

DISSEMINAÇÃO SELETIVA DE INFORMAÇÕES: discussão de modelos eletrônicos 1

SELECTIVE DISSEMINATION OF INFORMATION: discussion of electronic models

Leonardo Fernandes Souto
Doutorando em Ciências da Comunicação (USP/ECA)
Mestre em Biblioteconomia e Ciência da Informação (PUCCAMP)
Bibliotecário de Referência da Biblioteca Central (UNICAMP)
lfsouto@unicamp.br

Resumo

A partir de uma visão interacionista, a pesquisa concentra-se na caracterização e análise de modelos eletrônicos de Disseminação Seletiva de Informações (SDI). Nesse sentido, buscou-se, primeiramente, identificar abordagens sobre o papel da tecnologia nos serviços oferecidos por Unidades de Informação. A perspectiva interacionista, adotada, fundamenta-se no conceito de interação proposto por Turner e na concepção de linguagem de Bakhtin. A revisão de literatura sobre a prática da Disseminação Seletiva de Informações fornece uma visão geral do SDI, seus objetivos e funcionamento. A partir desses referenciais, foram determinados 3 parâmetros para a análise do SDI - preenchimento do perfil de interesse, representação da informação e uso de canais de interação, os quais foram aplicados para analisar, de forma exploratória, 6 serviços eletrônicos de SDI, selecionados aleatoriamente. Esta aplicação permitiu refinar e desenvolver uma proposta de SDI interacionista.

Palavras-chave: Disseminação seletiva de informações. Usuários - interação. Serviço de referência – tecnologia.

1 INTRODUÇÃO

Para Pinheiro e Loureiro (1995, p. 45) Saracevic é o autor que melhor identifica o sentido de informação dentro da área de Ciência da Informação, distinguindo informação e informação relevante, relacionando esta última a “mecanismos de comunicação seletiva e à orientação aos usuários de sistemas de recuperação da informação”.

Nesse contexto, analisamos alguns serviços eletrônicos de Disseminação Seletiva de Informações, a fim de identificar formas que permitam reduzir a complexidade da localização de informações pertinentes.

A Disseminação Seletiva de Informações (SDI)² é um serviço que encaminha, periodicamente, uma relação de informações sobre a temática de interesse dos usuários cadastrados no serviço.

Até pouco tempo, o SDI existia eminentemente na área educacional, mas, hoje, também pode ser encontrado em shoppings e na Internet - como ferramenta de marketing - e em empresas de telefonia celular - como uma opção de serviço oferecido aos clientes.

Neste quadro, em que a produção de informações aumenta em um ritmo extremamente acelerado, a necessidade de acessá-las é praticamente questão de sobrevivência, tendo se transformado em um sério problema para a sociedade. Como garantir que os indivíduos recebam informações relevantes e atualizadas? Acreditando ser o SDI uma das possibilidades de resposta a essa pergunta, nosso esforço concentrou-se na caracterização e análise de alguns modelos eletrônicos existentes que veiculam informação técnico-científica.

Analisando as fontes bibliográficas encontradas e experiências correntes de serviços de SDI eletrônicos, tivemos como tarefa maior propor a inclusão da interação no processo informacional.

Nesse sentido, o objetivo geral do trabalho foi avaliar os modelos eletrônicos de Disseminação Seletiva de Informações, a fim de propor alternativas para a otimização desse tipo de serviço. Como objetivos específicos buscamos identificar alguns modelos existentes, investigar as causas do ruído e silêncio do processo e avaliar o grau de importância do fator tecnológico no SDI.

Partimos da premissa de que o processo de transferência da informação está diretamente relacionado a fatores contextuais e cognitivos. A distribuição e uso/consumo eficientes da informação estão condicionados aos diferentes espaços sociais nos quais se pretenda que a informação circule.

Quando se relaciona o tradicional serviço de Disseminação Seletiva de Informações com o fato de que fatores contextuais e cognitivos interferem no processo de transferência da informação, logo se percebe a necessidade da inovação dos serviços tradicionais. O estudo/desenvolvimento de novas metodologias que possibilitem a identificação das necessidades reais dos usuários do serviço e um acompanhamento constante que constate se as informações encaminhadas estão sendo relevantes, ou seja, se a informação está sendo consumida, torna-se um grande desafio.

Assim, partimos da hipótese de que falhas dos serviços de SDI podem ser atribuídas à ausência de procedimentos de interação entre usuário e sistema.

2 DISSEMINAÇÃO SELETIVA DE INFORMAÇÕES: COMPREENDENDO O SISTEMA

No final da década de 70 do século passado, Barreiro (1978, p. 139) já se preocupava com a grande quantidade de informação disponível o que tornava “quase impossível sua identificação”. Ela alertava sobre a necessidade de um mecanismo que filtrasse as informações

Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. esp., 1º sem. 2006.

de modo que o usuário tivesse conhecimento apenas das informações potencialmente relevantes.

Barreiro (1978, p. 139) afirma que este mecanismo “idealizado por Hans Peter Luhn em 1958, recebeu o nome de Disseminação Seletiva de Informações (SDI) e tem como objetivo primordial canalizar novos itens de literatura para os pontos da instituição onde a probabilidade de utilização seja grande”.

Já para Nocetti (1980, p.15), conceitualmente, “um serviço de Disseminação Seletiva da Informação típico é aquele que fornece ao usuário uma lista de referências bibliográficas em intervalos regulares, relacionada com sua área de interesse”, conceito que adotamos neste trabalho, embora, consideramos que, atualmente, o pacote informacional possa ser gerado não apenas no formato de referências bibliográficas.

Nocetti (1980, p. 24) define os perfis de interesse “como o conjunto de indicadores que caracterizam as necessidades informacionais dos usuários”.

Longo (1978, p. 104) levanta um ponto que consideramos chave para o sucesso do serviço. Segundo a autora “a melhor forma de se construir um perfil é através de uma entrevista pessoal com o usuário, na qual é feita uma narração por escrito de seu campo de atuação onde também são submetidas palavras-chave e referências que melhor definam o seu interesse específico”.

Em relação ao questionamento sobre a manutenção de um serviço manual de SDI, com preenchimento de perfis mediante entrevistas pessoais, quando existem tantos serviços automatizados, Ferraz e Figueiredo (1978, p. 137) afirmam que “a receptividade do serviço por parte dos pesquisadores, o grau de relevância alcançado [...] indicam que tal serviço merece nossa consideração”.

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

De forma mais simples, o que pretendemos explicitar é que a mensagem precisa ser “construída” de forma compreensível e para que tal compreensão seja efetiva é necessário respeitar a origem, os laços sociais, a cultura e o contexto no qual se insere o indivíduo que

faz uso do sistema de informação. Dentro de um processo de comunicação, portanto, atenção especial deve ser dada ao signo. Este é usado para transmitir uma informação, ou seja, permitir que alguém possa conhecer o que outro já conhece.

Diante da pluralidade e divergência conceitual em relação aos termos signos, sinais e símbolos, elementos presentes na “Teoria dos Signos”, é importante destacar o conceito que orienta nossas reflexões. Optamos por utilizar a terminologia de Peirce (1975, p. 115-134) em que “a divisão básica dos signos se faz entre Ícones, Indicadores e Símbolos”. Pignatari ([19--], p. 26) reforça o conceito de signo, apresentado por Peirce, o qual considera que signo é toda coisa que substitui outra, representando-a para alguém, sob certos aspectos e em certa medida.

Pignatari ([19--], p. 28) reafirma que o signo pode ser dividido em Índice (relação direta com o referente), Ícone (semelhança com o referente) e símbolo (relação convencional). Dessa maneira, nosso estudo consistirá na análise da natureza simbólica do signo visto que o símbolo “é um signo que perderia o caráter que o torna signo se não houvesse interpretante” sendo que a significação está vinculada à natureza convencional do símbolo.

Para que o processo de comunicação seja bem sucedido tem-se a necessidade de um código compartilhado. O signo não se relaciona apenas a um processo de transmissão, mas também a um processo de significação. O compartilhamento de um código comum, entre o receptor e o emissor, permite ao primeiro atribuir um significado ao signo.

Eco, citando Peirce, considera que:

[...] duma classificação do signo como elemento do processo de significação emerge que sempre o signo é entendido como alguma coisa que está em lugar de outra, ou por outra. Peirce define-o como ‘something which stands to somebody for something in some respect or capacity (Peirce, 1931, 2.228), definição que se pode traduzir como: alguma coisa que aos olhos de alguém está por outra coisa a algum respeito ou por sua capacidade. ‘A algum respeito’ significa que o signo não representa a totalidade do objeto, mas – por via de abstrações diversas – o representa de um certo ponto de vista ou com o fim de um certo uso prático”. (ECO, 1990, p. 26).

Eco propõe um modelo na forma de triângulo para a representação do processo sógnico.

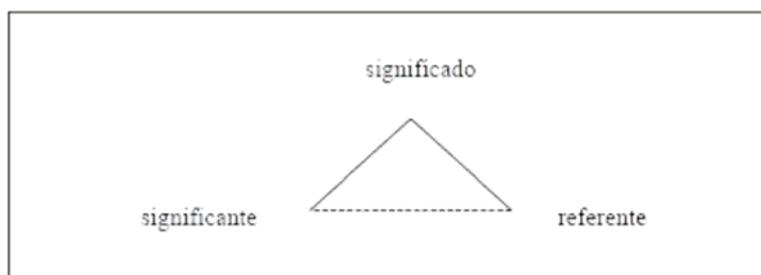


Figura 1 – Representação do processo sógnico

Os produtos da disseminação seletiva de informações podem ser vistos como representações utilizadas no processo de transferência da informação. Isso porque, geralmente, não se identifica o objeto (documento) no todo, mas sim, “o representa de um certo ponto de vista ou com o fim de um certo uso prático” (ECO, 1990, p. 26).

Desse ponto de vista, o sistema de símbolos utilizado nos produtos do SDI, somente será passível de significação, isto é, somente terá sentido para o usuário do serviço se representar de forma compreensível o conteúdo de um documento. Caso contrário, o pacote informacional, não terá significado algum.

3 INTERAÇÃO

Em relação aos processos interacionais identificados, por Turner, atenção especial é dada à questão sinalizar/interpretar. Dentro de sua perspectiva, todo o processo interacional está diretamente ligado ao esforço dos agentes em emitir e absorver gestos/sinais.

George Herbert Mead foi o primeiro a reconhecer explicitamente que interação é “conversação de gestos”. As pessoas sinalizam suas respectivas linhas de ação (consciente e inconscientemente) fazendo gestos e, ao mesmo tempo, interpretando os gestos de outros. Com base nesse processo simultâneo de

sinalização e interpretação, elas ajustam suas respectivas linhas de conduta [...] (TURNER, 1999, p. 254).

Para Turner (1999, p. 259) a interação é vista “como um processo duplo e simultâneo de sinalização e interpretação que recorre às reservas de conhecimento adquiridas pelos indivíduos”.

Para sinalizar e interpretar, Turner considera que os agentes fazem uso do que Alfred Schütz denominou “reserva de conhecimento disponível”, que os indivíduos adquirem no decorrer de sua vida, na medida em que vivem, crescem e participam de relações sociais significado referente contínuas. Para sinalizar, os agentes “aplicam reservas” [stock-make] para fazer ou construir uma linha pessoal de conduta e, reciprocamente, para interpretar os gestos alheios, eles usam reservas [stock-take] de modo a facilitar a compreensão.

Segundo Turner, fala e conversação são parte do processo motivacional das trocas interpessoais. Concordamos com o autor quando afirma que as pessoas “negociam recursos conversacionais tanto quanto negociam os outros”.

Neste estudo não poderíamos deixar de abordar a relação “**linguagem e sociedade**” porque a natureza social do homem pode ser representada por sua necessidade de se comunicar, sendo a linguagem o recurso utilizado para este fim. Para isso recorreremos à Filosofia da Linguagem e nos concentramos no ponto de vista do pesquisador russo Mikhail Bakhtin, sobretudo, em sua obra “Marxismo e Filosofia da Linguagem”.

Conforme afirma Bakhtin, o discurso interior é o diálogo do indivíduo consigo mesmo e a enunciação, de natureza social e ideológica, mantém uma relação direta com o ambiente social do indivíduo. Para Bakhtin, portanto, **o discurso é social**.

O centro organizador de toda enunciação, de toda expressão, não é interior, mas exterior: está situado no meio social que envolve o indivíduo [...] a enunciação humana mais primitiva, ainda que realizada por um organismo individual, é, do ponto de vista do seu conteúdo, de sua significação, organizada fora do indivíduo pelas condições extra-orgânicas do meio social. A enunciação enquanto tal é um puro produto da interação social, quer se trate de um ato de fala determinado pela situação imediata ou pelo contexto mais amplo que constitui o conjunto das condições de vida de uma determinada comunidade lingüística. (BAKHTIN, 1999, p. 121).

Bakhtin (1999, p. 125, grifo do autor), ao comentar a enunciação, afirma que esta “é como uma ilha emergindo de um oceano sem limites [...] as dimensões e as formas dessa ilha são determinadas pela situação da enunciação e por seu *auditório*”.

Para Bakhtin, (1999, p. 35, grifos do autor) “[...] o ideológico enquanto tal não pode ser explicado em termos de raízes supra ou infra-humanas. Seu verdadeiro lugar é o material

social particular de signos criados pelo homem [...] Os signos só podem aparecer em um *terreno interindividual*”.

Em relação à constituição dos signos, não basta colocar dois indivíduos frente a frente. Para que um sistema de signos seja constituído é necessário que os indivíduos estejam socialmente organizados de modo a formarem um grupo social.

A interação verbal, por meio das enunciações, desempenha um importante papel na definição de signos comuns, pois corresponde a um ato social. A enunciação de um indivíduo não é apenas um ato psicofisiológico, mas um fenômeno social.

A interação verbal pode ocorrer não apenas presencialmente, utilizando-se da voz, mas também, utilizando-se de texto escrito.

O diálogo, no sentido estrito do termo, não constitui, é claro, senão uma das formas, é verdade que das mais importantes, da interação verbal. Mas pode-se compreender a palavra “diálogo” num sentido amplo, isto é, não apenas como a comunicação em voz alta, de pessoas colocadas face a face, mas toda comunicação verbal, de qualquer tipo que seja. O livro, isto é, o ato de fala impresso, constitui igualmente um elemento da comunicação verbal. (BAKHTIN, 1999, p. 123).

De acordo com Bakhtin (1999, p. 129) “[...] é impossível designar a significação de uma palavra isolada [...] sem fazer dela o elemento de um tema, isto é, sem construir uma enunciação, um ‘exemplo’”. O autor afirma ainda que “[...] só a corrente da comunicação verbal fornece à palavra a luz da sua significação” (BAKHTIN, 1999, p. 132).

Segundo Bakhtin (1999, p. 36) “a palavra é o modo mais puro e sensível de relação social”. Entretanto não podemos ignorar a complexidade que lhe é pertinente diante da pluralidade de significação. E ainda, não podemos esquecer que a enunciação é a exteriorização do discurso interior e assim sendo, as palavras são utilizadas representando uma forma de pensamento própria do emissor, a partir de seu contexto.

Em se tratando de Unidades de Informação, na maioria das vezes haverá a necessidade de traduzir a linguagem do usuário para a linguagem do sistema. O melhor mecanismo para efetuar tal tradução é a interação verbal, pois, por meio dela, pode-se permitir a identificação de “termos” que melhor representem as “palavras” do usuário, ou seja, pode-se melhor representar seu discurso interior previamente exteriorizado.

4 METODOLOGIA

Lakatos e Marconi (1985, p. 165) consideram que “o levantamento de dados, primeiro passo de qualquer pesquisa científica, é feito de duas maneiras: pesquisa documental (ou de

fontes primárias) e pesquisa bibliográfica (ou de fontes secundárias)”. Para Selltiz apud Lakatos e Marconi (1985, p. 166) os documentos provenientes da comunicação de massa (televisão, rádio, teatro), que fazem parte do grupo de fontes não escritas, “refletem os amplos aspectos do clima social em que foram produzidos”. No contexto atual, ainda podemos citar as informações encontradas na Internet.

Para realizar o trabalho foram seguidas as seguintes etapas:

1. Identificação das fontes de informação;
2. Localização das fontes de informação;
3. Identificação dos serviços de SDI online;
4. Análise e interpretação;
5. Desenvolvimento da proposta interacionista.

A pesquisa foi de natureza teórico-reflexiva e exploratória. O levantamento de dados (etapas 1, 2 e 3) foi feito por meio de análise documental/bibliográfica e dos serviços de SDI eletrônicos, com o intuito de conseguir subsídios que nos permitissem identificar as diferentes práticas do serviço e as possíveis causas de suas falhas.

Assim, após delimitar, teoricamente, o papel da tecnologia nos serviços de informação e o conceito de interação, foi possível determinar os pontos a serem avaliados (etapa 4) nos diferentes serviços de SDI eletrônicos e fundamentar as bases da proposta interacionista (etapa 5). Para a avaliação de serviços de SDI foram considerados 3 aspectos:

1. O preenchimento do perfil de interesse (individual ou interacionista);
2. A representação do pacote informacional;
3. Os canais de interação.

Os seis serviços eletrônicos de SDI³ foram analisados e descritos tomando por base o modelo do quadro a seguir:

QUADRO 1 – Modelo de Quadro de Análise

PERFIL DE INTERESSE	ADEQUAÇÃO DO PACOTE BIBLIOGRÁFICO	INTERAÇÃO
Preenchimento do perfil de interesse:	Seleção de campos:	Interação reativa ⁺ :
Padronização da linguagem:	Texto completo:	Interação pró-ativa:
	Obtenção de cópia:	
	Recursos de filtragem:	

Com base nos resultados obtidos com a análise, segundo os parâmetros acima, apresentamos, a seguir, a proposta de SDI interacionista.

5 PROPOSTA DE SDI INTERACIONISTA

A proposta de SDI interacionista enfatiza 3 grandes pontos: exteriorização e condensação das necessidades dos usuários; adequação dos pacotes informacionais e uso de canais de comunicação/interação.

Exteriorização e Condensação das necessidades dos usuários

A proposta para a elaboração de perfis de interesse baseia-se no modelo de identificação de estratégia de pesquisa, disponibilizado pelo The Dialog Corporation. Criado em 1972, por Roger K., o Dialog⁵ foi o primeiro sistema online, desenvolvido, para a recuperação da informação.

O Dialog faz uso do Hotcopy, software de treinamento utilizado para a capacitação de usuários, que disponibiliza o “Searching Dialog Tutorial” (Tutorial Dialog de Pesquisa). O tutorial é dinâmico e permite ao usuário compreender os recursos disponíveis nas bases de dados do Dialog. Nosso estudo concentrou-se no Módulo II – “Building a Search” (construindo uma pesquisa), sobretudo, no tópico “Planning” (planejamento), o qual ensina como identificar conceitos e termos para pesquisa.

O tópico “Planning” descreve um processo de planejamento que ajuda o usuário a criar pesquisas eficientes. Grande importância é dada à fase que antecede a pesquisa online. O planejamento consta de 4 etapas:

- 1) Análise das necessidades de informação e descrição de seus tópicos;
- 2) Isolamento dos conceitos chave;
- 3) Identificação de palavras e frases que expressam cada conceito;
- 4) Elaboração dos comandos de pesquisa.

Ao utilizar esta técnica, faz-se necessário utilizar, também, o Formulário do Tutorial Dialog de Pesquisa, o qual, a partir de agora, passamos a chamar de Formulário de Identificação de Interesses (**Anexo 1**) que apresentamos com as adaptações necessárias.

Tal proposta vai ao encontro dos princípios lógicos de exteriorização do conhecimento (SAENZ, 1997). Inicialmente surgem as idéias/conceitos, depois a palavra e em seguida a proposição. Para elaborar o perfil de interesse é ideal que o usuário faça a operação inversa, isto é, acrescentando, aos “núcleos” da proposição, seus sinônimos e variações.

Adequação dos pacotes informacionais

Uma preocupação não existente nos pacotes informacionais é a sua personalização. Nossa sugestão é de que os serviços de Disseminação Seletiva da Informação utilizem recursos de seleção de campos, de modo que o usuário preencha não apenas seus interesses de pesquisa, mas também informe para o sistema qual formato de representação dos documentos atende suas necessidades.

Como exemplo, recorremos aos recursos, disponibilizados no banco de dados ERL (Eletronic Reference Library), para impressão de resultados de pesquisa. Tal estrutura permite ao pesquisador personalizar o resultado de suas pesquisas formatando-o segundo suas necessidades e facilidades de compreensão/assimilação.



Figura 1 – Mecanismo de seleção de campos do banco de dados ERL

O mecanismo é simples. Os campos são listados sendo acompanhados de uma caixa de seleção. O usuário clica sobre a caixa e seleciona o campo de interesse. Assim, o pacote informacional está personalizado.

Consideramos que a personalização dos pacotes informacionais faz-se necessário porque os usuários são diferentes, por natureza, assim como seus interesses, necessidades e posturas.

Canais de comunicação/interação

Atualmente o assunto “referência virtual” está presente em muitos eventos da área nos Estados Unidos e é tema em fóruns especializados, tais como as listas de discussão Dig Ref Listserver (http://vrd.org/Dig_Ref/dig_ref.html) para pessoas e organizações interessadas no assunto, mantido pelo Virtual Reference Desk Project, e na lista Live Reference Listserver (livreference@egroups.com). A preocupação atual desses pesquisadores está na sua institucionalização e na criação de padrões técnicos e de qualidade comuns e, também, no desenvolvimento de *softwares* que possam ser usados tanto nos serviços de

referência em tempo real como nos de referência assíncronos. (MARDERO ARELLANO, 2001, p. 8).

Vários são os canais tecnológicos que podem ser utilizados para agilizar/otimizar/facilitar a elaboração de perfis de interesse. Dessa maneira, apresentamos, resumidamente, algumas das considerações levantadas por Meola e Stormont (1999, p. 31-38) ao analisarem certos recursos tecnológicos utilizados em serviços de referência virtual:

- a) **Telefone:** é a mais tradicional forma de serviço de referência para usuários remotos. O telefone é uma aplicação em tempo real audio interativa. O serviço de referência por telefone é testado e aprovado e continuará a atender usuários remotos, mas seu uso será limitado;
- b) **E-mail:** as bibliotecas começaram a usar e-mail em serviços de referência no final dos anos 80. O serviço de referência por e-mail difere do atendimento por telefone e presencial em três aspectos: as respostas são escritas, as respostas podem ser distribuídas para toda a equipe de referência através de listas e a comunicação não é em tempo real;
- c) **Chat e Instant Messaging:** o chat é uma comunicação em tempo real baseada em texto. As respostas às questões dos usuários podem ser comunicadas imediatamente. O uso de chats como meio de oferecer serviços de referência em bibliotecas não é muito difundido. Uma possível razão é que os chats têm uma má reputação e são vistos negativamente por alguns bibliotecários que consideram que os estudantes podem estar ocupando terminais de computador direcionados para pesquisa. Outra razão é que a configuração do chat para o ambiente de referência tem sido complicada. Com o advento da World Wide Web (WWW) e dos browsers Java-enabled que permitem que os programas de chat sejam integrados dentro das web pages, a situação está mudando.
- d) **Vídeo conferência e software colaborativo:** Meola e Stormont (1999) destacam que o uso da vídeo-conferência é limitado à possibilidade de acesso a essa tecnologia. O software colaborativo “Microsoft’s Net Meeting”, de uso livre, é destacado para a transação de referência.

Para Mardero Arellano (2001, p. 12) “[...] um primeiro exame das novas tecnologias aplicadas ao serviço de referência aponta para uma futura reprodução, quase idêntica em

tempo real, da relação bibliotecário-usuário no balcão de referência das bibliotecas tradicionais”. O que propomos é que tais tecnologias sejam usadas no levantamento do perfil de interesse de usuários remotos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A interação é importante para garantir a qualidade dos serviços de informação. Acreditamos que outros serviços também podem ser influenciados, diretamente, pela interação. A contribuição desta pesquisa para a área está na operacionalização do conceito de interação, nos serviços de SDI, a partir da teorização analítica (Turner) e da interação verbal (Bakhtin).

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

A interação, em relação aos serviços de SDI, é compreendida não como a capacidade de sinalizar e interpretar. Em geral, entende-se que a simples ação de se disponibilizar um serviço ou uma forma de utilizá-lo constitui-se em interação. A disponibilização de um manual ou de um serviço, em si, já é considerada como a interação com o usuário.

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

Em relação à tecnologia, podemos perceber que a mesma não é utilizada como um canal interativo para a elaboração dos perfis de interesse, sendo utilizada apenas como um recurso moderno que oferece ao usuário a possibilidade de elaborar seu perfil a distância, além é claro, de estar presente no momento da recuperação da informação nas fontes disponíveis.

Torna-se necessário avaliar a relação custo/benefício, visto que, certamente, a adoção de procedimentos interacionistas que permitam um serviço mais especializado e

personalizado causa um aumento dos custos e um maior esforço pessoal por parte do profissional da informação.

Sugere-se aplicar o modelo interacionista para grupos não muito abrangentes de forma a manter o caráter personalizado em contraposição à prática de serviços direcionados para grandes grupos de usuários, como por exemplo, para pesquisadores de pós-graduação, dividindo-se os grupos por áreas de concentração ou linhas de pesquisa.

É recomendável que em futuros estudos sobre a interação em serviços eletrônicos de SDI seja analisada a possível contribuição dos softwares de inteligência artificial e que se dê continuidade aos estudos das linguagens documentárias e sua função nos novos mecanismos que facilitem a interação de profissionais da informação com os usuários, haja visto o papel da linguagem nos serviços de informação.

Por fim, como qualquer modelo, este que ora apresentamos requer a realização de testes para verificar sua viabilidade e eficácia em ambientes concretos.

REFERÊNCIAS

- BARREIRO, Selma Chi. SONAR, sdi automatizado do Centro de Informações Nucleares. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 6, n. 2, p. 139-154, jul./dez. 1978.
- BARRETO, A. de A. O mercado de informação no Brasil. **Transinformação**, Campinas, v. 10, n. 2, p. 55-67, 1998.
- ECO, U. **O signo**. Lisboa: Presença, 1990.
- 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**, Brasília, v. 6, n. 2, p. 127-138, jul./dez. 1978.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1985. 238 p.
- LONGO, R. M. J. **Sistema de recuperação da informação: disseminação seletiva da informação e bases de dados**. Brasília: Thesaurus, 1979.
- LUHN, H P. A business intelligence system. **IBM Journal of Research and Development**, v. 2, n. 4, p. 314-319, 1958.
- LUHN, H P. The automatic creation of literature abstracts. **IBM Journal of Research and Development**, v. 2, n. 2, p. 159-165, 1958.
- _____. The Automatic Creation of Literature Abstracts (Auto-Abstracts). **Proceedings of The Institute of Radio Engineers**, v. 46, n. 3, p. 627-627, 1958.
- MARDERO ARELLANO, Miguel Ángel. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.
- MEOLA, Marc; STORMONT, Sam. **Real-time Reference Service for the remote user: from the telephone and electronic mail to Internet Chat, Instant Messaging and Collaborative Software**. *Reference Librarian*, n. 67/68, p. 29-40, 1999.
- NOCETTI, Milton A. **Disseminação seletiva da informação: teoria e prática**. Brasília: ABDF, 1980.
- PEIRCE, Charles. **Semiótica e filosofia**. 3. ed. São Paulo: Cultrix, 1984.

PIGNATARI, Décio. **Informação, linguagem, Comunicação**. São Paulo: Perspectiva, [19--].
PINHEIRO, L. V. R.; LOUREIRO, J. M. M. Traçados e limites da ciência da informação.
Ciência da Informação, Brasília, v. 34, n. 1, p. 42-53, 1995.
SAENZ, Raul Gutierrez. **Introducción a la Logica**. 33. ed. México, D.F.: Esfinge, 1997.
SARACEVIC, Tefko. The concept of “relevance” in Information Science: an historical review. In: _____, ed. Introduction to Information Science. New York, R. R. Bowker Co., 1970. p. 111-154 apud (PINHEIRO e LOUREIRO, 1995, p. 52).
SCHÜTZ, A. **The Phenomenology of the Social World**. Evanston: Northwestern University Press. 1967. (Publicado originalmente em 1932).
SELLTIZ, C. et al. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: Herder, 1965.
TURNER, Jonathan H. Teorização analítica. In: GIDDENS, Anthony; TURNER, Jonathan. **Teoria Social Hoje**. São Paulo: UNESP, 1999. p. 229-280.

¹ Pesquisa de mestrado, desenvolvida na Pontifícia Universidade Católica de Campinas, financiada pela CAPES/CNPq, finalizada em 2003, sob **orientação da Profª. Drª. Nair Yumiko Kobashi** (docente da ECA-USP e colaboradora da PUC-Campinas no período 2002-2005 - nykobash@usp.br).

² Optamos por utilizar a sigla SDI, embora, exista a sigla em língua portuguesa DSI (Disseminação Seletiva de Informações).

³ SONAR, Pré-PRINTS Alerts, ASAP Alerts e Table of Contents Alerts, Amedeo – The Medical Literature Guide e o Search Alerts do Science Direct.

⁴ Quanto à interação, tendo em vista o contexto de um serviço de disseminação da informação, para fins de análise, a subdividimos em interação reativa e interação pró-ativa. Esses conceitos foram por nós identificados e podem assim ser compreendidos: entendemos por interação reativa aquela que é resultado de uma ação iniciada pelo usuário, em contrapartida, a reação pró-ativa é aquela que tem sua origem em uma ação do profissional da informação.

⁵ Informações retiradas das home-pages: <http://www.dialog.com/about/> e <http://training.dialog.com/tours/> (após a instalação do Tutorial consultar a opção Overview).

ABSTRACT

The interactional perspective of this research focus on the characterization and analysis of electronic models of Selective Dissemination of Informations (SDI). In this way, it was searched at first references on the role of the technology in the services offered by Information Services. The interactional perspective, adopted is based on the concept of interaction proposed by Turner and on the concept of language of Bakhtin. The literature review on the practice of Selective Dissemination of the Information supplies a general view of SDI, its objectives and function. Based on these references, 3 parameters for the analysis of the SDI were established - filling of the interest profile, representation of the information and canals of interaction, which had been applied as an exploratory form, in 6 electronic services of SDI, chosen at random. This application allowed to refine and to develop a SDI interactional proposal.

KEYWORDS: Selective dissemination of information. Users – interaction. Reference service – technology.

Originais recebidos em 13/12/2005.

Anexo 1 – Formulário de Identificação de Interesses

FORMULÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO DE INTERESSES

Nome do pesquisador: _____

Área de Atuação: _____

Escolaridade: _____

Finalidade da pesquisa: _____

Período de cobertura: _____

Idiomas de interesse: _____

Contato: _____

Perfil de interesse

Sentença: _____

CONCEITO 1	AND	CONCEITO 2	AND	CONCEITO 3	AND	CONCEITO 4
Sinônimos ou Variações		Sinônimos ou Variações		Sinônimos ou Variações		Sinônimos ou Variações

Fontes de informação de interesse (Bases de dados/periódicos/outras):

Suporte em que deseja receber o pacote informacional: _____

(Continua com a seleção dos campos de interesse, correspondendo à adequação dos pacotes informacionais)