

LAT-2413

COMUNICAÇÃO POR MEIOS ELETRÔNICOS
Versus
MÉTODOS TRADICIONAIS DE COMUNICAÇÃO

Marisa CostaTerra

Faculdade Don Domênico

e-mail- mat@ccbeunet.br

Marilda Corrêa Leite dos Santos

Universidade Estadual Paulista - Instituto de Química

e-mail - marilda@iq.unesp.br

Dirce Gonçalves

Universidade Estadual Paulista - Instituto de Química

Gonca@iq.unesp.br

RESUMO:

Este estudo focaliza o uso das listas de discussão CGB-L e Bibliotecas-L, ambas foram uma iniciativa da Coordenadoria Geral de Bibliotecas - CGB da Universidade Estadual Paulista - UNESP. Esta Coordenadoria administra a rede de bibliotecas da UNESP constituída por 24 bibliotecas distribuídas em 15 cidades do Estado de São Paulo onde se localizam Unidades da UNESP dedicadas ao ensino, pesquisa e assistência à comunidade. A lista de discussão CGB-L é direcionada aos diretores de Bibliotecas da Rede, e a lista de discussão Bibliotecas-L é destinada aos demais bibliotecários. O intuito da criação destas listas foi o de integrar os membros das 24 bibliotecas existentes na Rede UNESP e agilizar a comunicação entre eles, sendo os benefícios esperados a rapidez na troca de informação, economia nos telefonemas, fax, e menor tempo na obtenção da informação, como ressalta a literatura pesquisada. O objetivo principal deste trabalho é verificar o uso da comunicação eletrônica pelos assinantes das listas CGB-L e Bibliotecas-L; identificar o número de profissionais

participantes nas listas; identificar os assuntos veiculados nas mensagens durante o período analisado; a média diária do fluxo de mensagens e os tipos de mensagens.

Palavras chave: Lista de discussão -UNESP; correio eletrônico, comunicação eletrônica.

Internet.

INTRODUÇÃO

O crescimento notável da Internet e a disponibilização de recursos eletrônicos vem possibilitando comunicação informal entre *pesquisadores ou profissionais* de áreas interdisciplinares e afins. As redes eletrônicas contribuem significativamente para uma modificação na comunicação atual. As pessoas se intercomunicam, trocam informações, dados, pesquisas. A integração de várias mídias possibilitou o acesso tanto em tempo real como assincronamente, isto é, no horário favorável a cada indivíduo, e facilitou o contato direto entre os pares.

Como a quantidade e a variedade de meios ou recursos de informação crescem intensa e rapidamente, fica cada vez mais difícil manter registros de novos recursos de interesse. Um dos recursos disponíveis é o das **listas de discussão** que ocorrem no correio eletrônico, denominadas como *listserv* ou *mailing list*, um tipo de lista de debate automatizada.

As listas de discussão foram criadas para substituir as necessidades sentidas por especialistas e profissionais da informação em trocar experiências, informações atualizadas, pareceres e, até mesmo desenvolverem pesquisa juntos, mesmo estando em países diferentes, e separados por quilômetros de distância. Dessa forma, caracteriza-se a comunicação informal na rede. A comunicação ocorre entre pessoas conhecidas ou desconhecidas, próximas ou distantes, entre profissionais da mesma ou diferentes áreas, entre professores e alunos, entre alunos e outros colegas, da mesma ou de outras cidades ou países, interagindo esporádica ou sistematicamente. Segundo TERRA (1998) as listas de discussão são uma das grandes inovações possibilitadas pela Internet.

Os procedimentos para assinaturas de listas de discussão variam de acordo com as políticas internas estabelecidas em cada lista. Geralmente, as listas trazem instruções sobre os

objetivos e os procedimentos de assinaturas. As mensagens são organizadas tipicamente podendo ter de 10 a 20 linhas ou um texto de uma página (*screenful*). Os assuntos das mensagens, quando tratam de uma área específica são constituídos de opiniões, debates, eventos, programas e projetos, enfim assuntos pertinentes relacionados à esta comunidade. Algumas listas têm um moderador, pessoa que gerencia e disponibiliza as mensagens, que faz uma análise da edição do conteúdo da lista e envia, com ou sem comentários, aos demais assinantes da lista, podendo, por vezes, agrupá-las por assunto.

Estudos vem sendo realizados sobre o uso desses recursos eletrônicos na comunicação por acadêmicos e não acadêmicos.

KOVACS & KOVACS (1991) pesquisaram um número de assinantes do ARACHNET, uma conferência computadorizada para moderadores de conferências e editores de revistas eletrônicas. Estes moderadores observaram o uso de conferências eletrônicas como ferramenta de pesquisa no estabelecimento de colaboração, troca de informação/confirmação, desenvolvimento de idéias de pesquisas e meio de publicação. Notaram que o correio eletrônico estava tomando lugar das comunicações por cartas e telefones entre colegas acadêmicos. Bem como para obter assistência de outros bibliotecários com relação à informação sobre equipamentos, produtos de CD-ROM, ou outras informações técnicas.

SCHAEFERMEYER & SEWELL (1988) pesquisaram um grupo de acadêmicos e relataram que os acadêmicos pesquisados estavam usando correio eletrônico em lugar do telefone, correio, e comunicação face a face. Esta pesquisa mostrou um crescimento perceptível no uso do correio eletrônico como substituto para métodos tradicionais de comunicação.

A lista Comut-on-line (brasileira) e a lista lainf-Know (latino americana) foram objeto de estudo de TERRA (1998), que detectou os tipos de mensagens das listas em questão e classificou-os em três tipos: transferência de informação, pedidos de informação e discussão

de temas. Na lista Comut-on-line é fácil detectar as mensagens do tipo pedido de informação pois é a essência da lista. Porém na lista lainf-Know isso fica mesmo visível. Isso mostra que o tipo de mensagens esta relacionado com os objetivos da lista. Este estudo mostrou que o uso das listas eletrônicas é uma ferramenta de pesquisa para: troca de informações com pessoas e acadêmicos de sua área de interesse.

Supõe-se que é quase inexistente a literatura sobre avaliação de listas de discussão, entretanto as autoras MOSTAFA & TERRA (1998) apontam a interatividade destas quando discutem sobre avaliação de fontes eletrônicas, mencionam que além dos elementos acuidade, atualização e objetividade já utilizados pelas fontes impressas, somam-se elementos como nível de interatividade da página, já que a Internet é um ambiente interativo.

Vantagens e desvantagens em assinar listas de discussão

O meio eletrônico traz algo de novo na discussão acadêmica com vantagens e benefícios como:

- ❑ Troca de informações com acadêmicos de outras áreas.
- ❑ Desenvolvimento de projetos para pesquisas.
- ❑ Discussão revisão e debates de novas publicações em suas áreas de especialização.
- ❑ Conhecimento de recursos na rede Internet e outros recursos eletrônicos para serem utilizados na educação.
- ❑ Tornar-se parte da comunidade científica virtual.

Poucas desvantagens são citadas na literatura por usuário das listas de discussão. Há um esforço pessoal para redigir melhor suas mensagens e expressar de forma clara suas idéias, e o interesse pelo estudo de língua estrangeira aumenta. Pode ser citado como desvantagens:

- ❑ Barreira da língua. Há uma certa resistência inicial por parte do assinante, ao expor suas idéias em língua estrangeira que não tenha domínio;
- ❑ Risco de sua caixa de correio eletrônico ficar lotado de mensagens.

As listas de discussão são consideradas como mais um recurso na comunicação para os profissionais, pesquisadores, estudantes e usuários em geral. Favorecendo a distância e o tempo, as universidades estão aderindo a "este método fácil, rápido e barato de comunicação" (UNESP,1999) com atenção voltada para a comunicação intra organizacional.

Este estudo focaliza o uso das listas de discussão CGB-L e Bibliotecas-L, ambas surgidas da iniciativa da Coordenadora Geral de Bibliotecas - CGB da Universidade Estadual Paulista - UNESP. O intuito da criação destas listas foi o de integrar os membros das 24 bibliotecas existentes na Rede UNESP e agilizar a comunicação entre eles, sendo os benefícios esperados a rapidez na troca de informação, economia nos telefonemas, fax, e menor tempo na obtenção da informação, como ressalta a literatura pesquisada.

Objetivos

O objetivo principal é verificar o uso da comunicação eletrônica pelos assinantes das listas CGB-L e Bibliotecas-L da Rede de Bibliotecas da UNESP.

O objetivo específico:

- ❑ identificar o número de profissionais participantes nas Listas;
- ❑ identificar os assuntos das mensagens durante o período analisado;
- ❑ identificar a média diária do fluxo de mensagens;
- ❑ identificar os tipos de mensagens;
- ❑ identificar o nível de interatividade dos usuários.

Instrumentos do estudo

A Universidade Estadual Paulista - UNESP através de sua rede de computadores, (unesp.NET), possui várias listas de discussão que são gerenciadas pelo Grupo de Redes de Computadores (GRC) da Assessoria de Informática (AI) dessa Universidade. As listas disponibilizadas são identificadas, geralmente, com o nome do setor ou assunto e um L (maiúsculo ou minúsculo). Nesse estudo analisamos as listas de discussão CGB-L e Bibliotecas-L da Coordenadoria Geral de Bibliotecas -CGB da UNESP. Esta Coordenadoria administra a rede de bibliotecas da UNESP constituída por 24 bibliotecas distribuídas em 15 cidades do Estado de São Paulo onde se localizam Unidades da UNESP dedicadas ao Ensino, Pesquisa e Assistência à comunidade. A lista de discussão CGB-L iniciada em 1998 é destinada aos diretores de Bibliotecas da Rede, e a lista de discussão Bibliotecas-L iniciada em 1999 e destinada a todos os bibliotecários da Rede. Recentemente, foi criada a lista Auxiliares-L, específica para os auxiliares de bibliotecas.

Metodologia

A pesquisa foi realizada em ambiente eletrônico da Internet no correio eletrônico através das Listas de discussão CGB-L e Bibliotecas-L no período 24 de maio de 1999 a 06 de julho de 1999 com um total de 44 dias sendo 30 dias úteis (excluindo-se sábados, domingos e feriados deste período). Durante este período foram coletadas todas as mensagens recebidas nas listas. Os dados para o estudos foram extraídos das próprias mensagens, e as variáveis foram as seguintes: procedências das mensagens; tamanho; assunto; período (manhã e tarde) de maior fluxo das mensagens; número de profissionais participantes da Rede e na Instituição, número de Bibliotecas participantes.

Resultados e Discussão

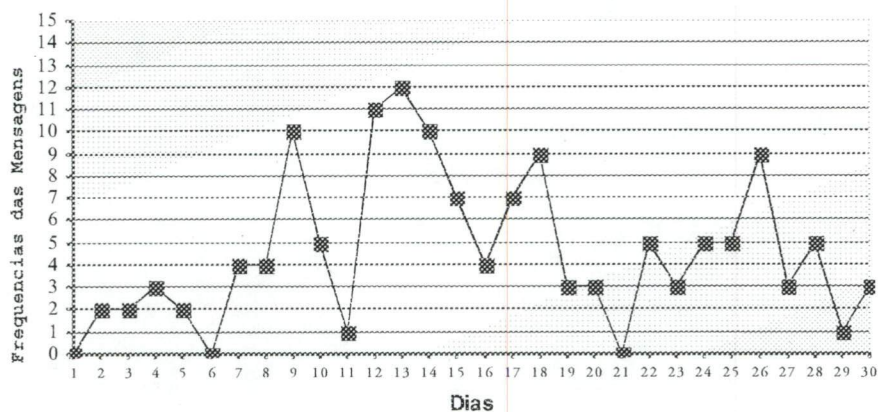
Durante o período do estudo 44 dias consecutivos houveram 226 comunicações nas listas CGB-L e Biblioteca-L, enviadas aos aproximadamente 115 membros das listas, sendo 95 bibliotecários e 20 diretores de Bibliotecas. O quadro 1 mostra o número e média de mensagens por lista.

Quadro -1 Mensagens disponibilizadas por listas

Listas	Membros	N° de mgs Enviadas	Média diária
Biblioteca-L	95	138	4,6
CGB-L	20	88	2,9
Total	115	226	7,5

Na lista Biblioteca-L a média foi 4,6 mensagens por dia. A média foi calculada pelo número total de mensagens e dividida pelos dias úteis nesse período. Mas se analisada detalhadamente existe uma diferença significativa entre a frequência diária das mensagens, como pode ser observado no gráfico 1, no décimo terceiro dia útil foram enviadas 12 mensagens, o maior número de mensagens disponibilizada em um único dia no período analisado, porém houve três dias sem nenhuma mensagem enviada.

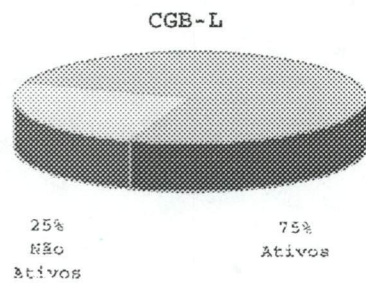
Grafico 1- Frequência diária das mensagens



Na lista CGB-L como pode ser observada no quadro 1 a média foi 2,9. A maior frequência diária foram 9 mensagens disponibilizadas, ficando quatro dias sem o envio de mensagens. Os demais dias permaneceram próximos à média.

Nos gráficos abaixo pode ser observado número de participantes ativos nas listas, ou seja, ativos foram os membros que enviaram mensagens para a listas e não ativos foram os que apenas leram as mensagens disponibilizadas

Percentuais de participantes nas listas



Graf. 2



Graf. 3

Quanto a interatividade nas listas, a lista CGB-L por ser um canal de comunicação direto entre a Coordenadoria e os diretores das Bibliotecas, faz se necessário pelo seu objetivo a participação de 100% desses diretores. Porém, neste período de estudo foi observado a participação de 75% dos diretores. A lista Bibliotecas-L talvez pelo fato, na época da análise, ser recente, teve a participação de poucos bibliotecários 35%, ou seja, 33 dos 95 bibliotecários inscritos. Acreditamos que hoje exista um crescimento notável na participação dos profissionais no uso dessa lista. Nesse período algumas das mensagens disponibilizadas eram de incentivos ao uso das listas de discussão.

No quadro 2 podemos observar a classificação dos temas disponibilizados nas mensagens da lista Bibliotecas-L.

Quadro -2 Temas da lista Bibliotecas-L

Classificação dos Temas	Total	
	F	%
Solicitação de empréstimo/ localização material bibliográfico	37	26,9
Comunicados da Coordenadoria Geral de Bibliotecas - CGB	17	12,4
Comunicados das Bibliotecas (mudanças de e-mails e números de telefones, divulgação de cursos, avisos de férias e outros)	17	12,4
Discussão sobre a opção de circulantes	12	8,7
Discussão sobre obras extraviadas	10	7,3
Mensagens repassadas de outras listas de interesse geral	8	5,8
Solicitação de informações sobre o procedimentos de vários serviços como circulação, patrimônio e outros	7	5,0
Perguntas técnicas	7	5,0
Mensagens sobre a Lista (incentivos sobre a participação, opiniões)	7	5,0
Alerta sobre virus	6	4,4
Discussão sobre o plano de carreira	4	2,9
Solicitação sobre os procedimentos utilizados no empréstimo de periódicos na Rede	2	1,4
Duplicatas solicitação/doação	2	1,4
Elogios a colegas, bibliotecas da redes e ou serviços	2	1,4
TOTAL	138	100

Quanto a classificação dos assuntos, como pode ser visto no quadro 2, predominaram mensagens que se referiam a localização ou solicitação de materiais bibliográficos nos acervos das bibliotecas da Rede com a finalidade do empréstimo entre bibliotecas com 26,9% das frequências. Nota-se que os profissionais a utilizaram em substituição a um serviço que feito de maneira tradicional utilizaria telefone, fax, carta

(impresso), correio e dispenderia mais tempo para atender os usuários, tornando-a uma comunicação rápida e econômica entre os membros da lista..

Os comunicados da CGB-L para as bibliotecas e os comunicados entre as bibliotecas da Rede demonstraram, cada um, 12,4 % das freqüências. Foi considerada uma comunicação rápida e econômica, tendo em vista que, cada comunicado na maioria das vezes teria que ser enviado para as 24 Bibliotecas da Rede por este meio, a comunicação é feita de forma simultânea e em tempo real.

Nesta lista notamos que aparece o debate/discussão entre vários assuntos citados no quadro como: Discussão sobre a opção de circulantes; Discussão sobre obras extraviadas; Discussão sobre o plano de carreira, esses três itens apresentaram juntos 18,9% do total das freqüências. Esse tipo de mensagem além da grande participação dos usuários contribue para o crescimento profissional e organizacional .

A classificação de temas do quadro 2, de acordo com o estudo de TERRA (1998), as mensagens da Lista Bibliotecas-L estão classificadas em três tipos de informação: transferência da informação, pedidos de informação e discussão de temas.

O quadro 3 apresenta os resultados de classificação de temas da lista CGB-L. Observamos que predominaram a solicitação de informação da CGB junto às bibliotecas da Rede. Este tipo de solicitação era feito via telefone, fax, carta, com a utilização da lista resultou em economia e rapidez na comunicação. Em seguida aparecem os comunicados da CGB para as Bibliotecas com 22,7% das mensagens que são informações que abrangem a maioria das bibliotecas. A troca de informações entre os diretores das bibliotecas vem em terceiro lugar com 20,5% das mensagens. Os demais temas não tiveram diferenças significativas de pontuação, apenas o tema sobre vírus que ocupou o último lugar com 1 mensagens (1,1%).

Quadro -3 Temas da lista CGB-L

Classificação dos Temas	Total	
	F	%
Solicitação da Coordenadoria Geral de Bibliotecas - CGB de informações (dados) às bibliotecas	28	31,8
Comunicados da Coordenadoria Geral de Bibliotecas - CGB	20	22,7
Troca de informações entre a Rede (regulamento, multa, horário de atendimento e outros)	18	20,5
Comunicados das Bibliotecas (mudanças de e-mails e números de telefones, divulgação de cursos, avisos de férias e outros)	10	11,4
Duplicatas solicitação/doação	7	7,9
Solicitação de empréstimo/ localização material bibliográfico	4	4,6
Alerta sobre virus	1	1,1
TOTAL	88	100

Nesta lista observamos que o tipo de informação que predominante é o de pedidos de informação com (31,8 %) em seguida a transferência de informação e bem pouco apareceu a discussão de temas no período analisado.

Quanto a preferência de período manhã/tarde para a disponibilização das mensagens, observamos que as duas listas têm a preferência pelo período da tarde, isto é, a lista CGB-L apresentou 42,1% das mensagens no período da manhã e 57,9% no período da tarde. Na lista Bibliotecas-L foram 40,6% das mensagens no período da manhã e 59,4% no período da tarde. Esse resultado mostra que os profissionais utilizaram mais o período da tarde para enviarem ou lerem suas mensagens.

O tamanho da mensagens foi verificado através da quantidade de linhas utilizadas ao redigir cada mensagem. O quadro 4 mostra esse resultado.

Quadro -4 Tamanho das mensagens

N° de linhas	% de mensagens
1 a 5	73,5
6 a 10	15,0
11 a 15	3,0
16 a 20	8,4

O resultado apresentado no quadro 4, tamanho das mensagens, vai de encontro com os estudos citados pela literatura, ou seja, predomina a menor quantidade de linhas (1-5 linhas) quando o tipo de informação é classificado como pedidos de informação, que são comunicações simples e objetivas. No nosso estudo a maioria das mensagens disponibilizadas foram classificadas como pedidos de informação. Porém, as mensagens que utilizaram o maior número de linhas (16-20 linhas) foram os temas que promoveram a discussão na lista.

Conclusão

Reverendo-se alguns dos resultados obtidos chega-se as seguintes constatações:

- ❑ As mensagens que predominaram nas listas são comunicações que substituíram na maioria das vezes telefone, fax, carta (impressa), correio e até face a face, tornando-se portanto mais rápidas e econômicas e ainda de forma simultânea e em tempo real, atendendo uns dos objetivos das listas.
- ❑ As mensagens mais veiculadas nas listas foram os pedidos de informação, com mensagens de 1 a 5 linhas. Os debates das listas foram mensagens mais longas contendo 16 a 20 linhas.
- ❑ O profissional está aberto para o uso desse recurso na comunicação. Com o recebimento diário de mensagens torna-se necessário a participação interativa do usuário na lista, ou seja, ler e participar com opiniões e ou respostas.
- ❑ A comunicação na lista é redigida e enviada. As respostas podem ser imediatas na lista ou, diretamente, apenas ao interessado, oferecendo também a possibilidade de anexar documentos através dos vários tipos de arquivos.
- ❑ O profissional recebe informações atualizadas e precisas, pois além de substituírem as cartas e ofícios impressos, vêm ocupando espaço com cartões festivos, natalinos etc.

O profissional de uma das bibliotecas da Rede UNESP pode dentro da Universidade fazer parte de várias listas, no caso da Biblioteca do Instituto de Química de Araraquara - IQAr os profissionais têm a opção de comunicar-se ou ser informado através das listas: UNESP-L (lista com procedência da Reitoria), iqgeral (lista com assuntos gerais do Instituto de Química com a participação de docentes, funcionários e alunos).

A comunicação feita através de lista de discussão na maioria das vezes, traz além da rapidez e economia a vivacidade na comunicação. Em algumas mensagens podemos sentir

o humor, a decepção, a euforia do emissor através das linhas digitadas. Esse sentimento pode provocar a integração e a efetividade dos membros de uma lista.

Acreditamos que as listas das Bibliotecas da Rede UNESP são uma iniciativa que deu certo na comunicação entre os profissionais desta Universidade.

Referências Bibliográficas

- KOVACS , M. J. & KOVACS, D.K. The state of scholarly electronic conferencing.
Electronic Networking, v.1, n.2, p. 29-36, 1991.
- MOSTAFA, S. P. & TERRA, M. C. As fontes eletrônicas de informação: novas formas de comunicação e de produção do conhecimento. *São Paulo em Perspectiva*, São Paulo, v.12, n.4, out/dez.,1998.
- SCHAEFERMEYER, M. T. & SEWELL, E. H. Communicating by electronic mail.
American Behavior Scientist, v.32, p.112-123 ,1988.
- TERRA, M. C. *A comunicação informal dos profissionais de informação*: Listas de discussão. Campinas, 1998, 70p. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) -Pontifícia Universidade Católica de Campinas.
- UNIVERSIDADE Estadual Paulista Vem para a lista você também. *Boletim da UNESP* São Paulo, v.1, n.10, 1999.