



- ▣ PRINCIPAL
- ▣ COLUNAS
- ▣ CURIOSIDADES
- ▣ DESBASTANDO O ACERVO E OUTROS TRECOS DA BIBLIOTECONOMIA
- ▣ EXPERIÊNCIAS
- ▣ GENERALIDADES
- ▣ MERCADO
- ▣ NOTÍCIAS
- ▣ TEXTOS
- ▣ PESSOAL
- ▣ DISCIPLINAS
- ▣ CADASTRO
- ▣ CONTATO

- ▣ A BIBLIOTECA DO BIBLIOTECÁRIO
- ▣ AÇÃO CULTURAL
- ▣ ALÉM DAS BIBLIOTECAS
- ▣ AO PÉ DA ESTANTE
- ▣ ARQUIVOS E ARQUIVISTAS
- ▣ BIBLIOTECA ESCOLAR
- ▣ BIBLIOTECA ESCOLAR - NOVA FASE
- ▣ BIBLIOTECA PÚBLICA
- ▣ BIBLIOTECAS ACADÊMICAS
- ▣ BIBLIOTECAS, SOCIEDAD Y ESTADO
- ▣ BIBLIOTECONOMIA DIGITAL
- ▣ CINEMA
- ▣ COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO
- ▣ COTIDIANO INFORMACIONAL
- ▣ ESTAÇÃO BIBLIOTECA E AS PLATAFORMAS DO CONHECIMENTO
- ▣ GESTÃO EMPRESARIAL NA ERA DA INFORMAÇÃO
- ▣ INFORMAÇÃO E SAÚDE
- ▣ INFORMAÇÃO JURÍDICA
- ▣ LA ARCHIVÍSTICA EN LOS NUEVOS TIEMPOS
- ▣ LEITURAS E LEITORES
- ▣ LITERATURA INFANTOJUVENIL
- ▣ MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO
- ▣ NÃO ESTÁ NO GIBI
- ▣ OBRAS RARAS

ONLINE/OFFLINE

Colunas

Fernando Modesto

FACILITANDO A COMUNICAÇÃO ONLINE DA BIBLIOTECA [Julho/2004]

Triimm!

- Alô! Biblioteca!
- Por favor, eu quero falar com o bibliotecário.
- É o próprio!
- Oi! Próprio, tudo bem? Poderia chamar o bibliotecário pra mim.

Inovações tecnológicas e usuários remotos não são novidades para os serviços bibliotecários. As bibliotecas antigas já forneciam catálogos portáteis (em livro) que permitiam às pessoas consultarem seus acervos à distância.

A evolução tecnológica, a partir dos dois últimos séculos exemplificados com a utilização de recursos como: estereotipia, a fotocópia, o microfilme, as cartelas bibliográficas, a máquina de escrever (manual e elétrica), os computadores e as mídias (magnéticas e ópticas), e a Internet entre outras tecnologias significativas, permitiram que os bibliotecários ao longo do tempo ampliassem o alcance dos seus serviços para um número maior de pessoas.

Da mesma forma, as pessoas cresceram afetadas pela revolução tecnológica, tornaram-se remotas e virtuais ao ponto de os bibliotecários não mais poderem presumir, com exatidão, quem são os seus usuários. Vêm de uma variedade ampla de origens, habilidades e especialidades. É uma situação que desafia os profissionais da informação a buscarem novos caminhos na prestação de serviço e em repensar sua missão, no atual cenário.

Cenário no qual as pessoas têm acesso a informação online, não são leitores passivos podendo publicar suas próprias informações desde seus computadores pessoais. A diminuição do tempo, espaço e distância representam novo paradigma, um elemento chave para os sistemas de informação na satisfação deste público digital. Percebe-se a formação de uma população de usuários criados sob a **geração Net**, ambientados com computadores e confortáveis com as tecnologias sendo um componente natural de suas vidas. Para esta tipologia de público que floresce, há uma evidente dependência por computadores como meio de busca de informação (24 horas por dia, 7 dias da semana) e, também, de comunicação online.

Neste sentido, o bibliotecário ao prover serviços de conteúdo digital deve contemplar canais de comunicação online como apoio à melhor performance do que é ofertado à esta comunidade usuária virtual. Da mesma forma que no ambiente do impresso, as bibliotecas disponibilizam canais remotos de comunicação via telefone, fax e correio. No ambiente digital, recursos são oferecidos por algumas bibliotecas, mas de forma tímida e restrita como: correio eletrônico, videoconferência, chat (bate-papo) ou outros programas de mensagens instantâneas (ICQ, MSN Messenger etc).

Uma tecnologia de comunicação online que tem amadurecido nos últimos tempos é a telefonia IP - VoIP. Diversas organizações têm implantado esse recurso na integração de voz e dados para melhor desempenho de suas atividades. Uma das vantagens no seu uso é o aspecto do baixo custo financeiro sobre os impulsos telefônicos locais, interestaduais e internacionais. Outras vantagens dizem respeito às funcionalidades para a comunicação institucional interna e externa. No ambiente organizacional, a exemplo do celular, permite que o tradicional número de ramal interno possa acompanhar o seu destinatário a qualquer lugar em que possa se conectar à rede computacional da empresa. Basta um aplicativo de telefonia IP, fones de ouvido e microfone instalado no computador pessoal.

Mesmo no setor público, a RNP (Rede Nacional de Ensino e Pesquisa), tem promovido a participação de organizações brasileiras em projetos relacionados ao uso da tecnologia de voz sobre IP. No endereço: <http://www.pch.net/inoc-dba/>, informações podem ser obtidas sobre o projeto.

Também em relação ao assunto, a revista INFO exame, n. 221, de agosto 2004, apresenta extensa matéria abordando a tecnologia de voz sobre IP. Embora a infra-estrutura para uma empresa ou organização de grande-porte tenha, ainda, um alto custo inicial de implantação, a evolução desta tecnologia começa a permitir que pequenas organizações possam usufruir de seus benefícios.

- ▣ ONLINE/OFFLINE
- ▣ ORGANIZAÇÕES DO CONHECIMENTO
- ▣ PASSOS E ESPAÇOS DO ESTUDANTE
- ▣ PRÁTICA PROFISSIONAL E ÉTICA
- ▣ PRÁTICAS PROFISSIONAIS EM AMBIENTES DE INFORMAÇÃO
- ▣ REFLEXÕES ÉTICAS
- ▣ TEMPOS IDOS E VINDOS



Para os bibliotecários interessados em conhecer e avaliar a aplicabilidade da tecnologia nos seus serviços digitais ou convencionais, em especial na atividade de referência virtual, é possível desenvolver experimentos com um aplicativo de uso gratuito e ao alcance do seu download. O software, em questão, é o **Skype** que pode ser copiado em diversos endereços na rede, sendo recomendado:

<http://www.abril.com.br/info/download/3514.shl>

<http://www.skype.com/>

Este programa utiliza tecnologia **peer-to-peer** (dispensando servidores centrais) para aumentar a qualidade da conversação em voz pela Internet. A versão 1.0 permite ligar para telefones normais (mas esse serviço é pago). Apesar da qualidade para conexões de voz, o programa não oferece recurso de compartilhamento de arquivos. A versão atual, também encontra-se em fase beta de desenvolvimento, mas tem suporte para o idioma português. Utiliza a plataforma Windows 2000 e XP, Mac e Linux. Pode ser usado no Windows 95 ou 98, mas a compatibilidade não é tão certa. Para especialistas, o software irá tomar-se o Kazaa (programa de compartilhamento de músicas e arquivos) das comunicações via internet, pelo menos é esta a intenção dos seus desenvolvedores.

O Skype funciona através da maioria das firewalls - os programas adotados pelas empresas na monitoração do tráfego para dentro e para fora de sua rede de computadores. A privacidade é garantida pela encriptação dos dados. Segundo seus utilizadores, não foi percebido sinal de spyware. O desenvolvedor diz ser livre de softwares espíões e recursos de publicidade online.

Para o bom funcionamento recomenda-se uma conexão de banda larga, embora funcione por linha discada. Outra vantagem do programa é a facilidade de instalação, configuração e operação. Devido ao grande número de usuários no mundo, acima dos milhões de adeptos, criou-se um jargão dos aficionados, **skypando**.

Testes realizados no laboratório de informática do Departamento de Biblioteconomia da ECA/USP demonstraram bons resultados em relação a qualidade e consistência de áudio ao estabelecer-se conversação à distância, especialmente se observarmos que a comunicação é toda descentralizada. Porém, no caso da rede apresentar congestionamento pode apresentar alguma degradação no som.

Para operação do programa, os bibliotecários devem fornecer senha e endereço válido de e-mail, além de outros detalhes (opcionais) para cadastro em uma lista telefônica pública do sistema. Esta lista pode ser ordenada por país, nome de usuário ou 12 outras categorias. A ferramenta de busca é um ponto fraco do programa, porém permite localizar contatos por nome, endereço eletrônico etc. A restrição, até óbvia, é o fato de só ser possível conversar com pessoas que também utilizem o programa. Convém lembrar que o computador deve possuir placa de som, que seu interlocutor esteja no computador na hora certa - caso contrário, se estará de volta ao telefone comum, ligando para pedir que se conecte. Isso, obviamente, elimina a vantagem original de se ter o Skype.

Maiores detalhamentos sobre o software, podem ser obtidos nos endereços:

<http://informatica.terra.com.br/interna/0,,OI221658-EI875,00.html>

http://www.wirelessbrasil.org/wirelessbr/colaboradores/eduardo_prado/artigo_28.html

<http://www.reservaer.com.br/biblioteca/e-books/skype/cap5.html>

<http://www.reservaer.com.br/biblioteca/e-books/skype/cap7.html>

Como a comunicação entre PCs é gratuita, justamente esta possibilidade torna-se atraente para: bibliotecas, entidades de representação profissional, redes cooperativas de bibliotecas e escolas de Biblioteconomia. O software possibilita a qualquer pessoa conversar com outra sem pagar ligações telefônicas. Vantagem útil às bibliotecas na atividade de referência virtual, atendendo consultas remotas ou, até consultando outros serviços de informação à distância e em tempo real.

É, em essência, mais uma alternativa para a contínua melhoria na prestação de serviço ou na busca de novas possibilidades de intercâmbio de informação e compartilhamento de experiências informacionais e profissionais.

Para as unidades de informação que participem de redes cooperativas nacionais ou internacionais, o uso do recurso pode minorar os custos telefônicos e potencializar a maior comunicação entre os membros participantes.

Para as entidades de representação profissional, pode ser um recurso valioso ao permitir uma ampliação da comunicação à distância, com custo zero. Possibilita novas formas de contato entre as congêneres e oferta mais canais de atendimento e participação à comunidade profissional.

Mesmo no ensino de Biblioteconomia, o recurso do VoIP, pode ser testado através do programa citado, na promoção de palestras à distância, com boa qualidade de áudio e pela comodidade e facilidade de contato entre palestrante e ouvintes.

Importante realçar que, na Internet, há outros serviços de telefonia IP com baixo ou nenhum custo. Um deles, o Free World Dialup (<http://www.freeworlddialup.com>), promete conectar seus usuários não apenas entre si, mas também com os usuários de certos serviços concorrentes. Ele requer hardware especial e programa que transforma conversas telefônicas em pacotes de dados e vice-versa.

É fácil imaginar as bibliotecas brasileiras com orçamentos restritos e infra-estrutura limitada. Os seus usuários, muitas vezes, residindo distantes dos serviços de informação. Os fornecedores também de localização distante. Todos podem se interligar de qualquer ponto geográfico, aproveitando as vantagens do software de telefonia. Outros profissionais poderão vê-lo com mais ceticismo; é normal. De qualquer forma, é uma valiosa alternativa que pode dar início a mais uma inovação dos serviços de

informação, ainda que as empresas de telefonia tradicional não estejam perdendo o sono por causa do recurso de VoIP.

Sobre Fernando Modesto

Bibliotecário e Mestre pela PUC-Campinas, Doutor em Comunicações pela ECA/USP e Professor do departamento de Biblioteconomia e Documentação da ECA/USP.

Entre em contato com Fernando Modesto, clicando [AQUI](#).

 [VOLTAR](#)   [ENVIE PARA UM AMIGO](#)   [VERSÃO PARA IMPRESSÃO](#) 