

Santificando a Internet¹

Carla List²

Enquanto os ciber-evangélicos glorificam a Internet, uma cética tenta imaginar quem está tendo suas necessidades atendidas na corrida pela Rede.

Dizer que o interesse pela Internet está disseminado, especialmente no mundo das bibliotecas, é ser muito comedido. “A Rede” é a nova palavra mágica: quem a invoca é imediatamente imbuído de competência tecnológica. Mas nem tudo é entusiasmo na biblioteca virtual que a Rede está construindo. Saímos em debandada para aprender sobre a Rede, mas será que todos nós a estamos usando - ou, o que é mais importante, será que estão os encontrando razões para usá-la?

Um cisma começa a aparecer em bibliotecas de todo o país (bibliotecas reais, não as virtuais). Ele não é discutido em fóruns públicos, mas é murmurado aqui e ali, nos corredores, geralmente em voz baixa para que os colegas não ouçam por acaso. Com certeza, também não é discutido dentro das bibliotecas, pelo menos nas reuniões de equipe ou acadêmicas. Mas costuma aparecer nos *coffee-breaks* e em conversas a dois. O tema desta discussão sub-reptícia é a distância, cada vez maior, que separa os surfistas da Internet do resto de nós, que ainda estamos nadando na piscina das crianças, ou, quem sabe, apenas sentados à beira d'água. Os grupos vêm recebendo seus nomes: *tech-heads*, luditas, surfistas. A diferença entre eles parece bem clara e fácil de se definir: há os bibliotecários que dominam o conhecimento sobre a Rede e outros que não.

Tenho ouvido o termo *ludita* cada vez mais freqüentemente, e é isto o que inspirou estes pensamentos. É um termo que carrega a conotação de medo e ódio da tecnologia. Em 11 de dezembro de 1994, na *New York Times Magazine*, William Safire

1 Traduzido por Leo Cunha de LIST, Carla. “Sanctifying the Internet”. *American Libraries*, v.26, n.10, p. 1019-1022, Nov. 1995.

2 Carla List é a Coordenadora dos serviços de educação bibliotecária na State University of New York/ Plattsburg Feinberg Library e autora do livro “Introduction to library research”, atualmente em segunda edição pela McGraw-Hill. Usa a internet desde 1991.



escreveu: “Se você não tem ciberfobia, você é ciberfílico”. Invertendo a frase, chegamos ao novo sentido do termo: em muitas bibliotecas, não ter ciberfília significa que você é um ludita. Mas há um engano: os bibliotecários incluídos nesta categoria não têm medo nem ódio da Internet. Simplesmente não estão convencidos de que ela é o único modo de fazer seus trabalhos.

A separação entre os *Net-heads* e os demais bibliotecários, em qualquer biblioteca, é reforçada pelo uso de um jargão próprio. Um bom meio de identificar o grupo a que uma pessoa pertence é escutar sua conversa, para ver se ela “tem as manhas”. Se você não sabe como fazer um *finger*, ou um *ftp*, ou como usar um *hot link*, saiba que você está evidentemente no grupo Ludita. Resultado, você vai acabar sendo ignorado, ou tratado com paternalismo. Se você não sabe internetês, vai ser logo identificado como um não-usuário, ou um descrente.

Hoje em dia, há um fervor quase religioso associado à Rede. Aqueles bibliotecários avançados, que passam horas conectados, não descrevem a Rede: eles a testemunham. Um anúncio sobre a reunião de inverno da American Library Association (ALA) - 1995, enviado a vários *listservs* (grupos de discussão que utilizam correio eletrônico como meio de comunicação), dizia assim: “Você é um evangélico da Rede? Fica excitado só em imaginar a possibilidade de apresentá-la a um novato?..” Num artigo para a revista *New Yorker* de 22 de maio de 1995, James Gleick comenta um livro cético sobre a Internet chamado “*Silicon Snake Oil*”, de Clifford Stoll. “A Internet”, diz Gleick, “tem sido santificada descuidadamente, aqui e ali.” Este *aqui e ali* inclui muitas bibliotecas.

O fervor religioso é freqüentemente acompanhado pela falta de objetividade; pode ser muito difícil discutir com alguém que está imbuído de uma missão. Stoll, cujo livro deu permissão para que se admita publicamente que a Internet não é tão maravilhosa assim, disse em uma entrevista ao *Library Journal*, em 1º de Março de 1995: “Há pouco ceticismo entre os literatos da tecnologia.” Isto se traduz na aceitação sem questionamentos que os surfistas da Rede dão a qualquer decisão que envolva tecnologia. O outro lado da moeda é o seguinte: os membros do grupo contrário têm medo de chamar a atenção para suas figuras *non-tech*, então ficam sem levantar estes questionamentos.

A pergunta fundamental

Dentre as questões que deveriam ser colocadas, uma é fundamental: quando nos apressamos em usar a Internet, estamos os atendendo as necessidades de quem? Ou seja: quem realmente se beneficia com as decisões recentes de comprar mais

computadores em vez de preencher vagas de bibliotecários? De comprar mais *software* sem incluir, no orçamento, o treinamento de bibliotecários que os usarão? De providenciar acesso à rede sem considerar *workshops* e sessões de treinamento? Estamos servindo às necessidades de quem?

Hoje há diversas respostas possíveis para esta questão. A primeira é que estamos servindo às necessidades dos administradores. A tecnologia vende. É ótimo trazer alunos potenciais (e seus pais, que pagam as mensalidades) para uma biblioteca cheia de computadores, para demonstrar que nossa faculdade está na crista da onda, ou mesmo à frente dela. Os administradores das bibliotecas e os membros do conselho universitário gostam de mostrar um alto nível de conectividade porque podem usá-lo para demonstrar, aos possíveis financiadores, como sua biblioteca está caminhando em direção ao futuro. Podem usar este artifício até mesmo para atrair funcionários. Será que poderiam utilizar um bibliotecário da mesma maneira, talvez realizando a demonstração de uma atividade multi-tarefa? Penso que não.

Os administradores também estão demonstrando seu apoio à tecnologia colocando o dinheiro no lugar das palavras. Em muitas bibliotecas, os recursos eletrônicos conseguiram atingir parcelas substanciais dos orçamentos. Isto nem sempre faz parte de um grande projeto: muito dinheiro está sendo direcionado, a cada ano, para a compra de *hardware* e *software* simplesmente devido aos *upgrades*, a novos programas, ou a melhores conexões com a Internet. Mas algumas bibliotecas realmente decidiram conscientemente colocar os recursos eletrônicos no topo de suas prioridades orçamentárias, à frente das compras de livros e periódicos e dos gastos com pessoal. A onda tecno atingiu vários administradores, e muitos bibliotecários estão tendo que reconquistar suas posições.

É verdade que a tecnologia permite que os administradores façam seus orçamentos de um modo diferente. As bibliotecas não precisam mais possuir um item; podem apenas providenciar acesso a ele. A discussão acesso x posse já está presente há algum tempo. Antigamente se focava no alto custo dos serviços de indexação e resumos. Agora está sendo aplicada para alguns materiais básicos de referência. Por exemplo: os administradores podem justificar a não aquisição do *Oxford English Dictionary* em papel, alegando que um usuário pode usá-lo na Rede. Os administradores e bibliotecários concordam que o acesso é uma coisa bem diferente da posse, mas o fator decisivo - o que é enfatizado pelos administradores - é o seguinte: a tecnologia aparenta ser mais barata.

Mas "aparentar" é a palavra chave. Quem vai trabalhar com esses computadores? Os bibliotecários, é claro, ainda que eles estejam diminuindo em número, nesses tempos de *right-sizing*. Os bibliotecários parecem ser mais flexíveis do que as máquinas, e seu trabalho, na visão dos administradores, é expandível indefinidamente. O



bibliotecário precisa ser um *expert* em Internet? Claro, por que não? É apenas uma habilidade a mais.

Qualquer um que trabalha com a Internet sabe que, em seu atual estágio de desenvolvimento, ela requer um grande empenho de tempo, para que a pessoa consiga usá-la com competência. Para se tornar um *expert*, nem se fala. No entanto, exige-se de muitos bibliotecários que aprendam a usar a Rede com habilidade, sem uma redução concomitante de suas outras responsabilidades. E, o que é pior, a maioria dos bibliotecários ainda precisa acrescentar, em sua lista de tarefas, o treinamento de usuários na Internet. Enquanto isso, uma pilha de tarefas não ligadas à Rede vai se acumulando na mesa do “cybliotecário”.

O tempo que gastamos na rede também se torna um fator importante na hora das avaliações. Este é outro exemplo de como a Rede serve às necessidades dos administradores: ela fornece um novo modo de quantificar a produtividade da equipe. Os administradores estão deixando clara a mensagem de que as horas gastas surfando a Internet contam como horas de trabalho. O bibliotecário que envia memorandos em *e-mail* para todo mundo, dentro e fora da biblioteca, contando suas mais recentes descobertas na Rede, está prestando um bom trabalho de relações públicas para a biblioteca. Os administradores podem, portanto, desconsiderar o fato de que uma outra parte das tarefas daquele bibliotecário ficou por fazer, porque ele passou o tempo todo conectado. (Há uma tendência a esquecer que o tempo gasto na Internet é tempo não gasto em outra atividade.)

Em algumas bibliotecas, os bibliotecários que não usam a Internet para questões de referência têm sido acusados, pelos colegas e supervisores, de serem maus profissionais. Em outras, os administradores estão pedindo a todos os bibliotecários que usem a Internet no balcão de referência não porque ela seja sempre a melhor fonte de respostas, mas porque eles precisam aparentar competência tecnológica. Quando chega o momento da avaliação, o bibliotecário que foi rotulado como Ludita pode ter mais dificuldade em conseguir uma boa avaliação, comparado ao surfista da Internet. O não-navegador pode estar fazendo um bom trabalho fora da Rede, mas suas tarefas não-eletrônicas envolvem aspectos menos visíveis, menos mercadológicos, menos mensuráveis e, admitamos, menos glamorosos. Como consequência, este trabalho corre o risco de ser desprezado.

Ainda com relação ao pessoal, há outros aspectos em que a Internet é muito atraente para os administradores. O fato de que ela dá acesso à informação pode justificar o uso de menos bibliotecários no balcão de referência. Isto, por sua vez, pode fazer com que uma vaga de bibliotecário demore mais tempo para ser preenchida. Nestes tempos de orçamentos reduzidos e responsabilidades fiscais, frequentemente os administradores deixam as vagas em aberto para economizar. É notável,

posta é um retumbante “Não”.

Muitos usuários ficam admirados pela tecnologia das bibliotecas, mesmo se for um mero catálogo *online*! Ao abrir as comportas da Internet diante do usuário estamos atendendo às necessidades de quem? Muitos clientes que não têm usado a biblioteca por algum tempo ficam com medo de quebrar alguma coisa só de tocar no teclado. Estes certamente precisam de tomar algumas lições de natação, para vencer a tecnofobia, antes de poderem mergulhar na Rede. (Mas, é claro, esta responsabilidade já foi acrescentada à lista de tarefas do bibliotecário, como mencionamos anteriormente).

O bom serviço bibliotecário nunca se resumiu ao ato de encontrar informações para o cliente. Pelo contrário, significa interagir com o cliente, para descobrir o que é que ele realmente precisa e, então, suprir esta necessidade com os recursos necessários, sejam eles eletrônicos ou não. Devemos manter em mente que nosso propósito, como bibliotecários, é servir ao usuário - no nível que for mais apropriado para cada um.

Recomendações gerais

260

Para aqueles grupos cujas necessidades estão sendo satisfeitas atualmente pela Internet, tenho algumas recomendações.

Para os “cybriotecários” amantes da Rede: tenham em mente que este é um momento de transição. É preciso que haja espaço para muitas pessoas, em um *continuum* de aptidão no uso da Internet. Nossa profissão precisa de gente como você, para atacar os novos desenvolvimentos tecnológicos e descortiná-los para o resto de nós. O encorajamento, e não a exclusividade, se faz necessário. Existe uma linha tênue entre o paternalismo e a motivação para aqueles que não possuem a sua velocidade, e eu encareço que você siga esta linha. Também recomendo que você examine aquilo que não está fazendo enquanto está surfando, para certificar-se de que não está aumentando a pilha de tarefas de um colega não-surfista.

Para os administradores: trabalhe com seu corpo docente e sua equipe no sentido de desenvolver políticas claramente definidas sobre o papel da Internet na sua biblioteca. Examine a maneira como o tempo gasto na Internet vai influenciar as avaliações de desempenho. Mostre a professores e equipe as razões por trás das decisões envolvendo a compra de equipamentos, para que eles não sintam que as máquinas estão recebendo todo o dinheiro.

Para os tais luditas: derrube o rótulo! Aprenda a usar a Rede - num ritmo que permita a seu trabalho acomodar à tecnologia. Manter pura e simplesmente o *status*

quo pode rapidamente se transformar em estagnação profissional. Siga o desenvolvimento de sua profissão e faça bom uso dele. Mas, mais importante: não pergunte aos surfistas apenas como usar a Rede, pergunte *por quê* usá-la! E repita sempre esta pergunta, lembrando as pessoas cujas necessidades *deveríamos* estar atendendo.

Já ouvimos muito sobre o brilho da Internet. Lembre que nem tudo que brilha reluz, e nem sempre é ouro. A Internet é uma coisa nova, mas imagine, por um instante, se nós todos tivéssemos sido criados cercados de redes de computadores e que agora a novidade fosse a biblioteca. Seria possível que você ouvisse algum comentário como o que Dale Daunten fez ao *Minneapolis Star and Tribune*, em 22 de fevereiro de 1995: "Volumes completos sobre todos os assuntos - muitos megabytes de dados em cada um deles. E, graças a um sujeito chamado Dewey, todos os livros são organizados de um modo que são facilmente encontráveis. E tem mais: existem os chamados bibliotecários - pessoas de verdade, e não animações - à disposição para ajudá-lo. E é tudo grátis."

Sanctifying the Internet

As cybervangelists glorify the Net, a skeptic wonders whose needs are really being served in the rush to go online.

