

DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO: UMA ABORDAGEM

Thiago Gomes Eirão

Resumo:

A efetividade na prestação nos serviços oferecidos pelas bibliotecas é produto de um conjunto de fatores humanos, tecnológicos e de planejamento. A adoção de ferramentas que permitam à biblioteca melhorar seus serviços/produtos é a grande preocupação para tais instituições, exatamente neste ponto surgem serviços com a finalidade de atingir cada usuário de forma personalizada e mais eficaz, como por exemplo, a Disseminação Seletiva da Informação (DSI) e a tecnologia *Rich Site Summary* (RSS). Tais serviços são centrados na necessidade e interesse do usuário, capaz de antecipar e atender efetivamente cada indivíduo de acordo com um perfil de interesse previamente mapeado. Este serviço tende a ser uma alternativa para diminuir os efeitos do caos documental que se anuncia no futuro.

Palavras-chave:

Disseminação seletiva da informação. Serviço de referência. *Rich Site Summary* (RSS).

SELECTIVE DISSEMINATION OF INFORMATION: AN APPROACH

Abstract:

The effectivity of services offered by libraries is the result of human, technologic and planning factors. The adoption of tools that allow the library to improve its services/products is the main concern of such institutions, in this exact point appear services with the purpose of reaching each user in a personalized and effective way, for instance, Selective Dissemination of Information (SDI) and Rich Site Summary (RSS) technology. These services are focused in the user's needs and interests, so, capable to anticipate and attend each individual effectively, according to a previously interest profile surveyed. This service tends to be an alternative to reduce the effects of the documental chaos that the future announces.

Keywords:

Selective dissemination of information. Reference work. Rich Site Summary (RSS).

1 INTRODUÇÃO

Disseminação Seletiva de Informação ou apenas DSI, é a tradução do termo inglês *Selective Dissemination Information* ou 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.

Nos dias atuais a disponibilidade das informações foi, aparentemente, resolvida com os motores de busca (Google, Yahoo, Bing), porém algo estar disponível não necessariamente implica esta acessível. Disseminar ou apenas fornecer informação no mundo atual tornou-se uma missão até certo ponto árdua. Parece um antagonismo dizer que com a Internet, com o surgimento de processos eletrônicos de buscas, com bases de dados e demais ferramentas tecnológicas à disposição, fornecer algo desejado e de relevância para uma pessoa seja cada vez mais difícil. É exatamente na facilidade que surge a grande dificuldade, como utilizar toda a tecnologia disponível a favor das bibliotecas? O mundo transformou-se numa grande redoma pulsante, faminta por informação e a estrutura clássica dos centros de informação e bibliotecas já não é capaz de suprir tamanha demanda com a mesma rapidez e precisão desejada. É neste cenário, até certo ponto caótico, que os centros de informação, representados principalmente por bibliotecas, desenvolvem seus serviços visando à satisfação de seu público. É cada vez mais comum o surgimento de serviços/produtos focados na particularidade de cada usuário, desenvolvidos a partir do conceito de segmentação de interesses.

Atualmente os usuários continuam necessitando de serviços/produtos personalizados e é exatamente neste ponto que a DSI se apresenta como uma tendência.

2 DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO (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 da década de 50 e 60, através de Hans Peter Luhn, da IBM Corporation, com o objetivo de

minimizar esforços dos cientistas na busca de informações relevantes para o trabalho de pesquisa. Lunh (1961, p. 132) entende 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”.

Tal serviço era prestado, principalmente, 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) 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

Para Bax et al (2004) um típico serviço de DSI tem por objetivo prover cada usuário, inscrito com uma lista periódica e personalizada, dos novos trabalhos que deram entrada na base de dados e que podem se constituir em subsídios para trabalhos em andamento ou 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”. É cada vez mais comum a idéia do surgimento de um sistema de disseminação de informação automático, esta é uma situação cada vez mais real, no entanto, é preciso rever algumas etapas do processo.

Longo (1978, p. 104) afirma 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 através de uma

“entrevista pessoal com o usuário, na qual é feita uma narração por escrito de seu campo de atuação onde também são submetidas palavras-chave e referências que melhor definam o seu interesse específico”

Após estas tais seis etapas o centro de informação é capaz de afirmar o que realmente é interessante para seu usuário e o que não é. Com o advento das bases de dados, o cruzamento de informações tornou-se relativamente uma tarefa simples de ser executada, porém é exatamente o ponto em que os problemas se apresentam.

A DSI torna-se atualmente, com o aumento da demanda de informação e com crescimento da tecnologia, um importante instrumento para o processo de gestão do conhecimento nas organizações, sendo utilizada como uma ferramenta que oferece ao usuário praticidade e agilidade. Surge aliado ao conceito de DSI a tecnologia *Rich Site Summary* (RSS), com a finalidade de permitir notificar automaticamente os usuários sobre novos conteúdos na WEB, através do arquivo-texto codificado conhecido como *feed*. O funcionamento desta tecnologia é relativamente simples, basta o usuário possuir um leitor, também conhecido como agregador de conteúdo, dos *feeds* e neste leitor selecionar suas áreas de interesse. Após a seleção, o indivíduo, receberá apenas aquelas informações ou atualizações de informações, referentes somente à área selecionada previamente no leitor. O grande trunfo da DSI e do RSS 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, sem a necessidade de participação do homem.

3 PANORAMA 1: AS BIBLIOTECAS NÃO UTILIZAM O SERVIÇO DE DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO?

De acordo com Souto (2003, p. 31) a DSI, no final dos anos 90, já era utilizada em escala menor do que poderia ser e em contra partida o volume de informações crescia exponencialmente, justificando a continuidade do serviço. Segundo Funaro; Carvalho; 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, é barato 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, provocaram uma mudança no foco dos centros de informação, com isso serviços, ferramentas e técnicas tidas como antigas foram relegadas para segundo plano. A criação de bibliotecas digitais, criação de taxonomias, ontologias, folksonomias, ideias ligadas à arquitetura da informação e mais recentemente a questão dos repositórios institucionais têm consumido, quase que exclusivamente, a energia e direção dos pesquisadores da área. O aparecimento, destes pontos, e mais especificamente, as bibliotecas digitais, geraram uma falsa impressão de que serviços tradicionais sumiriam ou ficariam obsoletos, quando na realidade ocorreu exatamente o contrário, o novo não substituiu inteiramente o antigo, mas sim tomou para si aspectos ainda válidos e os aprimorou.

Segundo Cunha (1997) nas bibliotecas tradicionais, grande parte de suas atividades é dependente do fator humano; nas digitais, essa dependência é amenizada e, como consequência, pode ocorrer maior otimização dos recursos humanos. Assim, é possível que haja um ressurgimento da disseminação seletiva da informação (DSI ou SDI), pois, com a avalanche de informações disponibilizadas via Internet, a filtragem de informação e a personalização de sua disseminação têm enorme 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, e futuros produtos informacionais ainda não disponíveis no mercado. A Biblioteconomia e a Ciência da Informação foram contagiadas pelo vírus

da alta tecnologia, gerando um novo enfoque para área, porém passado o período contágioso percebeu-se que não seria possível abandonar as sabedorias clássicas da área e é exatamente neste momento que há uma tendência “retro”, onde centros de informação estão descobrindo nos serviços antigos soluções para os problemas modernos. Então, a ideia que as bibliotecas não utilizam a DSI é válida em partes, já que se constata que a utilização de tais serviços clássicos é uma realidade cada vez mais presente e necessária.

4 PANORAMA 2: POR QUE UTILIZAR A DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO?

Informação sem o devido tratamento não gera conhecimento, informação não utilizada se torna mais um objeto perdido na sociedade. É exatamente isto que vem ocorrendo em inúmeras bibliotecas, há a vontade da constituição de um serviço de referência mais rico e eficaz através da DSI, há a coleta dos dados dos usuários, no entanto, é exatamente no momento da tabulação dos dados, na confecção dos dados que o processo se perde. O erro pode ter várias causas: má estruturação do serviço, interpretação errônea dos dados coletados. O serviço de DSI é extremamente útil para a sistematização de um serviço de referência baseado na qualidade e na credibilidade, inclusive para constituir no futuro um serviço remoto ou eletrônico de referência. A *Web* é uma realidade cada vez mais viva dentro das bibliotecas e renegar a capacidade de prestação de serviços fora do ambiente da biblioteca é algo mortal para a vida útil de uma biblioteca. Negar a interatividade possível através dos meios de comunicação eletrônica (e-mail, chat, etc) é estacionar a biblioteca no tempo. O serviço de DSI é antecipação é fazer com que a biblioteca extrapole as barreiras físicas tradicionais, possibilitando à biblioteca deixar o perfil estático e passivo possibilitando estar cada vez mais presente na vida de seus usuários, alcançar isso é colocar em prática a última lei de Ranganathan "A biblioteca é um organismo vivo e está em constante evolução".

O primeiro passo na constituição de um serviço de Disseminação Seletiva de Informação é o planejamento de como funcionará o serviço e principalmente qual sua razão de existir e finalidade, sem as respostas para tais propostas o serviço corre o risco de falhar. Planejar o serviço e seu funcionamento é muito mais que trabalhá-lo teoricamente, os testes e simulações de situações tornam-se imprescindíveis para a finalização do serviço. Segundo Souto (2003, p. 33) o serviço de DSI deve levar em conta a interação do

indivíduo com o contexto para “promover a diminuição do ruído e silêncio, no SDI”. Então por que as bibliotecas não utilizam corretamente este serviço? Esta é uma pergunta que pode ser respondida pelo fato de as bibliotecas não estruturarem um serviço próprio e adequado às características da biblioteca. As bibliotecas sofrem de uma síndrome de replicação de produtos e serviços, sem o questionamento para que servem e se realmente são necessários. Quantas bibliotecas possuem sumários de periódicos, lista de novas aquisições de livros, bibliografias especializadas? Quase todas! Entretanto, quantas delas realmente avaliaram a necessidade de existência de tais produtos e principalmente como modelaram tais produtos? É cada vez mais comum bibliotecas tomarem para si modelos adotados por outras bibliotecas e implantá-los sem um olhar crítico se determinado serviço ou produto realmente atenderão as expectativas da instituição.

Elaborar uma lista dos periódicos que entraram na biblioteca em determinado mês, qualquer profissional é capaz de fazer, porém pensar esta mesma lista visando algo além do que um conjunto de caracteres organizados alfabeticamente é função do profissional da informação. Este profissional tem o dever de transformar tal listagem em algo atrativo e que principalmente seja útil e gere conhecimento.

Vejamos um exemplo de como funcionaria um serviço simples de Disseminação Seletiva minimamente estruturada em uma biblioteca de direito: no mês de novembro a biblioteca recebe um livro composto por uma série de artigos sobre as eleições brasileiras, esta biblioteca possui um sistema de agrupamento de usuários por áreas e temas de interesse, dentro deste grupo foi identificado que 2 usuários estão interessados em temas sobre eleições brasileiras, ao se verificar isto a biblioteca envia um informativo, por e-mail, contendo informações sobre o livro, autores que participam da obra, resumo do livro diretamente para as pessoas que se interessam pelo tema. Esta é uma simulação simples de como poderia funcionar minimamente um serviço de referência apoiado pela DSI. No exemplo citado há um ganho de tempo para a biblioteca que identificou para quem aquela informação seria relevante, alertou o usuário sobre nova obra incorporada ao acervo, usou um método rápido e seguro de comunicação e, principalmente, cria um serviço especialmente preparado para cada tipo de usuário.

A DSI possui a característica de unir processos automatizados com a interferência e crítica humana, é exatamente nesta crítica humana que o serviço ganha valor e qualidade.

A DSI é um serviço que está extremamente interligado com o serviço de referência, que mais diretamente dialoga e mantém contato com usuário, sendo o verdadeiro termômetro da biblioteca.

5 CONCLUSÃO

Às vezes soluções mirabolantes não são as melhores opções em se tratando de serviços de uma biblioteca, o que é realmente importante é o resultado alcançado. As bibliotecas há vários séculos vêm lidando com problemas físicos, humanos, financeiros, porém nunca deixaram de prestar serviços e oferecer produtos com a melhor qualidade possível. Qual o segredo? Criatividade e perseverança.

O futuro do mercado de informação continuará sendo uma incógnita por muito tempo, o panorama atual é extremamente favorável para a expansão de bibliotecas, centros de informação, arquivos como fontes importantes de apoio e confecção de produtos informacionais.

Porém até quando esse panorama perdurará? Está é uma pergunta que possivelmente só as gerações futuras poderão responder. Cabe ressaltar que o papel de intermediário, há tanto tempo desempenhado por bibliotecas, tende a diminuir e aí reside outra adaptação que tais órgãos precisam levar em conta. Por isso é o momento dos profissionais da informação tomarem para si a responsabilidade de partirem atrás de seus usuários com produtos mais atrativos, interessantes, fugindo da postura tradicional de inércia. O momento é de partir em busca de mais pessoas, recursos, conhecimento. É a informação que vem movimentando e ditando as regras da sociedade. De acordo com Souto (2008, p. 39) “não é apenas o aumento da quantidade de informação que motiva o desenvolvimento de serviços de disseminação seletiva de informações [...]”. A informação configura-se como fator de poder e como tal configura-se como um bem precioso e valioso. A era da informação está apenas começando.

6 REFERÊNCIAS

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.

BAX, M. P. et al. 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: 16 jul. 20.

CUNHA, M. B. 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: 16 jul. 2007.

FUNARO, V. M. B. O.; CARVALHO, T.; RAMOS, L. M. 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: 16 jul. 2009.

LIMA, M. P. et al. A disseminação da informação de maneira seletiva e eficaz no SERPRO. In: SANTOS, A. R. et al. **Gestão do conhecimento: uma experiência para o sucesso empresarial**. Curitiba: Champagnat, 2001. Cap. 7, 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.

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

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

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

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

_____. **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: 16 jul. 2009.

Thiago Gomes Eirão

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade de Brasília (2006). Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília. thiagoe@gmail.com

Recebido em: 21/12/2007

Aceito para publicação em: jan/2009