

Implantação de um serviço de disseminação seletiva de informação em biblioteca especializada

ALEXANDRE DO ESPÍRITO SANTO *

As bibliotecas especializadas necessitam, mais do que qualquer outra, cientificar o usuário de todo o conteúdo de sua coleção, da maneira mais específica possível, criando um processo dinâmico de informação e resposta. Neste artigo, o autor sugere a implantação de um SDI manual, que permite ao usuário, segundo o seu perfil de interesse, sobre o conteúdo da totalidade das aquisições feitas pela Biblioteca, através de utilização de uma matriz contendo: (a) os usuários e seus perfis de interesse; (b) os descritores identificados com os perfis; e (c) espaço para indicação dos documentos novos, que cruzam com os perfis e os descritores. O Serviço prevê também uma mecânica de atualização e reavaliação dos perfis, assim como a possibilidade de ser automatizado.

* Chefe do Departamento de Informação e Documentação da Empresa Brasileira de Pesquisa Agro-Pecuária (EMBRAPA) — Brasília.

I. CONSIDERAÇÕES GERAIS

A caracterização de interesse dos usuários deve constituir a primeira preocupação de uma biblioteca especializada. A criação de um serviço novo não deve basear-se apenas em sua viabilidade econômica imediata ou na disponibilidade de meios de pessoal para executá-lo. A determinação de sua importância para o usuário é, sem dúvida, o fator mais relevante.

Reconhecida a necessidade por um determinado serviço informacional é mister buscar o máximo de especificidade na identificação dele com os usuários em potencial. Também deve ser considerado o fato de que grande parte dos usuários em potencial necessita ser exposta às informações existentes e disponíveis. Um usuário em potencial, que disponha de pouco tempo ou careça de treinamento bibliográfico, não fará demanda informacional tanto quanto realmente necessita, se não for bombardeado por oferta contínua de informação específica pertinente a seus interesses.

Sabe-se também que a seleção de documentos, que muitos técnicos fazem, é mais ou menos ocasional e circunstancial. "Spoon-feeding" é, em nosso entender, um dos caminhos críticos para maior utilização da literatura especializada pelos nossos técnicos. Contrariamente ao pensamento de Charles L. Bernier¹ acreditamos que muitos profissionais lêem menos por falta de literatura, no assunto e na língua pertinentes, que por falta de tempo. Além disso, descobrir meios e técnicas, que divulguem de forma direta e analítica aos usuários locais o conteúdo da sua biblioteca, é a mais profissional função dos bibliotecários.

Essa evidência, revelada pela prática, obvia a implantação em bibliotecas especializadas de um serviço de DSI "que é inverso à recuperação (RI) porque este identifica documentos com usuários e aquele usuá-

rio com documentos".² Em vez de se fazer a recuperação de uma informação, apenas esta é solicitada, o DSI sugerido entra em ação com a chegada de cada novo documento. Dessarte, o serviço busca o usuário, não ao contrário.

II. CARACTERIZAÇÃO E FINALIDADE DO DSI

O modelo de DSI que se vai focalizar é um tipo de serviço de alerta, buscando notificar qualquer usuário sobre a chegada à Biblioteca de um título (livro, série, periódico, artigo de periódico, folheto etc.) de provável interesse dele. Cada documento novo adquirido é identificado com uma lista de descritores para o documento e confrontado com o perfil de interesse do usuário. Essa confrontação pode ser manual ou computarizada. No primeiro estágio pode ser manual.

O usuário do sistema é automaticamente notificado sobre a chegada de qualquer documento pertinente ao seu perfil. O sistema provê uma realimentação, uma vez que a variedade de tópicos explorados por uma instituição ou empresa é tão grande que, ainda mesmo que a identificação fosse feita por um ou vários técnicos haveria ruídos. Porisso, solicita-se ao recipiente da notificação que a devolva ao Serviço, indicando que a informação oferecida a ele:

- Não é relevante.
- É relevante, mas não necessária.
- É relevante. Reserve documento.

Se o usuário devolve uma notificação de documento não relevante, o seu perfil é imediatamente modificado, substituindo-se o descritor enganoso por um outro mais adequado que ele sugerir.

A finalidade maior de tal DSI é prover informação corrente ao usuário sobre tudo que a Biblioteca receba.

É claro que o serviço, em sua primeira fase, não deve pretender uma cobertura total e analítica de todos os documentos. Os artigos de periódicos, por exemplo, não são facilmente analisáveis por um generalista. Mas, esse fato não deve excluir automaticamente esse tipo de documento. A identificação dos descritores pertinentes pode limitar-se àqueles de maior evidência. O usuário perfilado compreenderá que, na primeira fase de implantação do serviço ele pode ser agredido por um dilúvio de informações irrelevantes. Mais tarde, com a elaboração de vocabulários-controle de descritores para os documentos e para os perfis, os ruídos serão gradativamente reduzidos até que a confrontação seja eficiente.

III. A MATRIZ

A seguinte matriz mostra a correlação entre o documento novo e o perfil de interesse do usuário.³

		USUÁRIOS												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
DESCRITORES	A													DOCUMENTOS NOVOS
	B													
	C													
	D													
	E													
	F													
	G													
	H													
	I													
	J													
	K													
	L													

As colunas verticais (1-12) representam os perfis de interesse de doze usuários. Para efeito de controle, listam-se no verso desta ficha-matriz os nomes dos usuários interessados em documentos identificados pelos descritores das colunas horizontais. A coluna destacada à direita, destina-se à indicação dos documentos novos que, a partir da implantação deste DSI, serão numerados seqüentemente. As colunas horizontais (A-L) representam o índice de termos ou descritores. Um X na coluna de um usuário representa o seu interesse nos documentos que contêm aquele termo.

Considerando que a matriz represente os perfis de doze usuários do Serviço de Computação da Instituição, pode-se convencionar a demonstração como na Tabela I.

Examinando os descritores dados em relação com os documentos 151, 213, 92, 815, 1116, 710, 512 e 16 recebidos e analisados, vemos que quase todos eles são do interesse do usuário 12, e que 3 dos oito documentos interessam ao usuário 2. De modo geral, somente o usuário 7 não tem interesse em nenhum dos oito documentos.

Enquanto a aquisição de documentos pela Biblioteca for relativamente baixa, uma única identificação justifica o envio da notificação.

IV. DIÁLOGO COM O USUÁRIO

A organização de uma ficha-perfil deve resultar de um diálogo com cada usuário em potencial. O perfil dele não pode ser muito geral, sob pena de lhe serem enviadas muitas notificações, que não lhe serão úteis, nem muito específico, que o sistema não lhe envie as notificações de possível interesse.

Processamento de Dados	
Armazenamento	
Recuperação	
Transmissão	
Registradores	
Gerência	
Sistemas	
Demonstração	
Coleta	
Unidades Magnéticas	
Aquisição	
Equipamentos	

TABELA I

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	X	X								X	X
X				X					X		X
		X	X						X		
	X		X		X						X
	X		X		X						X
				X			X	X			X
		X			X					X	
X									X		X

151
213
92
815
1116
710
512
16

Na fase dos diálogos com os usuários é importante a participação de técnicos interessados ou de membros da Comissão de Biblioteca, ajudando a dividir os assuntos dentro da área que ele representa. Cada área poderá ter tantas fichas-perfis quantos forem os assuntos, com doze ou mais descritores. Através do diálogo pode-se também determinar quais os descritores de maior relevância para cada usuário. Essa determinação, mais tarde, possibilita ao sistema a identificação dos documentos de maior importância para os usuários.

V. AUTOMAÇÃO

À proporção que o número de descritores e, conseqüentemente, de fichas-perfis aumenta, o serviço proposto de DSI começa a exigir a automação. Nada impede, entretanto, que a automação seja feita desde o início. Os descritores dos documentos e os perfis são perfurados em fichas, possibilitando a identificação automática, através de um separador mecânico (Sorter).

A automação torna ainda mais fácil a listagem periódica de todos os documentos pertinentes a um determinado usuário, incluindo na lista de documentos o seu nome e até endereço, se desejável.

Evidentemente, as notificações que, no primeiro estágio de implantação do DSI, podem ser feitas manualmente, o computador as faria com maior propriedade e maior rapidez.

VI. NOTIFICAÇÃO

A ficha de notificação ou o impresso do computador deverá conter os seguintes elementos:

1. Número do documento.
2. Autores corporativo e individual, conforme o caso.
3. Título.
4. Fonte básica (Autor corporativo, no caso de folhetos) .
5. Citação de outros descritores possíveis.
6. Indicações:
 - Não é relevante.
 - É relevante, mas não necessário.
 - É relevante. Reserve o documento.
7. Nome do usuário.

Como já foi dito, a notificação deverá ser devolvida para realimentação do sistema e para maximizar a especificidade das futuras notificações. O usuário, naturalmente toma nota do número do documento e devolve a notificação ou a devolve, quando for buscar o documento.

Obviamente, as notificações devolvidas são mais tarde confrontadas com a ficha-perfil para as anotações que forem convencionadas. Entre outras anotações, uma de grande utilidade é colocar em vermelho um X na coluna do usuário, indicando o documento utilizado, i.e. aquele que o usuário tomou emprestado para estudos.

VII. PESSOAL

Sem dúvida, a tarefa de mais difícil execução em todo o Sistema é a de identificar os descritores do novo documento com os descritores dos perfis de interesse.

Espera-se que a tarefa possa ser executada pelos profissionais dos respectivos assuntos ou por bibliotecários com sólidos conhecimentos gerais das áreas. Outra alternativa seria obter a participação de profissionais representantes de cada área, que fariam a identificação dos descritores de cada novo documento, indicando-os às bibliotecárias. Em ambos os casos a contribuição dos membros da Comissão de Biblioteca seria momentosa.

VIII. CUSTO

Excetuando o gasto de material tipográfico, o tempo do pessoal envolvido na implantação e, futura ou imediatamente, o tempo do computador, inexistem qualquer outro custo para o estabelecimento do serviço de DSI, aqui descrito.

IX. CONCLUSÕES

Está claro que o *modus faciendi* para instalação deste serviço de DSI não foi totalmente explorado. A intenção do autor era apenas revelar o que pode ser feito.

A praticidade do Sistema proposto obvia justificações. Entretanto, vale ressaltar que um dos resultados obtidos com a implantação deste DSI é acrescentar à biblioteca especializada um serviço de inegável eficiência em tornar mais úteis os documentos adquiridos e em atrair maior atenção do usuário para a Biblioteca.

Certamente, os princípios aqui explorados poderão ser grandemente desenvolvidos por técnicos e bibliotecários ligados à área de processamento de dados. De fato, espera-se que se estude a aplicação do sistema sugerido a outros materiais e a outros usuários extramuros.

The special libraries, more than any other, must announce throughly to their users the content of their collections through a dynamic process of information and response flow. The author suggests the use of a manual SDI which aims to give the users specific information on everything the Library receives, through the utilization of a matrix which includes: (a) user's name and his profile; (b) descriptors matching with the profile; and (c) space for the entry of new documents. The Service also provides for the profile's updating and feedback as well as its mechanization.

BIBLIOGRAFIA

1. BERNIER, CHARLES L. Terse Literatures: I. Terse Conclusions. *Journal of the American Society for Information Science*, September-October 1970. p. 316-319.
2. DAY, MELVIN S. "NASA's Developmental Program for Selective Dissemination of Information". In: *Proceedings 7th Annual Institute in Technical and Industrial Communications*. (Herman M. Weisman, Editor) Fort Collins, Col., Colorado State University, 1964. p. 35-9.
3. WEISMAN, H.M. *Information Systems, Services, and Centers*. New York, Becker and Hayes, 1972. p. 87.