *Internet*. As demais bibliotecas são apenas responsáveis pelo conteúdo, já a publicação, atualização e manutenção da página é responsabilidade de outro setor do tribunal. Com essa realidade, parece que as bibliotecas têm preterido os *sites*, para utilizar outros meios de relacionamento com o usuário e desenvolvimento de produtos.

Nota-se que essas bibliotecas têm trabalhado no sentido contrário de outras bibliotecas, sejam elas especializadas ou não. Dziekaniak *et al.* (2006, p. 172), falam que há uma tendência das bibliotecas utilizarem a *Internet* para desenvolver seus produtos e serviços. Segundo os autores, caso não façam isso correm o risco de se tornarem obsoletas, já que a própria *Internet* é uma concorrente da biblioteca tradicional. Já Marcondes e Gomes (2006), mencionam que a *Internet* além de ser capaz de aproximar biblioteca e usuário, pode ser um instrumento para ampliar significativamente o trabalho do bibliotecário. De acordo com Marcelino (2009)

Faz-se necessário que as bibliotecas se apropriem das ferramentas atuais disponibilizadas na *Web* e não se limitem apenas a tratar, armazenar e disseminar a informação na forma tradicional. Ao disseminar a informação, elas devem fornecer suporte informacional aos usuários, exercer um papel na geração do conhecimento e contribuir para o desenvolvimento científico e tecnológico.

Segundo Amaral e Souza (2008, p. 174)

Uma biblioteca jurídica não pode e nem deve ser estática. Deve acompanhar a evolução da tecnologia, sendo incisiva, rápida, exata, pró-ativa na promoção da sua oferta de produtos e serviços de informação. Definir seus objetivos auxilia na avaliação e planejamento de suas atividades, pois a biblioteca jurídica caracteriza-se por ser dinâmica. Para atender melhor aos seus usuários, a biblioteca jurídica deve abrir suas portas para a *Internet* e utilizar as ferramentas disponíveis que vão ao encontro de suas características em particular: informação rápida e atualizada.

Ao se analisar individualmente os *sites* das bibliotecas visitadas, é possível notar que os *layouts* são discretos e sua utilização é ainda tímida no quesito de produtos e serviços disponibilizados. As páginas em geral apresentam conteúdos estáticos, dados sobre história, sobre o acervo, horário de funcionamento, telefones

de contato, alguns produtos como novas aquisições incorporadas no acervo. Tais conteúdos são importantes figurarem nos *sítes* das bibliotecas, no entanto, não são os únicos aspectos que devem ser apresentados. As Figuras 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5 e 4.6 apresentam as páginas iniciais de cada biblioteca.

The screenshot displays the website of the Supremo Tribunal Federal (STF) library. At the top, there is a header with the STF logo, the text 'SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL', the location 'Brasília, 12 de novembro de 2010 - 08:47', and navigation links for 'ATENDIMENTO STF', 'MAPA DO PORTAL', 'ESPAÇO DO SERVIDOR', 'ENGLISH', and 'ESPAÑOL'. A 'Favoritos:' dropdown menu is also present. Below the header is a main navigation bar with links for 'PRINCIPAL', 'SOBRE O STF', 'ESTATÍSTICA', 'PROCESSOS', 'JURISPRUDÊNCIA', 'PUBLICAÇÕES', 'BIBLIOTECA', 'IMPRESA', 'LEGISLAÇÃO', and 'TRANSPARÊNCIA'. The breadcrumb trail shows 'Biblioteca > Consultas > Acervo STF'. The page title is 'Acervo STF'. On the left, a sidebar menu lists various library services under the heading 'BIBLIOTECA'. The main content area is divided into several sections: 'Acervo Geral' (Ambiente de pesquisa ao acervo bibliográfico da Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal), 'Obras Raras' (Ambiente de pesquisa ao acervo de Obras Raras da Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal), 'Coleções Especiais' (Ambiente de pesquisa ao acervo das Coleções Especiais da Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal), and 'Catálogo de Obras em Alemão' (Ambiente de pesquisa do STF que permite o acesso às obras em alemão). A 'Dicas de Pesquisa' box provides information about the library's collection, stating it has approximately 100,000 items, including 90,000 special items (3,000 rare books and 7,000 fascicles of periodicals). The footer contains contact information for the 'COORDENADORIA DE BIBLIOTECA' and the date of the last update: '16/8/2010 15:48:01'.

Figura 4.1: Página da biblioteca do STF

STJ Superior Tribunal de Justiça
O Tribunal da Cidadania

Pesquisa: Pesquisa direcionada

[Início](#) [Links](#) [Fale conosco](#) [Mapa do site](#) [Acessibilidade >](#) A- A+ AA A A A

Você está em: [Início](#) > [Biblioteca](#) > [Conheça a Biblioteca](#)

Conheça a Biblioteca

Missão da Biblioteca Ministro Oscar Saraiva

"Oferecer informação em doutrina e legislação necessárias a atividade judicante e administrativa do Tribunal"

Conheça a Biblioteca

- Quem Somos
- Biblioteca em Números
- Eventos
- Normas da Biblioteca
- Guia do Usuário

[Voltar](#) [Imprimir](#) [Encaminhar](#)

SAFS - Quadra 06 - Lote 01 - Trecho III - CEP: 70095-900 - Brasília - DF
 Telefone: (61) 3319-8000 | Informações Processuais: (61) 3319-8410 | [Outros telefones do STJ](#)
 © 1996-2006 - Superior Tribunal de Justiça. Todos os direitos reservados. Reprodução permitida se citada a fonte.

Figura 4.2: Página da biblioteca do STJ

Poder Judiciário | Justiça Militar da União

Área Restrita

Busca

[Mapa do Site](#) | [Webmail](#) | [Fale Conosco](#) | [Links](#) | [Downloads](#)

Principal > Biblioteca A A

- [→ INSTITUCIONAL](#)
- [→ PAUTA DE JULGAMENTO](#)
- [→ JURISPRUDÊNCIA](#)
- [→ GESTÃO ESTRATÉGICA](#)
- [→ LEGISLAÇÃO](#)
- [→ LICITAÇÕES](#)
- [→ PUBLICAÇÕES](#)
- [→ CONCURSOS](#)
- [→ BIBLIOTECA](#)
- [APRESENTAÇÃO](#)
- [CONSULTA](#)
- [SERVIÇOS](#)
- [NOVAS AQUISIÇÕES](#)
- [FALE COM A BIBLIOTECA](#)
- [→ PLANO DE SAÚDE](#)
- [→ DOCUMENTOS PROTOCOLADOS](#)
- [→ AUDITORIAS DAS CIRCUNSCRIÇÕES JUDICIÁRIAS](#)

Biblioteca



Apresentação

A Biblioteca do Superior Tribunal Militar teve início por volta de 1951, na antiga sede do Tribunal, localizada à Praça da República, no Rio de Janeiro. Seu acervo foi enriquecido em 1960 com a doação da biblioteca particular de uma das figuras mais proeminentes da Justiça Militar, o ministro togado Dr. Mário Tibúrcio Gomes Carneiro. Em 1972 a Biblioteca foi transferida para Brasília, passando a dispor de pessoal habilitado e de um espaço mais apropriado.

Consulta



A Biblioteca é especializada em Direito Penal Militar e Direito Processual Penal Militar.

[→ Saiba mais](#)

Serviços



A Biblioteca está aberta aos públicos interno e externo para consultas e pesquisas de segunda a sexta-feira das 12h 30 às 19h.

[→ Saiba mais](#)

Novas Aquisições



Os visitantes do Portal, em especial os da Biblioteca, poderão sugerir novas aquisições bibliográficas.

[→ Saiba mais](#)

Noticias

Figura 4.3: Página da biblioteca do STM

PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

NOV 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

TRIBUNAL
 Institucional
 Imprensa
 Ouvidoria
Biblioteca
 Execuções Penais
 Juizados Especiais
 Infância e Juventude
 Gestão Estratégica
 Metas Prioritárias 2010
 Produtividade
 Contas Públicas
 Transparência e Licitações
 Programas e Projetos
 Normas e Publicações
 Plantão Judiciário

CONSULTAS
 Processuais
 Jurisprudência
 Juizado Especial Digital
 Despacho / Decisões
 Decisões ADC, ADI e AIL
 Precatórios
 Ação Civil Pública

SERVIÇOS
 Diário Eletrônico - DJe
 Sistema Push

BIBLIOTECA DESEMPARGADOR ANTÔNIO MELLO MARTINS

busca no site

INÍCIO APRESENTAÇÃO LIVROS/PERIÓDICOS LEGISLAÇÃO PRODUTOS/SERVIÇOS

A Biblioteca Desembargador Antônio Mello Martins dispõe de um acervo especializado em Direito, composto de aproximadamente 35.300 livros e 393 títulos de periódicos que integram a rede RVBI (Rede Virtual de Biblioteca), disponibilizado para Magistrados e servidores, bibliotecas cooperantes do sistema de empréstimo entre bibliotecas e, para o público externo, somente para consultas.

Horário de Funcionamento

A Biblioteca funciona para atendimento ao público interno das 8:00h às 19:00h e ao público externo das 12:00h às 19:00h, no TJDFT, Praça Municipal, lote 1 - Bloco A - 1º subsolo.

Telefones: (61) 3343.6141 / 3343.6143 / 3343.6144

Últimas Aquisições
 Formulário de Sugestão
 Revistas Jurídicas
 Pesquisa

Fotos

Acervo

Área de Leitura

Figura 4.4: Página da biblioteca do TJDFT



Biblioteca

Secretaria de Gestão da Informação - SGI | Professor Alysso Darowish Mitraud

A BIBLIOTECA

PUBLICAÇÕES

LEGISLAÇÃO

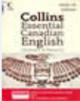
MEMÓRIA DO TSE

ACERVO DE BIBLIOTECAS

EVENTOS

LINKS INTERESSANTES

novas aquisições



COLLINS essential canadian english dictionary & thesaurus. 3. ed. : HARPER, COLLINS UK, 2007. 992 p.



BIBLIOGRAPHISCHES INSTITUT. Duden Deutsches Universal-Wörterbuch. : BIBLIOGRAPHISCHES IN, 2007. 1900 p.



El pequeño Larousse ilustrado 2009. : Larousse-Espana, 2008. 1920 p.



A New Handbook of Political Science / Robert E. Goodin (Editor), Hans-Dieter Klingemann (Editor). : Oxford University Press, 1998. 864 p.



Real Academia Espanola. Dicionario de la lengua espanola. Espasa Calpe, 2001.



Roy, Ramashray. India's 2004 Elections. Sage Publications Pvt., 2006. 324 p.

novidades

Cora Corujita

A Ação de Incentivo à Leitura Cora Corujita, da Biblioteca do TSE, foi iniciada no ano de 2007.

Acervo de Direito Eleitoral

[Clique aqui](#) para conhecer os livros e as publicações na área de Direito Eleitoral, disponíveis no acervo da biblioteca do TSE.

rede de bibliotecas

Conheça as bases de dados que a Rede de Bibliotecas da Justiça Eleitoral disponibiliza para consulta.

contato

Coordenadoria de Biblioteca: 3316-3324
 Seção de Biblioteca: 3316-3408
 Seção de Legislação: 3316-3255
 Seção de Acervos Especiais: 3316-3525

Tribunal Superior Eleitoral - Praça dos Tribunais Superiores - Bloco C - Anexo I - CEP 70096-900 Brasília / DF

Figura 4.5: Página da biblioteca do TSE

Biblioteca Délio Maranhão

Coordenadoria de Documentação - TST

Histórico / Estrutura e Contatos / Regulamento

ue a Biblioteca não funcionará no dia 15 de novembro, segunda-feira. Lei 66

Sugestão de Livros

Intercâmbio de Publicações

Trabalhos Acadêmicos

Normas Selecionadas

Repositórios Autorizado

Acordo Ortográfico

Serviços

Reserva
guia de uso

Renovação
guia de uso

Pesquisa Bibliográfica

Pesquisa de Legislação
Base do Planalto / Base do Senado

Revista do TST

Artigos doutrinários na íntegra

Assinatura da revista

Sumários de Periódicos - mês de novembro

Livros Novos

Procura um livro específico? Não o encontra nas livrarias? Você pode encontrá-lo em **SEBOS**

TRABALHO DE EQUIPE
COMO REVOLUCIONAR SUA EMPRESA

Begali, Valdivo.
Trabalho de equipe: como revolucionar sua empresa
Curitiba: Jurú, 2010.

No. sist: 888481
TST 005.64 B416 T

[Disponibilidade da obra](#)

Berclaz Márcio Soares

Bibliografias Selecionadas

Acidente de Trabalho

Ampliação da Competência da Justiça do Trabalho

Aposentadoria e Extinção do Contrato de Trabalho

Arbitragem na Justiça do Trabalho

Assédio Moral nas Relações de Trabalho

Avien Drávin

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, de 8h às 19h para Ministros e servidores do TST e de 9h às 18h para o público externo.
Endereço: Setor de Administração Federal Sul, Quadra 8, lote 1, bloco B, Mezanino / Brasília - DF - CEP 70070-600 Fone: 55 61 30434236 Fax 55 61 30434756 biblioteca@tst.jus.br

Figura 4.6: Página da biblioteca do TST

De acordo com Amaral e Guimarães (2002) os *sites* das bibliotecas desempenham várias funções. O Quadro 4.1 apresenta as funções desempenhadas pelos *sites* das bibliotecas, segundo as autoras.

Classificação das funções propostas por Amaral e Guimarães	Descrição das funções	Fatores indicativos da função no website	Denominações apresentadas por outros autores
Informacional	Prover informações sobre a biblioteca	Informações sobre a biblioteca	Ferramenta informacional (COHEN e STILL) Informações sobre os serviços oferecidos (BRINKLEY)
Promocional	Utilizar o potencial da Internet para promover a unidade de informação	Uso de ferramentas promocionais da Internet	Ferramenta promocional (BRINKLEY) Ferramenta de relações públicas (XIAO, PIXEY, CORNISH)
Instrucional	Fornecer instruções de uso	Instruções de uso da biblioteca e seus recursos informacionais	Ferramenta instrucional (XIAO, PIXEY, CORNISH e COHEN e STILL) Guias de auxílio (BRINKLEY)
Referencial	Ampliar o acesso além do acervo da biblioteca	<i>Link</i> para outras fontes	Ferramenta de referência (COHEN e STILL) Portal para fontes de informações (BRINKLEY) Plataforma de pesquisa (XIAO, PIXEY, CORNISH)
De Pesquisa	Tornar disponível todos os serviços e produtos	Serviços/ produtos oferecidos on-line	Ferramenta de pesquisa (COHEN e STILL) Museu/ biblioteca virtual (XIAO, PIXEY, CORNISH)
De Comunicação	Usar a interatividade para estabelecer relacionamentos	Uso de mecanismos para estabelecer relacionamento	Ferramenta de comunicação (XIAO, PIXEY, CORNISH)

Quadro 4.1: Funções desempenhadas pelos sites de bibliotecas
Fonte: Amaral e Guimarães (2002)

Baseadas nos estudos de Amaral e Guimarães (2002), Amaral e Souza (2008) fizeram uma pesquisa sobre as funções desempenhadas pelas bibliotecas jurídicas governamentais brasileiras. Esse estudo analisou *sites* de 38 bibliotecas de instituições brasileiras, dentre elas alguns tribunais com sede em Brasília. De acordo com as autoras, a função informacional foi a que mais teve presença nos *sites* pesquisados, já a função comunicacional foi a que teve presença quase nula.

Na página de *Internet* da biblioteca do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT) são disponibilizados formulários de solicitação de pesquisa e empréstimos. Questionados sobre tais formulários, os entrevistados relataram que a utilização dos formulários é baixa. Segundo os entrevistados, esse fenômeno pode ser explicado pelo desconhecimento da existência de tais formulários ou pelo *site* não ser atrativo para os usuários. Os entrevistados da biblioteca do STF disseram que tentaram a implantação de uma ferramenta de chat para a comunicação com seus usuários internos, porém a ideia não foi concretizada por questões internas.

Pergunta 3: Quantas pessoas trabalham no serviço de referência na biblioteca?

No total existem 54 pessoas trabalhando nos serviços de referência das seis instituições visitadas, sendo 24 profissionais formados em biblioteconomia. O Gráfico 4.3 apresenta a divisão de profissionais no serviço de referência das bibliotecas visitadas.

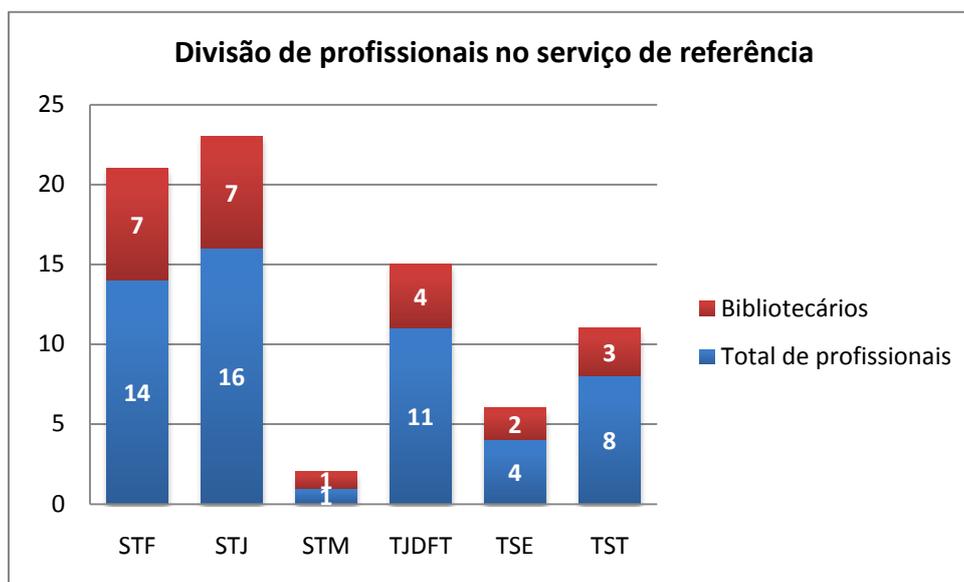


Gráfico 4.3: Divisão de profissionais no serviço de referência

Nota-se que a presença de bibliotecários é equilibrada levando-se em conta o número total de profissionais no setor. Segundo relatos dos entrevistados o serviço de referência era, tradicionalmente, desempenhado por um número elevado de pessoas que não eram formadas em biblioteconomia. Essa realidade começou a mudar na metade dos anos de 1990, quando os concursos públicos para bibliotecários se tornaram mais frequentes e com oferta maior de vagas.

Pergunta 4: Qual o número de atendimentos do serviço de referência da biblioteca?

De acordo com os entrevistados, o número total de atendimentos, somando-se as seis bibliotecas, por mês, é de 5300. Os dados apresentados são referentes às estatísticas compiladas até setembro de 2010. Esses atendimentos incluem pedidos de pesquisa, empréstimos de usuários e entre bibliotecas e outros. O Gráfico 4.4 apresenta a quantidade de atendimentos efetuados em um mês em cada biblioteca. Segundo os entrevistados os meses de maior atividade estão no intervalo de março a junho e agosto a dezembro.

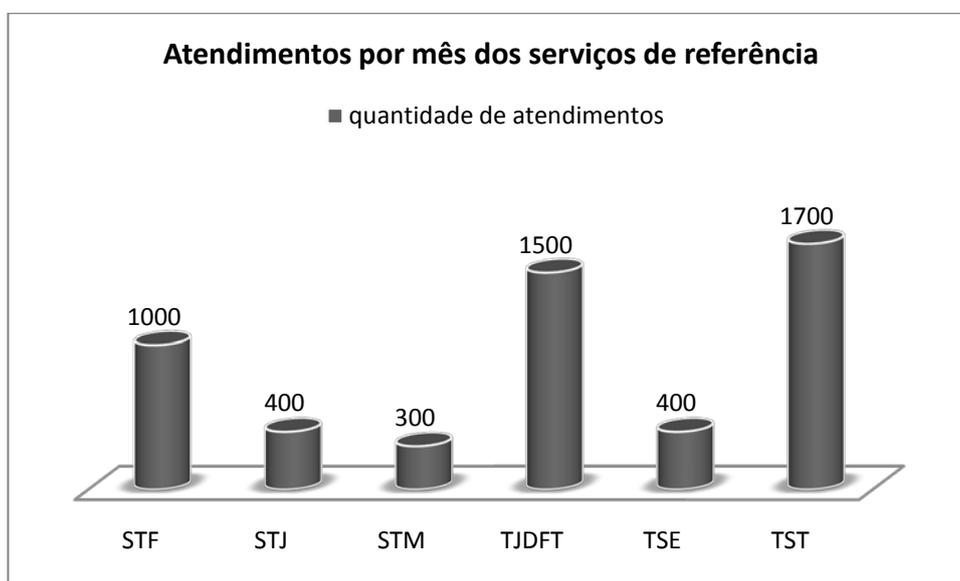


Gráfico 4.4: Atendimentos por mês nos serviços de referência

Fazendo o cruzamento do número de atendimentos em cada instituição com a quantidade de bibliotecários disponíveis, é possível verificar que em algumas bibliotecas há um número alto de atendimentos para cada bibliotecário. A relação elevada de atendimentos por bibliotecário pode afetar tanto na qualidade do serviço como no desempenho do profissional de suas funções e capacidade de enxergar possíveis necessidades de mudanças no serviço. Com o cruzamento dos dados é visível a concentração de atividades em profissionais de alguns órgãos visitados, apesar de que não houve qualquer menção dos entrevistados acerca de sobrecarga de trabalho. A falta de tempo foi um fator apontado pelos mesmos, talvez a razão

dessa falta de tempo para planejamento possa ser explicada pela concentração elevada de atendimentos por profissional.

O Gráfico 4.5 apresenta a relação entre o número de atendimentos mensais com a quantidade de bibliotecários em cada órgão

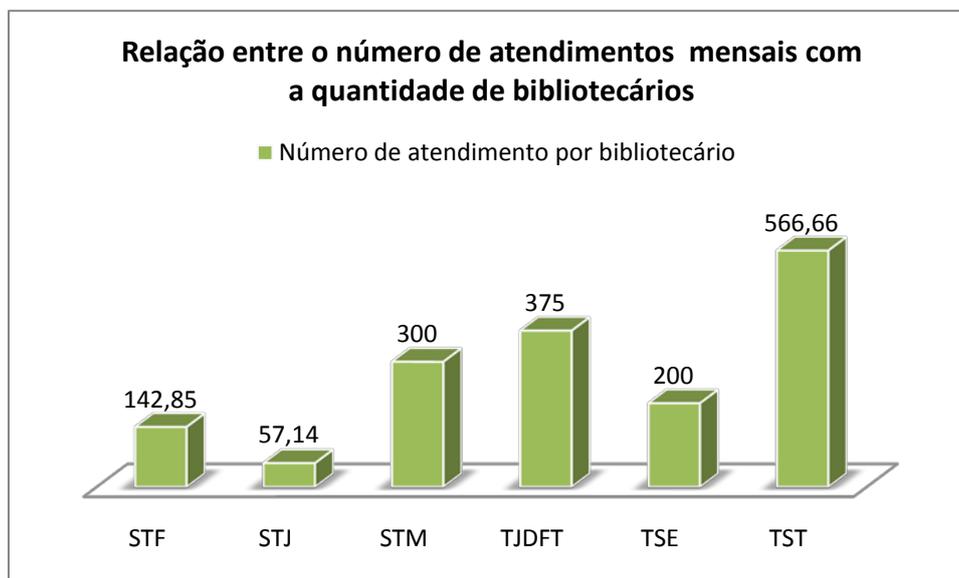


Gráfico 4.5: Relação entre o número de atendimentos mensais com a quantidade de bibliotecários

Pergunta 5: Houve modificação recente na prestação do serviço de referência da biblioteca?

Segundo os entrevistados as modificações mais importantes no serviço de referência dizem respeito à digitalização dos documentos, o sistema de gerenciamento de biblioteca e a criação das bibliotecas digitais. De acordo com os entrevistados, a possibilidade de encaminhar as solicitações de pesquisa em formato digital conferiu maior rapidez, além de possibilitar a entrega do material de forma mais organizada.

A digitalização tem se tornado a principal atividade das bibliotecas que desejam inovar em seus serviços. Segundo Calmon e Alves (2005, p. 5), “[...] a digitalização consiste na conversão de qualquer tipo de informação para o formato digital”. A digitalização além de permitir rapidez na entrega da informação, gera economia de papel às bibliotecas. Segundo dados da referência da biblioteca do STJ em setembro de 2010, de cada 30.000 cópias solicitadas à referência, 6.000 já

são em meio digital. A referência tem dado preferência ao documento digital ao invés do documento em papel.

Das seis bibliotecas visitadas, cinco participam da rede RVBI. Apenas a biblioteca do TSE não participa da mesma rede, já que participa da Rede de Bibliotecas da Justiça Eleitoral³⁴ (REJE). A participação dessas bibliotecas em redes cooperativas, aliada ao sistema de gerenciamento de bibliotecas (SGDB) foi outro fator importante para o desenvolvimento do serviço de referência. Segundo Cunha e Cavalcanti (2008, p. 343), o SGDB

“[...] administra o acesso aos documentos em acervos de bibliotecas, ou, de modo limitado, aos documentos que podem ser temporariamente colocados no acervo mediante, por exemplo, o empréstimo interbibliotecário. A preocupação fundamental é com a manutenção do acervo e com o monitoramento do paradeiro dos documentos, de modo que o pessoal e os clientes da biblioteca conheçam a disponibilidade e a situação deles.

De acordo com os entrevistados, o SGDB permitiu que a pesquisa fosse realizada de forma mais rápida e precisa, pelo bibliotecário ou pelo próprio usuário. Todas as bibliotecas visitadas possuem em seu *site*, *links* para acessar o catálogo *online* da biblioteca, conhecido como catálogos públicos de acesso em linha (OPAC)³⁵.

Outro item apontado para a modificação do serviço de referência foi a criação das bibliotecas digitais. Segundo Krzyanowski (1997), essas bibliotecas não substituem as bibliotecas tradicionais, mas sim acrescentam ao usuário novas formas de acesso à informação registrada. Para Pereira e Rutina (1999), “A biblioteca digital seria aquela que teria, além de seu catálogo, os textos dos documentos de seu acervo armazenados e forma digital [...]”. Segundo os entrevistados, as bibliotecas digitais conferiram maior dinamismo na interação com o usuário além de facilitar a entrega do conteúdo das pesquisas.

³⁴ Rede com objetivo de compartilhar informações e recursos bibliográficos entre as bibliotecas da justiça eleitoral. Para saber mais veja: <http://akira.tse.gov.br:8991/reje.html>. Acesso em: 22 dez. 2010.

³⁵ Do inglês *online public access catalog*

Pergunta 6: Para o seu usuário a rapidez é mais importante do que a precisão no atendimento dos questionamento?

Essa questão foi proposta para poder identificar como as bibliotecas visitadas, entendem e atendem a necessidade do usuário. De acordo com Amaral e Souza (2008, p. 173)

A biblioteca especializada se distingue das outras bibliotecas pela sua ênfase em prover informação focada e especializada para uma clientela distinta, de determinada organização, em resposta às necessidades de informação de forma ágil e também antecipando necessidades de informação em áreas de conhecimento específico em que atuam.

Segundo Machado (2000), as bibliotecas jurídicas manipulam uma grande quantidade de informação, que possui rápida desatualização e força o profissional da informação conhecer muito bem seu escopo. Diante disso foi questionado qual o fator determinante para a prestação do atendimento ao usuário nas bibliotecas visitadas.

Essa questão suscitou comentários dos entrevistados. Dos 11 respondentes, sete disseram que tanto precisão quanto rapidez são importantes para o bom atendimento do usuário. Já dois entrevistados disseram que a precisão é mais importante, já que por ser um usuário especializado, a informação precisa ser a mais completa e pertinente o possível. E um entrevistado respondeu que a rapidez é a mais importante, já que o usuário necessita de respostas imediatas para direcionar seus votos e decisões.

O ponto ressaltado pelos entrevistados consiste em saber quem é o usuário que faz a solicitação. Segundo os entrevistados, esse é o fator que vai direcionar o que é prioritário. Segundo eles, os estudantes desejam agilidade no atendimento das solicitações. Já os juízes e seus assessores desejam precisão nas informações e rapidez. Os entrevistados relataram que muitas das solicitações feitas por esses usuários, já chegam com prazo exíguo à referência.

Essas conclusões dos entrevistados são bem próximas aos estudos de autores clássicos sobre o serviço de referência. Grogan (2001), relata que quanto mais especializado o usuário, mais específica será sua questão. Hutchins (1973), disse que o serviço de referência deve se moldar à necessidade do usuário. Foskett

(1969), comenta que o tempo é essencial para uma boa resolução da questão do usuário, segundo o autor o atendimento deve ser rápido e preciso.

O Gráfico 4.6 apresenta a opinião dos entrevistados sobre qual fator é mais importante para o usuário.

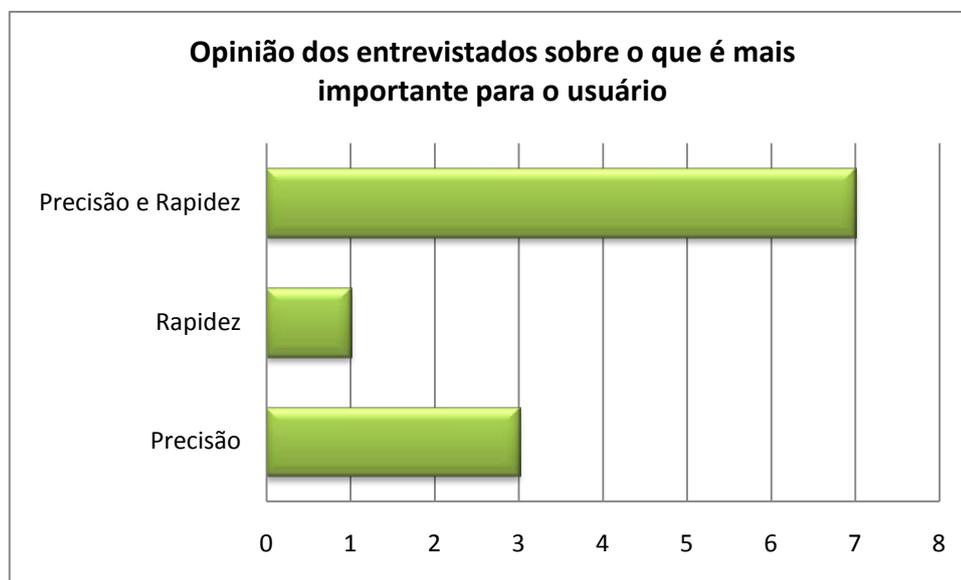


Gráfico 4.6: Opinião dos entrevistados sobre o que é mais importante para o usuário

Pergunta 7: O serviço de referência conhece as áreas de interesse do usuário, há algo organizado?

Dos seis serviços de referência, nenhum possuía um estudo de usuário ou de necessidades informacionais de seu público. O Superior Tribunal Militar (STM) relatou a existência de um trabalho de uma servidora que levantou algumas necessidades dos usuários da biblioteca. A entrevistada não soube precisar a data deste trabalho. Ainda segundo a entrevistada, em 2009 foi realizada uma reunião com os assessores dos Ministros do tribunal para a biblioteca ter um *feedback* do trabalho realizado. De acordo com os dados coletados na reunião, 99% dos assessores estavam satisfeitos com o atendimento de pesquisas realizado pela biblioteca.

O STJ iniciou um estudo sobre os temas mais importantes para os usuários, porém o estudo não foi finalizado. Há planos de concretização, porém ainda sem data prevista. Todos os entrevistados relataram que há planos para a elaboração dos estudos de necessidade dos usuários, porém não há previsão de início, já que existem problemas de tempo e pessoal para desenvolvê-los.

Segundo os entrevistados o maior empecilho para a realização consiste em dois pontos:

1. falta de tempo dos profissionais: segundo os entrevistados não há tempo ou organização que permita aos bibliotecários executarem suas atividades diárias e realizarem reuniões de planejamento;
2. dificuldade de acesso aos usuários: de acordo com os entrevistados, existem problemas de disponibilidade e disposição dos usuários para que o estudo seja realizado. Muitos inclusive se recusam a participar.

De acordo com os dados coletados o direcionamento do acervo, serviços/produtos, e demais atividades desenvolvidos são guiadas pelo empirismo e pela percepção dos assuntos mais solicitados pelos usuários no cotidiano. Para Sanz Casado (1994, p. 19), o usuário da informação é “[...] aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”. Já Guinchat e Menou (1994, p. 481), definem o usuário como “[...] elemento fundamental de todos os sistemas de informação”. Com o aumento do reconhecimento da importância do usuário para as bibliotecas, surgem os estudos de usuário.

De acordo com Baptista e Cunha (2007, p. 169), a temática de estudos de usuário é debatida desde 1940, com o objetivo de coletar dados para a criação e/ou avaliação de produtos e serviços informacionais, além de possibilitar que a biblioteca entenda melhor o fluxo da transferência da informação. Os estudos de usuário surgiram com mais funções além de conhecer o usuário.

Os estudos de usuário, por essa construção histórica aos dias atuais, acabaram, entre outros objetivos, por visar saber se as necessidades de informação, de usuários de um sistema de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada ou não, permitindo a compreensão objetiva de como este mesmo processo de satisfação se dá para a sua melhor eficácia e quiçá eficiência. Os estudos de usuário, assim, vieram permitir verificar Por que?, Como? e Para quais fins? os indivíduos usam a informação e quais os fatores que afetam tal uso. Essas constatações fazem com que os sistemas de informação passem a conhecer as reais necessidades de informação de seus usuários, o que contribuirá para o uso mais efetivo da informação. (COSTA; SILVA E RAMALHO, 2009).

Para Figueiredo (1999), existem duas abordagens nos estudos de usuários:

- Abordagem tradicional: estudos são focados no sistema de informação;
- Abordagem alternativa: estudos são focados no usuário da informação

Ferreira (1997, p. 16), disse que a abordagem tradicional analisa o comportamento do usuário, a partir de sua interação com os sistemas de informação. Logo uma abordagem com forte viés para a tecnologia e como ela pode auxiliar o usuário. Segundo a mesma autora, a abordagem alternativa, conhecida também como abordagem de percepção do usuário, estuda o comportamento do usuário, investigando suas necessidades de busca e uso da informação.

Segundo Carvalho *et al.* (2001, p. 2), os estudos de usuários, tradicionalmente, centrados na informação alteram seu paradigma para melhor entender o usuário. É a partir de 1980 que os estudos passam ser centrados no usuário. Ferreira (1997, p. 6), disse que as necessidades de informação mudam no tempo e dependem do indivíduo que as busca. Segundo Costa, Silva e Ramalho (2009), “as necessidades de informação dos indivíduos e de seus grupos podem variar de acordo com as suas funções ou com os papéis que eles exercem no seu dia-a-dia”.

Analisando o que vem sendo dito na literatura, especialmente por Lucas (2008, p. 60) e Ferreira (1997), as bibliotecas visitadas precisam realizar tais estudos. Além de identificar qual é o usuário da instituição, esses estudos servem para direcionar o planejamento e criação de serviços/produtos, baseados em necessidades reais de busca e uso de informação.

Embora a observação do cotidiano possibilite às instituições conhecer, superficialmente, as necessidades do usuário e seu perfil, nota-se que este não deve ser o único mecanismo para dirigir as ações das bibliotecas.

BLOCO 3: Verificar o conhecimento das bibliotecas sobre a tecnologia RSS

Pergunta 1: Você conhece a tecnologia RSS? Explique.

Essa pergunta foi utilizada para introduzir o tema da tecnologia RSS nas entrevistas. Esta foi uma das questões que possuía uma explicação breve, para aqueles que respondessem negativamente o questionamento.

Dos onze entrevistados, seis afirmaram não conhecer a tecnologia ou não souberam explicar o que ela era. Após a apresentação da explicação desta tecnologia, os entrevistados afirmaram entender superficialmente o que ela viria a ser. Vale ressaltar que, os entrevistados que leram a explicação, ao verem o símbolo da tecnologia afirmaram já ter visto em algum *site* ou em seu próprio navegador o símbolo. Apenas um entrevistado não reconheceu o símbolo.

É interessante observar que muitos conheciam o símbolo, no entanto, não sabiam ou não tiveram curiosidade de conhecer o que viria a ser o símbolo e a tecnologia. Talvez esse fenômeno possa ser explicado pelo baixo uso do *site* das bibliotecas entrevistadas e de outras ferramentas de redes sociais³⁶, já que a utilização desta tecnologia necessariamente está ligada a *sites*, *blogs* e demais espaços no mundo digital.

Broun (2003, p. 21), foi um dos primeiro autores a trabalhar formas de interação entre bibliotecas e a *Internet*, a partir da utilização da tecnologia RSS. De acordo com o autor, a necessidade de atualizar os usuários com informações novas da *Internet* é o grande trabalho das bibliotecas e tal tecnologia seria o meio fácil, rápido e útil. Wusteman (2004, p. 407), trabalhou com a tecnologia RSS para facilitar a disseminação *online* as informações da biblioteca.

Dos seis entrevistados que não conheciam a tecnologia, cinco pertencem ao grupo de pessoas que estão há mais tempo formados, apenas um entrevistado, que não conhecia a tecnologia pertencia ao grupo que tinha menos tempo de formatura. Este fato pode ser explicado por essa tecnologia ser recente e ainda ter sua utilização em baixa escala em bibliotecas brasileiras, apesar de bibliotecas de outros países já utilizarem esta tecnologia há algum tempo. De acordo com Leitão (2010),

³⁶ *Twitter*, *Facebook*, *Youtube* são exemplos de redes sociais que utilizam tecnologia RSS.

as bibliotecas portuguesas descobriram esta tecnologia em 2002 e iniciaram sua utilização para promover atividades e serviços, divulgação de conteúdos do site e *blogs*.

Apenas no TST houve ocorrência dos dois profissionais entrevistados conhecerem a tecnologia. Esse fato ocorre pela utilização dessa tecnologia na biblioteca digital do órgão. Embora o STJ também já utilize essa tecnologia na BDjur, apenas o entrevistado que tem menor tempo de formatura conhecia a tecnologia. As duas bibliotecas têm utilizado esta tecnologia para disseminar novos itens incluídos dentro de suas bibliotecas digitais. Esta utilização se alinha com a primeira forma descrita por Wolfe (2008) para a utilização desta tecnologia por bibliotecas.

Cinco entrevistados responderam que conheciam a tecnologia e conseguiam explicá-la. Desse grupo, um entrevistado era do grupo que estava há mais tempo formado. O Gráfico 4.7 apresenta a distribuição do conhecimento sobre a tecnologia RSS.

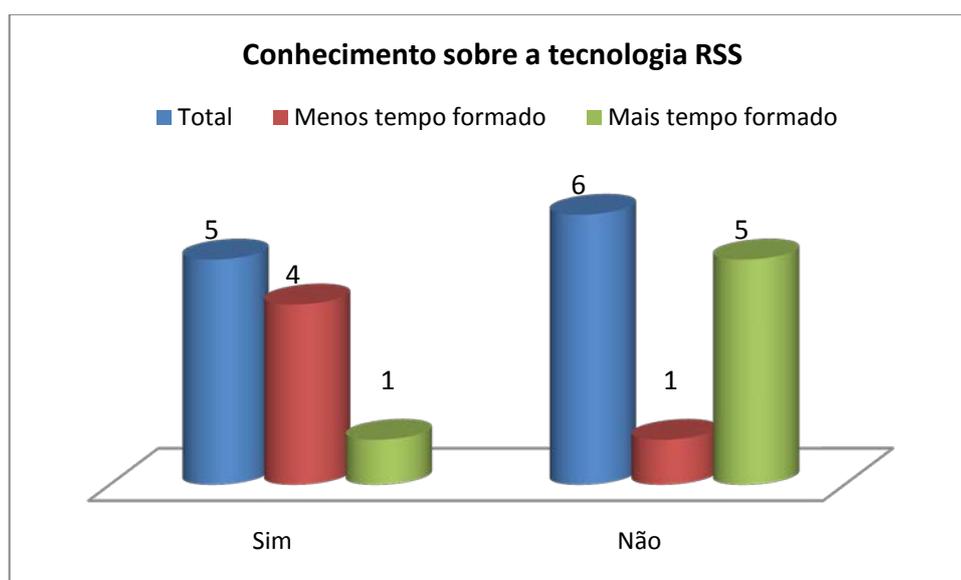


Gráfico 4.7: Conhecimento sobre a tecnologia RSS

Pergunta 2: Você vê utilidade dessa tecnologia no serviço de referência da biblioteca?

Essa pergunta foi inserida na entrevista para poder verificar se os entrevistados realmente entendiam o funcionamento da tecnologia RSS. Com ela foi possível confrontar as respostas obtidas na pergunta um desse mesmo bloco. Dos onze entrevistados, oito responderam que vêem utilidade desta tecnologia no

serviço de referência. Três entrevistados que disseram não conhecer a tecnologia, após lerem a explicação, disseram enxergar utilidade da tecnologia. Apenas três entrevistados disseram não ser uma tecnologia útil em bibliotecas.

Ao serem questionados onde poderia ser aplicada essa tecnologia, a resposta mais comum foi a utilizada para divulgação rápida e ampla de informações breves sobre a biblioteca, sem a necessidade de a biblioteca entrar em contato individualmente com cada usuário. Outra resposta comum foi a possibilidade do serviço de referência poder se atualizar sobre vários sites sem a necessidade de visitá-los individualmente.

As respostas obtidas vão ao encontro com as ideias de Dworak (2009), que afirmou serem os feeds RSS a forma mais fácil de atualizar as informações em um serviço de referência. Coers e Van de Geer (2004, p. 19), disseram que a tecnologia não só é útil para o serviço de referência, mas sim para o próprio bibliotecário e para o usuário.

Segundo dois entrevistados, essa tecnologia não seria útil, já que o site da biblioteca não é muito desenvolvido. Um entrevistado respondeu que este tipo de “novidade” é válida, apenas para bibliotecas universitárias, já que são esses tipos de bibliotecas, que realmente lidam com pesquisas sobre itens mais recentes. O Gráfico 4.8 apresenta a opinião dos entrevistados sobre a utilidade da tecnologia RSS no serviço de referência



Gráfico 4.8: Utilidade da tecnologia RSS no serviço de referência

Pergunta 3: O serviço de referência já pensou em utilizar essa tecnologia?

Essa pergunta foi utilizada para verificar o real estado de inovação e planejamento de mudanças no serviço de referências das bibliotecas visitadas. Além disso, essa pergunta permitiu saber se a tecnologia já havia sido discutida internamente em cada biblioteca.

Nessa questão houve uma unanimidade entre os respondentes, todos responderam que essa tecnologia nunca foi cogitada para ser implementada no serviço de referência. Nenhum outro profissional pensou em utilizá-la ou já houve alguma discussão acerca disso entre os entrevistados e demais colegas de serviço.

É interessante observar que esse assunto seja conhecido por vários profissionais entrevistados, que um número maior enxergue nessa tecnologia aplicação e uma oportunidade de melhoria para o serviço de referência, no entanto, em nenhuma das instituições visitadas houve uma discussão acerca do tema.

Novamente os entrevistados relataram a ausência de tempo ser o grande problema para que os profissionais possam discutir inovações e mudanças no serviço de referência, de acordo com eles, para que fosse feita alguma mudança no serviço ou a própria discussão da tecnologia RSS seria necessário que os profissionais deixassem suas tarefas diárias paralisadas. Vale ressaltar que apenas no STM houve declarada sobrecarga de tarefa e necessidade de mais profissionais no serviço de referência.

Ao se analisar outras bibliotecas de outros países, sejam elas de grande porte ou pequenas bibliotecas públicas, nota-se que a utilização da tecnologia RSS é bem difundida não só no serviço de referência, mas sim em todos os setores das bibliotecas. Nos Estados Unidos, a biblioteca pública de Cincinnati³⁷ já utiliza esta tecnologia em inúmeros serviços, inclusive na divulgação de seu catálogo. A biblioteca da Universidade de Concordia³⁸, no Canadá, utiliza o RSS como um jornal instantâneo, que rapidamente informa seus leitores sobre algo novo que a biblioteca está fazendo. A biblioteca do Congresso dos Estados Unidos³⁹ possui mais de 18 canais de divulgação via tecnologia RSS.

³⁷ Disponível em: <http://www.cincinnati.library.org/feeds/>. Acesso em: 22 dez. 2010.

³⁸ Disponível em: <http://library.concordia.ca>. Acesso em: 22 dez. 2010.

³⁹ Disponível em: <http://www.loc.gov/rss/>. Acesso em: 22 dez. 2010.

A biblioteca da Universidade de Colorado⁴⁰, além de utilizar a tecnologia e ciente da importância da mesma, desenvolveu um vídeo ensinando e justificando porque bibliotecas podem utilizar esta tecnologia ao seu favor.

Assim como os exemplos citados, existem várias outras bibliotecas que utilizam essa tecnologia em maior ou menor grau de sofisticação e amplitude. A utilização da tecnologia RSS requer o aumento da utilização e disponibilidade de serviços/produtos nos *sites* das bibliotecas visitadas. A não ocorrência desses fatos dificulta a utilização dessa tecnologia.

BLOCO 4: Identificar os recursos tecnológicos utilizados no serviço de referência

Pergunta 1: Quais são os recursos tecnológicos do serviço de referência?

Essa pergunta, além de identificar como as bibliotecas entrevistadas têm trabalhado com os recursos tecnológicos disponíveis, teve outro objetivo que era verificar quais são os recursos utilizados e reconhecidos como tal.

De acordo com os entrevistados os principais recursos tecnológicos no serviço de referência são: bases de dados, *email* e a *Internet*. Segundo os respondentes embora a *Internet* seja o recurso tecnológico mais utilizado, os serviços de referência encontram dificuldades com bloqueios de acesso impostos pelos órgãos públicos. Alguns órgãos não permitem acesso a *blogs*, *sites* que possuam termos controversos como jogo, sexual, *chat*, dentre outros. O STF recentemente permitiu acesso para os seus funcionários ao *Youtube* e ao *Twitter*, já que o tribunal possui um canal nesses *sites*.

Os entrevistados do TST relataram que tiveram que fazer uma solicitação formal para o setor de tecnologia, para que pudesse realizar suas pesquisas, já que muitas têm como assunto, o assédio sexual. O Tribunal Superior Eleitoral (TSE) foi a única instituição que apontou *blog* e o *Twitter* como um recurso tecnológico. Esses dois recursos são utilizados pela biblioteca divulgar e produzir novos serviços, já que ela encontra problemas com a atualização de seu *site*.

⁴⁰ Disponível em: <http://ucblibraries.colorado.edu/how/rss.htm>. Acesso em: 22 dez. 2010.

Nenhum profissional entrevistado apontou o *site* da biblioteca como um recurso tecnológico disponível. Os itens reconhecidos como recurso tecnológico em todas as instituições visitadas foram as bases de dados e a *Internet*. O Gráfico 4.9 apresenta quais são os recursos tecnológicos utilizados e reconhecidos como tais nas bibliotecas visitadas.

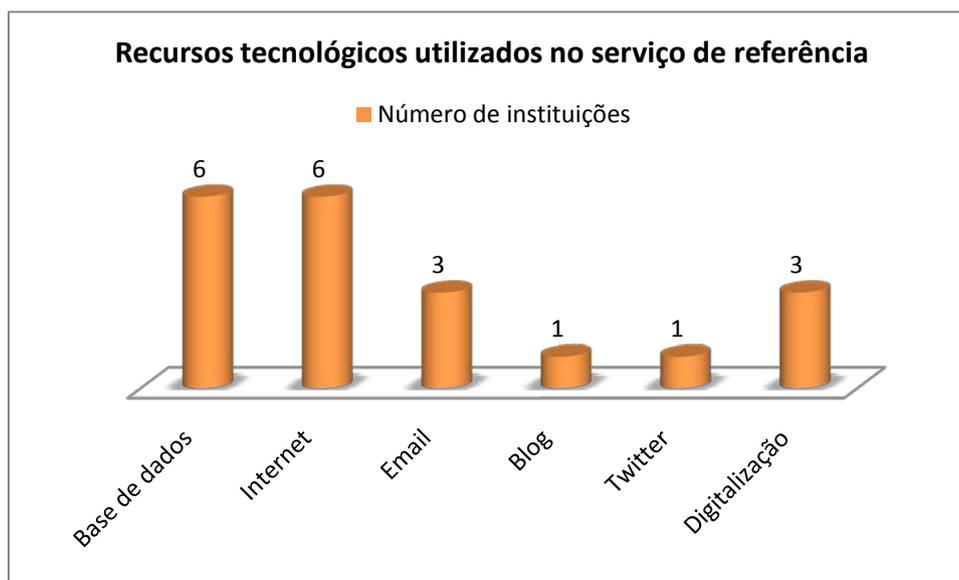


Gráfico 4.9: Recursos tecnológicos utilizados no serviço de referência

Pergunta 2: Você sabe o que é *web 2.0*? Explique

Sete entrevistados afirmaram e explicaram o que seriam *web 2.0*. Blog, Twitter e Youtube foram os exemplos mais utilizados, por eles, para explicar este conceito. Quatro entrevistados disseram que não conhecem o tema. Dentre os entrevistados pertencentes ao grupo com menor tempo formado, apenas um não soube dizer o que era a *web 2.0*, esse entrevistado tem quatro anos de formado.

O termo *web 2.0* é utilizado para designar a segunda geração da *Internet*, onde a palavra de ordem é a cooperação. A relação, produtor de informação e consumidor deixa de ser uma via de mão única, para tornar-se um processo de retroalimentação entre os indivíduos. Destaca-se como um exemplo dessa

cooperação, as plataformas *wikis* representadas principalmente pela Wikipédia⁴¹. O Gráfico 4.10 apresenta o conhecimento dos entrevistados sobre a *web 2.0*.

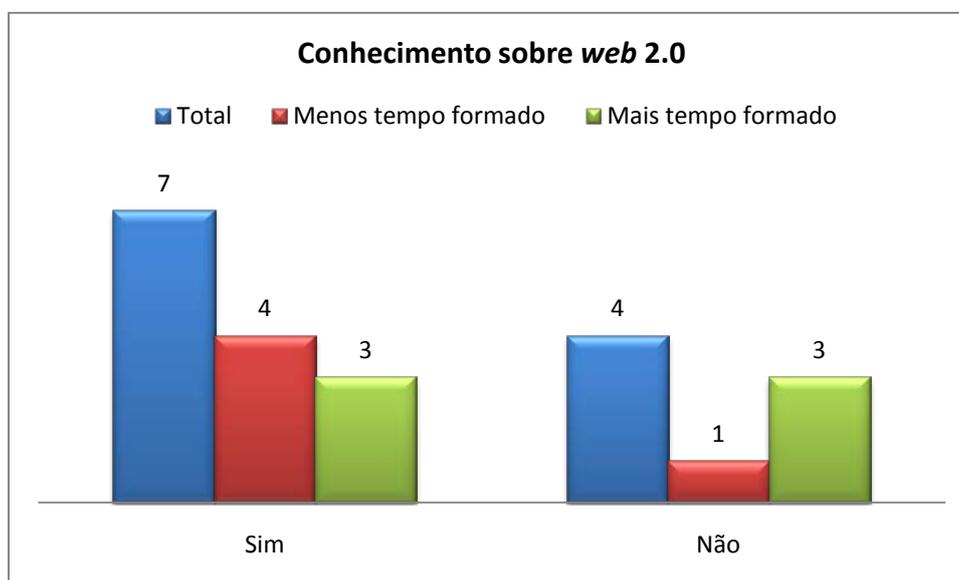


Gráfico 4.10: Conhecimento sobre a *web 2.0*

De acordo com Laranjeiro (2008), a *web 2.0* é responsável direta pela modificação dos serviços em bibliotecas. A *web 2.0* fez surgir a Biblioteca 2.0, que segundo Breeding (2007, p. 23), são bibliotecas que vão além dos serviços tradicionais, estáticos e que incentivam a colaboração e participação do usuário. Para Blattmann e Silva (2007, p. 193), as bibliotecas modernas devem estar atentas e utilizar as ferramentas criadas pela *web 2.0* para que possam desenvolver trabalhos interativos e despertar o interesse de seus usuários. Furtado (2009, p. 139), defendeu o uso da *web 2.0* em bibliotecas, especialmente em bibliotecas escolares, já que possibilita “[...] otimizar ou criar serviços e produtos, para fins de conquista dos usuários, visibilidade e espaço [...]”. O espaço digital tornou-se o grande campo para o desenvolvimento de novos produtos e serviços de informação. Gonçalves, Conceição e Luchetti, (2010, p. 2), comentam que

⁴¹ Enciclopédia livre, multilíngüe e *online* onde pessoas colaboram e criam definições sobre diversos assuntos. Disponível em: http://pt.wikipedia.org/wiki/P%C3%A1gina_principal. Acesso em: 22 dez. 2010.

Os recursos de *web* 2.0 constituem espaços virtuais de fácil atualização, interatividade, proximidade, visibilidade, aprendizagem, atualização profissional, fidelização e inovação. No âmbito de atuação das bibliotecas, a *web* 2.0 funciona como mais um meio de contato com o usuário e uma forma de compartilhar o cotidiano institucional, divulgando de modo ágil e simples as novidades e atividades que são desenvolvidas pelas bibliotecas e outros serviços e produtos.

Pergunta 3: O serviço de referência utiliza alguma ferramenta da *web* 2.0

Essa questão foi introduzida como um complemento da pergunta anterior, para propositadamente verificar a relação entre conhecimento e utilização de ferramentas da *web* 2.0, além de verificar se os entrevistados conseguiam fazer ligação entre a tecnologia RSS e a própria *web*.

Das seis instituições entrevistadas, apenas duas disseram utilizar alguma ferramenta proveniente da *web* 2.0. O TSE possui um *blog* na *Intranet*⁴², onde são difundidas informações sobre novas aquisições, eventos culturais e informações referentes às eleições e direito eleitorais. O *blog* foi a maneira que o serviço de referência encontrou para divulgar de forma rápida os conteúdos da biblioteca, já que o *site* demanda um certo tempo para ter seu conteúdo atualizado. A lentidão na atualização é explicada pela mudança de conteúdos não ser realizada diretamente pela biblioteca. O setor de informática é o responsável pelas modificações nas páginas da biblioteca.

O *Twitter*⁴³ da biblioteca do TSE é utilizado para divulgar informações mais curtas sobre direito eleitoral, informações gerais sobre o período eleitoral de 2010 e informações sobre novidades da biblioteca. O STF também utiliza o *blog*, porém sua utilização é apenas para fins internos, não sendo divulgado para o público. O *blog* é utilizado para divulgar informações sobre férias, aniversários dos funcionários.

Abraham (2007), elaborou um programa de aprendizado em 23 passos sobre as diversas ferramentas da *web* 2.0. Um desses passos tratava-se exatamente do aprendizado da tecnologia RSS. Durante as entrevistas, os entrevistados não conseguiram identificar a tecnologia RSS como um recurso da *web* 2.0. Para eles, as redes sociais são os principais expoentes dessa *web*.

⁴² Rede privada das organizações.

⁴³ http://twitter.com/TSE_Biblioteca. Acesso em: 22 dez. 2010.

A *Internet* é uma expressão de pluralidade de conhecimentos e ideais, reduzi-la a poucos fenômenos é simplificá-la em demasia. Para se ter uma ideia da quantidade de informações geradas, segundo o *Youtube blog*⁴⁴ (2010), a cada minuto são disponibilizados mais de 35 horas de vídeo no *Youtube*.



Figura 4.7: Ferramentas e aplicativos gerados com a *web 2.0*

Fonte: http://mpel-ple.wikispaces.com/req_tec

A *web 2.0*, como a *Internet*, trouxe consigo inúmeras ferramentas e aplicativos novos. Entendê-la apenas a partir das redes sociais é tentar simplificá-la. A Figura

⁴⁴ Disponível em: <http://youtube-global.blogspot.com/2010/11/great-scott-over-35-hours-of-video.html>. Acesso em: 22 dez. 2010.

4.7 apresenta algumas das ferramentas e aplicativos criados a partir do conceito da *web 2.0*.

É provável que pelo menos 10% dessas ferramentas não sejam conhecidas por algum indivíduo. A *web 2.0* criou novas formas de interação entre biblioteca e usuário, desde a forma de comunicação até a produção de um serviço de informação. Logo o termo *web 2.0* e suas ferramentas já é uma realidade para pessoas e no contexto de bibliotecas em todo o mundo, por isso conhecê-las e utilizá-las é importante para bibliotecas que desejem continuar suas atividades de forma interessante e útil.

BLOCO 5: Verificar a opinião dos prestadores do serviço de referência sobre a relevância do serviço de DSI

Pergunta 1: Você conhece o conceito de disseminação seletiva da informação, DSI? Explique.

Essa questão tinha como finalidade saber o nível de conhecimento dos profissionais sobre o termo DSI e como eles entendem a utilização desse serviço.

Todos os usuários responderam que conheciam e explicaram o que seria, para eles, o conceito de disseminação seletiva da informação. As palavras mais utilizadas pelos entrevistados para defini-lo foram: precisão, personalização, necessidade, interesse, economia de tempo, informação certa para o usuário certo.

Os entrevistados que estavam a mais tempo formados ao responderem, demonstraram certa desilusão com o termo DSI. Essa desilusão pode ser explicada pelo decréscimo de publicações e debates sobre o assunto, a partir da metade dos anos de 1980⁴⁵. Indagados sobre qual seria a razão do desânimo com a DSI, os entrevistados responderam que, embora seja algo interessante e válido, as experiências que tiveram na utilização da DSI, não justificam os esforços empregados.

Segundo os entrevistados os serviços de DSI baseavam-se em compilação de cópias de livros recém chegados à biblioteca, resenhas de livros e artigos

⁴⁵ Ver gráfico 2.1 do capítulo 2.

entregues aos usuários. De acordo com os entrevistados os serviços geralmente não duravam mais de um ano, já que o retorno e procura pelo mesmo era baixa.

A forma de utilização da DSI nas bibliotecas visitadas é muita parecida com as primeiras ideias do serviço no Brasil e em outros países. No contexto nacional, Borda (1973), Ferraz e Figueiredo (1978), Nocetti (1978b), Chastinet *et al.* (1978), Perricelli (1978) relataram experiências com a utilização da DSI a partir de compilações de documentos, cópias de itens recém adquiridos pelas bibliotecas. No contexto internacional Gallagher (1968), Housman (1969), Atanasiu (1969), Rigby (1969) relataram a utilização da DSI de forma bem parecida com as desenvolvidas nas bibliotecas brasileiras.

A forma de DSI utilizada pelas bibliotecas visitadas, foi o modelo tradicional implementado para iniciar o serviço. A utilização de cópias impressas de resenhas de livros e artigos eram as formas mais comuns de criar serviços de alerta ao usuário. Vale ressaltar que a discussão em torno do serviço de DSI ser realizado eletronicamente vem desde 1969, quando Sokolov e Fedorova (1969), estudaram formas eletrônicas de disseminação seletiva de informações químicas nas indústrias dinamarquesas.

Pergunta 2: A DSI anda tem utilidade para o serviço de referência da biblioteca?

Todos os entrevistados responderam que a DSI ainda possui utilidade para o serviço de referência. Indagados sobre a importância da disseminação seletiva com o crescimento da quantidade de informações na *Internet*, todos novamente afirmaram que, criar mecanismos que permitam difundir apenas informações de interesse dos usuários é algo a ser observado pelos serviços de referência. Ao afirmarem que a disseminação seletiva de conteúdos da *Internet* é importante, os entrevistados foram questionados se a tecnologia RSS não seria uma forma de disseminação seletiva da informação. Após algumas reflexões apenas quatro entrevistados afirmaram ver semelhança entre o conceito de DSI e a tecnologia RSS.

É possível notar que os entrevistados embora consigam explicar o conceito de DSI, eles ainda não conseguiram realmente extrapolá-lo para além dos serviços tradicionais que existiam na biblioteca com o nome DSI. Neste caso a dificuldade de

ligação entre DSI e RSS é uma questão de nomenclatura, já que a tecnologia RSS pode ser entendida como um tipo de DSI. Tradicionalmente, DSI é um conceito, uma ideia criada por um pesquisador na década de 1950, para designar uma forma de organizar e produzir informações específicas. A não utilização da nomenclatura DSI em um serviço, não implica que esse serviço não seja uma forma de disseminação seletiva de informações.

Hwang e Chien (2007, p. 275), trataram a disseminação seletiva de informações em bibliotecas apenas utilizando o termo RSS. Tebbutt (2007, p. 16), trabalhou o conceito de DSI, sem utilizar a sigla. Fazendo uso apenas do termo RSS. Yue, Greene e Blackwell (2006, p. 306), são categóricos ao afirmar que o termo disseminação seletiva de informações é sinônimo de RSS e que esta tecnologia é o futuro para as bibliotecas. Byrne (2005, p. 62), discutiu se o RSS seria uma mania ou o futuro para os serviços em bibliotecas, segundo a autora RSS é o futuro e a melhor forma de disseminação de informações a quem deseja.

Percebe-se que o conceito de personalização de serviços de acordo com a necessidade do usuário é algo ainda válido, logo é possível afirmar que o conceito de DSI ainda é válido e que o termo foi suplantado pelo termo RSS.

Pergunta 3: A biblioteca utiliza ou já utilizou o serviço de DSI?

Essa pergunta foi utilizada para poder identificar quais foram as maneiras que as bibliotecas utilizadas imaginaram e utilizaram serviços baseados na personalização de acordo com o perfil de cada usuário.

Das seis instituições entrevistadas, apenas duas utilizam algum serviço de DSI (STJ e TSE). Das quatro instituições que não utilizam a DSI, uma (TJDFT) já utilizou no início da década de 1990, e outras três nunca fizeram uso deste serviço (TST, STF, STM).

No TJDFT, o serviço de DSI chamava-se “Biblio alerta” que consistia em cópias encadernadas de listas de novos livros que chegavam à biblioteca para os interessados nos assuntos novos. Os entrevistados não souberam precisar quanto tempo durou o serviço, que foi cancelado por falta de demanda e interesse dos próprios usuários.

Das três instituições que nunca utilizaram o serviço, STF e TST não possuem planos a médio e longo prazo, para utilizá-lo. O STM tem planos para utilizar a DSI.

De acordo com a pessoa entrevistada, a criação do serviço de DSI se dará com a introdução de um novo *site* da biblioteca, embora ainda não haja um planejamento de como será esse serviço.

Das instituições que utilizam a DSI, a mais recente foi desenvolvida pelo TSE. O serviço está em funcionamento desde julho de 2010. Para não precisar construir o perfil de cada usuário e facilitar a criação do serviço, foi utilizado o mapeamento de competências realizado pelo Tribunal, para construir o perfil de interesse do usuário. Com esse mapeamento de competências foi possível construir o perfil de interesse dos usuários de acordo com os setores do órgão que estão lotados. Por exemplo, pessoas lotadas na administração do órgão recebem informações sobre novas obras de administração, gestão pública incorporadas ao acervo.

Com os dados desse perfil a biblioteca divulga, por *email*, as novas aquisições de interesse das pessoas que estão em cada setor. Esse *email* possui a referência bibliográfica da obra de interesse com o *link* do item no catálogo *online* da biblioteca. Através desse *link* o usuário tem acesso a maiores informações sobre a obra, além de poder saber sua disponibilidade e solicitar o empréstimo. As entrevistadas da biblioteca relataram que mesmo com essa funcionalidade *online*, os usuários utilizam o telefone para solicitar a obra recebida por *email*.

O plano para o futuro é expandir o serviço para divulgar informações disponíveis em *sites*, *blogs* e revistas de interesse de cada setor. Outras modificações são a construção de um perfil de interesse mais completo dos usuários da biblioteca. Por ser um serviço novo, não há ainda dados estatísticos sobre o serviço.

Outra biblioteca que utiliza a DSI é o STJ que utiliza a tecnologia RSS e a BDJur para realizar a disseminação. A BDJur está organizada em áreas de assunto a partir dos documentos existentes nela. O usuário seleciona aquelas que lhe são de interesse dentro das áreas de doutrina e legislação. Feito isso todo novo documento inserido na BDJur que pertence à área de interesse do usuário, automaticamente, é gerado um *email* com a referência e o *link* para o documento inserido. Alguns documentos informados pelo serviço de DSI ainda não estão em formato digital, nesse caso basta o usuário solicitar à referência o documento que desejam para que ela proceda à digitalização do documento.

Pergunta 4: A DSI é um conceito ultrapassado?

Essa pergunta, apesar de ser um pouco parecida com a questão dois desse bloco, tinha finalidade diferente. Nesta questão o objetivo era verificar se os entrevistados ainda achavam válida a ideia de disseminar conteúdos diferentes, para usuários específicos, com interesses diferenciados.

Indagados sobre a ideia de personalização de informações de acordo com a necessidade de cada indivíduo, conceito da DSI, todos os entrevistados responderam não ser um conceito ultrapassado, na realidade, os entrevistados afirmaram ser a maior preocupação em tempos onde a *Internet* difunde informações em quantidade impossível de ser absorvida pelos indivíduos e pelas próprias instituições de informação.

A quantidade de informações circulantes na *Internet* e os diferentes pontos de acessos existentes dificultam e facilitam a busca de informação. Logo os preceitos de disseminação seletiva de informações ainda são válidos na realidade das bibliotecas. Barr (2006, p. 15), relatou a dificuldade de atendimento de necessidades de informação das pessoas. Para o autor existe "um selvagem novo mundo" onde as bibliotecas precisam conhecer e entregar aos seus usuários apenas aquilo que desejam.

Já no final da década de 1980, alguns autores viam a importância da retomada da disseminação seletiva de conteúdos, devido à quantidade elevada de informações. Price e Burley (1986, p. 250), relataram a utilização de serviços de DSI em bases de dados médicas e como esse fato ajudou no desenvolvimento do atendimento do usuário. Chandel (1988, p. 149), defendeu o uso dos serviços de alerta e especificamente de serviços de DSI, para a difusão da literatura periódica.

Trazendo para o século XXI, Taylor e Corral (2007, p. 300), foram categóricas ao afirmar que a personalização de serviços é uma das formas de melhorar o atendimento em bibliotecas. Sullivan (2004, p. 109), trabalhou a questão da sobrecarga de informação e formas de combatê-la. Segundo o autor a manutenção de serviços de informação específica é a forma que as bibliotecas podem combater esse problema.

Conforme observado na literatura, percebe-se que o conceito de personalização de serviços não é algo ultrapassado, já que é crescente o número de publicações sobre o assunto. O que pode ser discutido é a terminologia empregada.

Talvez outras tecnologias e o próprio RSS sejam a nomenclatura atual para descrever um serviço de disseminação seletiva de informação. Johnson, Osmond e Holz (2008, p. 52), trabalharam o conceito de DSI sem usar tal terminologia. No artigo os autores abordaram o conceito de personalização de serviços para o usuário, com a criação de serviços de alerta utilizando a tecnologia RSS. Ao se fazer uma observação mais atenta do texto, percebe-se que os autores estão falando de DSI.

Mckenzie (2008, p. 56), trabalhou com a ideia de serviços de alerta *online* sem usar a sigla DSI, embora fale exatamente o conceito contido nessa sigla. Esmail e Nikkhah (2008, p. 16), analisaram as várias formas que a tecnologia RSS pode ser utilizada em bibliotecas. Em vários momentos é possível verificar que os autores trabalham a tecnologia com a ideia de um serviço de disseminação seletiva. Fica nítido que aos poucos a sigla DSI foi perdendo espaço para outras terminologias, porém o conceito se manteve importante e atual.

Aparentemente, foi o crescimento da *Internet* a força motivadora para o aumento das discussões em torno de sobrecarga de informações e formas de combatê-la. Bawden e Robinson (2009, p. 180), tratam dessa sobrecarga e maneiras de resolução da questão, sendo a personalização de serviços de informação uma das saídas.

Todos os entrevistados usaram a *Internet* como exemplo para justificar a necessidade da construção de serviços e produtos voltados para as necessidades específicas dos usuários. O interessante é observar que todos os entrevistados acharam importante esse conceito, no entanto, constata-se que das seis instituições visitadas, apenas duas utilizam algum serviço baseado no conceito de personalização de serviços de informação. É possível notar que a opinião dos profissionais não reflete a realidade existente em seu ambiente de trabalho.

A razão desse fato pode ser proveniente de inúmeros fatores, talvez um desses fatores seja o pouco ou a falta de diálogo entre profissionais e sua respectiva direção, ausência de planejamento de serviços/produtos das bibliotecas visitadas e baixo índice de inovação. Os serviços de referência e os profissionais envolvidos precisam ser ágeis e atentos às mudanças que ocorrem nos processos de consumo e produção de informação, caso contrário correm o risco de serem taxados como inoperantes e desnecessários.

De acordo com Barbosa *et al.* (2005) os profissionais precisam adaptar-se à nova realidade e buscar através da renovação de conhecimento e inovação no atendimento, formas de melhorar a prática de atendimento de demandas. A junção entre ideias dos profissionais com a realidade do serviço de referência é a maneira eficiente de proporcionar o desenvolvimento e aprimoramento do serviço em si.

5 CONCLUSÕES

Imaginar uma biblioteca, além de paredes, estantes, livros e pessoas, é um exercício que bibliotecários são convidados a fazer diariamente. Antes o papiro, até pouco tempo atrás o papel, agora o digital. Tais suportes mudaram a forma das bibliotecas existirem e desempenharem suas atividades. Há algum tempo os meios eletrônicos de comunicação e representação da informação invadiram a vida das pessoas, conseqüentemente, sua realidade.

As bibliotecas digitais passam a ser discutidas, construídas e criticadas. Com elas surgem novos serviços, produtos e meios de interação com o usuário; é a *Internet* diminuindo distâncias, barreiras linguísticas e o tempo. Um desses meios de interação são os *sites* das bibliotecas, portais interativos 24 horas por dia disponíveis para serem consultados pelos usuários.

A presente pesquisa foi proposta para verificar como os serviços de referência de algumas bibliotecas de tribunais com sede em Brasília têm desenvolvido suas atividades de atendimento do usuário e mais especificamente, como trabalham nessa realidade, ou seja, como atingir o usuário, criando serviços e produtos atrativos a partir de conceitos como disseminação seletiva da informação e a tecnologia RSS. Os objetivos propostos para a pesquisa estavam ligados a tais ideias. O alcance dos mesmos foi possível com a aplicação das entrevistas com os profissionais que trabalhavam no serviço de referência.

Todos os sete objetivos (um geral e seis específicos), propostos no início da pesquisa, foram alcançados com a finalização das entrevistas. Apenas o primeiro objetivo específico que visava identificar as formas que o serviço de DSI foi prestado desde sua criação até os dias atuais (1958-2010), não dependia da realização das entrevistas. Esse objetivo foi alcançado com a pesquisa bibliográfica realizada na etapa de revisão de literatura.

Após um mês e meio de coleta de dados, com mais de oito horas de entrevistas e discussões com profissionais do serviço de referência, foi possível identificar que além de verificar a aplicabilidade da tecnologia RSS e da DSI nas bibliotecas, os *sites* das bibliotecas são o grande ponto a ser estudado. Os setores de referência das bibliotecas visitadas ainda não conseguiram encontrar um equilíbrio entre os serviços de referência disponíveis fisicamente em cada unidade e os disponíveis em seus *sites*.

Os resultados obtidos por meio de entrevistas revelaram que as bibliotecas visitadas ainda estão em um momento híbrido, já que ainda trazem consigo resquícios de serviços e produtos antigos, aliados a novos, criados com as tecnologias surgidas nos últimos anos. Essa dicotomia pode ser verificada por meio da análise das páginas de *Internet* das bibliotecas, que ainda se prestam a ser um “mural” ao invés de ser a própria biblioteca no meio digital.

A questão dessa “subutilização” pode ser explicada pelo controle rígido que o setor de tecnologia dos tribunais exercem sobre as bibliotecas. Muitas não detêm o controle do conteúdo e/ou publicação dos itens inseridos em sua página. Esse fato explica, porém não justifica. A importância da *Internet* como fonte de divulgação é notória entre os profissionais das bibliotecas visitadas, logo os mesmos precisam planejar como utilizar o *site* e resolver a questão do controle exercido pelo setor de tecnologia. Vale ressaltar que a biblioteca do STF é a que mais tem trabalhado o seu *site* para disponibilizar novos produtos.

Um dos objetivos específicos dessa pesquisa consistia em verificar como era prestado o serviço de referência nas bibliotecas visitadas. Para certa surpresa, todas apresentam serviços bem semelhantes, com poucas diferenças. As bibliotecas visitadas concentram suas atividades no contato pessoal e físico entre profissional e usuário. O índice de inovação é baixo, já que a maioria apresenta coincidência de produtos, em alguns casos, até as formas de apresentação são semelhantes.

Sobre a aplicação da tecnologia RSS verificou-se pouco conhecimento dos profissionais a respeito, embora essa tecnologia venha sendo empregada já há algum tempo em bibliotecas. O uso dessa tecnologia passa necessariamente pela utilização maior do *site*, porém como o uso ainda é tímido por parte dessas bibliotecas, era de se esperar certo desconhecimento.

Já sobre a disseminação seletiva de informação (DSI) foi possível constatar que o termo ainda é presente na vida dos profissionais, embora apenas duas bibliotecas a utilizem. Verificou-se que a não utilização da DSI não representa um desmerecimento do serviço, já que todos os entrevistados responderam ser importante a disseminação seletiva de conteúdos. Parece que a não utilização decorre da falta de tempo dos profissionais para planejar o serviço.

Embora a DSI seja um tema antigo e consolidado na área de serviços de informação, verificou-se que ainda existe espaço para novos serviços criados sobre os conceitos de personalização de conteúdos de acordo com necessidades

específicas dos indivíduos. A questão reside na aparente confusão de termos novos e na dificuldade de aliá-los à DSI.

Ao se fazer uma análise entre os conceitos difundidos por Peter Luhn, por meio da DSI e os utilizados para a criação da tecnologia RSS, chega-se à conclusão que há proximidades entre os dois conceitos com pequenas diferenças. Ambos centram-se na difusão de conteúdos de acordo com a necessidade do indivíduo, a diferença consiste exatamente na forma como se constrói o perfil do indivíduo.

Na DSI a construção do perfil é um processo no qual a biblioteca atua na identificação das áreas de interesse do usuário, ou seja, esse perfil é construído antes da criação do serviço e é estático. Já na tecnologia RSS o perfil é criado pelo próprio indivíduo, que define suas próprias regras e temas de direito. O serviço existe antes mesmo da inscrição do usuário nos *feeds*, fazendo com que esse perfil seja dinâmico.

Nas bibliotecas os serviços eletrônicos já são realidade e presume-se que sejam amplamente utilizados no futuro. A novidade é o que movimenta a informação, essa mesma novidade é que deve incentivar os profissionais e as bibliotecas a repensarem suas atividades, seja por meio de cursos ou canais de comunicação formais e informais. A renovação de conteúdos e ideais são fatos favoráveis à criação de novos produtos e serviços de informação.

6 SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS

A personalização de conteúdos e os espaços digitais são temas que têm crescido, principalmente como forma de tornar os serviços de uma biblioteca mais interessantes. Seguindo essa linha, existem vários tópicos nesse contexto que podem ser abordados em estudos futuros.

Nessa pesquisa foi identificado um tópico muito interessante: a utilização e construção de *sites* de bibliotecas. O estudo em como se dá a organização e disponibilização de serviços *web* para bibliotecas, apresenta-se como tópico interessante para o desenvolvimento de novas pesquisas. O estudo comparativo entre *sites* de bibliotecas pode servir como diagnóstico e tendências dentro das bibliotecas. A própria tecnologia RSS ainda é um tema que merece estudos mais profundos, especialmente, com a apresentação de resultados quantitativos e elucidativos de como essa tecnologia pode ser usada por bibliotecas.

Outro tópico para pesquisas futuras consiste no estudo de usuários de *sites* de bibliotecas. Descobrir como os indivíduos interagem e utilizam os recursos disponíveis é ainda um campo pouco estudado e que pode trazer informações importantes na construção de novos *sites* de bibliotecas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRAHAM, Stephen. 15 minutes a day: a personal learning management strategy. **One-Person Library**, v. 24, n. 2, p. 5-7, June 2007.

ALECRIM, Emerson. **O que é RSS?** Disponível em: <<http://www.infowester.com/rss.php>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

ALMEIDA, Robson Lopes de. **Disseminação seletiva de conteúdos na web: a tecnologia RSS como proposta para a comunicação científica.** 2008. 192 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

ALONSO, Cecília Andreotti Atienza. A informação jurídica face às comunidades da área do Direito e a dos fornecedores da informação jurídica. In: CIBERÉTICA: Simpósio Internacional de Propriedade Intelectual, Informação e Ética, 1., 1998, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2004.

AMARAL, Sueli Angélica do; GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. Sites das bibliotecas universitárias brasileiras: estudo das funções desempenhadas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., Recife, 2002. **Anais...** Recife, 2002.

_____; SOUZA, Katyusha Madureira Loures de. Funções desempenhadas pelos websites de bibliotecas jurídicas governamentais brasileiras. **Investigación Bibliotecológica**, v. 22, n. 46, p. 165-186, sep./dic. 2008. Disponível em: <<http://www.journals.unam.mx/index.php/ibi/article/viewFile/16945/16126>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

ANDERSON, Byron. Keeping Up: SDI to RSS. **Behavioral Social Sciences Librarian**, v. 24, n. 2, p. 113-117, 2006.

ANDRETTA, Cássio Adriano. Legislação como assunto: uma proposta de extensão para a Classificação Decimal de Direito. In: PASSOS, Edilenice (Org.). **Informação jurídica: teoria e prática.** Brasília: Thesaurus, 2004. p. 79-124.

ATANASIU, P. Selective dissemination of information. **Studii si Cercetari de Documentare**, v. 11, n. 2, p. 139-154, June 1969.

ATIENZA, Cecília Andreotti. **Documentação jurídica**: introdução à análise e indexação de atos legais. Rio de Janeiro: Achiamé, 1979. 266 p.

BADMAN, Derik A.; HARTMAN, Lianne. Developing current awareness services: virtual reading and online routing. **C&R Library News**, v. 69, n. 11, p. 670-672, 2008.

BARATA, Manoel Silva. Pesquisa em fontes de informação jurídica disponível na Internet: curso de extensão universitária – Faculdade de Direito da UERJ. 2008. Disponível em: <<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/journals/2/articles/32192/public/32192-38271-1-PB.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

BARBOSA, Emanuella; SOUZA, Fabiana; BELO, Grace; SOARES, Marcos; PARISI, Noé. **Processo evolutivo do serviço de referência**. 2005. Disponível em: <<http://recantodasletras.uol.com.br/artigos/45998>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

BARR, Dorothy. Staying alert: the wild new world of current awareness services. **College & Research Libraries News**, v. 67, n. 1, p. 14-17, January 2006

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da Cunha. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/48/89>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

BATTISTI, M. Diffusion selective de l'information et nouvelles technologies. **Documentaliste**, v. 37, n. 5-6, p. 350, Décembre 2000.

BAWDEN, David; ROBINSON, Lyn. The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. **Journal of Information Science**, v. 35, p. 180-191, April 2009.

BAX, M. P.; ALVARENGA, Lídia; PARREIRAS, Fernando Silva; BRANDÃO, Wladimir Cardoso. Sistema automático de disseminação seletiva de informação. In: IFLA MANAGEMENT AND MARKETING, 2004, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: USP, 2004. Disponível em: <http://www.fernando.parreiras.nom.br/publicacoes/dsi_ifla.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2010

BERNERS-LEE, Tim; HENDLER, James; LASSILA, Ora. The semantic web. **Scientific American**; v. 284, n. 5, p. 34-43, May 2001.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Côrrea da. Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ACB**, v.12, n.2, p. 191-215, jul./dez. 2007. Disponível em: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2684572&orden=0>. Acesso em: 22 dez. 2010.

BOLGER, Dorita F. Blogging and RSS: a librarian's guide. **Journal of Interlibrary Loan**, v. 18, n. 2, p. 280-281, 2008.

BOND, L.; BOWMAN, C. M.; BROWN, M. T. A computerized current awareness service using Chemical-Biological Activities (CBAC). **Journal of Chemical Documentation**; v. 9, n. 3, p. 168-161, August 1969.

BORDA, João Carlos da Silva. Disseminação seletiva de informações: revisão bibliográfica e projeto para a Companhia Vale do Rio Doce. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**; v. 1, n. 2, p. 181-191, jul./dez. 1973.

BRADFORD, J. T.; COSTELLO, B.; LENHOLT, R. Reference service in the digital age: an analysis of sources used to answer reference questions. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 31, n. 3, p. 263-272, 2005.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm>. Acesso em: 22 dez. 2010.

BREEDING, Marshall. We need to go beyond Web 2.0. **Computers in Libraries**, v. 27, n. 5, p. 22-25, May 2007.

BREITMAN, Karin. **Web semântica: a Internet do futuro**. Rio de Janeiro: LTC, 2005. 212 p.

BROUN, Kevin. Integrating Internet content. **Library Journal**, Net Connect Supplement, p. 20-23, 2003.

BUCKLAND, Michael K. Reference library service in the digital environment. **Library & Information Science Research**, n. 30, p. 81-85, 2008. Disponível em: <people.ischool.berkeley.edu/~buckland/libref.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2010.

BURROUGHS, Jennie M.; CLARK, Kirsten J. News you can use: contemporary SDI and anticipatory reference for government information. **Reference Librarian**, v. 47, n. 2, p. 17-28, 2007.

BYRNE, Gillian. RSS and libraries: fad or the future?. **Feliciter**, v. 51, n. 2, p. 62-63, 2005.

CALMON, Tatiane Lemos; ALVES, Renato Marques. **Digitalização do acervo fotográfico: uma experiência na Biblioteca Lâjournim**. 2005. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/RenatoAlvesTatianeCalmon.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2010.

CAMPOS, Luiz Fernando de Barros. WEB 2.0, biblioteca 2.0 e ciência da informação (I): um protótipo para disseminação seletiva de informação na Web utilizando *mashups* e *feeds* RSS. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., Salvador. **Anais...** 2007. Disponível em <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT2--232.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

CARVALHO, André Luís Bonifácio de; PAIVA, Eliane Bezerra; MEDEIROS, José Washington de Moraes; DIAS, Guilherme Ataíde; ROCHA, Gilson Florêncio da. Entre necessidades e buscas: perfil e perspectivas do usuário da (in)formação no contexto do curso de Mestrado em Ciência da Informação – CMCI/UFPB. **Informação & Sociedade**, v. 11, n. 2, 2001. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/302/225>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

CARVALHO, Fernanda Cordeiro de. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras**: abordagem centrada nas competências em informação: Brasília, 145 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade de Brasília, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2008.

CELKOVA, Ludmila. Better use of selective dissemination of information. **Citatel**, v. 28, n. 5, p. 166-168, 1979.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 162 p.

CHANDEL, A. S. Current awareness service and selective dissemination of information from periodical literature. **Lucknow Librarian**, v. 20, n. 3-4, p. 147-151, Sept./Dec. 1988.

CHASTINET, Yone S; FONSECA, Ana Flávia M. da; LOBO, Paulo R. A.; ROBREDO, Jaime. Análise da expansão do serviço de bibliografias personalizadas em agricultura (BIP/AGRI): um serviço brasileiro de disseminação seletiva. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 6, n. 2, p. 216-229, jul./dez. 1978.

COERS, Rob; VAN DE GEER, Jaap. RSS technology: useful for the library, the library website and the user. **Bibliotheek**, v. 19, n. 8, p.18, October 2004.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero**, v. 10, n. 4, agosto 2009. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm>. Acesso em: 22 dez. 2010.

CRAWFORD, Walt. Library 2.0 and “Library 2.0” **Cites & Insights**, v. 6, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://citesandinsights.info/civ6i2.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2010. 296 p.

CUNHA, Murilo Bastos. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, v. 28, n. 3, p. 257-268, set./dez. 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n3/v28n3a3.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

_____. **Manual de fontes de informação**. Brasília: Brique de Lemos, 2010. 182 p.

_____; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Brique de Lemos, 2008. 451 p.

DEFOURNY, Vincent. Apresentação. In: TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006. p. 7-8.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2009. 216 p.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCAR, 2004. 48 p.

DUARTE, Jorge. Entrevista em profundidade. In: _____. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005. p. 61-82.

DZIEKANIAK, Gisele Vasconcelos; DZIEKANIAK, Cibele Vasconcelos; JARABIZA, Criselen; PEREIRA, Andréa; PRADO, Raquel do. Avaliação de websites de bibliotecas universitárias da região sul. **Biblos**, n. 19, p. 171-200, 2006. Disponível em: <<http://www.seer.furg.br/ojs/index.php/biblos/article/viewFile/262/75>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

DWORAK, Ellie. Kepping up with library technology. **The Idaho Librarian**, v. 59, n. 1, 2009. Disponível em: <<http://www.idaholibraries.org/idlibrarian/index.php/idaho-librarian/article/view/1/38>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

ESMAIL, Sedigheh Mohammad; NIKKHAH, Zohreh. RSS and Its applications in library and information field. **Library and Information Studies**, v. 19, n. 3, p. 13-22, 2008.

FERRAZ, Terezine Arantes; FIGUEIREDO, Regina Célia. O serviço de "disseminação seletiva de informação executado na divisão de informação e documentação científicas do Instituto de Energia Atômica de São Paulo. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 6, n. 2, jul./dez. 1978.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. **Estudos de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making**. Porto Alegre: ABEED, 1997. 29 p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência & informação**. São Paulo: Polis, 1992. 167 p.

_____. Usuários. In: _____ **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis/APB, 1999. p. 11-33.

FIGUEIREDO, Regina Célia. Estudo comparativo de julgamentos de relevância do usuário e não-usuário de serviços de disseminação seletiva da informação. **Ciência da Informação**; v. 7, n. 2, p. 69-78, 1978.

FONSECA, Edson Nery da. **Ser ou não ser bibliotecário e outros manifestos contra a rotina**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1988. 260 p.

FOSKETT, D. J. **Serviço de informação em bibliotecas**. São Paulo: Polígono, 1969. 160 p.

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

FUNARO, Vânia Martins B. O.; CARVALHO, Telma de; RAMOS, Lúcia Maria S. V. C. Inserindo a disseminação seletiva da informação na era eletrônica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: [s.n.], 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/parallel.html>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

FURTADO, Cássia Cordeiro. Bibliotecas escolares e web 2.0: revisão da literatura sobre Brasil e Portugal. **Em Questão**, v. 15, n. 2, p. 135-150, jul./dez. 2009. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/viewFile/10888/7312>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

GALLAGHER, P. J. Some experiences with selective dissemination on information. **Information Scientist**; v. 2, n. 3, p. 103-106, November 1968.

GARFIELD, E. A retrospective and prospective view of information retrieval and artificial intelligence in the 21st century. **Journal of the American Society for Information Science**; v. 52, n. 1, p. 18-21, January. 2001.

GONÇALVES, Aline Lima; CONCEIÇÃO, Maria Imaculada da; LUCHETTI, Sonia Marisa. Web 2.0 e o caso da biblioteca Florestan Fernandes. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., Rio de Janeiro, 2010. **Anais...** Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_014.pdf>. Acesso em: 7 dez. 2010.

GRECO, Alessandro. A web 3.0. **Revista.Br**, v. 2, n. 2, p. 11-15, 2010.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. 196 p.

GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. Uso e papel promocional do site de biblioteca: o caso da Biblioteca Central da Universidade de Brasília. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 23/24, n. 1, p. 109-118, Especial 1999/2000. Disponível em: <<http://www.tempusactas.unb.br/index.php/RBB/article/viewFile/512/580>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994. 540 p.

HENSLEY, C. B. Selective dissemination of information (SDI): state of the art in May, 1963. **ACM**, p. 257-262, 1963.

HJÖRLAND, B. Fundamentals of knowledge organization: trends in knowledge organization research. **Knowledge Organization**, v. 30, n. 2, p. 87-111. 2003.

HOSSAIN, M. Jaber; ISLAM, Shiful. Selective dissemination of information (SDI) service: a conceptual paradigm. **International Journal of Information Science and Technology**, v. 6, n. 1, p. 27-44, 2008.

HOUSMAN, Edward M. Selective dissemination of information. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 8, p. 221-241, 1973.

_____. Survey of current systems for selective dissemination of information (SDI). In: Annual Meeting of the American Society for Information Science, 2., San Francisco, 1969. **Annals...** San Francisco: Greenwood Publishing, 1969. p. 57-61.

HUTCHINS, M. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1973. 294 p.

HWANG, Ming-Jiu; CHIEN, Yen-Hua. RSS applied to selective dissemination service of library. **Journal of Educational Media and Library Sciences**, v. 44, n. 3, p. 275-291, 2007.

JABR, Naeema H. Alert services as an approach to satisfy researchers' current awareness needs: the case of Sultan Qaboos University. **The Electronic Library**, v. 26, n. 6, p. 882-895, 2008.

JAGAJEEVAN, V. K. Developing an electronic SDI service at the Indian Institute of Technology, Kharagpur. **Program**, v. 33, n. 2, p. 157-61, April 1999.

JOHNSON, Stephen M.; OSMOND, Andrew; HOLZ, Rebecca J. Developing a Current Awareness Service Using Really Simple Syndication (RSS). **Journal of the Medical Library Association**, v. 97, n. 1, p. 52-54, January 2009.

KATZ, William A. **Introduction to reference work**. 6. ed. Bakersville: Waldman, 1992. 485 p. v. 1.

KRZYZANOWSKI, Rosaly Fávero. Ações para a construção de uma biblioteca virtual: relato de experiência do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP. **Revista USP: informática/internet**, n. 35, set./nov. 1997.

KURAMOTO, Hélio. Acesso livre à informação científica: novos desafios. **Linc em revista**, v. 4, n. 2, p. 155-158, set. 2008.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos**: teoria e prática. 2. ed. ver. atual. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 452 p.

LARANJEIRO, Teresa. **Web 2.0 em bibliotecas**: uma introdução ao admirável mundo novo da web 2.0. 2008. 184 slides, color. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/syrinpt/ferramentas-da-web-20-em-bibliotecas>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

LEITÃO, Paulo Jorge. A revolução RSS e as bibliotecas. 2010. 26 slides, color. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/pauloleitao/revoluo-rss-bibliotecas-apresentacao>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

LEVINE, Alan. **Pssss... have you heard about RSS?** Disponível em: <<http://www.mcli.dist.maricopa.edu/forum/fall03/rss.html>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

LIMA, Maísa Pieroni de; CARVALHO, Maria Carmen Romcy de; OLIVEIRA, Maria das Graças C. de; CASTRO, Virgínia Gouvêa de. 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.

LONGO, R.M.J. Disseminação seletiva da informação (SDI): "estado da arte" e tendências futuras. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 6, n. 2, p.101-120, jul./dez. 1978.

LUCAS, André; FELÍCIO, Joana Carla de Souza Matta; FARIAS, Regina May de; STEINBACH, Vanessa; COSTA, Marília Damiani. Estudo de usuário como estratégia para gestão da informação e do conhecimento: um estudo de caso. **Revista ACB**, v. 13, n. 1, p. 59-79, jan./jun. 2008.

LUCAS, Elaine R. de Oliveira; SOUZA, Nicole Amboni de. Disseminação seletiva da informação em bibliotecas universitárias sobre o prisma do customer relationship management. **Informação e Informação**, v. 12, n. 1, jan./jun. 2007. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/1745/1494>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

LUHN, Hans Peter. A bussines intelligence system. **IBM Journal of Research and Development**, v. 2 n. 4, p. 314-319, October 1958.

_____. Selective dissemination of new scientific information with the AID of electronic processing equipment. **American Documentation**, v. 12, p. 131-138, 1961.

MCCASH, W. H.; CARMICHAEL, J. J. UDC user profiles as developed for a computer-based SDI service in the iron and steel industry. **Journal of Documentation**; v. 26, n. 4, p. 295-312, December 1970.

MACHADO, Maria Tereza Ferlini. Relacionamento Biblioteca/usuário: fator relevante no processo de disseminação da informação jurídica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19, Porto Alegre, 2000. **Anais...** Porto Alegre, 2000.

MCKENZIE, Amanda. Delivering a Current Awareness Service to Solicitors. **Legal Information Management**, v. 8, n. 1, p. 56-58, 2008.

MACMANUS, Richard. **RSS Reader Market in Disarray, Continues to Decline**. Disponível <http://www.readwriteweb.com/archives/rss_reader_market_in_disarray.php>. Acesso em: 22 dez. 2010.

MCVICKER, Jennifer. **A comparison of on-line SDI with an in-house current awareness bulletin**. London: Centre for Information Science, 1979, 119p.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade**, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007.

MANGUEL, Alberto. **A biblioteca à noite**. São Paulo: Companhia das Letras, 2006. 301 p.

MARCELINO, Silvia Castro. A contribuição da biblioteca para a construção e difusão do conhecimento no Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (Inpe). **Ciência da Informação**, v. 38, n. 2, maio/ago. 2009. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1090/1325>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

MARCONDES, Carlos Henrique; GOMES, Sandra Lúcia Rebel. O impacto da Internet nas bibliotecas brasileiras. **Transinformação**, v. 9, n. 12, p. 57-68, maio/ago. 1997.

_____; MENDONÇA, Marília A.; CARVALHO, Suzana M. Serviços web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 11, n. 2, p.174-186, maio/ago. 2006.

MÁRDERO ARELLANO, M. A. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.

MARTINS, Myriam Gusmão de; RIBEIRO, Maria de Lourdes Guimarães. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: UFRGS, 1979. 264 p.

MASON, Catherine; SOSTACK, Maura. Transforming library services: a look at the use of e-toc and newsletter e-mail routing services. **Journal of Hospital Librarianship**, v. 10, n. 1, p. 33-40, jan./mar. 2010.

MATTAR, F. N. **Planejamento de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991. 278 p.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de Miranda. A política de desenvolvimento de coleções no âmbito da informação jurídica. In: PASSOS, Edilenice (Org.). **Informação jurídica: teoria e prática**. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 137-152.

MORALES-DEL-CASTILLO, Jose Manuel, PEIS, Eduardo; MANUEL MORENO, Juan; HERRERA-VIDEVA, Enrique. D-Fusion: a semantic selective dissemination of information service for the research community in digital libraries. **Information Research**, v. 14, n. 2, June 2009. Disponível em: <<http://informationr.net/ir/14-2/paper398.html>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

MORENO FERNÁNDEZ, Yolanda M.; CEBRIÁN BLANCO, Sonia. Difusion selectiva de la informacion (DSI) en una biblioteca de ciencias de la salud: gestion y desarrollo dentro de la Intranet. **Revista Espanola de Documentacion Cientifica**, v. 26, n. 3, p.357-363, jul./sep. 2003.

MUDGE, Isadore Guilbert. **Guide to reference books**. 6. ed. Chicago: American Library Association, 1936. 504 p.

MUKHERJEE, Ajit Kumar. **Reference work and its tools**. Calcutta: World Press Private, 1964. 335 p

NASCIMENTO, Lúcia Maria Barbosa do; GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Documento jurídico digital: a ótica da diplomática. In: PASSOS, Edilenice (Org.). **Informação jurídica: teoria e prática**. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 33-78.

NATIONAL Library of Education. **Access for all: a new national library for tomorrow's learners**. The report of National Library of Education Advisory Task Force. 1997. Disponível em: <<http://www.ed.gov/pubs/AccessforAll/title.html>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

NOCETTI, Milton A. Avaliação dos pacotes bibliográficos do serviço automatizado de disseminação seletiva da informação da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária: SDI/EMBRAPA. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**; v. 6, n. 2, p. 247-255, jul./dez. 1978b.

_____. SDI Embrapa: o serviço de disseminação seletiva da informação do sistema de informação técnico-científica da Embrapa. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**; v. 6, n. 2, p. 230-246, jul./dez. 1978a.

_____. **Disseminação seletiva da informação: teoria e prática**. Brasília: ABDF, 1980. 60 p.

PASSOS, Edilenice. **Bibliotecário jurídico: seu perfil, seu papel**. 2001. Disponível em: <<http://www.infolegis.com.br/perfilbibjuridico.htm>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

_____. **O futuro da biblioteca jurídica**. 2005. Disponível em: <<http://www.infolegis.com.br/futuro-biblioteca-juridica.htm>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

PEREIRA, Edmeire Cristina; RUTINA, Raquel. O século XXI e o sonho da biblioteca universal: quase seis mil anos de evolução na produção, registro e socialização do conhecimento. **Perspectivas Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 4, n. 1, p. 5-19, jan./jun. 1999. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/590/359>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

PERRICELLI, Maria L. S. Projeto de disseminação seletiva da informação na Cia. Vale do Rio Doce. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 6, n. 2, p. 171-178, jul./dez. 1978.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade**, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/836/1587>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

PRICE, Clive; BURLEY, Rosemary A. An evaluation of information sources for current awareness on occupational diseases. **Journal of Information Science**, v. 12, n. 5, p. 247-255, 1986.

RANGANATHAN, S. R. **Reference service**. 2. ed. Bombay: Asia Publishing House, 1961. 432 p.

_____. **The five laws of library science**. 2nd. ed. Bombay: Asia Publishing House, 1963. 449 p.

RAULINO, P. C. Selective dissemination of information at the National Congress. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**; v. 1, n. 2, p. 169-179, jul./dez. 1973.

REZENDE, Ana Paula de. Centro de informação jurídica eletrônico e virtual. **Ciência da Informação**, v. 29, n. 1, p. 51-60, jan./abr. 2000.

REZENDE, Ana Paula de. Pesquisa jurídica em fontes eletrônicas. In: PASSOS, Edilenice (Org.). **Informação jurídica: teoria e prática**. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 173-188.

RIGBY, M. Selective dissemination of information using UDC in international information networks. In: Mechanized retrieval system seminar, 1., Copenhagen, 1969. **Annals...** Copenhagen: Danish Documentation Centre, 1969, 14 p.

ROBERTS, A. B.; HARTWELL, I. O.; COUNTS, R. W.; DAVILA, R. A. Development of a computerized current awareness service using chemical abstracts condensates. **Journal of Chemical Documentation**, v. 12, n. 4, p. 221-223, November 1972.

ROBREDO, Jaime. Redes de informação e de gestão do conhecimento: modelagem e estrutura de informações. In: _____. **Inteligência, informação e conhecimento em corporações**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006. p. 303-338.

ROCHA, Francisco das Chagas; BEZERRA, Porto. Um mecanismo de notificação para usuários de bibliotecas digitais. **Revista F@pciência**, v. 6, n. 11, p. 87-94, 2010. Disponível em: <http://www.fap.com.br/fapciencia/006/edicao_2010/011.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2010.

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

ROZNOVSCHI, Mirela. Notas sobre a Biblioteconomia jurídica em países em desenvolvimento: Índia, Polônia e Latvia. In: PASSOS, Edilenice (Org.). **Informação jurídica: teoria e prática**. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 227-234.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirámide, 1994. 279 p.

SARDENBERG, Ronaldo Mota. Apresentação. In: TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da informação no Brasil: livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 195 p.

SCHIFFMAN, L. G., KANUK, L. L. **Comportamento do Consumidor**. 6. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000. 476 p.

SHAH, Syed Attaullah; BAIG, Shahid Masud; QURESHI, Azra; KHALIL, Shakil Ahmed. Digital library services and their impact: a case study of the Faculty of Health Sciences Library, Aga Khan University. **Pakistan Library & Information Science Journal**, v. 36, n. 3, p. 17-26, September 2005.

SHERA, J. H. **Documentation and the organization of knowledge**. Hamden: Archon Books, 1966. 250 p.

SHIN, E. J.; KIM, Y. S. Structuring library organizations for the twenty-first century: the future of user-oriented services in Korean academic libraries. **Aslib Proceedings**; v. 54, n. 4, p. 260, 2002.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário jurídico**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1995. 976 p.

SILVA, Neusa Cardim da; DIB, Simone Faury. Informação certa no tempo certo: avaliação do serviço de pesquisa na Biblioteca de Direito da UERJ. In: PASSOS, Edilenice (Org.). **Informação jurídica: teoria e prática**. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 125-136.

SILVEIRA, Alex. **Alguns usos do twitter para bibliotecas: da divulgação de notícias a construção do conhecimento**. Disponível em: <<http://alexdasilveira.com/?p=378>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

SINGH, Sukhdev. **RSS and its use in libraries**. 2008. 127 slides, color. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/sukhi/rss-and-its-use-in-libraries>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

SOARES, Maria das Graças. **Serviços de referência digital em bibliotecas universitárias: o caso do serviço de referência da divisão de biblioteca e documentação da PUC-Rio**. 285 f. Brasília. Tese (Doutorado) – Universidade de Brasília, 2009. Disponível em: <http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=5451> . Acesso em: 22 dez. 2010.

SOKOLOV, A. V.; Fedorova, N. S. Study of the efficiency of an automated SDI system. **Nauchno-Tekhnicheskaya Informatsiya**, v. 2, n. 11, p. 22-27, 1969.

SOUTO, Leonardo Fernandes. **Disseminação seletiva de informações: discussão de modelos eletrônicos**. 2003. 118 f. Dissertação (Mestrado) - Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2003.

_____. Disseminação seletiva de informações: discussão de modelos eletrônicos. **Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia Ciência da Informação**, número especial, 1. sem. 2006. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/330/386>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

_____. **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=&co_obra=110077>. Acesso em: 22 dez. 2010.

_____. **Informação seletiva, mediação e tecnologia: a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação**. Rio de Janeiro: Interciência, 2010. 130 p.

SULLIVAN, Patrick. Information overload: keeping current without being overwhelmed. **Science & Technology Libraries**, v. 25, n.1-2, p. 109-125, 2004.

TAKAHASHI, Tadao. A sociedade da informação. In:_____. (Org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 195 p.

TARAPANOFF, Kira. Informação, conhecimento e inteligência em corporações: relações e complementaridade. In: _____. **Inteligência, informação e conhecimento em corporações**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006. p. 19-36.

TAYLOR, Katherine; CORRAL, Sheila. Personalized service? Changing the role of the government librarian. **Journal of Information Science**, v. 33, p. 298-314, June 2007.

TEBBUTT, David. RSS is the new radar. **Information World Review**, n. 234, p. 16-18, April 2007.

TENOPIR, Carol; ENNIS, Lisa. Reference services in the new millenium: university reference services from 1991 to 2001. **Online**, n. 25, p. 40-45, July/August 2001.

TOMANIK, Eduardo Augusto. **O Olhar no espelho**: "conversas sobre a pesquisa em ciências sociais". 2. ed. Maringá: Eduem, 2004. 239 p.

WAGNER, R. H.; Higgins, T. H. A selective current-awareness system using Engineering index's plastics data base. I. System design. II. Performance. **Journal of Chemical Documentation**; v. 9, n. 2, p. 80-88, May 1969.

WHITTAKER, Kenneth. Towards a theory for reference and information service. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 9, n. 1, p. 49-63, 1977.

WILSON, Thomas D. Recent trends in users studies: action research and qualitative methods. **Information Research**, v. 5, n. 3, 2000. Disponível em: <<http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

WOLFE, Cheryl. **10 Ways Libraries Can Use RSS**. 2008. Disponível em: <<http://moxielibrarian.wordpress.com/2008/02/27/10-ways-libraries-can-use-rss/>>. Acesso em: 22 dez. 2010.

WUSTEMAN, Judith. RSS: the latest feed. **Library Hi Tech**, v. 22, n. 4, p. 404-413, 2004.

WYER, James I. **Reference work**: a textbook for students of library work and librarians. Chicago: American Library Association, 1930. 315 p.

YATES, Rochelle. **Librarian's guide to telephone reference service(a)**. Hamden: Libr Prof, 1986. 136 p.

YUE, Paoshan; GREENE, Araby; BLACKWELL, Lisa. Do you see RSS in your future?. **Serials Librarian**, v. 50, n. 3-4, p. 305-310, 2006.

APÊNDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA

Pergunta 1: Qual é o histórico da biblioteca?

Pergunta 2: Qual é o histórico do serviço de referência da biblioteca?

Pergunta 3: Quais são as formas de atendimento do serviço de referência na biblioteca?

Pergunta 4: Quantas pessoas trabalham no serviço de referência na biblioteca?

Pergunta 5: Qual o número de atendimentos do serviço de referência da biblioteca?

Pergunta 6: Houve modificação recente na prestação do serviço de referência da biblioteca?

Pergunta 7: Para o seu usuário a rapidez é mais importante do que a precisão no atendimento dos questionamento?

Pergunta 8: O serviço de referência conhece as áreas de interesse do usuário , há algo organizado?

Pergunta 9: Você conhece a tecnologia RSS? Explique.

Pergunta 10: Você vê utilidade desta tecnologia no serviço de referência da biblioteca?

Pergunta 11: O serviço de referência já pensou em utilizar esta tecnologia?

Pergunta 12: Quais são os recursos tecnológicos do serviço de referência?

Pergunta 13: Você sabe o que é *web 2.0*? Explique

Pergunta 14: O serviço de referência utiliza alguma ferramenta da *web 2.0*

Pergunta 15: Você conhece o conceito de disseminação seletiva da informação, DSI? Explique.

Pergunta 16: A DSI ainda tem utilidade para o serviço de referência da biblioteca?

Pergunta 17: A biblioteca utiliza ou já utilizou o serviço de DSI?

Se utiliza: Dados estatísticos.

Se não utiliza: Por que não utiliza?

Pergunta 18: A DSI é um conceito ultrapassado?