

Usos de linguagens (não) especializadas em interações entre atendentes e usuários de uma biblioteca escolar

Raquel Fontoura Prietsch
Adriana Fischer

Submetido em 29 de novembro de 2012.

Aceito para publicação em 06 de maio de 2013.

Cadernos do IL, Porto Alegre, n.º 46, junho de 2013. p. 209-227.

POLÍTICA DE DIREITO AUTORAL

Autores que publicam nesta revista concordam com os seguintes termos:

- (a) Os autores mantêm os direitos autorais e concedem à revista o direito de primeira publicação, com o trabalho simultaneamente licenciado sob a Creative Commons Attribution License, permitindo o compartilhamento do trabalho com reconhecimento da autoria do trabalho e publicação inicial nesta revista.
 - (b) Os autores têm autorização para assumir contratos adicionais separadamente, para distribuição não exclusiva da versão do trabalho publicada nesta revista (ex.: publicar em repositório institucional ou como capítulo de livro), com reconhecimento de autoria e publicação inicial nesta revista.
 - (c) Os autores têm permissão e são estimulados a publicar e distribuir seu trabalho online (ex.: em repositórios institucionais ou na sua página pessoal) a qualquer ponto antes ou durante o processo editorial, já que isso pode gerar alterações produtivas, bem como aumentar o impacto e a citação do trabalho publicado.
 - (d) Os autores estão conscientes de que a revista não se responsabiliza pela solicitação ou pelo pagamento de direitos autorais referentes às imagens incorporadas ao artigo. A obtenção de autorização para a publicação de imagens, de autoria do próprio autor do artigo ou de terceiros, é de responsabilidade do autor. Por esta razão, para todos os artigos que contenham imagens, o autor deve ter uma autorização do uso da imagem, sem qualquer ônus financeiro para os Cadernos do IL.
-

POLÍTICA DE ACESSO LIVRE

Esta revista oferece acesso livre imediato ao seu conteúdo, seguindo o princípio de que disponibilizar gratuitamente o conhecimento científico ao público proporciona sua democratização.

<http://seer.ufrgs.br/cadernosdoil/index>
Sexta-feira, 14 de junho de 2013
23:59:59

USOS DE LINGUAGENS (NÃO) ESPECIALIZADAS EM INTERAÇÕES ENTRE ATENDENTES E USUÁRIOS DE UMA BIBLIOTECA ESCOLAR

Raquel Fontoura Prietsch¹
Adriana Fischer²

RESUMO: *Este trabalho objetiva analisar os usos das linguagens (não) especializadas pelos atendentes de uma biblioteca escolar quando da interação com seus usuários. Os pressupostos teóricos fundamentam-se na natureza social e contextual das linguagens em uso. Com base em gravações em áudio, analisam-se doze episódios interacionais na biblioteca de uma escola pública do município de Pelotas/RS, visando a identificar o modo como os atendentes utilizam as linguagens para interagir com os usuários e, assim, atender aos interesses destes quando se dirigem ao setor de atendimento. Resultados evidenciam que os atendentes tendem a compartilhar das linguagens dos usuários. No entanto, lacunas nas identidades desses atendentes apontam para a necessidade de modos mais críticos e significativos em interações na biblioteca escolar.*

PALAVRAS-CHAVE: *linguagens (não) especializadas; biblioteca escolar; interações face a face.*

1. INTRODUÇÃO

Sabemos que existe no senso comum a concepção de que a atividade de atendimento ao usuário em uma biblioteca demanda poucos esforços. No entanto, o presente trabalho propõe-se a desfazer tal concepção ao considerar a biblioteca como um ambiente interacional, em que pode haver construção conjunta de conhecimento, a depender das concepções dos atendentes em relação aos sujeitos, aos propósitos das interações nesse ambiente específico da escola, bem como concepções relativas à linguagem. Compreendemos que os atendentes de biblioteca não só atuam com a função de “alcançar livros” para os usuários³, mas também como a de interagir com esses usuários por meio de diferentes linguagens, a partir de necessidades específicas, para incentivar outras leituras, nem sempre coincidentes com as buscadas pelos usuários. Para isso, necessitam assumir uma posição reflexiva diante do usuário, no sentido de compreendê-lo quanto ao interesse que o leva à biblioteca e oportunizar leituras diversas.

Nessa perspectiva, o presente trabalho adota como objeto de investigação a interação ocorrida entre os atendentes e os usuários da biblioteca de uma escola da rede

1 Universidade Católica de Pelotas (UCPel). Programa de Pós-Graduação em Letras. E-mail: raquelbibliofurg@yahoo.com.br

2 Doutora em Linguística pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Docente no Programa de Pós-Graduação em Letras (PPGL) da Universidade Católica de Pelotas (UCPel).

3 Para o termo *usuário*, consideramos “qualquer pessoa que utiliza os serviços da biblioteca” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 373).

municipal de ensino da cidade de Pelotas/RS. Para esse fim, trabalhamos com o caráter social e contextual da linguagem, que é interpretada neste artigo como um fenômeno social interativo cujo uso depende do contexto de sua produção (BORTONI-RICARDO, 2004; 2005). Assumindo essa concepção de linguagem, estamos admitindo que seu uso é determinante para que as pessoas interajam socialmente umas com as outras sob diferentes formas e visando a diferentes propósitos (KOCH, 2006).

Dessa forma, buscamos entender como se dá a interação, por meio das linguagens em uso, em um ambiente escolar, mais precisamente a biblioteca. A partir da visão social e contextual da linguagem, julgamos que, dentro de uma biblioteca, o setor onde mais se evidenciam as interações presenciais humanas, por meio de linguagens orais, é o setor de atendimento ao usuário. Nesse sentido, o objetivo deste trabalho é analisar os usos das linguagens (não) especializadas pelos atendentes de uma biblioteca escolar quando da interação com seus usuários.

Para tanto, por meio de um estudo de caso (BOGDAN; BIKLEN, 1994), realizamos visitas à biblioteca durante o período de cinco de junho a dez de julho de 2012, para acompanhar, com apoio de gravações em áudio e notas de campo, diferentes episódios interacionais ocorridos entre os usuários e os sujeitos da presente pesquisa, isto é, os seis profissionais que, por ora, atuavam como atendentes da biblioteca. Os usuários, ainda que envolvidos nos episódios interacionais investigados, não se constituem sujeitos da presente pesquisa. Embora seus registros de fala sejam fundamentais para respondermos ao nosso objetivo, não dispomos de autorização formal para analisar tais registros. Os usuários⁴, portanto, têm suas falas apenas parafraseadas, enquanto que, das falas dos atendentes, realizamos transcrições literais.

Durante nossa coleta de dados, os atendentes seguiam realizando suas funções cotidianas – na tentativa de preservarmos o caráter natural do ambiente da pesquisa –, enquanto uma das pesquisadoras posicionava-se na parte de dentro do balcão de atendimento e acionava o gravador quando um usuário adentrava o ambiente. No entanto, essa metodologia, ainda que acompanhada de nossas notas de campo, trouxe-nos certas limitações, já que os dados analisados adiante revelam apenas o ocorrido naquele instante do atendimento, não sendo possível constatar os quais efeitos as informações prestadas pelos atendentes causaram nos usuários. Para tanto, seriam necessários estudos longitudinais, que poderão ser encaminhados com ações futuras.

Considerando que os dados em foco neste artigo representam um recorte de uma pesquisa mais ampla, desenvolvida em nível de mestrado, entre 2010 e 2012, analisamos os modos de interação e respectivos usos das linguagens (não) especializadas em doze episódios de atendimento ocorridos durante os meses de junho e julho de 2012. Essa análise se dá de maneira interpretativa, de acordo com a postura qualitativa assumida, visando a identificar nesses episódios se e como nossos sujeitos de pesquisa, por meio das linguagens em interação, tornam significativos os pedidos dos usuários, bem como se essas linguagens, aqui tratadas como linguagens especializadas, por denotar as linguagens em uso no contexto da biblioteca, possibilitam-lhes ativar suas identidades enquanto atendentes de biblioteca, já que, conforme Vóvio e Souza (2005, p. 42), as identidades dos sujeitos são “constituídas por meio da linguagem [...] em interação”.

4 Os usuários se constituem sujeitos da interação, ou seja, participantes do processo interacional, no entanto, entendemos que essa condição de participante não faz deles, necessariamente, sujeitos da pesquisa.

Tratamos por interação toda atividade cooperativa entre duas ou mais pessoas, delimitada e determinada pela situação em que elas se encontram. Assim, uma interação emerge a qualquer momento em que duas ou mais pessoas se deparam na presença imediata uma da outra e dura até que a penúltima pessoa tenha se retirado (LIMA, 2008). Essa concepção vem comprovar nossa visão de biblioteca como um ambiente ou contexto interacional, uma vez que, para que ocorra o atendimento ao usuário, são necessárias duas ou mais pessoas (atendentes e usuários), que interagem entre si por meio de diferentes usos da linguagem e têm a interação presencial encerrada no momento em que uma delas, comumente o usuário, ausenta-se desse ambiente. Portanto, na união de estudos sociointeracionais, nomeadamente de Lima (2008) e Gee (2001), a biblioteca é concebida como um contexto organizado, em que práticas específicas, observáveis por meio de episódios interacionais (conforme dispomos na seção 3), assumem configurações também específicas, estabelecendo modos relativamente regulares de ação.

O estudo da linguagem enquanto fenômeno social interativo e dependente de seu contexto de produção é preocupação de diversas correntes teóricas de cunho linguístico. Neste artigo, em consonância com nosso objetivo e com a postura metodológica assumida, a leitura de nossos dados se dá à luz de concepções referentes às linguagens contextualmente situadas (GEE, 2001; SIGNORINI, 2008).

De modo geral, os resultados da presente pesquisa demonstram que, quando em interação com os usuários da biblioteca, os atendentes compartilham das linguagens em uso pelos usuários, uma vez que esses atendentes engajam-se às linguagens cotidianas dos usuários, sem deixar de lhes apresentar as linguagens próprias do ambiente da biblioteca, aqui denominadas de linguagens especializadas. Esses resultados, certamente, representam um estudo inicial das linguagens em uso nas interações de uma biblioteca escolar, por meio de exemplares de determinados episódios interacionais. No entanto, simbolizam um passo decisivo para que, mesmo em meio às dificuldades de coleta de dados neste contexto de pesquisa, possamos abrir para discussão quais concepções emergem das ações dos atendentes, acerca do funcionamento da biblioteca e, especialmente, de interação com sujeitos que frequentam este ambiente. Consideramos que essas concepções são decisivas para explicar os sentidos das interações entre atendentes e usuários, sejam elas produtivas ou lacunares no ambiente da biblioteca escolar.

A fim de responder ao propósito deste artigo, este está assim organizado: a próxima seção – A linguagem no contexto da biblioteca – propõe-se a aprofundar as discussões em torno das linguagens contextualmente situadas, que dá suporte às nossas análises; na seção 3 – As interações entre atendentes e usuários da biblioteca: análise e discussão dos dados –, apresentamos a interpretação dos dados coletados, com a finalidade de responder ao objetivo proposto; por fim, na seção 4 – Considerações finais –, retomamos, de maneira concisa, as discussões feitas ao longo do trabalho, apresentamos lacunas que julgamos ser consideradas urgentes e valorizadas no contexto de biblioteca, bem como apresentamos sugestões para pesquisas futuras.

2. AS LINGUAGENS NO CONTEXTO DA BIBLIOTECA

Inicialmente, enfocamos o termo *linguagem*, que nos dá suporte para abordar, adiante, os usos de linguagens na biblioteca e, de modo mais específico, as linguagens (não) especializadas utilizadas pelos atendentes, na interação com os usuários.

Compreendemos que, em alguns episódios (momentos de interação face a face), os atendentes utilizam linguagens especializadas, identificadas em episódios nos quais optam por linguagens específicas desse ambiente da biblioteca, passando, assim, a ativar suas identidades desse contexto. Em outros, por sua vez, fazem uso de linguagens comuns entre os usuários (alunos dos ensinos fundamental e médio), a exemplo de quando utilizam expressões como as gírias, que revelam marcas de pertencimento à linguagem dos usuários, com a finalidade de se engajarem a eles, de serem cordiais e, em alguns episódios, de auxiliarem na busca desses usuários por algum livro, especificamente.

Sabemos que a literatura aponta para inúmeras explicações para o termo linguagem. Diferentemente de estudos linguísticos estruturalistas ou gerativistas, que procuravam descrever a língua fora de qualquer contexto de uso, privilegiamos a natureza social e contextual da linguagem. Para tanto, trabalhamos com a concepção de Bortoni-Ricardo (2004; 2005), que define a linguagem como fenômeno social interativo, privilegiando seu uso em contextos específicos. Assim, “toda produção linguística é dependente do contexto em que se encontra o falante e, no caso de interação face a face, também dos interlocutores” (BORTONI-RICARDO, 2004, p. 76). Para aprofundar essa concepção de Bortoni-Ricardo, podemos relacioná-la com a ideia apresentada por Koch (2006):

É preciso pensar a linguagem humana como lugar de interação, de constituição de identidades, de representação de papéis, de negociação de sentidos [...], é preciso encarar a linguagem não apenas como representação do mundo e do pensamento ou como instrumento de comunicação, mas sim, acima de tudo, como forma de **inter-ação** social (KOCH, 2006, p. 12, grifo da autora).

Dessa forma, a linguagem é tomada, neste trabalho, como forma de descrever e explicar a (inter)ação humana. Ainda de acordo com Koch (2006, p. 10), compreendemos a linguagem na relação direta com o social, com a “capacidade que tem o ser humano de interagir socialmente por meio de uma língua, das mais diversas formas e com os mais diversos propósitos e resultados”, sob determinadas condições de produção da linguagem, levando-se em conta o contexto de uso dessa linguagem.

Nesse sentido, entendemos por interação social toda atividade cooperativa entre dois ou mais participantes, em que a cooperação é contextualmente situada por estes e dependente de seus fatores sócio-históricos e culturais (LIMA, 2008).

Neste trabalho, o termo *contexto* abrange muito mais do que o espaço físico da biblioteca, sendo assumido, a exemplo de Garcez e Ostermann (2002, p. 259, grifo nosso), como “um ambiente de significação que é interacionalmente constituído mediante o que as pessoas estão fazendo a cada instante, em termos de **onde e quando** elas fazem o que fazem”. Podemos, então, considerar que nosso contexto de investigação está focado na biblioteca, onde ocorrem diferentes episódios interacionais entre os participantes – atendentes e usuários. Dessa forma, consideramos que o uso das linguagens, sejam elas especializadas ou não, dependem do contexto situacional em que se encontram os interlocutores, e esse contexto passa, então, a ser visto como propulsor dos usos diversos dessas linguagens.

Às concepções de linguagem e de contexto por nós assumidas relacionam-se os pressupostos da linguagem como produção contextualmente situada (GEE, 2001) – perspectiva teórica na qual também ancoramos nossas análises.

Em coerência com a noção de *contexto*, anteriormente definida, os usos das linguagens são produções sócio-históricas construídas e situadas em contextos específicos (VÓVIO; SOUZA, 2005; SIGNORINI, 2008). Dessa forma, ao compreendermos as linguagens como constitutivas das interações humanas, estamos concebendo-a como prática situada, ou seja, que seus usos são delimitados pelas configurações contextuais, fato que explica a expressão linguagens contextualmente situadas.

Nesse sentido, Signorini (2008) enfoca que a linguagem

[...] está presente nas ações sociointeracionais do cotidiano, na medida em que os interactantes⁵ assumem a responsabilidade de sinalizar como devem ser interpretadas as formas que produzem e também como estão interpretando/avaliando as produzidas por outrem (SIGNORINI, 2008, p. 121).

Assim, reforçamos a ideia de que as linguagens situadas dependem da situação contextual em que se encontram os participantes.

Nessa mesma perspectiva, Vóvio e Souza (2005, p. 44-45) consideram que as práticas de linguagens situadas configuram-se de acordo com a história de vida das pessoas e “das atividades de que tomam parte em seu cotidiano”; assim, essas práticas de linguagem, no caso da biblioteca escolar – foco deste estudo – funcionam como “modelos e eventos culturais que dão forma a comportamentos, a significados, a valores e a atitudes”.

Ainda que estudos na área da Biblioteconomia apontem que, devidamente capacitado, o atendente de biblioteca é o profissional capaz de executar com desenvoltura as principais tarefas auxiliares desse ambiente institucional, como preparar os documentos para circulação (carimbar, etiquetar, colocar bolso), examinar a integridade física dos materiais, realizar leitura das estantes, executar tarefas operacionais e atender ao público (SILVA; ARAÚJO, 2003), consideramos que esse profissional, uma vez inserido em um contexto por onde circulam práticas de leitura diversas, possa ir além do caráter tecnicista de sua atividade. Por atuar em uma instituição cujos propósitos preveem reflexão e criticidade diante de alunos, professores e práticas de leitura, o atendente de biblioteca poderia agir não somente no intuito de realizar suas funções técnicas, como também oferecer aos usuários desse espaço interacional suporte mais significativo ao processo de proposta de práticas leitoras. Diante de tais condições é que essas práticas viriam a funcionar em consonância com os sentidos e os valores aos quais se referem Vóvio e Souza (2005).

Considerando, portanto, a biblioteca como um contexto interacional, propomos a analisar como se dá a interação entre os atendentes e os usuários da biblioteca estudada, procurando entender de que modo os atendentes atribuem sentidos aos pedidos dos usuários e, ainda, em que medida as linguagens por eles utilizadas contribuem para a construção das próprias identidades, na condição de atendentes de biblioteca, em situações de interação com os usuários, já que, de acordo com Bortoni-Ricardo (2005, p. 150), “a linguagem assume um papel pontual na produção e reprodução da identidade social no processo interacional”.

5 Participantes do processo interacional.

Ao postularmos que as linguagens contextualmente situadas contribuem para a formação do comportamento, dos valores e das atitudes (VÓVIO; SOUZA, 2005) dos sujeitos, estamos assumindo que essas linguagens são, por sua vez, constituintes das identidades sociais dos sujeitos, uma vez que, conforme Tápias-Oliveira (2007, p. 240), “dependendo da situação social em que a pessoa esteja inserida, ela vai aprendendo a ser de uma forma ou de outra”, ou seja, a cada novo contexto, os sujeitos se utilizam de diversas linguagens, e, por conseguinte, assumem novas identidades.

Para essa diversidade de linguagens, que é constitutiva das identidades sociais, Gee (2001) traz a seguinte exemplificação:

Há um grande número de diferentes linguagens sociais – por exemplo, a linguagem da medicina, da literatura, das gangues de rua, da sociologia, do direito, do rap, ou de uma conversa informal na hora do jantar entre amigos (que pertencem a culturas ou grupos sociais distintos). Saber qualquer linguagem social específica é saber como suas peculiaridades lexicais e gramaticais são usadas para encenar uma identidade socialmente situada em particular, isto é, ser em um dado momento e lugar, um advogado, um membro de uma gangue, um político [...], ou o que quer que seja (GEE, 2001, p. 718, tradução nossa).

A propriedade do sujeito em assumir uma ou outra identidade, a depender do momento e da função social que assuma na interação, neste caso, nos episódios interacionais da biblioteca escolar, condiz com o enfoque apresentado por Signorini (2008), que aborda que as linguagens em uso são sempre situadas no espaço e no tempo e são de natureza relacional e político-ideológica. Isso demonstra que os sujeitos modificam seu posicionamento frente a um novo contexto, fazendo uso das linguagens contextualmente situadas.

Em outras palavras, ao fazer uso de uma linguagem social própria de um contexto, o sujeito passa a se engajar aos Discursos desse contexto. Esses Discursos são aqui identificados, “com D maiúsculo” (GEE, 2001, p. 719), pois representam construções discursivas de um grupo específico. Assim, com base em Gee (2001), Fischer (2007, p. 32) destaca que cada Discurso “integra modos de falar, ouvir, escrever, ler, agir, interagir, acreditar, valorizar, sentir e usar vários objetos, símbolos, imagens, ferramentas e tecnologias, com a finalidade de ativar identidades e atividades significativas, socialmente situadas”.

Esses Discursos são, ainda, indicadores de os sujeitos assumirem a posição de *insiders*, isto é, que “apresentam marcas de pertencimento a uma comunidade de prática ou a um modelo cultural em específico” (FISCHER, 2007, p. 33). Essas marcas são utilizadas pelos falantes na tentativa de se adaptarem aos Discursos de seus interlocutores e, assim, sentirem-se pertencentes (*insiders*) àquele Discurso. À medida que os sujeitos entram em contato com novos Discursos, eles “aprendem uma nova forma de se manifestar [...], o que lhes possibilita mudanças de identidade” (TÁPIAS-OLIVEIRA, 2007, p. 239). Por essa razão, consideramos que as identidades sociais encontram-se sempre em processo de construção e modificação.

Pressupomos que essas identidades são construídas na produção conjunta de significados sociais e que há espaço, na interação, para a criação de novas significações, que podem levar à reprodução ou à transformação dos

processos de identificação do outro e de reafirmação ou rejeição da identidade dos participantes, dentro dos limites que o caráter normativo das instituições permite (KLEIMAN, 2006, p. 281).

Em nossa análise dos dados (seção 3), tratamos de identificar se, durante as interações com os usuários da biblioteca, os atendentes comportam-se como *insiders* ou como *outsiders*, ou seja, se eles passam a usar ou não os Discursos de seus interlocutores, no caso, os usuários; e também se eles utilizam as linguagens especializadas, ou as “peculiaridades lexicais” (GEE, 2001, p. 718), que ativam e reafirmam suas identidades de atendentes de biblioteca, apontando para sentidos muito particulares.

Considerando que as linguagens utilizadas pelos atendentes e usuários são sinalizadas por meio de elementos linguístico-discursivos, como pronomes, advérbios ou artigos, bem como por diferentes escolhas lexicais, propomo-nos a identificar, na seção seguinte, se existe e como ocorre o compartilhamento dessas linguagens entre os atendentes e os usuários da biblioteca.

3. AS INTERAÇÕES ENTRE ATENDENTES E USUÁRIOS DA BIBLIOTECA: ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Passemos, agora, a analisar diferentes episódios interacionais, identificando neles o modo como as linguagens são utilizadas pelos atendentes.

Começemos a análise por um episódio em que o usuário busca pelo livro *A moreninha*.

Episódio 01:

O usuário dirige-se ao atendente, solicitando o livro <i>A moreninha</i>, porém, não demonstra muita certeza de ser esse o título. O atendente dirige-se ao sistema, dizendo: - <i>A moreninha</i>? Só vou ver o autor aqui. Ao ver o atendente em frente ao computador, o usuário diz achar que o autor do livro é “alguma coisa Macedo”, referindo-se ao autor Joaquim Manuel de Macedo. O atendente continua a busca no computador: - Tá, agora eu vejo aqui. O atendente aguarda confirmação do sistema e, depois de obtê-la, vai até a estante, localiza a obra e a entrega ao usuário.

O usuário, na tentativa de ajudar o atendente na localização do livro solicitado, procura lhe oferecer mais alguma informação sobre a obra (uma possível parte do nome do autor). No entanto, o atendente não reage à informação fornecida pelo usuário, ou desconhece sua função, e prefere contar com a ajuda apenas do computador.

Percebemos, aqui, uma desvalorização do conhecimento prévio do usuário, ou seja, do conhecimento que o usuário tem antes mesmo de interagir com o atendente. Em nenhum momento o atendente leva em consideração que o usuário conhece algo mais sobre a obra solicitada (além de seu título), depositando confiança apenas no sistema de

busca. Por mais que o usuário, ao fim da questão, demonstrasse ter razão sobre a autoria do livro, não houve esse reconhecimento por parte do atendente.

Percebemos capacidade de iniciativa do atendente em ir procurar a informação sobre o nome do autor no sistema e não solicitá-la ao usuário, pois, se assim o fizesse, poderia criar constrangimento, caso este não soubesse a resposta. No entanto, observamos também que, apesar de o atendente ter mesmo solucionado a questão do usuário (a busca pelo livro *A moreninha*), ele limitou-se somente a isso. Ou seja, sua atitude está focada em fazer uso de “ferramentas e tecnologias, com a finalidade de ativar identidades” (GEE, 2001). No entanto, o que podemos observar é que o atendente, aqui, ativa tão somente sua identidade de “entregador de livros”. Como aspecto limitador nessa interação, o atendente não teve a preocupação em entender os sentidos que levaram aquele usuário a realizar essa busca, visto que poderia ter havido um maior diálogo no intuito de oferecer ao usuário outras leituras condizentes com a obra de Joaquim Manuel de Macedo. É muito provável que o usuário necessitasse da obra para atividades propostas em sala de aula. Porém, ficou marcada, nesse episódio em análise, a falta de comprometimento, por parte do atendente, em interagir mais com o usuário, a fim de ativar sua identidade de mediador de leituras, e fazer com que a biblioteca funcionasse integrada às atividades realizadas em classe.

Um outro episódio (02), com características diversas do anterior, faz-se presente nas interações entre atendente e usuário.

Episódio 02:

O usuário solicita ao atendente três dicionários de inglês.

O atendente explica:

- Três não dá, meu amigo. Só posso emprestar um por aluno.

O usuário, em tom solícito, explica que os outros dois seriam para dois colegas que não têm a carteirinha; ainda diz que eles têm prova, insiste (em tom de reforço) pelo empréstimo e garante que “depois da prova o cara devolve”.

Nesse momento, o atendente propõe:

- Bom, então a gente negocia: vocês querem três, eu só posso emprestar um, então fechamos em dois, pode ser?

O usuário concorda e é efetuado o empréstimo.

Ao usar o vocativo “meu amigo”, enquanto elemento linguístico, o atendente faz uso de uma marca de pertencimento (GEE, 2001) à linguagem do usuário. Ao dizer “só posso emprestar um por aluno”, o profissional está reforçando sua identidade de atendente, de profissional subordinado a “limites que o caráter normativo das instituições permite” (KLEIMAN, 2006, p. 281). Por outro lado, traz para o balcão de atendimento uma linguagem do campo dos negócios (observada pelo uso das expressões “a gente negocia” e “fechamos”), mostrando sua capacidade de iniciativa e de tomada de decisões, porque conhece o seu ambiente de trabalho. Nesse caso, o atendente contraria o regulamento e empresta os materiais, assumindo uma atitude positiva, já que, ao mesmo tempo em que aponta para a instância de poder da biblioteca (onde existem regras a serem cumpridas), demonstra saber agir com flexibilidade, de acordo com o que a situação lhe permite – fato que vai ao encontro da ideia trazida por Tápias-Oliveira (2007), segundo a qual, a depender da situação em que se encontram, os

sujeitos manifestam-se de uma ou de outra forma, “o que lhes possibilita mudanças de identidade” (TÁPIAS-OLIVEIRA, 2007, p. 239). Assim, o sujeito alterna sua identidade, ora como atendente cumpridor de tarefas (“só posso emprestar um por aluno”), ora como indivíduo flexível (“Bom, então a gente negocia”).

Nessa perspectiva, percebemos que, em um mesmo episódio interacional, mais de uma linguagem social (GEE, 2001) faz-se presente. Inicialmente, o atendente mostra-se pontual, ao responder ao usuário que não poderia lhe emprestar mais de um material para consulta. No entanto, “há espaço, na interação, para a criação de novas significações” (KLEIMAN, 2006, p. 281) e, a partir daí, novas linguagens sociais vão se constituindo, conforme registram, no episódio em análise, as expressões próprias do campo dos negócios. Assim, ainda de acordo com Kleiman (2006, p. 279), os sujeitos reagem uns aos outros, de forma dinâmica, agindo de acordo com as “direções que a interação em curso determina, mesmo sob o risco de caírem em contradição”, fato que se evidencia no conflito entre a primeira informação que o atendente passa ao usuário e a que encerra o episódio interacional.

Observemos um próximo episódio.

Episódio 03:

O usuário, dirigindo-se ao atendente, questiona “se tem aí um dicionário”. O atendente pergunta: - Dicionário de que que tu precisa? O usuário responde, vagamente, que quer um “dicionário”. O atendente ainda insiste: - Tá, mas dicionário de português, dicionário de inglês? Nesse momento, o usuário diz que “pode ser um de português”. Então, o atendente lhe alcança um dicionário de português. O usuário aceita e retira a obra para empréstimo.
--

Em função de nossa metodologia de coleta de dados (gravação em áudio do atendimento), não foi possível acompanhar o que ocorreu após o aluno deixar a biblioteca. Assim, não tivemos como precisar se, apesar de o usuário ter aceitado a obra alcançada, ele saiu da biblioteca com o material de que realmente precisava, pois o atendente agiu com base no caráter classificatório dos dicionários, não procurando identificar as reais necessidades do usuário para com a obra.

Quando indagado sobre que tipo de dicionário, o usuário volta a se referir apenas a “dicionário”. Essa resposta do usuário denuncia que ele desconhece os diferentes tipos de dicionários dispostos na biblioteca (dicionário de Libras, dicionários bilíngues, dicionário de sinônimos, etc.), ou seja, essa resposta, por si só, revela como a interação poderia ter se desenvolvido. Porém, o atendente não compartilha dessa marca na linguagem do aluno, e perde a oportunidade de informá-lo sobre os diversos tipos de dicionários presentes na biblioteca. Isso fica ainda mais evidente quando o usuário utiliza um termo vago (locução verbal) “pode ser”, indicadora de probabilidade, para responder ao atendente, o que demonstra total incerteza do que precisa. O atendente não procura identificar a real utilidade, com o usuário, da obra pedida, a fim de se certificar de que a obra entregue (o dicionário de português) atenderia às suas necessidades, e se a consulta se tornaria significativa ao usuário. Assim, a interação perde o seu propósito de

“negociação de sentidos”, pois as linguagens nela presentes foram utilizadas apenas como “instrumento de comunicação” e não como forma de “**inter-ação** social” (KOCH, 2006, p. 12, grifo da autora).

Com essa atitude do atendente, não temos como constatar se, apesar de o usuário ter aceitado o dicionário de português, esta era realmente a obra de que ele teria necessidade. Era evidente que o usuário utilizaria o dicionário em alguma atividade para a sala de aula; no entanto, como forma de tornar a interação mais eficiente, o atendente poderia ter questionado o usuário acerca das finalidades que ele daria à obra (por exemplo, indagar para qual disciplina ele precisaria usar o dicionário naquele momento). Assim, diminuiriam os riscos de o usuário deixar a biblioteca com o dicionário indevido.

Por fim, podemos dizer, ainda, que esse episódio não se enquadra naquilo que vimos denominando, de acordo com as teorias de enfoque linguístico e sociointeracional apresentadas na seção 2, de linguagens contextualmente situadas, já que estas são “não descolada[s] de contextos de uso e práticas específicas de interação social” (SIGNORINI, 2008, p. 7).

Situação diversa da anterior é observada em (04).

Episódio 04:

O usuário pergunta ao atendente se pode retirar “um livro de aula”, sendo que já está com “um livro de ler”.

Diante dos dizeres do usuário, o atendente lhe explica calmamente:

- Tu tá com um livro de literatura, mas pode, sim, pegar um didático.

Aqui, no episódio 04, percebemos que o atendente entende e conduz o usuário. O atendente mostra-se experiente o bastante para entender a fala do usuário, proferida em uma linguagem do cotidiano dos jovens, percebendo que, quando o usuário usa a expressão “um livro de aula”, ele está fazendo menção a um livro didático; da mesma forma, quando ele utiliza o termo “um livro de ler”, ele está se referindo a um livro literário. Ocorre uma (re)contextualização dos dizeres do usuário para uma linguagem própria (especializada) do ambiente da biblioteca, ainda que isso não seja garantia de que o usuário assim a compreenda, pois, como já abordamos, nossos encaminhamentos metodológicos não tinham objetivo de analisar que efeitos as linguagens especializadas utilizadas pelos atendentes deixaram nos usuários da biblioteca. No entanto, anotações, em nosso diário de campo, permitem-nos entender que, em sua explicação final, o atendente não age com a intenção de recriminar o usuário pelas suas escolhas lexicais, mas de realmente lhe explicar que, ali naquele contexto, existem também outras linguagens, outras “peculiaridades lexicais” (GEE, 2001, p. 718).

O atendente poderia ter usado, como resposta ao usuário, um “sim” que o teria, ainda assim, respondido satisfatoriamente. Mas, ao fazer uso daquelas “peculiaridades lexicais” (GEE, 2001, p. 718) da linguagem do contexto de biblioteca, o atendente reativa sua identidade enquanto funcionário de biblioteca, pois, conforme Bortoni-Ricardo (2005), a linguagem desempenha importante papel na constituição das identidades sociais – fato observado também no próximo episódio analisado (05).

Episódio 05:

O atendente, ao ver o usuário já com uma obra em mãos, lhe explica:
- Esse aqui é consulta local, tu não pode levar pra casa, tá?
O usuário então pergunta se “o cara pode trazer depois do recreio aí”.
O atendente responde em tom bem humorado:
- Isso, o cara tem que trazer depois do recreio.

Durante sua explicação, o atendente poderia ter utilizado apenas um dos termos, ou seja, ele poderia ter dito ou que a obra não pode ser levada para casa, ou que a obra é de consulta local, já que os dois termos remetem ao mesmo foco no episódio em análise.

No entanto, foi de grande valia a utilização simultânea dos dois termos. Dessa forma, o atendente exclui a possibilidade de o usuário não entender o significado da expressão “consulta local”, já que ele a utiliza acompanhada de sua explicação.

Podemos notar ainda que, em sua primeira fala, o atendente dirige-se ao usuário interpelando-o pelo pronome pessoal “tu”, mas, ao ver que o usuário refere-se a si mesmo utilizando a expressão “o cara”, o atendente passa a utilizar a mesma forma de tratamento como elemento linguístico. Isso comprova que nossas linguagens são constituídas em relação ao contexto em construção, visto que o atendente não inicia sua fala já utilizando a expressão “o cara”. Ele só o faz após a utilização desse termo pelo usuário.

Ao recuperar o termo “o cara” utilizado pelo usuário, o atendente está agindo com bom humor, lançando mão de uma marca de pertencimento e, por conseguinte, comportando-se como um verdadeiro *insider* (Gee 2001) da linguagem cotidiana do usuário - características reunidas também no episódio seguinte (06).

Episódio 06:

O atendente está dando uma explicação para o usuário:
- Tem que trazer a foto pra gente colocar aqui, tá? - referindo-se à necessidade de constar uma foto em sua carteirinha de sócio da biblioteca.
O usuário pergunta se “rola” trazer uma foto de quando ele era “tipo pequeno”.
O atendente, em tom bem humorado, responde:
- Tipo assim, foto de quando tu tava no pré não rola.

Novamente, o usuário, para dirigir-se a atendente, vale-se da linguagem cotidiana, possivelmente a mesma utilizada para interagir com seus pares. Mesmo assim, o atendente não deixa de responder à pergunta do usuário, além de fazer, ainda, uma recuperação de sua linguagem como forma de envolvê-lo no processo interacional.

Nessa direção, a exemplo de Gee (2001), podemos dizer que o atendente comporta-se como um *insider* desse processo, uma vez que utiliza os mesmos termos do usuário (“tipo” e “rola”) como uma marca de pertencimento ao grupo social do usuário. Portanto, há o engajamento da linguagem do atendente à linguagem do usuário, ao mesmo tempo em que cultiva o senso de humor para se aproximar dele. O atendente modifica sua postura, ao utilizar uma outra variedade linguística, no caso composta pelas gírias do usuário, preterindo, dessa forma, sua linguagem contextualmente situada (SIGNORINI, 2008).

Observemos o que ocorre neste próximo episódio (07).

Episódio 07:

O usuário pede um livro de Biologia, mas, indeciso, pergunta ao atendente se “é Biologia mesmo”
O atendente responde:
- Ué, aí não sei, tu que tem que saber de que que é o livro que tu quer.
O usuário reforça sua impressão de achar que é Biologia.
Nisso, o atendente, já deixando o balcão e indo em direção às estantes, informa:
- Vou te trazer um de Biologia pra tu ver se é.
Nesse ínterim, o usuário se dá conta de seu equívoco e fala pro atendente que “não, não é Biologia, na verdade é Química”.
Já, diante das estantes, o atendente informa:
- Tá, eu te levo um de Química então e tu olha.

Aqui, o usuário deixa claro ao atendente sua incerteza em relação a que assunto deve procurar, porém o atendente não absorve esse desconhecimento do usuário e credita ao usuário a responsabilidade de ter de saber o que procura, não fazendo nenhuma pergunta adicional que pudesse servir para melhor entender a especificidade do pedido, o que oportunizaria ao usuário uma interação mais significativa.

Se o fato de o atendente não procurar ajudar o usuário pode ser negativamente avaliado para a interação, por outro lado, consideramos que o atendente age no intuito de incentivar o usuário a reconhecer o conteúdo desejado, no momento em que se oferece para levar os livros referentes aos conteúdos citados pelo usuário, deixando a pesquisa por conta dele.

Oportunidades de o usuário poder melhor interagir com a biblioteca, com apoio do atendente, são visualizadas também nos próximos dois episódios que seguem.

Episódio 08:

O usuário se aproxima do atendente, mostrando a ele uma folha com anotações manuscritas e diz precisar de um livro que aborde o conteúdo expresso na folha.
O atendente identifica que são anotações de matemática e diz para o usuário:
- Vou te levar onde estão os livros de Matemática e tu olha o sumário pra procurar.

O que esse dado nos permite inferir é que era de desejo do usuário que o atendente já lhe trouxesse um livro específico, contendo as informações solicitadas. No entanto, o atendente não o faz, não por não ter entendido o pedido do usuário, mas, sim, por estar ativando sua identidade, na posição de atendente, que usa uma linguagem própria, aqui assumida como linguagem especializada, (GEE, 2001), no momento em que incentiva o usuário a percorrer o sumário da obra.

O atendente não deixa de responder à questão do usuário, mas apenas negocia com ele a forma como a questão será resolvida. Essa negociação é justamente o fator que determina a ativação do papel social do atendente enquanto funcionário de

biblioteca, já que a linguagem presente na interação auxilia na constituição de identidades, na representação de papéis e na negociação de sentidos (KOCH, 2006).

Ao sugerir que o usuário o acompanhe até as estantes e localize a informação de que necessita no sumário dos livros de Matemática, o atendente aproveita uma oportunidade de ensinar ao usuário como usar a biblioteca, bem como os materiais nela disponíveis, atitude que vai ao encontro das concepções de linguagem e de interação que defendemos neste artigo. Nesse episódio, dessa forma, o atendente lança mão dos propósitos de uma biblioteca escolar: ir além da transmissão da informação, proporcionando ao usuário uma oportunidade de aprendizado.

Por outro lado, em termos de conteúdo buscado pelo usuário, o atendente recebe uma informação e apenas responde com a entrega de uma ou mais obras. Ele não aprofunda o diálogo com o usuário, no sentido de compreender o foco de interesse e, talvez, até encaminhá-lo para outras fontes credíveis de consulta no meio digital, com apoio dos serviços da biblioteca.

Com os dados dos episódios 07 e 08, percebemos que os atendentes envolvidos em cada processo interacional lançam mão de expressões que servem para reafirmar suas identidades sociais. Ao utilizarem, por exemplo, “Vou te trazer [...] pra tu ver” e “tu olha o sumário pra procurar”, ou, ainda, ao dizerem que “a gente diz que nosso trabalho é auxiliar e indicar”, os atendentes, por meio das interações realizadas com os usuários, demonstram conhecer suas obrigações e direitos, os quais, definidos por normas socioculturais, acabam por constituir papéis sociais (BORTONI-RICARDO, 2004). Igualmente, atestam ter consciência de que não lhes compete enfatizar apenas o produto, como “alcançar” o livro para o usuário, quiçá, aberto nas páginas desejadas, ou mesmo fazer os resumos solicitados, mas incentivar um processo de escolhas. No entanto, esse processo deixa em evidência, como já ressaltamos, lacunas no engajamento mais intenso com os usuários.

Ao procurar levar os usuários a identificarem as verdadeiras funções dos atendentes, estes, nos três últimos episódios analisados, contribuem para “deixar de lado estereótipos sociais nos quais são enquadrados muitos sujeitos e que, na maior parte das vezes, não permitem reconhecer ou identificar possibilidades individuais” (VÓVIO; SOUZA, 2005, p. 44-45). Em outras palavras, contribuem para desmistificar a visão do senso comum, que vê o atendente de biblioteca como aquele que deve entregar todas as informações prontas para os usuários, tão logo estes as solicitem.

Outro exemplo que reforça o comprometimento e a preocupação do atendente com o usuário pode ser constatado no episódio a seguir (09).

Episódio 09:

O usuário solicita “o livro de Matemática”.

O atendente pergunta:

- Qualquer livro de Matemática?

O usuário explica que tem preferência pelo livro que ele usa em aula.

O atendente o convida:

- Vamos entrar aqui pra ver se tem o de vocês aqui.

Não é por acaso que o usuário utiliza o artigo definido “o” como elemento linguístico determinante de “livro de Matemática”. Ele o faz por já ter a representação

do livro de Matemática que busca. A propósito desse uso inesperado do artigo definido, Gee (2001) nos dá a seguinte explicação:

[...] os significados das palavras, frases e sentenças são sempre situados, ou seja, personalizados para nossos contextos reais. Aqui contexto significa não apenas as palavras, atos, e as coisas que cercam nossas palavras ou ações, mas também os nossos propósitos, valores e cursos de ação e interação pretendidos (GEE, 2001, p. 716, tradução nossa).

Neste caso, o usuário já inicia o diálogo tendo uma ideia implícita de qual livro ele necessita, ideia essa marcada pelo uso de um determinante linguístico, o artigo definido “o” [livro de matemática]. Porém, por ser essa uma ideia implícita, o valor da interação depende do atendente assimilar ou não essa informação implícita.

Assim, apoiando-nos em Gee (2001), entendemos que o propósito do usuário – obter o determinado livro de Matemática –, implicitamente, estava posto. O usuário pretendia que o atendente já realizasse uma inferência, demonstrando conhecimento de que seu pedido implicava um determinado ou específico livro de Matemática. No entanto, o atendente não reconhece essa ideia implícita e usa outro determinante linguístico, o pronome indefinido “qualquer”, enquanto elemento linguístico.

Mas, ao convidar o usuário para entrar, o atendente reconhece seu papel enquanto funcionário que está ali não para entregar o livro solicitado como se este fosse uma mera mercadoria a ser adquirida pelo usuário, mas para oportunizar ao usuário uma forma de autorrealização, estimulando-o a ir em busca de seu próprio material e, assim, usufruir dos benefícios da biblioteca.

Um outro exemplo de interação, diferenciada das que viemos observando até aqui, faz-se presente no próximo episódio.

Episódio 10:

O usuário solicita ao atendente o “nosso livro de Física do professor”, fazendo referência ao livro por este utilizado em aula.

O atendente indaga:

- Tu quer o livro do professor? Aquele todo resolvidinho? Com gabarito?

O usuário faz um sinal afirmativo com a cabeça e balbucia um tímido “é”.

O atendente apenas lhe informa, em tom repreensivo:

- Não.

Nesse caso, o atendente não explica ao usuário os motivos de não ter o livro do professor disponível, nem lhe oferece outro livro do professor que não seja necessariamente aquele que o usuário utiliza em sala de aula. Dessa forma, o atendente, ao não oportunizar maiores esclarecimentos ao usuário, rejeita sua identidade social, que, segundo Kleiman (2006, p. 281), pode ser “reafirmada ou rejeitada”, através do uso de determinadas linguagens durante a interação. Ao usar o elemento linguístico “não” como um advérbio para encerrar o episódio interacional, o atendente está rejeitando aquela identidade que lhe é própria, no momento em que não faz uso das linguagens especializadas, próprias do ambiente de biblioteca para melhor interagir com o usuário,

para oportunizar ampliação da compreensão do funcionamento desse ambiente interacional.

Ao contrário desse último episódio em análise, situações em que o atendente muito bem interage com o usuário, por meio de linguagens especializadas, podem ser constatadas nos dois episódios seguintes (11 e 12).

Episódio 11:

O usuário, um aluno adolescente, pede ao atendente um gibi da Turma da Mônica. Instantaneamente, o atendente pergunta:
- Da Turma da Mônica Jovem?
Ao receber resposta afirmativa do usuário, o atendente indica onde estão os gibis da Turma da Mônica Jovem.

Fazendo uso de nosso instrumento de coleta denominado notas de campo, podemos afirmar que o usuário presente nesse episódio (11) é um adolescente.

Conforme abordamos anteriormente, as linguagens situadas são constituídas de acordo com os participantes do contexto situacional em curso. Nesse episódio, observamos que a interação foi significativa ao usuário, uma vez que o atendente assimilou a sinalização das pressuposições contextuais (RIBEIRO; GARCEZ, 2002), fazendo com que ele percebesse a forma como a fala do usuário deveria ser interpretada. Em outras palavras, o próprio usuário guiou a interação no momento em que suas características físicas serviram para o atendente pressupor qual tipo de Gibi da Mônica ele estava solicitando, o da Turma da Mônica Jovem.

Se o atendente fosse basear-se literalmente no pedido do usuário, poderia tê-lo encaminhado para a Bibliogato⁶, onde estariam dispostos os gibis da Turma da Mônica. No entanto, ele se mostra acessível ao usuário, sabendo interpretar a especificidade do pedido e, assim, tornando a busca satisfatória ao usuário.

Entendemos, ainda, que essa atitude do atendente vai ao encontro do que abordamos em relação às linguagens situadas, com apoio de Vóvio e Souza (2005), que defendem que a história de vida dos sujeitos delimita e dá significado ao processo interacional.

No episódio 12, a seguir, temos outro exemplo em que a imagem do usuário medeia a interação.

Episódio 12:

O usuário pede o livro que ele consultou “ontem pro trabalho da profe Bia”⁷.
O atendente o indaga:
- Era o trabalho sobre o Rio Grande do Sul, né?
Sorridente, o usuário confirma.
O atendente, então, deixa o balcão para ir buscar o livro.

⁶ Biblioteca à parte, destinada aos alunos da educação infantil e séries iniciais do ensino fundamental.

⁷ Nome fictício.

Percebemos nesse episódio que o que medeia a interação é o contexto como um todo, definindo-se contexto, aqui, de acordo com a concepção de Ribeiro e Garcez (2002): um ambiente de significações constituído de acordo com o *onde* e o *quando* da interação. Nessa perspectiva, o atendente atribui sentido ao pedido do usuário no momento em que associa o nome da professora da disciplina de História ao conteúdo (Rio Grande do Sul) consultado pelo usuário no dia anterior, o que possibilitou tornar a interação situada no tempo e no espaço (SIGNORINI, 2008).

Nos dois últimos casos (episódios 11 e 12), entendemos que a interação foi fazendo sentido a partir de um dos envolvidos no processo interacional: o usuário. Para ratificar esse nosso ponto de vista, apresentamos a seguinte contribuição de Bortoni-Ricardo (2004, p. 76): “toda produção linguística é dependente do contexto em que se encontra o falante e, no caso de interação face a face, também dos interlocutores”.

Nesse sentido, foi a partir do conhecimento de quem é o usuário (interlocutor no processo interacional) que a linguagem do atendente foi se constituindo como contextualmente situada (SIGNORINI, 2008).

Esses dados do episódio 12 reforçam o quanto um atendente de biblioteca pode ampliar sua atuação, implementar a integração com usuários e professores da escola, caso haja parcerias em projetos conjuntos entre áreas distintas do conhecimento escolar, para então oportunizar outras leituras, em diferentes fontes, com objetivos diversos.

Tanto no episódio 11 quanto no episódio 12, os atendentes valem-se do conhecimento que têm dos usuários para melhor atendê-los. A esse respeito, Bortoni-Ricardo (2004, p. 76) explicita: “quando os interagentes [interlocutores] partilham de muita experiência comum, a comunicação entre eles é mais fácil e eles se valem de muitas informações implícitas”. Nos dois casos, as informações implícitas, que tornaram a interação eficaz, são fornecidas, ainda que não postas, pelos usuários.

Esse conjunto de dados analisados, por meio dos 12 episódios selecionados para este artigo, evidencia que, quando da interação com os usuários, os atendentes da biblioteca tendem a compartilhar das linguagens em uso pelos usuários, assim como oferecem aos usuários oportunidades de conhecer a linguagem especializada do ambiente da biblioteca, sem deixar que esta se veicule à linguagem cotidiana do usuário.

Outrossim, agindo dessa forma, os sujeitos representam-se enquanto atendentes de biblioteca. Gee (2001, p. 718, tradução nossa) reforça esse argumento: “saber qualquer linguagem social específica é saber [...] encenar uma identidade socialmente situada em particular”. Assim, no momento em que os atendentes demonstram dominar os usos da linguagem que o ambiente de biblioteca lhes sugere, eles estão reafirmando suas identidades profissionais coerentes com esse ambiente. Nessa perspectiva, podemos dizer que as identidades sociais dos atendentes de biblioteca, são (re)criadas na interação e, por essa razão, a própria interação medeia os processos de identificação dos sujeitos envolvidos numa prática social (KLEIMAN, 2006).

Ainda que os episódios analisados tenham nos mostrado, em sua maioria, que os atendentes estão engajados em solucionar as buscas dos usuários (o que garante o cumprimento apenas de sua função de atendente), queremos, aqui, chamar a atenção para a necessidade, cada vez maior, de esses atendentes serem participantes ativos nos processos de aprendizagem dos usuários, e que sejam, ainda, engajados aos propósitos de uma biblioteca escolar, onde, conforme abríamos as discussões neste trabalho, seus funcionários não devem atuar somente com a intenção de “alcançar livros”, mas de entender os sentidos que estão atrelados a cada consulta dos usuários.

Para tanto, faz-se necessário que os atendentes de biblioteca estejam inseridos em programas de capacitação continuada de funcionários de biblioteca, a fim de poderem atuar direta e ativamente como mediadores e promotores de cidadãos críticos em parceria com professores e projetos de diferentes áreas de conhecimento. Salientamos que, diferentemente do que ocorre com o profissional bibliotecário (do qual é exigido curso de graduação em Biblioteconomia), do atendente de bibliotecas não é, necessariamente, exigida formação em nível superior. Este é um “profissional de nível médio que, na esfera pública ou privada, executa os trabalhos de rotina de bibliotecas, centros de documentação [...] e outros espaços que tenham como suporte da informação livros, [e outros] documentos em geral” (SILVA; ARAÚJO, 2003, p. 120). Ele tem suas atividades regulamentadas por lei e sua formação ocorre em cursos de capacitação e treinamento de dados, preferencialmente, por associações de profissionais bibliotecários. Nesses cursos, os atendentes de biblioteca têm a oportunidade de se familiarizarem com o vocabulário próprio do contexto de biblioteca, que foi por nós tratado, neste artigo, como linguagem especializada.

Por fim, reiteramos que os modos de uso das linguagens, através dos elementos linguísticos, como pronomes, advérbios, artigos, entre outras escolhas lexicais, identificados, foram decisivos para que pudéssemos acompanhar e analisar a interação entre os atendentes e os usuários da biblioteca em diferentes episódios nesse contexto e, por conseguinte, a exemplo de Koch (2006, p. 12, grifo da autora), foram esses elementos que nos permitiram pensar a linguagem como forma de **inter-ação** social.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo teve como principal objetivo analisar os usos das linguagens (não) especializadas pelos atendentes de uma biblioteca escolar quando da interação com seus usuários, levando-se em consideração que a biblioteca não deve ser entendida como um lugar onde só acontecem atuações pré-determinadas, mas um lugar rico em interações humanas, que se constituem gradativamente, nas quais atuam diferentes sujeitos, com propósitos também diferentes, o que lhes oportuniza diversos usos da linguagem.

Realizando uma leitura interpretativa dos dados coletados e tendo como base as correntes teóricas à luz das quais conduzimos nossas análises, podemos concluir que os atendentes da biblioteca estudada, interagindo com os usuários desse ambiente escolar, demonstram, de maneira geral, capacidade de situar suas linguagens (SIGNORINI, 2008) às linguagens cotidianas dos usuários, e ainda oferecem a estes, em diversos momentos, um contato com as linguagens especializadas do ambiente de biblioteca.

Diante desses resultados e levando-se em conta que, de um modo geral, os usuários tiveram suas solicitações resolvidas no balcão de atendimento quando buscaram ajuda aos atendentes, podemos considerar que as interações observadas nessa biblioteca lograram êxito. No entanto, entendemos que, para cumprir efetivamente com as funções de uma biblioteca escolar, contexto por onde circulam diferentes linguagens, teriam esses atendentes que interagir mais com os usuários, a fim de lhes proporcionar não somente a solução para essas buscas, como também para que essas buscas viessem a ter valor significativo e ampliado para esses usuários. Portanto, deixamos aqui registradas outras possibilidades a serem encaminhadas. Uma sugestão é que pesquisas futuras preocupem-se em avaliar, através de estudos longitudinais, quais são as expectativas e graus de satisfação dos usuários em relação ao atendimento recebido,

bem como se esses usuários apropriam-se ou não das linguagens especializadas fornecidas pelos atendentes. Outra possibilidade é identificar como ocorrem as formações continuadas aos atendentes, considerando a necessidade de integração entre o ambiente da biblioteca e outros ambientes escolares, como a sala de aula, que requer usos diferenciados de linguagens e buscas por leituras em suportes também muito diversos. Destacamos, ainda, como já mencionado, ser muito significativo compreender os resultados posteriores das buscas efetivadas pelos usuários junto aos atendentes: se mostram satisfação, se foram eficazes os usos dos materiais buscados na biblioteca, se conseguiram ampliar, de modo autônomo, outras buscas por obras de leitura ou, em acréscimo, expectativas em relação ao papel dos atendentes na direção da eficácia das solicitações na biblioteca e projetos de leitura.

Este trabalho pretende, futuramente, oferecer suporte teórico e/ou prático para o desenvolvimento de estudos similares (quicá, em outras bibliotecas escolares do município de Pelotas/RS) sobre a interação por meio das linguagens (não) especializadas, entre atendentes e usuários de bibliotecas, já que uma das autoras deste artigo é formada em Biblioteconomia.

Por fim, queremos também oportunizar um retorno do presente trabalho à biblioteca em estudo, como forma de reconhecimento à receptividade e acolhida que nos foram dadas. Nesse sentido, pretendemos encaminhar diferentes ações seguidas de posteriores análises sobre os modos de interação na biblioteca, sempre lembrando que os resultados advindos deste trabalho não se destinam a configurar uma “maneira correta de ser atendente de biblioteca”, e sim, a apresentar diversos perfis, diversas identidades sociais, lacunas nas interações face a face e, consequentemente, diversos modos de uso das linguagens em um contexto de biblioteca.

REFERÊNCIAS

- BOGDAN, Robert; BIKLEN, Sari Knopp. *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora, 1994.
- BORTONI-RICARDO, Stella Maris. *Nós cheguemos na escola, e agora?: sociolinguística e educação*. São Paulo: Editorial, 2005.
- _____. *Educação em língua materna: a sociolinguística na sala de aula*. São Paulo: Editorial, 2004.
- CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. *Dicionário de biblioteconomia*. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2008. p. 373.
- FISCHER, Adriana. *A construção de letramento na esfera acadêmica*. 2007. Tese (Doutorado em Linguística) – Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, SC.
- GARCEZ, Pedro; OSTERMANN, Ana Cristina. Glossário conciso de sociolinguística interacional. In: RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro (Orgs.). *Sociolinguística interacional*. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2002. p. 257-268.
- GEE, James Paul. Reading as situated language: a sociocognitive perspective. *Journal of adolescent e adult literacy*, International Reading Association, v. 8, n. 44, p. 714-725, maio 2001.

- KLEIMAN, Angela. A construção de identidades em sala de aula: um enfoque interacional. In: SIGNORINI, Inês (Org.). *Lingua(gem) e identidade: elementos para uma discussão no campo aplicado*. Campinas: Mercado de Letras, 2006. p. 267-300.
- KOCH, Ingedore Villaça. *A inter-ação pela linguagem*. São Paulo: Contexto, 2006.
- LIMA, Danielly Lopes de. *A interação professor-aluno na aprendizagem em língua materna*. 2008. 109f. Dissertação (Mestrado em Linguística) – Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa.
- RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro. Apresentação. In: _____ (Orgs.). *Sociolinguística interacional*. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2002. p. 7-11.
- SIGNORINI, Inês. Apresentação. In: _____ (Org.). *Situar a lingua[gem]*. São Paulo: Parábola, 2008. p. 7-13.
- _____. Metapragmáticas da língua em uso: unidades e níveis de análise. In: SIGNORINI, Inês (Org.). *Situar a lingua[gem]*. São Paulo: Parábola, 2008. p. 117-148.
- SILVA, Divina Aparecida da; ARAÚJO, Iza Antunes. *Auxiliar de biblioteca: técnicas e práticas para formação profissional*. 5aed. Brasília: Thesaurus, 2003.
- TÁPIAS-OLIVEIRA, Eveline Mattos. Possibilidades de análise de dados a partir da proposta dos movimentos de construção identitária de Holland et al.: análise linguístico-discursivo-enunciativa de diários. In: CORRÊA, Manuel Luiz Gonçalves. *II Simpósio Internacional sobre práticas escritas na escola: letramento e representação*. São Paulo: USP/CAPES-COFECUB, 2007, p. 239-250.
- VÓVIO, Cláudia Lemos; SOUZA, Ana Lúcia Silva. Desafios metodológicos em pesquisas sobre letramento. In: KLEIMAN, Angela; MATÊNCIO, Maria de Lourdes (Orgs.). *Letramento e formação do professor*. Campinas: Mercado de Letras, 2005. p. 41-64.

Recebido em 29/11/2012

Aceito em 06/05/2013

Versão revisada recebida em: 16/05/2013

Publicado em: 14/06/2013

USES OF (NON) SPECIALIZED LANGUAGES IN THE INTERACTIONS BETWEEN LIBRARY CLERKS AND USERS OF A SCHOOL LIBRARY

ABSTRACT: *The aim of this work is to analyze the uses of (non) specialized languages by school library clerks when interacting with their users. The theoretical approaches are based on the social and contextual character of languages uses. Across audio recordings, were analyzed twelve episodes of interaction between users and six library clerks of a public school in the city of Pelotas/RS, aiming at identifying the uses of languages by library clerks when interacting with these users and, thus, serving their interests when approaching the Library attendance service. Results show that the library clerks share languages supplied by users. However, gaps in the identities of these library clerks point to the need for more critical and meaningful interactions into school library.*

KEYWORDS: *(non) specialized languages; school library; face to face interactions.*

