

## Disseminação seletiva da informação: Conceitos e aplicação

Bruna Bonifácio de Almeida<sup>1</sup>

SOUTO, Leonardo Fernandes. **Informação seletiva, mediação e tecnologia:** a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2010.

Leonardo Fernandes Souto, autor do livro *Informação seletiva, mediação e tecnologia: a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação*, é Doutor em Ciência da Informação pelo Departamento de Ciência da Informação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo – USP (2008), mestre em Biblioteconomia/Ciência da Informação pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUC) (2003) e Bacharel em Biblioteconomia pela Escola de Biblioteconomia de Formiga (1998). Atualmente é bibliotecário do Banco Nacional de Desenvolvimento (BNDES). Na Petrobrás, integrou a equipe corporativa de Gestão do Conhecimento e da Universidade Corporativa, onde foi líder de projetos de Gestão do Relacionamento com os Clientes, de Gestão do Conhecimento e de Relacionamento Institucional. Na Unicamp, foi bibliotecário de Referência da Biblioteca Central, editor da Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação e professor colaborador da Faculdade de Educação. Tem experiência na área de Ciência da Informação, com ênfase em Biblioteconomia, atuando principalmente nas seguintes áreas: tecnologias da informação, disseminação da informação, educação à distância, serviços de informação em meio digital, educação, comunicação e tecnologia, Gestão do Conhecimento, Gestão do Relacionamento com os Clientes (CRM) e Disseminação Seletiva da Informação (SDI).

A obra foi publicada em 2010 e é fruto de vários anos de pesquisa e reflexão. Em seu prefácio, a professora da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Beatriz Valadares Cendón, atenta para sua importância, pois em suas palavras “preenche uma lacuna nas obras existentes para apoio ao ensino sobre temas relacionados ao oferecimento de serviços de informação e, particularmente, dos serviços de disseminação seletiva de informações”.

No capítulo 2: “Disseminação seletiva de informações” o autor busca definir este termo com uma visão atualizada, como “aquele processo que a partir do perfil individual ou de grupo, identifica [...], encaminha, exhibe e/ou disponibiliza, aos usuários, um pacote informacional, resultante da

---

<sup>1</sup> Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Minas Gerais. E-mail: [brunabony@gmail.com](mailto:brunabony@gmail.com)  
Múltiplos Olhares em Ciência da Informação, v.1, n.2, out. 2011

seleção [...] a partir da comparação dos perfis dos usuários com os recursos informacionais disponíveis”. (SOUTO, p.11). Para isso ele retoma definições de diversos autores e os aspectos destacados por cada um, como por exemplo, a definição focada na tecnologia de Santos e Ribeiro e a ideia de periodicidade/ continuidade de Nocetti e Mondschein. Souto estabelece e explica os elementos que compõem a disseminação seletiva de informações. São eles: recursos informacionais, perfis dos usuários, selecionador de recursos informacionais com base nos perfis dos usuários, pacote informacional, acesso às informações e retroalimentação. Logo após, faz um comparativo da estruturação dos elementos ao longo da evolução histórica do serviço de disseminação seletiva da informação.

Nos capítulos 3: “Os serviços manuais de disseminação da informação”, 4: “A automação dos serviços de disseminação seletiva de informações” e 5: “Disseminação seletiva de informações e a *internet*” o autor caracteriza as três gerações (primeira: serviço manual, segunda: serviço automatizado e terceira: na *internet*) que constituem a evolução histórica do serviço de disseminação seletiva da informação e desta forma nos permite perceber que o surgimento de novas tecnologias renova as possibilidades e os processos do serviço, mas isso só é possível graças aos princípios e práticas das gerações anteriores. Além disso, evidencia os pontos fortes das gerações anteriores alterados devido às mudanças processuais e que precisam ser adaptados ao novo contexto, por exemplo, com relação à interação com o usuário.

No capítulo 6: “Transferência de informação” Souto ressalta a complexidade do processo e destaca alguns fatores com os quais se relaciona: fatores contextuais, fatores emocionais/ afetivos e fatores cognitivos. Discorre ainda sobre a representação simbólica e a importância do signo no processo de transferência de informação, preocupando-se com o fato de os pacotes informacionais raramente possibilitarem que o usuário sinalize quanto ao formato de representação dos dados mais adequado, que respeite o contexto cultural e laços sociais do indivíduo que fará uso da informação. Segundo o autor, deve-se considerar como objetivo final do processo de transferência da informação a sua assimilação e não apenas sua aquisição.

Souto dedica o capítulo 7 à “Interação”. Aqui ele apresenta os tipos de interação, os recursos tecnológicos de interação (telefone, *chat*, *Instant Messaging*, *e-mail*, videoconferência) e nos sensibiliza para sua importância na definição explícita do perfil do usuário e durante todo o processo de construção do serviço de informação seletiva, pois ocorrerá a partir da sinalização e interpretação mútuas entre o usuário e o profissional da informação.

No capítulo 8: “Mediação, necessidade informacional, busca de informação e serviços de disseminação seletiva de informação” o autor diferencia os termos “intermediação” e “mediação”. A diferença consiste em que um agente mediador tem o foco da interação na necessidade do usuário, enquanto o agente intermediário conduz a interação com interesse na demanda. Souto também apresenta os cinco níveis de mediação propostos por Kuhlthau (1993), nos quais nota-se um aumento gradual de intervenção do agente mediador: organizador, localizador, identificador, conselheiro e orientador. Neste capítulo também apresenta a teoria de vários autores sobre níveis de necessidade dos usuários e os estágios para o processo de busca.

De maneira clara e didática, no capítulo 9: “Planejamento de serviços de disseminação seletiva de informações” Souto sistematiza todo o processo do serviço, estabelecendo os tópicos: diagnóstico, definição da política, estruturação, implementação e acompanhamento - que deverão ser contemplados no planejamento. O detalhamento teórico de cada um destes tópicos e a utilização do recurso de exemplos presentes em tabelas e fluxograma traz grande contribuição para a prática do serviço de disseminação seletiva da informação.

No último capítulo: “Tendências da disseminação seletiva de informações” Souto fala de algumas tendências do serviço de disseminação seletiva de informações, por exemplo, o enfoque estratégico ou comercial e ainda a utilização como meio para a educação continuada. Constata que houve uma evolução, proporcionada pelo desenvolvimento da tecnologia e ampliação das possibilidades de oferecimento dos serviços, pois atualmente não apenas as bibliotecas, mas também os sites, empresas, bases de dados não vinculadas a unidades de informação tradicionais e até mesmo empresas de telefonia celular oferecem serviços de disseminação seletiva de informação. Outro ponto indicador desta evolução é quanto ao tempo da notificação que hoje permite a atualização praticamente em tempo real. Ao verificar o inverso proporcional entre a automatização dos processos dos serviços de disseminação seletiva da informação e o grau de interação entre o agente humano e o usuário o autor relembra que o desenvolvimento tecnológico também trouxe oportunidades (chats, videoconferência, etc.) para que o agente humano participe ativamente do processo de busca de informação dos usuários deste serviço e ressalta a importância de reestabelecimento desta interação para ampliar as ações mediadoras e garantir a satisfação das necessidades informacionais.

A leitura desta obra é altamente recomendada para os estudantes e profissionais que lidam com a disseminação seletiva da informação, pois não só permite uma visão geral do processo de

desenvolvimento do serviço como também possibilita a ampliação de possibilidades de sua utilização, orientando inclusive o planejamento do serviço.