

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PELOTAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS

**O USO DA LINGUAGEM NA INTERAÇÃO ENTRE OS ATENDENTES E OS  
USUÁRIOS DE UMA BIBLIOTECA ESCOLAR**

RAQUEL FONTOURA PRIETSCH

PELOTAS  
2012

RAQUEL FONTOURA PRIETSCH

**O USO DA LINGUAGEM NA INTERAÇÃO ENTRE OS ATENDENTES E OS  
USUÁRIOS DE UMA BIBLIOTECA ESCOLAR**

Dissertação apresentada como requisito à obtenção do grau de Mestre em Linguística Aplicada, linha de pesquisa Texto, Discurso e Relações Sociais, Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Católica de Pelotas.

Orientadora:  
Prof.<sup>ª</sup>. Dr.<sup>ª</sup>. Adriana Fischer

PELOTAS  
2012

P949u Prietsch, Raquel Fontoura.

O uso da linguagem na interação entre os atendentes e os usuários de uma biblioteca escolar. / Raquel Fontoura Prietsch. - Pelotas: UCPel, 2012.

84.

Dissertação (mestrado) – Universidade Católica de Pelotas , Programa de Pós-Graduação em Letras, Pelotas, BR-RS, 2012. Orientadora: Adriana Fischer.

1. interação. 2. biblioteca. 3. linguagens situadas. 4. sociolinguística interacional. 5. pistas contextuais. I.Fischer, Adriana, or. II.Título.

CDD 417

RAQUEL FONTOURA PRIETSCH

**O USO DA LINGUAGEM NA INTERAÇÃO ENTRE OS ATENDENTES E OS  
USUÁRIOS DE UMA BIBLIOTECA ESCOLAR**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Católica de Pelotas - UCPel para a obtenção do grau de Mestre em Linguística Aplicada.

Banca Examinadora:

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Adriana Fischer (orientadora)  
Universidade Católica de Pelotas - UCPel

---

Prof. Dr. Adail Ubirajara Sobral  
Universidade Católica de Pelotas - UCPel

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Nilcéa Lemos Pelandré  
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Pelotas, 13 de dezembro de 2012.

Dedico meu trabalho aos amores da minha vida:  
ao pai, à mãe e ao Lu.

*Perdoem a cara amarrada,  
Perdoem a falta de abraço,  
Perdoem a falta de espaço,  
Os dias eram assim...  
(Elis Regina)*

## AGRADECIMENTOS

Aos patrocinadores oficiais da minha educação, meus pais Flávio e Maria Cleider, que me apoiam, me incentivam e me servem como exemplo em todos os momentos de minha vida. Obrigada pelo amor incondicional!

Ao meu marido Lu, que esteve a cada segundo tolerando minhas ausências, meu cansaço, minhas constantes (e duras!) mudanças de humor e todas as demais características típicas de minha condição de mestranda. Obrigada por ter sido meu companheiro durante a construção de cada um desses parágrafos aqui tecidos.

À dona Landa, minha amada ‘vozinha, pelas muitas orações dedicadas a mim e por ponderar as visitas desmarcadas e os telefonemas não realizados.

Ao meu Mano, pessoa íntegra, irmão exemplar e amigo sincero. Obrigada pela prontidão em me ajudar nas tantas vezes em que aqueles recursos computacionais teimavam em não dar certo!

À orientadora deste trabalho, minha tão estimada professora Adriana. Obrigada por acreditar em mim e aceitar o desafio de unirmos Biblioteconomia e Linguística. Ainda, agradeço por todos os ensinamentos, por todas as discussões, pela incansável disposição em me ajudar e pela sensibilidade em me dizer as palavras certas nas horas certas.

À querida professora Carmem Matzenauer, pelo suporte afetivo em momentos difíceis. Agradeço o olhar amigo e o abraço apertado!

A todos os demais professores e aos colegas do Programa de Pós-Graduação em Letras que, tão gentilmente, acolheram esta bibliotecária.

Aos funcionários da biblioteca do Colégio Municipal Pelotense, em especial à colega e amiga Vivi, pela ajuda constante quando do fornecimento de dados sobre a biblioteca.

Aos demais amigos e familiares que, próximos ou distantes, direta ou indiretamente, deixaram suas contribuições para a edificação dessa obra.

A Deus, por ter colocado em minha vida pessoas tão especiais como vocês!

*Quando um rio corta, corta-se de vez  
o discurso-rio de água que ele fazia;  
cortado, a água se quebra em pedaços,  
em poços de água, em água parálitica.  
Em situação de poço, a água equivale  
a uma palavra em situação dicionária:  
isolada, estanque no poço dela mesma,  
e porque assim estanque, estancada;  
e mais: porque assim estancada, muda  
e muda porque com nenhuma comunica,  
porque cortou-se a sintaxe desse rio,  
o fio de água por que ele discorria.  
O curso de um rio, seu discurso-rio,  
chega raramente a se reatar de vez;  
um rio precisa de muito fio de água  
para refazer o fio antigo que o fez.  
Salvo a grandiloquência de uma cheia  
lhe impondo interina outra linguagem,  
um rio precisa de muita água em fios  
para que todos os poços se enfrasem:  
se reatando, de um para outro poço,  
em frases curtas, então frase e frase,  
até a sentença-rio do discurso único  
em que se tem voz a seca ele combate.*

*“Rios sem discurso”*

João Cabral de Melo Neto

## RESUMO

A presente dissertação tem como objeto de investigação a interação ocorrida entre os atendentes e os usuários da biblioteca de uma escola da rede municipal de ensino da cidade de Pelotas/RS. Concebe-se a biblioteca como um ambiente interacional, em que as relações dos atendentes com os usuários vão muito além do alcance dos livros solicitados, já que os atendentes e os usuários interagem por meio da linguagem, em vista de diferentes finalidades. Nesse sentido, este trabalho privilegia o caráter social e contextual da linguagem e tem por objetivo geral analisar a interação entre os atendentes e os usuários da biblioteca. Em acréscimo, adotam-se dois objetivos específicos: caracterizar o perfil dos atendentes da biblioteca e identificar modos de uso da linguagem pelos atendentes quando da interação com os usuários da biblioteca. A fundamentação teórica da pesquisa centra-se em abordagens acerca das linguagens contextualmente situadas, bem como em pressupostos da Sociolinguística Interacional e, a essas duas vertentes de estudos, integram-se conceitos advindos da Ciência da Biblioteconomia. Quanto aos aspectos metodológicos, essa pesquisa apresenta caráter qualitativo e configura-se como um estudo de caso. São sujeitos de investigação os seis profissionais que por ora atuam como atendentes dos usuários da biblioteca do Colégio Municipal Pelotense, a maior escola municipal da América Latina e também a única biblioteca escolar da rede pública do município de Pelotas/RS a contar com um bacharel em Biblioteconomia em seu quadro de pessoal. Para a coleta de dados, três instrumentos de pesquisa serviram de suporte: notas de campo, questionários e gravações das falas dos atendentes e dos usuários. A análise dos dados é feita de maneira interpretativa, de acordo com a abordagem metodológica assumida, visando identificar: a) fatores que possibilitam caracterizar o perfil dos atendentes, tanto em relação a aspectos como escolaridade, carga-horária e formação profissional quanto em relação a predicados que venham a reafirmar as identidades dos sujeitos enquanto atendentes de biblioteca e, b) elementos linguísticos, os quais indicam o compartilhamento de pistas contextuais, as marcas de pertencimento e o uso de linguagem especializada. Esses elementos, por sua vez, permitem identificar modos de uso da linguagem pelos atendentes quando da interação com os usuários da biblioteca. Através dos resultados obtidos, constata-se que, interagindo com os usuários, os atendentes demonstram flexibilidade e capacidades de memorização e de tomada de decisões, bem como compartilham das pistas contextuais fornecidas pelos usuários, ao mesmo tempo que lançam mão da linguagem própria do ambiente de biblioteca. No entanto, lacunas nas identidades desses atendentes apontam para a necessidade de modos mais críticos e significativos em interações na biblioteca escolar, fazendo com que as buscas dos usuários viessem a ter seu valor ampliado. Nessa perspectiva, pretende-se, futuramente, oferecer suporte teórico e/ou prático para o desenvolvimento de estudos similares sobre a interação por meio da linguagem entre os atendentes e os usuários de bibliotecas.

Palavras-chave: Interação. Biblioteca. Linguagens situadas. Sociolinguística Interacional. Pistas contextuais.

## ABSTRACT

The present work takes as a research object interactions involving library clerks and the users of the library of a municipal school in Pelotas, Rio Grande do Sul. The library is conceived as an interactional environment because the relationships of library clerks with users is much more than bringing requested books, since library clerks and users interact by means of language, in view of different finalities. Due to this, the work privileges the social and contextual character of language and has as a general aim to analyze interactions between library clerks and users of the library. In addition, two specific aims are adopted: to characterize the profile of library clerks and to identify ways of using language by library clerks when interacting with users. The theoretical basis of the research are approaches about contextually situated languages, as well as in presuppositions of Interactional Sociolinguistics, all associated to concepts coming from the Librarianship studies. As for the methodological aspects, this research has a qualitative character, and it is a case study. It has as research subjects six professionals working as library clerks to help users of the library of the Colégio Municipal Pelotense, the largest Latin American municipal school and also the only school library of the local authority of Pelotas / Rio Grande do Sul to have as an employee a B.A. in Librarianship. For data collection, three research instruments served as support: field notes, questionnaires and recordings of the words of library clerks and users. Data analysis is interpretive, in accordance with the approach methodological followed, aiming at identifying: a) factors that make possible to characterize the profile of library clerks, both regarding aspects such as schooling, workload and professional training and predicates that come to reaffirm the identities of these subjects as library clerks and, b) linguistic elements which may indicate shared contextual cues, marks of pertaining and the use of specialized language. These elements allow identifying ways of use of language by library clerks when interacting with users of the library. Results show that, when interacting with users, the library clerks demonstrate flexibility and capacities of memorization and taking decision, as well as of sharing contextual cues supplied by users, using at the same time language typical of the library environment. Thus, this work points to the necessity of other school libraries of the region to have professional librarians as coordinators of library clerks, since in general interactions here analyzed were considered as beneficial to users of the library. From this perspective, the work intends to offer theoretical and practical subsidies for the development of future studies on interactions between library clerks and library users.

Keywords: Interaction. Library. Situated languages. Interactional Sociolinguistics. Contextual cues.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Planta baixa do 1º pavimento do CMP .....	19
Figura 2 - Interior da Biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart .....	20
Quadro 1 - Demonstrativo dos dados caracterizadores dos perfis dos atendentes.....	46
Quadro 2 - Síntese da classificação das questões de referência .....	48

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>2 A BIBLIOTECA ESCOLAR DO COLÉGIO MUNICIPAL PELOTENSE: CONTEXTUALIZANDO O AMBIENTE DE PESQUISA</b> .....	16
2.1 DADOS DA ESCOLA E DO SURGIMENTO DA BIBLIOTECA .....	16
2.2 FUNCIONAMENTO DA BIBLIOTECA DR. JORGE SALIS GOULART .....	17
2.3 <i>LAYOUT</i> FÍSICO DA BIBLIOTECA DR. JORGE SALIS GOULART .....	18
<b>3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	21
3.1 CONCEITOS ADVINDOS DA BIBLIOTECONOMIA .....	21
<b>3.1.1 Questões fechadas</b> .....	25
<b>3.1.2 Questões abertas</b> .....	26
3.2 A LINGUAGEM NO CONTEXTO DE BIBLIOTECA .....	27
<b>3.2.1 Das linguagens contextualmente situadas</b> .....	29
<b>3.2.2 A Sociolinguística sob a vertente Interacional</b> .....	31
<b>4 ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA</b> .....	38
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....	38
4.2 DELIMITAÇÃO DO AMBIENTE E DOS SUJEITOS DA PESQUISA .....	39
4.3 DESCRIÇÃO DOS INSTRUMENTOS E DOS PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS .....	41
4.4 CRITÉRIOS DE ANÁLISE DOS DADOS .....	43
<b>5 A INTERAÇÃO ENTRE ATENDENTES E USUÁRIOS DA BIBLIOTECA: ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	45
5.1 CARACTERIZANDO O PERFIL DOS ATENDENTES DA BIBLIOTECA....	45
5.2 IDENTIFICANDO MODOS DE USO DA LINGUAGEM PELOS ATENDENTES .....	48
<b>5.2.1 Análise dos eventos com questões fechadas do tipo <i>autor/título</i></b> .....	49
<b>5.2.2 Análise dos eventos com questões fechadas do tipo <i>forma do documento</i> (ou <i>tipo do material</i>)</b> .....	53
<b>5.2.3 Análise dos eventos com questões fechadas do tipo <i>administrativo</i></b> .....	56

<b>5.2.4 Análise dos eventos com questões abertas</b> .....	59
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	69
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	71
<b>APÊNDICES</b> .....	74
APÊNDICE A – Termo de consentimento livre e esclarecido .....	75
APÊNDICE B – Instrumento de coleta de dados .....	76
APÊNDICE C – Sinopse dos eventos .....	77
<b>ANEXO</b> .....	83
ANEXO A – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa .....	84

## 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, a presente dissertação de mestrado 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 neste ambiente específico da escola, bem como concepções relativas à linguagem. Compreendemos que os atendentes de biblioteca não só atuam com a função de simplesmente “alcançar livros” para os usuários<sup>1</sup>, mas também para interagir com estes usuários por meio de diferentes linguagens, a partir de necessidades específicas, para incentivar outras leituras, nem sempre coincidentes com as buscas 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.

É nesse sentido que o presente trabalho adota como objeto de investigação a interação presencial ocorrida entre os atendentes e os usuários da biblioteca de uma escola da rede municipal de ensino da cidade de Pelotas/RS.

Sob essa perspectiva, trabalhamos com o caráter social e contextual da linguagem, a qual é interpretada nesta pesquisa com um fenômeno social interativo e 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 diferentes propósitos (KOCH, 2006).

Dessa forma, buscamos entender como se dá a interação, por meio das linguagens em uso, em um ambiente de biblioteca, mais precisamente em uma biblioteca escolar, considerada, por excelência, como a primeira biblioteca a que os alunos têm acesso e também a que lhes motiva ao uso das demais (públicas, universitárias etc) (KIESER; FACHIN, 2000). 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 da linguagem é o setor de atendimento ao

---

<sup>1</sup> Para o termo *usuário*, consideramos “qualquer pessoa que utiliza os serviços da biblioteca” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 373).

usuário, denominado neste trabalho de Serviço de Referência, conforme literatura da área de Biblioteconomia.

É no setor de atendimento ao usuário que prevalecem as relações pessoais, característica que faz esse serviço ser considerado o mais humano dos serviços de biblioteca (GROGAN, 2001). Portanto, para fins de pesquisa e visando o caráter social e contextual da linguagem, elegemos como foco de investigação as interações ocorridas entre os atendentes e os usuários da Biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart, do Colégio Municipal Pelotense - a maior escola municipal da América Latina (AMARAL, 2002) e também a única biblioteca escolar da rede pública do município de Pelotas/RS a contar com um bacharel em Biblioteconomia em seu quadro de pessoal (FONTOURA PRIETSCH, 2006). Nesse sentido, o **objetivo geral** dessa pesquisa é analisar a interação entre os atendentes e os usuários da biblioteca.

Tratamos por interação toda atividade cooperativa entre duas ou mais pessoas, onde essa cooperação é delimitada 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; GOFFMAN, 2002 [1979]). Essa concepção vem comprovar nossa visão de biblioteca como um ambiente interacional, uma vez que, para que ocorra o atendimento ao usuário são necessárias duas ou mais pessoas (atendente e usuário), as quais 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 eventos interacionais (conforme dispomos na seção 5), assumem configurações também específicas, estabelecendo modos relativamente regulares de ação.

Para cumprirmos, efetivamente, com nosso objetivo geral - analisar a interação, fez-se necessário conhecermos quem é esse atendente que interage com os usuários da biblioteca, seja para lhes responder uma consulta bibliográfica, ou para, de sorriso nos lábios, lhes dizer um “oi, meus sobrinhos”, em resposta a um “oi, tio”<sup>2</sup>. Portanto, traçamos como nosso **primeiro objetivo específico** caracterizar o perfil dos atendentes da biblioteca, os quais, em número de seis, constituem-se como os sujeitos da presente

---

<sup>2</sup> Exemplo de dado coletado, conforme Apêndice C - Sinopse dos eventos.

pesquisa. Em continuidade com nosso propósito maior, fez-se necessário, também, entendermos se e de que forma estes atendentes, por meio da linguagem em interação, tornam significativos os pedidos dos usuários, bem como, se essa linguagem os possibilita a 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 e em interação” É por essa razão que tomamos como nosso **segundo objetivo específico** identificar modos de uso da linguagem pelos atendentes quando da interação com os usuários da biblioteca.

Para atendermos aos objetivos anteriormente propostos, nossa metodologia de pesquisa insere-se na linha qualitativa, sendo mais precisamente caracterizada como um estudo de caso (BOGDAN; BIKLEN, 1994).

O estudo da linguagem enquanto fenômeno social interativo e dependente de seu contexto de produção é preocupação de diversas perspectivas teóricas de cunho linguístico. Em consonância com nossos objetivos e com a postura metodológica aqui assumida, a leitura de nossos dados é feita de maneira interpretativa, à luz das linguagens contextualmente situadas (GEE, 2001; SIGNORINI, 2008), bem como de pressupostos da Sociolinguística Interacional (GOFFMAN, 2002 [1979]; GUMPERZ, 2002 [1982]); RIBEIRO; GARCEZ, 2002). Ainda, promovemos o engajamento de tais correntes linguísticas com elementos procedentes da Biblioteconomia (CALDEIRA, 2003; GROGAN, 2001; SILVA; ARAÚJO, 2003), os quais também nos auxiliam na análise dos dados.

A Biblioteconomia há muito se faz valer da Linguística, no que concerne à construção de vocabulários terminológicos que visem à representação temática de documentos.

É nesta ocasião que são estimulados estudos e experiências sobre a construção de linguagens artificiais que pudessem representar o universo conceitual de campos específicos do conhecimento. Essas linguagens [...] passam a ser objeto de estudo não só de bibliotecários, como de linguistas e outros profissionais preocupados com a representação de conteúdos informativos para fins de recuperação e disseminação da informação [...]. Assim, a construção desses [vocabulários terminológicos] vem a representar tarefa interdisciplinar extremamente onerosa (DODEBEI, 2002, p. 12).

Este é um exemplo de estudos que aproxima Biblioteconomia e Linguística, com ênfase em vocabulários terminológicos enquanto instrumentos de representação de

assuntos. Nesta mesma direção, podemos citar tanto a obra de Lucas (2000), a qual aborda a relação lógico-semântica dos termos de um vocabulário terminológico, quanto as contribuições de Lancaster (2004), renomado estudioso da área de análise conceitual em Biblioteconomia.

Como se vê, existem na literatura estudos revelando o engajamento entre as duas áreas quando o assunto é a construção de vocabulários terminológicos. No entanto, trabalho como o que se apresenta nessa dissertação, cuja proposta de engajamento entre Linguística e Biblioteconomia se dá através do estudo da linguagem presente na interação em um contexto de biblioteca, é, até onde pudemos constatar, inexistente.

Na presente pesquisa de mestrado, os resultados dessa parceria entre as duas áreas nos mostram que, quando em interação com os usuários da biblioteca, os atendentes demonstram agir com flexibilidade e comprometimento (CALDEIRA, 2003; SILVA; ARAÚJO, 2003), bem como se fazem valer de uma linguagem especializada (DODEBEI, 2002) e ainda, tendem a compartilhar as pistas de contextualização (GUMPERZ, 2002 [1982]) transmitidas pelos usuários.

A fim de melhor estruturarmos as discussões presentes nessa pesquisa, a próxima seção - A biblioteca escolar do Colégio Municipal Pelotense: contextualizando o ambiente de pesquisa, como o próprio título sugere, vem para situar o leitor acerca da situação da instituição analisada, assim, descrevemos a realidade da Biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart, com dados históricos, normas internas e ilustrações. Adiante, na seção 3 - Fundamentação teórica, aprofundamos as discussões em torno dos três eixos teóricos que embasam nossas análises: Biblioteconomia, linguagens contextualmente situadas e Sociolinguística Interacional, com seus respectivos estudiosos. Avançando para a seção 4 - Aspectos metodológicos da pesquisa, abordamos a caracterização da pesquisa, seus sujeitos e ambiente de coleta de dados, instrumentos e procedimentos para coleta, bem como categorias de análise desses dados. Passando para a seção seguinte deste trabalho, seção 5 - A interação entre atendentes e usuários da biblioteca: análise e discussão dos resultados, apresentamos a interpretação dos dados coletados, com vistas a responder nossos objetivos propostos. Por fim, na seção 6 - Considerações finais, retomamos, de maneira concisa, as discussões surgidas ao longo deste trabalho, apresentamos lacunas valorizadas no contexto de biblioteca, bem como apresentamos sugestões para pesquisas futuras.

## **2 A BIBLIOTECA ESCOLAR DO COLÉGIO MUNICIPAL PELOTENSE: CONTEXTUALIZANDO O AMBIENTE DE PESQUISA<sup>3</sup>.**

A presente seção propõe-se a descrever o ambiente de pesquisa. De início, trazemos um brevíssimo histórico do surgimento do Colégio Municipal Pelotense, doravante CMP, bem como de sua biblioteca. A seguir, apresentamos informações como tipologia do acervo da biblioteca, normas, horários de atendimento, serviços oferecidos, quadro de pessoal; a obtenção de tais informações nos foi permitida através de visitas realizadas ao local em etapa anterior à efetiva coleta de dados, como forma de reconhecimento do ambiente. Encerramos a seção, ilustrando, através de imagens, o layout físico da Biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart.

### **2. 1 DADOS DA ESCOLA E DO SURGIMENTO DA BIBLIOTECA**

O Colégio Municipal Pelotense foi fundado em 1902 e está localizado na Rua Marcílio Dias, 1597, esquina com a Avenida Bento Gonçalves e com a Rua Gal. Argolo, na região central da cidade de Pelotas/RS. Conhecido como uma das maiores escolas públicas - e a maior de âmbito municipal (AMARAL, 2002) - da América Latina, o CMP compreende uma área total de 17.500m<sup>2</sup> e atende, aproximadamente, 3.400 alunos, entre as seguintes modalidades de ensino: Educação Infantil (Pré A e Pré B), Ensino Fundamental, Ensino Médio, Curso Normal (Magistério), Programa de Educação de Jovens e Adultos (PEJA) e Pós Médio com Ênfase em Educação Infantil. (FONTOURA PRIETSCH, 2006). Além do número expressivo de alunos, a instituição conta ainda com um quadro de servidores composto por mais de 223 professores e 93 funcionários.

O educandário possui 50 salas de aula, diversos laboratórios por área de ensino, duas bibliotecas (a Bibliogato, destinada aos alunos das séries iniciais e Educação Infantil e a Biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart, considerada nesta dissertação como o nosso ambiente de investigação, e destina-se aos alunos das séries finais do Ensino

---

<sup>3</sup> Optamos por abrir uma seção apenas para contextualizar a Biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart, não juntando-a com a seção 5 - Análise e discussão dos resultados, porque as informações aqui trazidas não se caracterizam como dados de pesquisa, ou, mais precisamente, não se configuram como dados que se propõem a responder nossos objetivos e sim, aparecem para que o leitor possa tomar conhecimento acerca do funcionamento do nosso ambiente de pesquisa e situá-lo no tempo e no espaço.

Fundamental em diante), dois auditórios, consultório dentário, ginásio coberto, quadra poliesportiva, dois laboratórios de informática, entre outros espaços e setores didáticos.

Indubitavelmente, o CMP é uma instituição cuja identidade peculiar o faz ser merecedor de destaque tanto pela qualidade do ensino prestado, quanto por suas manifestações esportivas e artísticas, das quais participa na cidade e fora dela (AMARAL, 2002; FONTOURA PRIETSCH, 2006).

Em 1927, o então diretor do CMP Cel. Juvêncio Maximiliano de Lemos fundou a biblioteca do educandário, denominada Biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart, em referência ao seu patrono, o Sr. Jorge Salis Goulart - filósofo, sociólogo, jurista e renomado professor da escola (AMARAL, 2002).

## 2. 2 FUNCIONAMENTO DA BIBLIOTECA DR. JORGE SALIS GOULART

Atualmente, a biblioteca possui, em média, 20.000 itens em seu acervo, entre livros didáticos, obras literárias, periódicos, enciclopédias, dicionários e DVD's. Queremos atentar para o fato da biblioteca não dispor em suas estantes os livros didáticos comumente chamados de *livro do professor*, exceto quando este *livro do professor* não representa a edição do livro didático utilizado atualmente em sala de aula.

Seu acervo é aberto aos usuários, ou seja, eles têm livre acesso às estantes, desde que sem mochilas, pastas ou similares.

Diariamente, cerca de 400 usuários frequentam o local<sup>4</sup>, seja para usar os computadores, estudar, ler os jornais ou retirar, devolver ou renovar materiais.

São usuários da biblioteca os alunos<sup>5</sup>, professores e funcionários do colégio. Entretanto, a um indivíduo sem vínculo com a escola é permitido consultar as obras apenas no interior da biblioteca, sem posterior retirada de material, o que caracteriza a consulta como local.

Para que o empréstimo de obras seja permitido, é necessário que o aluno, professor ou funcionário efetue um cadastro, obrigatoriamente com foto, o que o torna sócio da biblioteca e lhe dá o direito de permanecer por até sete dias com o material, renovando-o sempre que não houver reserva.

---

<sup>4</sup> Estimativa levantada pela bibliotecária responsável pelo setor, no 1º semestre de 2011.

<sup>5</sup> Ainda que os alunos da Educação Infantil até a 4ª série/5º ano do Ensino Fundamental tenham a seu dispor a Biblioteca Bibliogato, a eles não é vedada a utilização e/ou permanência na Biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart

Àqueles usuários que, mesmo tendo vínculo com a escola, não efetuarem o cadastro, é solicitado algum outro documento com foto, e a obra é emprestada somente para aquele turno corrente, não sendo possível o empréstimo domiciliar.

O quadro de pessoal da biblioteca é formado por seis atendentes e um profissional bibliotecário. Conforme será apresentado na seção 4.2, são esses seis atendentes os sujeitos da presente pesquisa; um detalhamento de seu perfil será apresentado na seção 5.1.

A biblioteca não funciona apenas nos horários de aula: ela abre às 7h30 e só fecha as portas às 22h30; de segunda à sexta-feira, e em sábados letivos, previamente determinados no calendário pedagógico da escola.

Para o processamento técnico das obras, a biblioteca ainda não conta com um *software* próprio. O gerenciamento do acervo é feito no aplicativo *Word*, da Microsoft®, em uma tabela confeccionada pela bibliotecária, sendo o acesso a essa tabela exclusivo à bibliotecária e aos demais funcionários do setor. Nesta tabela, são inseridos os seguintes itens de cada obra: números de registro, autor, título, imprensa (dados da publicação, a saber: local, editora e data) e número de classificação. Chamamos a atenção para o fato dos usuários não terem acesso à tabela de gerenciamento do acervo e para o fato de não constar nessa tabela um campo para a inserção de descritores que representem o assunto da obra, atividade denominada na Biblioteconomia de indexação.

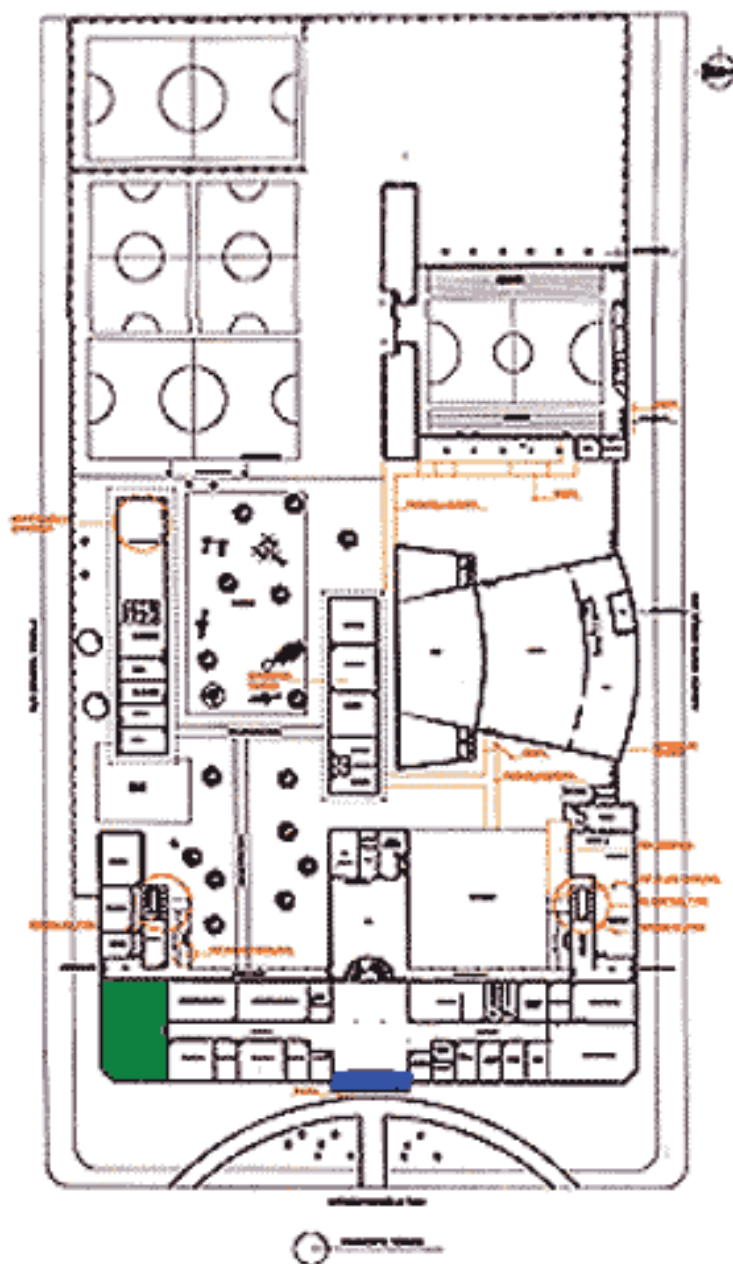
Quanto às instalações físicas, a biblioteca conta com um espaço destinado ao processamento técnico, onde atua a bibliotecária e coordenadora do setor; um salão com mesas dispostas para leitura e, em frente às estantes, o balcão de atendimento, onde atuam os seis funcionários sujeitos da presente pesquisa, cada qual no seu devido turno de trabalho, e onde, de fato, ocorrem as interações entre os atendentes e os usuários - interações estas que representam o foco de nossa investigação.

## 2. 3 LAYOUT FÍSICO DA BIBLIOTECA DR. JORGE SALIS GOULART

Apresentamos ao leitor algumas ilustrações que podem melhor representar o ambiente físico da biblioteca.

Como primeira ilustração, temos a figura da planta baixa do 1º pavimento do CMP, onde a área destacada na cor verde representa o espaço da Biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart, e a área demarcada na cor azul retrata o acesso principal ao prédio.

Figura 1 - Planta baixa do 1º pavimento do CMP

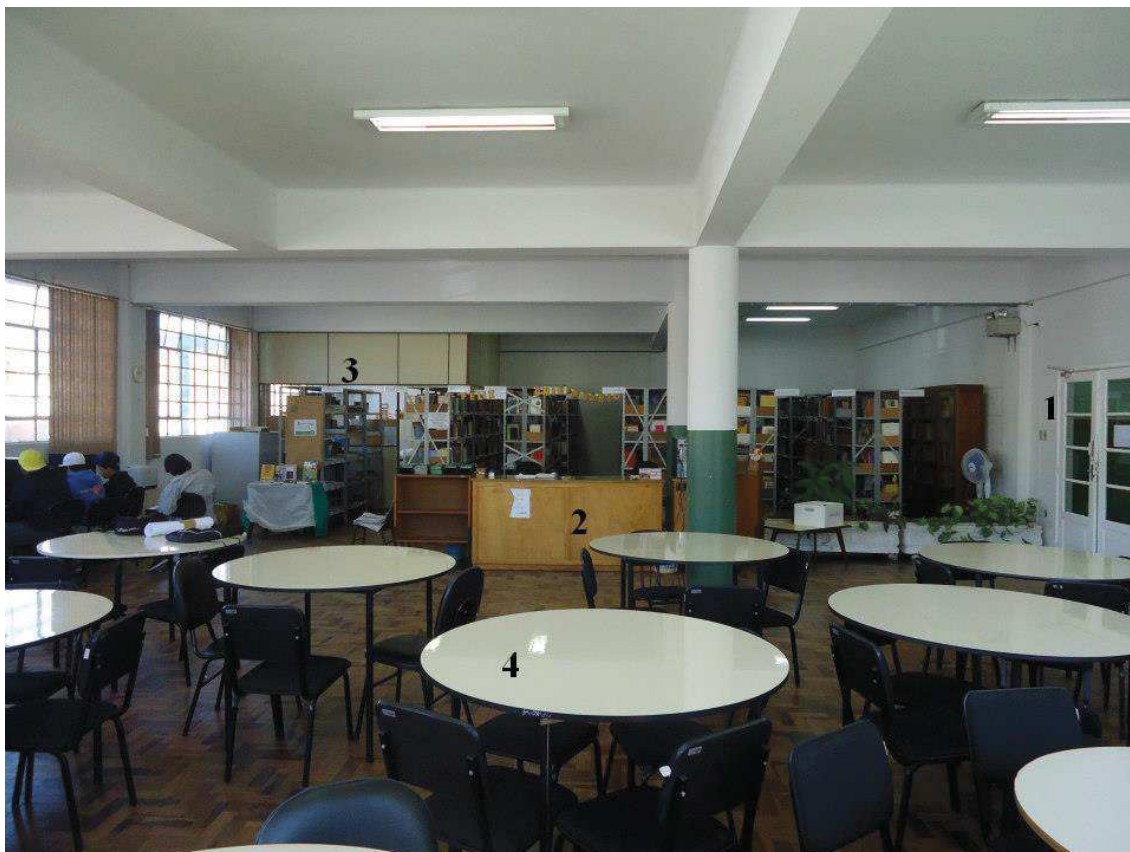


Fonte: <<http://www.colegiopelotense.com.br/planta.html>>

Conforme nos mostra a figura, podemos constatar a boa acessibilidade da biblioteca em relação à entrada principal da escola.

A seguir, uma imagem do interior da Biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart:

Figura 2 - Interior da Biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart



Fonte: Acervo pessoal da pesquisadora.

Na figura acima, os números 1, 2, 3 e 4 indicam, respectivamente, a porta de entrada da biblioteca, o balcão de atendimento, o setor de processamento técnico e as mesas disponíveis às consultas dos usuários. Assim, observamos que os usuários que adentram na biblioteca têm, de imediato, acesso ao balcão de atendimento, não ficando à mercê de ajuda. Os atendentes, a partir do balcão, têm vistas às mesas de consultas e a todo trânsito de usuários na biblioteca. E a bibliotecária, mesmo atuando no setor de processamento técnico, fica disponível aos atendentes e também aos usuários.

Após termos realizado essa contextualização ao leitor, passemos à seção 3 - Fundamentação Teórica, onde apresentamos as perspectivas de estudos e os autores que nos subsidiam na presente dissertação.

### 3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Apresentamos nessa seção os pressupostos teóricos que servem de embasamento para nossa pesquisa. Inicialmente, fazemos algumas considerações acerca da Ciência da Biblioteconomia, a qual nos empresta diversos conceitos utilizados para a análise dos dados. Logo após, trazemos abordagens acerca das linguagens contextualmente situadas. E, finalizando a seção, apresentamos aspectos da Sociolinguística Interacional, teoria que nos oferece subsídios sobre a visão interacionista da linguagem.

#### 3.1 CONCEITOS ADVINDOS DA BIBLIOTECONOMIA

Conforme explicitado na seção 2 deste trabalho, nossa investigação deu-se em torno dos seis profissionais que atuam no atendimento ao usuário da biblioteca do CMP, portanto, para efeitos dos objetivos propostos, excluímos dessa investigação a bibliotecária coordenadora do setor.

Dessa forma, faz-se necessária a distinção entre os termos *bibliotecário* e *atendente de biblioteca*.

O termo bibliotecário, de acordo com Cunha e Cavalcanti (2008, p. 53) “é privativo dos bacharéis em Biblioteconomia, nos termos da Lei nº 4084, de 30 de junho 1962”. Os autores explicam que, para o bacharel em Biblioteconomia exercer legalmente sua profissão, é necessário que ele esteja registrado no Conselho de Biblioteconomia da região onde trabalha.

O bibliotecário é o profissional habilitado a realizar, entre outras, atividades próprias do processamento técnico dos documentos, como a catalogação, a classificação e a indexação dos materiais existentes na biblioteca e/ou centro de documentação onde atua, sempre se fazendo valer de ferramentas próprias de sua profissão, como códigos de catalogação, índices de classificação de assuntos, ou ainda tabelas com notação de autor.

Já o atendente de biblioteca, ou - para usar a designação do Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) -, o auxiliar de biblioteca é aquele “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).

Este profissional tem suas atividades regulamentadas pela Resolução nº. 75, de 28 de abril de 1973 e sua formação ocorre em cursos de capacitação e treinamento dados, preferencialmente, pelas associações de profissionais bibliotecários. É nestes cursos que os atendentes de biblioteca têm a oportunidade de se familiarizarem com o vocabulário próprio da Ciência da Biblioteconomia e do contexto de biblioteca.

Nesta dissertação, a esse vocabulário próprio daremos o nome de linguagem especializada (DODEBEI, 2002), em oposição ao termo linguagem natural (DODEBEI, 2002), que, neste trabalho, designa a linguagem do cotidiano do público da biblioteca.

Devidamente capacitado, o atendente de biblioteca, conforme Silva e Araújo (2003), é o profissional capaz de executar com desenvoltura as principais tarefas auxiliares de uma biblioteca, como preparar os documentos para circulação (carimbar, etiquetar, colocar bolso), examinar a integridade física dos materiais, realizar leitura das estantes, executar tarefas operacionais e, é claro, prestar o atendimento ao público, atividade esta que será tratada como foco de nossa pesquisa, já que é durante o atendimento que ocorre, efetivamente, o contato direto, ou seja, as interações entre os atendentes e o público da biblioteca.

Aqui, cabe uma observação acerca da expressão *público da biblioteca*. Em revisão à literatura da área, vimos que os autores divergem sobre seu significado, tratando este público por cliente, consulente, leitor. A partir de agora, ao nos referirmos a este público, passaremos a utilizar o termo *usuário*, o qual é definido por Cunha e Cavalcanti (2008, p. 373) como “qualquer pessoa que utiliza os serviços da biblioteca no próprio local ou por meio da retirada de documentos por empréstimo, ou pela solicitação, entre outros serviços, de buscas bibliográficas e pesquisas sobre temas especializados”.

Caldeira (2003) e Silva e Araújo (2003) apresentam características que mostram o papel e a ação de profissionais que atuam como atendentes de biblioteca. As autoras alternam a denominação dessas características, usando termos como *premissas* e *aptidões*. Preferimos chamar tais características de *predicados*, os quais nos auxiliam a caracterizar o perfil dos atendentes da biblioteca, conforme nosso primeiro objetivo específico. Assim, compilamos alguns desses predicados trazidos por Caldeira (2003) e Silva e Araújo (2003): demonstrar interesse em ajudar o usuário; olhar e sorrir amistosamente; cultivar o senso de humor; explicar e prestar informações possíveis; ouvir e (quando possível) acatar sugestões; convidá-lo a participar dos programas da biblioteca; agir conforme as circunstâncias (ser flexível); procurar entender o usuário

naquilo que ele precisa; selecionar material apropriado à experiência desse usuário; identificar assuntos; evitar que uma resposta negativa seja dada de forma definitiva; possuir capacidade de memorização e de tomada de decisões com o usuário.

A atividade de atendimento ao usuário da biblioteca é também tratada na literatura da área como auxílio, orientação, assistência ou assessoramento ao usuário; contudo, no presente trabalho, preferimos chamá-la de Serviço de Referência – termo cunhado em 1888, por Melvil Dewey, estudioso de grande importância para a área de Biblioteconomia (GROGAN, 2001).

No Brasil, o termo *referência* foi adotado para designar a prestação de serviço de informação e assistência aos usuários. A expressão *serviço de referência* é traduzida do inglês *reference work* e tem como raiz o verbo *referir*, do latim *referre*, que significa *indicar, informar* (SILVA; BEUTTENMÜLLER, 2005).

O Serviço de Referência, doravante S.R., contempla operar o sistema de empréstimo, devolução, renovação e reserva, bem como informar o usuário sobre os serviços disponíveis na biblioteca e sobre normas de uso desses serviços. Percebe-se, assim, que o profissional responsável pelo S.R. atua diretamente com o usuário da biblioteca; diferentemente do que ocorre com o profissional responsável pelo processamento técnico, ou seja, o bibliotecário, o qual, comumente, não tem esse contato direto com o usuário. Por essa razão, é que excluimos de nossa investigação o bibliotecário responsável pela biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart de nossos sujeitos da pesquisa.

As funções realizadas no setor de processamento técnico (catalogação, classificação, indexação), mesmo que indiretamente, também se prestam a servir o usuário, pois quanto mais bem processada for uma obra, mais fácil será sua recuperação no sistema de busca operado pelo atendente no S.R. Dessa forma, o processamento técnico é considerado na Biblioteconomia como uma “atividade meio”, assim como o S.R. é tido como a “atividade fim” da profissão.

O que confere ao Serviço de Referência esse status ímpar em comparação, por exemplo, com a catalogação, o desenvolvimento de coleções ou a administração da biblioteca, é sua característica de envolver uma **relação pessoal face a face**, que o torna o mais humano dos serviços da biblioteca (GROGAN, 2001, p. 34, grifo nosso).

Por envolver-se diretamente com o usuário, o atendente do S.R. é considerado por Caldeira (2003, p. 16) como o anfitrião da instituição, pois é ele “quem recebe,

quem convida, quem mantém relações com o público. É ele que espelha a instituição a que serve”.

São essas considerações de Grogan (2001) e de Caldeira (2003) que nos permitem constatar que, de fato, é com o atendente do S.R. que o usuário de uma biblioteca interage diretamente. Por essa razão, justifica-se o estudo das interações ocorridas entre os atendentes e os usuários no balcão de atendimento da Biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart.

Abrimos aqui um parêntese nessas considerações para chamar a atenção do leitor para a ideia de que, embora trabalhos realizados até a década de 1980<sup>6</sup> prescreviam que a sala ou setor de referência de uma biblioteca deveria localizar-se à parte do balcão de atendimento (onde aquela seria destinada apenas a atender usuários que realizavam buscas por assunto, e, este último, se prestaria às atividades de empréstimo, devolução, renovação e reserva de materiais), compactuamos da concepção defendida por Grogan (2001), a qual nos mostra que

Muitas bibliotecas não possuem um departamento de referência separado ou mesmo uma seção ou área de referência. Apesar disso, ali se proporciona inegavelmente um serviço de referência; na realidade, em muitas bibliotecas isso constitui a principal justificativa de sua existência. [...] Constitui-se, portanto, em sério equívoco supor que o serviço de referência esteja confinado aos departamentos de referência (GROGAN, 2001, p. 31).

Julgamos necessário, ainda, esclarecer que o S.R. não está relacionado apenas com as chamadas obras de referência. Uma obra de referência, segundo Cunha e Cavalcanti (2008), é aquela que não se propõe a ser lida do início ao fim, de forma contínua; ela é normalmente composta de verbetes e se destina a uma leitura mais pontual. Silva e Araújo (2003, p. 38) nos dão os seguintes exemplos de obras de referência: “dicionários, enciclopédias, guias, almanaques, glossários” e complementam sua definição: “são aquelas obras que não costumam ser emprestadas, mas consultadas apenas no recinto da biblioteca”. Apesar da proximidade nominal com as obras de referência, o S.R. objetiva auxiliar o usuário com todo tipo de material do acervo da biblioteca - seja em uma obra de referência, seja em livros, periódicos, DVD's, entre outros.

---

<sup>6</sup> Como exemplo, citamos as obras “Serviço de referência e assistência aos leitores”, de Martins e Ribeiro (1972) e “Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas”, de Hutchins (1973).

Por nosso ambiente de pesquisa ser uma biblioteca de escola, é importante sublinhar algumas características específicas dessa tipologia de biblioteca, frente às bibliotecas públicas, universitárias, comunitárias, ou especializadas.

A finalidade da biblioteca escolar é a de fornecer infraestrutura bibliográfica e audiovisual necessária para atender professores e alunos dos ensinos fundamental e médio. Ela deve estar intimamente relacionada com a escola, para funcionar como verdadeiro complemento das atividades realizadas em classe. (FONSECA, 2007, p. 53).

Ao nos referirmos a hábito de leitura, não restringimos a noção de leitura apenas como a decodificação de sinais gráficos, ou, especificamente, à leitura literária, mas sim, nos referimos a práticas de leituras diversas, incluindo, até mesmo, a instrução dos usuários quanto ao manuseio dos materiais disponíveis na biblioteca escolar.

Comumente, ao dirigir-se ao balcão de atendimento da biblioteca, o usuário lança ao atendente o seu problema, a sua dúvida, o que se chama em Biblioteconomia de questão de referência.

Grogan (2001) denomina essas questões como “questões de referência”, as quais, segundo o autor, dependendo da profundidade do assunto abordado, do grau de dificuldade enfrentado pelo atendente ou com o tempo tomado para sua solução, são classificadas em questões fechadas ou questões abertas.

As questões fechadas subdividem-se em: consultas de caráter administrativo, consultas sobre autor/título e consultas de localização de fatos. As abertas, por sua vez, subdividem-se em: consultas de localização de material, consultas de pesquisa, consultas residuais, consultas mutáveis e consultas com questões irrespondíveis (GROGAN, 2001).

Para fins funcionais, especificamente para análise dos dados nas seções que seguem, adaptamos a classificação proposta por Grogan (2001). Com as adaptações por nós propostas, as questões de referência ficam assim categorizadas:

### **3.1.1 Questões fechadas**

As questões fechadas são aquelas que apresentam respostas finitas, exatas, pontuais. Elas se subdividem, ainda, em três tipos: questões por autor/título, questões

por forma do documento ou tipo de material e questões de caráter administrativo. A seguir, discorreremos sobre cada uma delas.

As questões por autor/título: ocorrem quando o usuário está em busca de uma determinada obra e traz para o atendente o nome (s) do autor (es) ou da obra (s) específico(s) a ser pesquisado. Grogan (2001, p. 37) nos traz os seguintes exemplos: “estou tentando localizar uma obra de Richard Burton”, “você tem a Declaração Universal dos Direitos do Homem?”. Percebe-se que nos dois casos o usuário conhece algo sobre a obra desejada, por essa razão, consultas dessa natureza são também chamadas de questões por itens conhecidos. Já durante as questões por forma do documento ou tipo de material, o usuário faz seu pedido baseando-se no suporte físico da obra. Aqui, o usuário tem interesse, por exemplo, em um DVD, um dicionário, um jornal. E, encerrando a subdivisão das questões fechadas, as questões de caráter administrativo são aquelas de ordem rotineira, as quais não exigem do atendente conhecimento bibliográfico específico, mas conhecimentos das normas e da política de uso da biblioteca. Essas são apresentadas, frequentemente, por usuários que necessitam de ajuda para questões como “a que horas fecha a biblioteca?” ou “quantos livros eu posso retirar por vez?” (GROGAN, 2001, p 36).

Podemos perceber que os três tipos de questões fechadas apresentam uma mesma característica comum:

A maioria esmagadora dessas questões [fechadas] demanda somente um auxílio limitado, não necessariamente porque sejam fáceis, mas por causa de sua natureza essencialmente autolimitante [...]. Em primeiro lugar, para cada uma delas existe uma resposta específica, exata e finita; em segundo lugar, assim que a informação for encontrada a busca estará evidentemente encerrada (GROGAN, 2001, p. 36).

### **3.1.2 Questões abertas**

Enquadram-se aqui as questões que não têm apenas uma resposta; caracterizam-se por, normalmente, exigir uma assistência mais prolongada por parte do atendente, no sentido de interpretar o pedido do usuário. Para exemplificar, trazemos dois exemplos citados por Grogan (2001, p. 40): “você tem algo sobre vestes eclesiásticas?”, “estou procurando desenhos para fazer um jardim em forma de labirinto”

As questões fechadas são, evidentemente, de natureza diferente das abertas, uma vez que “nunca se chega a um ponto em que seja possível afirmar que a busca foi

completada, pois sempre resta a possibilidade de pesquisas adicionais descobrirem novas informações” (GROGAN, 2001, p. 40).

Em alguns casos são formuladas questões que são um pouco menos abertas, como em “será que me conseguiria a revista que mostrou a meu amigo na semana passada?” (GROGAN, 2001, p. 43), na medida em que o usuário já tem a representação da obra desejada (uma revista que seu amigo viu outro dia), mas compete ao atendente aplicar-lhe uma sondagem para lhe atender de forma satisfatória.

Essa categorização das questões entre abertas (com suas subclassificações) e fechadas não pretende dar conta de todos os formatos de interação ocorridos na biblioteca. Porém, por terem sido mais recorrentes durante a coleta de dados desta pesquisa, optamos por utilizar tal categorização para agrupar os eventos de interação advindos dos dados coletados, conforme será mostrado na seção 5 desta dissertação.

Para melhor interpretarmos tais dados, buscamos embasamento teórico acerca da linguagem na interação, em uso efetivo no contexto da biblioteca, que, nesta pesquisa, está centrada na relação atendente e usuário.

### 3.2 A LINGUAGEM NO CONTEXTO DE BIBLIOTECA

Inicialmente, enfocamos o termo *linguagem*, o qual nos dá suporte para abordar, adiante, os usos de linguagens na biblioteca e, de modo mais específico, as linguagens 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 eles optam por linguagens específicas desse ambiente da biblioteca, passando, assim, a ativar suas identidades deste 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, os quais 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), a qual defende a linguagem enquanto 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 vista como forma de descrever e explicar a (inter)ação humana. Assim, ainda de acordo com Koch (2006, p. 10), a linguagem tem 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.

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 envolve o cenário da biblioteca, os participantes desse cenário (atendentes e usuários) e os eventos interacionais ocorridos entre esses participantes naquele cenário. Dessa forma, consideramos que os usos das linguagens 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 - perspectiva teórica na qual também ancoramos nossas análises e da qual tratamos a seguir.

### 3.2.1 Das linguagens contextualmente situadas

Em coerência com a noção de *contexto*, anteriormente definida, os usos da linguagem são produções sócio-históricas construídas e modificadas em contextos específicos (VÓVIO; SOUZA, 2005) e que as linguagens situadas são dependentes dos contextos de uso e das práticas específicas de interação. (SIGNORINI, 2008).

Entendemos por interação social toda atividade cooperativa entre dois ou mais participantes, onde a cooperação é contextualmente situada pelos participantes e dependente de seus fatores sócio-históricos e culturais (LIMA, 2008).

Ao compreendermos a linguagem como fator intrínseco à interação, estamos concebendo-a-a como prática situada, ou ainda, que seus usos são delimitados pelas configurações contextuais, fato que explica a expressão *linguagens contextualmente situadas*.

Nesse sentido, Signorini (2008, p. 121) enfoca que a linguagem “está presente nas ações sociointeracionais do cotidiano, na medida em que os interactantes<sup>7</sup> assumem a responsabilidade de sinalizar como devem ser interpretadas as formas que produzem e também como estão interpretando/avaliando as produzidas por outrem”.

Assim, reforçamos a ideia de que as linguagens situadas dependem tanto da situação contextual em que se encontram os participantes de um dado evento interacional quanto da própria história de vida desses 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”.

Considerando a biblioteca como um contexto interacional, nos propomos a analisar como se dá a interação entre os atendentes e os usuários da biblioteca estudada; para tanto, foi necessário que caracterizássemos o perfil daqueles atendentes, procurando entender de que forma eles atribuem significados às questões de referência (GROGAN, 2001) lançadas pelos usuários e, ainda, de que forma a linguagem por eles utilizada contribui para a construção da **identidade** dos sujeitos, enquanto atendentes de

---

<sup>7</sup> Participantes do processo interacional.

biblioteca e quando da interação com os usuários da biblioteca, 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”.

Ao considerarmos 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 - cada qual própria de um contexto de uso -, e, por conseguinte, assumem novas identidades.

A essa diversidade de linguagens, as quais constituem as 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 do lugar, condiz com o enfoque apresentado por Signorini (2008, p. 121), a qual aborda que a linguagem em uso é “situada no espaço/tempo e 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), 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 5), 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 (atendentes) utilizam as “peculiaridades lexicais” (GEE, 2001, p. 718, tradução nossa), as quais ativam e reafirmam suas identidades de atendentes de biblioteca, fazendo ou não uso da linguagem especializada (DODEBEI, 2002) do contexto de biblioteca.

A concepção de linguagem enquanto produção situada e ativadora de identidades sociais até aqui apresentada nos remete ao segundo eixo teórico - com enfoque linguístico - no qual ancoramos nossas análises: trata-se da Sociolinguística Interacional, escola esta que prioriza o estudo da língua em uso efetivo na interação social, conforme veremos a seguir.

### **3.2.2 A Sociolinguística sob a vertente Interacional**

Inicialmente, faz-se necessária a diferenciação entre a Sociolinguística Variacionista da vertente tratada no presente trabalho - a Interacional.

A primeira delas surgiu na década de 1960, nos Estados Unidos, com os trabalhos de William Labov, sob a denominação de Sociolinguística Variacionista ou ainda Teoria da Variação. Ocupando-se do estudo da variação e da mudança, esta linha da Sociolinguística veio suprir a carência deixada por estudos anteriores, como os de base estruturalista ou gerativista, os quais não abordavam a variação, por acreditarem que a mesma estava fora do âmbito da linguística, e acabavam por coibir os usos da língua que se desviassem da norma considerada como culta (CEZÁRIO; VOTRE, 2008). Conforme Seide (2007, p. 155), Labov confirma, em suas pesquisas, que “não há falante que possua um estilo único, todos alteram seu estilo de fala de modo consistente, de acordo com o assunto, os participantes e o contexto social mais amplo”.

Através dessa nova postura, passa-se, então, a aceitar a variação linguística e a observar e descrever a língua em seu uso concreto. A Sociolinguística Variacionista estaria, dessa forma, desconstruindo a homogeneidade presente em gramáticas normativas, no momento em que considera a língua culta como mais uma variante<sup>8</sup>.

Expandindo as considerações do modelo laboviano<sup>9</sup>, advém a Sociolinguística Interacional, corrente teórica que se preocupa não com a gramaticalidade do sistema linguístico, mas com a intencionalidade da comunicação; seu objeto de estudo é o uso da língua na interação social, daí sua importância para nosso trabalho, que tem como foco as interações ocorridas entre os atendentes e os usuários da biblioteca.

Diferentemente da linha Variacionista, a qual requer dados mais quantitativos, a Sociolinguística Interacional, conforme Ribeiro e Garcez (2002, p. 8), é “fortemente ancorada na pesquisa qualitativa empírica e interpretativa”.

Revisando a literatura da área em questão, deparamo-nos com vários estudos cuja preocupação é voltada para análise das interações ocorridas em contextos específicos e entre determinados tipos de participantes. A título de exemplificação, podemos referir a pesquisa das autoras Tannen e Wallat (2002 [1987]), as quais investigam as interações entre uma médica pediatra e sua paciente criança e entre essa médica e a mãe da paciente, durante uma consulta médica ocorrida no Centro de Desenvolvimento da Criança da Universidade de Georgetown-EUA; ou, trabalhos mais atuais, como os de Seide (2007) e Lima (2008), em que o primeiro, através do instrumento entrevista, analisa as interações entre o próprio entrevistador e dois

---

<sup>8</sup> Aqui o termo *variante* é usado para identificar uma forma que ocorre ao lado de outra numa língua, sem que haja mudança no seu significado.

<sup>9</sup> Não temos, aqui, a pretensão de apresentar os caminhos percorridos pela linha Variacionista, por não ser objeto de estudo nesta dissertação.

pescadores (de faixa-etária, naturalidade e vivências distintas) da localidade de Guaira-PR. E este último volta suas atenções para a análise das interações ocorridas em sala de aula entre alunos e professor de Português, tendo como cenário uma escola estadual da periferia de João Pessoa-PB. Trabalhando sob os mesmos moldes de pesquisa dos três exemplos abordados, propomo-nos a analisar a interação entre os atendentes e os usuários da biblioteca escolar do CMP, conforme justificativas já mencionadas.

A Sociolinguística Interacional apresenta “um arcabouço teórico **interdisciplinar** e uma metodologia bastante refinada para a descrição dos fenômenos da interação humana” (BORTONI-RICARDO, 2005, p. 147, grifo nosso). A interdisciplinaridade a que se refere Bortoni-Ricardo (2005) é baseada, principalmente, em duas áreas, a saber: a sociologia, de Erving Goffman e a antropologia, de John J. Gumperz.

Em síntese, a contribuição de Gumperz nos informa, sobretudo, que o uso da linguagem é pautado por pistas contextuais compartilhadas, ou não, pelos participantes de um evento interacional. E Goffman traz à Sociolinguística Interacional a concepção de *footing*, termo que designa a *postura* adotada por cada um dos participantes de um evento interacional, dado o contexto em que ocorre tal evento. (FLANNERY, 2011; RODRIGUES JÚNIOR, 2005).

Como podemos ver, ambas as contribuições nos encaminham à noção de contexto, o que vem justificar a integração da Sociolinguística Interacional com as concepções das linguagens situadas, abordadas anteriormente. Assim, a partir de agora, aprofundamos as discussões acerca do conceito de *footing* (GOFFMAN, 2002 [1979]) e das pistas contextuais (GUMPERZ, 2002 [1982]), discussões essas que nos oferecem subsídios para melhor interpretarmos nossos dados, e, assim, respondermos ao nosso segundo objetivo específico - identificar modos de uso da linguagem pelos atendentes quando da interação com os usuários da biblioteca.

Conforme apresentado anteriormente na seção 3.2, entendemos por *contexto* muito mais do que a decorrência do espaço físico; aqui o termo designa um ambiente interacional, onde os significados dessa interação são constituídos mediante o que as pessoas estão fazendo a cada instante (RIBEIRO; GARCEZ, 2002), ou seja, de acordo com “*onde, quando e como se situa a interação?*, em outras palavras, *o que está acontecendo aqui agora?*” (GOFFMAN (2002[1979], p. 107).

É considerando essa constituição de significados a partir da interação com o outro que Goffman (2002[1979]) introduz o conceito de *footing*:

Footing representa o alinhamento, a postura, a posição, a projeção do *eu* de um participante na sua relação com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção [...]. Em qualquer situação face a face, os *footings* dos participantes são sinalizados na maneira como eles gerenciam a produção ou a recepção das elocuições. Os *footings* são introduzidos, negociados, ratificados (ou não), co-sustentados e modificados na interação (GOFFMAN (2002[1979], p. 107-108).

Fica evidenciado, assim, que os sujeitos mudam constantemente seus *footings*, isto é, adaptam sua linguagem de acordo com o contexto no qual se inserem; logo, podemos dizer que, ao mudarem seus *footings*, os sujeitos passam a usar uma ou outra variedade linguística e, por conseguinte, passam a sinalizar suas identidades sociais, ou, como prefere Bortoni-Ricardo (2004), seus papéis sociais.

Os papéis sociais são um conjunto de obrigações e de direitos definidos por normas socioculturais. Os papéis sociais são construídos no próprio processo da interação humana. Quando usamos a linguagem para nos comunicar, também estamos construindo e reforçando os papéis sociais próprios de cada domínio<sup>10</sup> (BORTONI-RICARDO, 2004, p. 23).

Dessa forma, ao caracterizarmos o perfil dos atendentes da biblioteca, identificando, para isso, aqueles predicados nomeados por Caldeira (2003) e Silva e Araújo (2003), queremos entender de que forma os sujeitos constroem seus papéis sociais enquanto atendentes de biblioteca.

Sobre as mudanças de *footings*, Goffman (2002[1979]) ressalta, ainda, que apesar dessas mudanças serem “uma característica inerente à fala natural” (p. 114), esse processo de alternância não representa algo mecânico, “como se o indivíduo estivesse envolvido apenas em alternar de uma postura ou alinhamento para outro” (p. 146). Na verdade, ao realizarmos as mudanças de *footings*, “não estamos exatamente encerrando o alinhamento anterior, mas o suspendendo temporariamente, com o entendimento de que ele será quase imediatamente restabelecido” (p. 146).

Esse argumento retoma a ideia apresentada anteriormente quando do enfoque das linguagens contextualmente situadas, assim, a exemplo de Rodrigues Junior (2005), compreendemos o contexto como uma produção conjunta de todos os envolvidos no processo interacional, já que ele vai se renovando e se reconstituindo a depender das

---

<sup>10</sup> A autora utiliza o termo *domínio* para designar o que vimos denominando de *contexto* e traz exemplos do que sejam esses domínios: “a família, os amigos e a escola” (p. 23).

necessidades dos sujeitos em se fazer entender e em atribuir significados aos dizeres de seus interlocutores.

Nessa perspectiva, não há significado que não seja dependente do seu contexto de produção, ou seja, cada participante do evento interacional leva em consideração, sobretudo, “a maneira como cada um dos presentes sinaliza e sustenta o contexto situacional em curso” (RIBEIRO; GARCEZ, 2002, p. 8).

A corrente de estudos com a qual estamos trabalhando - a Sociolinguística Interacional - destina grande atenção a essas sinalizações que se referiram Ribeiro e Garcez (2002), sinalizações essas que ficam pressupostas no processo interacional, mas, ainda que pressupostas, são determinantes para a compreensão dos significados (FLANNERY, 2011). Essas sinalizações, as quais antes do advento da Sociolinguística Interacional eram consideradas marginais ao sistema linguístico, dizem respeito ao conceito de pistas contextuais, ou pistas de contextualização, concepção sustentada por Gumperz (2002 [1982]) e que, conforme explicávamos, muito nos subsidia na análise dos dados dessa pesquisa.

#### As pistas de contextualização

são os traços que contribuem para a sinalização de pressuposições contextuais [...]. Embora sejam [as pistas] portadoras de informação, seus signos são expressos como parte integrante do processo interativo e dele são dependentes. [...] Os significados das pistas de contextualização são implícitos [...] e, na maioria dos casos, são raramente observadas em nível consciente e quase nunca comentadas de maneira direta (RIBEIRO; GARCEZ, 2002, p. 263).

De acordo com Gumperz (2002 [1982], p. 149), as pistas de contextualização são de natureza sociolinguística e são utilizadas “para sinalizar os nossos propósitos comunicativos ou para inferir os propósitos conversacionais do interlocutor”.

A fim de complementarmos a ideia do que são as pistas de contextualização, trazemos exemplos citados por Gumperz (2002 [1982]):

São pistas linguísticas (por exemplo, alternância de código<sup>11</sup>, de dialeto ou de estilo), pistas paralinguísticas (por exemplo, o valor das pausas, o tempo da fala, as hesitações) e/ou pistas prosódicas (por exemplo, a entoação, o acento, o tom), constituídas de vários (sub)sistemas de sinais culturalmente estabelecidos. Também ocorrem pistas não verbais, tais como o direcionamento do olhar, o distanciamento entre os

---

<sup>11</sup> Passagem do uso de uma variedade linguística para outra (RIBEIRO; GARCEZ, 2002, p. 258).

interlocutores e suas posturas, a presença de gestos etc (GUMPERZ 2002 [1982], p. 149).

Logo, entendemos que as pistas são concebidas como sinalizadoras justamente porque causam, nos participantes do evento interacional, expectativas quanto a como a fala do outro deve ser entendida.

Conforme Flannery (2011), Lima (2008) e Gumperz (2002 [1982]), quando todos os participantes entendem e notam as pistas contextuais mais relevantes, dizemos que há o que os autores denominam de “compartilhamento das pistas”, o que acaba por garantir o sucesso na compreensão dos enunciados. Por outro lado, quando um dos participantes não reage a uma das pistas, ou não conhece sua função, dizemos, então, que não há o compartilhamento das pistas, o que pode acabar por comprometer ou causar divergências quanto à interpretação dos enunciados.

Muitas vezes, os participantes podem ter consciência dessa divergência causada pelas pistas não compartilhadas, mas raramente percebem que tais dificuldades possam ter causas linguísticas (GUMPERZ, 2002 [1982]).

Considerando que as pistas de contextualização são sinalizadas através de elementos linguísticos, propomo-nos a identificar, na seção 5 - análise dos dados, se há e como ocorre o compartilhamento das pistas de contextualização entre os atendentes e os usuários da biblioteca.

Além da noção dos *footings* e das pistas contextuais, julgamos pertinente, também, trazer para este trabalho a classificação que Goffman (1961 *apud* LIMA, 2008) dá à interação: segundo o autor, uma interação pode ser não-focalizada ou focalizada. Uma interação não-focalizada é aquela na qual não há diálogo; para esse tipo de interação, Lima (2008, p. 25) nos dá o seguinte exemplo: “quando dois indivíduos que não se conhecem se encontram numa rua e optam por manter uma certa distância e por percorrer caminhos diferentes para que não se esbarrem”. Podemos perceber que, mesmo sem o diálogo, existe interação, visto que a interação, como já abordado, é dependente das histórias de vida dos sujeitos; logo, no exemplo acima, como os sujeitos são desconhecidos, pressupõe-se que não compartilham de aspectos sócio-históricos ou culturais, que sejam comuns entre eles, por isso, preferem não se esbarrar.

Já na interação focalizada, o diálogo se faz presente e os participantes do processo interacional passam a situar a conversa de acordo com a necessidade de se fazer entender. Durante a interação focalizada, o diálogo pode, à medida que decorre, ir

se modificando, em função das circunstâncias criadas pela própria interação (LIMA, 2008).

Em nossa coleta de dados, identificamos os dois tipos de interação (não-focalizada e focalizada) (conforme Apêndice C - Sinopse dos eventos), no entanto, tomamos como substancial para análise somente os eventos de interação focalizada, por serem esses que nos possibilitam, de fato, responder aos nossos objetivos da pesquisa. E, ainda, dentre os eventos de interação focalizada, aprofundamos, em nossas análises, aqueles onde houve uma expressiva quantidade de diálogos entre atendente e usuário.

## 4 ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

Nesta seção, objetivamos descrever de que forma esta pesquisa foi realizada, destacando sua caracterização, bem como informando quem são os sujeitos nela envolvidos e em que ambiente se deu a investigação. Ainda, descrevemos os instrumentos que nos permitiram coletar os dados de pesquisa e apresentamos categorias de análises desses dados.

### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa apresenta uma abordagem qualitativa, a qual é definida por Martins (2004, p. 289) como aquela que “privilegia a análise de microprocessos, através do estudo das ações sociais individuais e grupais, realizando um exame intensivo dos dados”. Assim, como o objetivo principal dessa pesquisa é analisar a interação entre os atendentes e os usuários da biblioteca, a perspectiva qualitativa configura-se como a mais adequada para interpretar os dados advindos de nossas coletas.

Sob essa mesma direção, Vóvio e Souza (2005, p. 49, grifo nosso) defendem que uma pesquisa de caráter qualitativo “permite o exame mais aprofundado das **interações entre os sujeitos** e do modo como essas interações ocorrem em determinados contextos”.

Tendo assumido a linha qualitativa de pesquisa, fomos buscar em André (2003) uma modalidade dessa concepção, para não nos centralizarmos apenas na generalidade do termo *pesquisa qualitativa* e, assim, melhor caracterizarmos nosso trabalho. Dessa forma, consideramos nossa pesquisa como um estudo de caso, - entendendo como *caso* uma unidade, “seja uma escola, um professor, um aluno ou uma sala de aula” (ANDRÉ, 2003, p. 30) para fazer seu estudo descritivo e exaustivo.

Uma investigação definida como um estudo de caso consiste, conforme Bogdan e Biklen (1994, p. 89), “na observação detalhada de um [único] contexto, ou indivíduo, de uma única fonte de documentos ou de um acontecimento específico”.

No presente trabalho, nosso contexto de investigação são as interações ocorridas entre os atendentes e os usuários da biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart, do Colégio Municipal Pelotense - conforme será explicitado a seguir.

## 4.2 DELIMITAÇÃO DO AMBIENTE E DOS SUJEITOS DA PESQUISA

Os dados analisados neste estudo foram coletados no Setor de Atendimento ao Usuário da Biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart, do Colégio Municipal Pelotense, o qual, conforme Amaral (2002, p. 9) configura-se como “a maior escola municipal da América Latina”<sup>12</sup>.

O interesse em realizarmos a pesquisa nesse ambiente reside no fato dessa biblioteca possuir características internas específicas, o que a difere das outras 63 bibliotecas escolares<sup>13</sup> da rede municipal de ensino da cidade de Pelotas/RS: é a única destas bibliotecas a contar com um profissional bacharel em Biblioteconomia em seu quadro de funcionários (FONTOURA PRIETSCH, 2006), bem como com mais de um atendente disponível permanentemente em cada turno do expediente.

A realidade da Biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart é, por si mesma, interessante e diferenciada, já que, nas demais bibliotecas escolares do município, temos professores intercalando sua permanência na biblioteca com suas atividades docentes, o que não representa um dado positivo, ou seja, não contribui para a realidade dos trabalhos desenvolvidos em bibliotecas escolares.

E é justamente essa diferenciação que vem justificar a caracterização de nossa pesquisa como um estudo de caso, pois trabalhos desta natureza enfatizam “o conhecimento do particular, do específico” (ANDRÉ, 2003, p. 31), não demonstrando interesse pela “representatividade da amostra” (BOGDAN; BIKLEN, 1994, p. 73) - característica presente na investigação de dimensão quantitativa.

Em coerência com nosso objetivo geral - analisar a interação entre os atendentes e os usuários da biblioteca -, são sujeitos dessa pesquisa os seis profissionais da biblioteca que, por ora, atuam na instituição como atendentes dos usuários. Para responder a esse objetivo, excluímos de nossa amostra o profissional bacharel em Biblioteconomia, o qual atua no processamento técnico e na coordenação dos atendentes<sup>14</sup>.

---

<sup>12</sup> A contextualização detalhada da Biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart encontra-se na seção 2 dessa dissertação.

<sup>13</sup> Não foram contabilizadas aqui as 27 escolas municipais que se destinam apenas à Educação Infantil.

<sup>14</sup> Ainda que este bibliotecário responda, principalmente, pelo processamento técnico e pelas atividades gerenciais, ele atende, sempre que necessário, usuários no S.R. Mesmo assim, optamos por não incluí-lo em nossas análises, já que não estamos aqui para traçar comparações entre as formas de interação entre atendente e usuário e entre bibliotecário e usuário.

Caracterizar o perfil dos atendentes da biblioteca, ou seja, dos sujeitos desta pesquisa, configura-se como o primeiro objetivo específico do presente estudo, portanto, este perfil será explicitado e explorado detalhadamente na seção 5.1 desta dissertação, como forma de conhecermos quem é o profissional atendente da biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart.

Os usuários da biblioteca, ainda que envolvidos no processo interacional investigado, não se constituem sujeitos da pesquisa. Embora seus registros de fala sejam fundamentais para respondermos aos objetivos dessa pesquisa, não dispomos de autorização formal<sup>15</sup> para analisar tais registros, portanto, os usuários têm suas falas apenas parafraseadas. Entendemos que, se solicitássemos consentimento dos usuários para transcrevermos seus registros, a interação perderia seu caráter de espontaneidade necessária para as aplicações tanto de nossos procedimentos metodológicos quanto de nossos pressupostos teóricos. Vale ressaltar aqui que, tanto as considerações da Sociolinguística Interacional quanto as concepções acerca das linguagens situadas - teorias essas que nos fornecem embasamento -, preveem que a linguagem seja estudada de acordo com o contexto em que foi produzida (LIMA, 2008, p. 15).

Para reforçar a explicação de que somente os atendentes são sujeitos de nossa pesquisa, ressaltamos que nossos dois objetivos específicos destinam-se a responder questões próprias destes atendentes, seja tanto no que se refere à caracterização de seu perfil, ou quanto na identificação de modos que eles (atendentes) usam a linguagem. Não nos preocupa, no momento, levantar traços do perfil dos usuários (ano escolar, profissão, expectativas, graus de satisfação com o atendimento etc), tampouco analisar exaustivamente elementos linguísticos utilizados pelos usuários.

Para finalizar esta seção, queremos destacar que tivemos a preocupação em não introduzir mudanças no ambiente de pesquisa (a biblioteca), fazendo com que os sujeitos fossem observados em situações naturais durante o atendimento aos usuários. Situações naturais ou, conforme Cezário e Souza (2008, p. 149, grifo dos autores), situações espontâneas, são aquelas “em que supostamente o falante se preocupa mais com **o que** dizer do que com **o como** dizer”.

---

<sup>15</sup> Os usuários se constituem sujeitos **da interação**, ou seja, participantes do processo interacional, no entanto, entendemos que esta condição de participante, não faz deles, necessariamente, sujeitos **da pesquisa**.

### 4.3 DESCRIÇÃO DOS INSTRUMENTOS E DOS PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para tornarmos viável a realização desta pesquisa, submetemos nosso projeto de trabalho para análise do Comitê de Ética em Pesquisa, órgão este que nos forneceu parecer favorável, conforme Anexo A.

Seguindo as recomendações desde Comitê, enviamos a cada sujeito da pesquisa um termo de consentimento (Apêndice A), através do qual os mesmos tomaram ciência de nossa metodologia e aceitaram participar da investigação.

Os instrumentos que nos serviram de suporte para a coleta de dados e que serão descritos a seguir foram: a) questionário; b) gravações das falas dos atendentes e dos usuários (quando em interação na biblioteca); e c) notas de campo. Todos esses instrumentos de coleta, segundo Bogdan e Biklen (1994, p. 74), são próprios da abordagem qualitativa.

Visando atender especificamente ao nosso objetivo de caracterizar o perfil dos seis atendentes da biblioteca, primeiramente, aplicamos a eles um questionário (Apêndice B) formado por sete questões fechadas e três questões semiabertas, com temas pré-determinados. Os dados gerados pelas respostas fechadas, ainda que quantificáveis (carga-horária, tempo de serviço etc.), não fazem a pesquisa sair do âmbito qualitativo, pois sua leitura deu-se de maneira interpretativa (ANDRÉ, 2003), o que nos permite descrever quem são os atendentes da Biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart.

Em relação às questões semiabertas, uma delas solicitava aos sujeitos que esses descrevessem alguma(s) situação(ões) marcante(s) transcorrida(s) durante o atendimento ao usuário, fazendo-os evocar lembranças de episódios ali ocorridos (VÓVIO; SOUZA, 2005). Por necessitarem de certo tempo para reflexão, os sujeitos preferiram, nesta questão, enviar seus relatos por correio eletrônico ou por mensagens instantâneas, o que não veio a gerar nenhum agravante para nossa investigação.

Em seguida, utilizando um gravador de áudio, procedemos com os registros das falas dos interlocutores envolvidos no processo interacional observado, isto é, os atendentes e os usuários da biblioteca. Com isso, pudemos identificar modos de uso da linguagem pelos profissionais atendentes da biblioteca durante o atendimento aos usuários. Nesta etapa, os atendentes seguiam realizando suas funções cotidianas - para preservarmos o caráter natural do ambiente da pesquisa -, enquanto a pesquisadora posicionava-se na parte de dentro do balcão de atendimento e, quando um usuário

adentrava no ambiente, a mesma acionava o gravador - por se tratar de um gravador acoplado em um aparelho de telefone celular, o instrumento não despertou a atenção dos usuários, conservando a naturalidade do evento interacional.

Foram destinados 12 dias para as gravações, durante o período de 05 de junho a 10 de julho de 2012, em dias alternados, entre os turnos da manhã, tarde e noite, o que veio a totalizar 53min26seg de gravação (Apêndice C - Sinopse dos eventos). A escolha do período destinado à coleta dos dados não se deu de forma aleatória: o CMP havia enfrentado 52 dias em estado de greve, a qual se encerrara em 17 de maio de 2012. Assim, o calendário pedagógico<sup>16</sup> da escola passou por ajustes, ficando os dias 20 e 21 de julho de 2012 destinados aos Conselhos de Classe do 1º trimestre letivo. Portanto, nossas coletas ocorreram, estrategicamente, em um período do ano em que os usuários, em voltas com suas avaliações escolares e com seus trabalhos de recuperação das aulas, estavam em constantes idas à biblioteca.

Tivemos, ainda, a preocupação em concentrar nossas gravações nos horários de entrada, saída e recreio dos turnos, já que, conforme os próprios sujeitos da pesquisa, são esses os períodos de maior circulação de usuários na biblioteca. Ainda que o movimento na biblioteca tenha sido bastante significativo durante todo o período estudado, tomamos como substancial para análise somente eventos onde os usuários, de fato, tivessem ido tratar de assuntos afins aos do ambiente de biblioteca ou, ainda, eventos que fossem além da simples retirada e/ou devolução de materiais, pois, na maioria das vezes, quando os usuários somente desejavam retirar e/ou devolver materiais, havia uma quantidade inexpressiva de diálogo entre atendente e usuário, ou, como em outras tantas vezes, sequer havia diálogo, o que, segundo Goffman (1961 *apud* LIMA, 2008), caracteriza uma interação não-focalizada.

Por sua vez, os dados escolhidos para análise foram transcritos<sup>17</sup> e serão discutidos na seção 5 desta dissertação. Somente os atendentes tiveram seus registros de fala transcritos de forma literal, pois, como abordamos anteriormente, são os atendentes nossos sujeitos de pesquisa. Dos registros de fala dos usuários, fizemos apenas paráfrases.

Para além dos dados advindos das gravações, sentimos a necessidade de tomar nota de fatos acontecidos durante os períodos de gravação, a fim de proporcionar ao

---

<sup>16</sup> Este calendário pedagógico encontra-se fixado no balcão do S.R. da biblioteca, disponível para consultas, daí nosso acesso às suas informações.

<sup>17</sup> Não tivemos a preocupação em adotar normas para as transcrições; no entanto, procuramos respeitar os dizeres dos interlocutores.

leitor, posteriormente, no decorrer da apresentação e discussão dos dados, melhor entendimento do tema em foco neste estudo - as interações entre atendentes e usuários. Assim, fizemos uso do que Bogdan e Biklen (1994, p. 150) denominam de “notas de campo”, para registrar ações, gestos, expressões faciais que o gravador não permite captar. Segundo os autores, as notas de campo são “o relato escrito daquilo que o investigador ouve, vê, experiencia e pensa no decurso da recolha e refletindo sobre os dados de um estudo qualitativo” (p. 150). Fazendo uso do instrumento “notas de campo”, temos condições de acrescentar, nas transcrições dos dados, fatos como “o atendente foi até as estantes”, “o atendente respondeu sorridente”, “o usuário era um adolescente”. Sem essas notas de campo, a análise dos eventos interacionais não seria bem sucedida.

O tratamento dispensado aos dados coletados será descrito na subseção que segue.

#### 4.4 CRITÉRIOS DE ANÁLISE DOS DADOS

Os dados gerados através da aplicação do questionário - com exceção da questão de número dez (Relate alguma(s) situação(ões) marcante(s) transcorrida(s) durante o atendimento ao usuário.) - a qual recebeu o mesmo tratamento dos dados advindos das gravações - foram separados e interpretados seguindo a ordem das questões no instrumento de pesquisa (Apêndice B). Dessa forma, pudemos atender nosso primeiro objetivo específico, o de caracterizar o perfil dos atendentes da biblioteca, considerando aspectos como escolaridade, carga-horária, formação profissional, entre outros.

Por ser bastante recorrente os usuários chegarem à biblioteca e lançarem questões aos atendentes, dando, assim, início às interações ocorridas entre eles, optamos, como forma de conduzir as análises, por, primeiramente, agrupar os dados gerados pelas gravações e pela última pergunta do questionário de acordo com a classificação proposta por Grogan (2001), acerca da tipologia das questões de referência. Ressaltamos que os usuários não têm consciência sobre essa classificação das questões de referência, porém, a utilizamos neste trabalho para fins de análise científica. Assim, conforme já abordado na seção 3, nossos eventos interacionais ficaram agrupados da seguinte forma: 1º) eventos com questões fechadas, as quais se subdividem, ainda, em questões por autor/título, questões por forma do documento ou

tipo de material e questões de caráter administrativo; e, 2º) eventos com questões abertas.

Tendo assim agrupado os dados das gravações e da questão dez do questionário, passamos a identificar neles, especificamente: a) os predicados que, juntamente com os dados advindos do questionário, nos permitem caracterizar o perfil dos atendentes, conforme nosso primeiro objetivo específico; são exemplos desses predicados: flexibilidade, capacidades de memorização e de tomada de decisões (CALDEIRA, 2003; SILVA; ARAÚJO, 2003); e, b) elementos linguísticos que apontam para: uso de um vocabulário próprio do ambiente de biblioteca, denominado neste trabalho de linguagem especializada (DODEBEI, 2002), uso de marcas de pertencimento (GEE, 2001, *apud* FISCHER, 2007) e compartilhamento de pistas contextuais - os traços que contribuem para a (re) significação dos dizeres do outro (GUMPERZ, 2002 [1982]).

Ressaltamos que esses elementos linguísticos não estavam pré-determinados na coleta de dados, tendo sido selecionados à medida que foram sendo recorrentes nos eventos interacionais.

São as análises desses elementos linguísticos que nos permitem identificar modos de uso da linguagem pelos atendentes quando da interação com os usuários da biblioteca - conforme nosso segundo objetivo específico.

Com apoio da explicitação dos procedimentos metodológicos, até aqui expostos, passemos, então, à seção 5 – A interação entre atendentes e usuários da biblioteca: análise e discussão dos resultados, onde os dados serão efetivamente explorados de acordo com as regularidades de análise citadas anteriormente.

## 5 A INTERAÇÃO ENTRE ATENDENTES E USUÁRIOS DA BIBLIOTECA: ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

*Bibliotecários sem auxiliares capacitados  
são como médicos sem enfermeiros.*  
(SILVA; ARAÚJO, 2003, p. 14)

Ao nos propormos analisar a interação entre atendentes e usuários da biblioteca, traçamos, também, os seguintes objetivos específicos: a) caracterizar o perfil dos atendentes da biblioteca; e, b) identificar modos de uso da linguagem pelos atendentes quando da interação com os usuários da biblioteca. Assim, esta seção é subdividida de acordo com esses dois objetivos. A fim de respondermos a tais objetivos, procederemos com a análise e discussão dos dados coletados.

### 5.1 CARACTERIZANDO O PERFIL DOS ATENDENTES DA BIBLIOTECA

Conforme descrito na subseção 4.4, para caracterizarmos o perfil dos seis atendentes da biblioteca, os quais se configuram como sujeitos da presente pesquisa, apoiamo-nos nos dados advindos das nove questões presentes em nosso instrumento de coleta (Apêndice B), de acordo com a ordem dessas questões.

É importante ressaltar que, durante a elaboração e aplicação do nosso questionário, nele constava a indagação sobre o sexo do atendente; no entanto, após transcorrido o estudo, percebemos ser essa informação irrelevante<sup>18</sup> e optamos por desconsiderá-la, passando a tratar nossos seis sujeitos como sendo do gênero masculino (como forma de preservação de suas identidades). Assim, para caracterizarmos seus perfis, baseamo-nos nos seguintes aspectos: idade, escolaridade, vínculo empregatício, nome do cargo, carga-horária (CH), tempo de atuação na biblioteca, participação ou não em cursos de capacitação para pessoal de biblioteca e razão(ões) por atuar na biblioteca.

Dessa forma, obtivemos o seguinte levantamento:

---

<sup>18</sup> Apenas a título de curiosidade, deixamos aqui registrado que não há predominância de gênero entre os sujeitos da presente pesquisa, já que, dos seis atendentes da biblioteca, três são homens e três são mulheres. No entanto, essa informação em nada contribui para a realização de nossos objetivos por ora propostos, pois, ainda que exista, no senso comum, a crença de que trabalhos em bibliotecas são mais voltados ao universo feminino, defendemos a ideia de que pessoas de ambos os sexos têm iguais condições de exercer qualquer modalidade de trabalho (FERREIRA, 2006).

Quadro 1 - Demonstrativo dos dados caracterizadores dos perfis dos atendentes

Sujeitos/Aspectos	Idade	Escolaridade	Vínculo	Cargo	CH	Atuação	Cursos de capacitação
S <sub>1</sub>	22	ens. superior	estatutário	agente/oficial administrativo	33h	2,5 anos	não
S <sub>2</sub>	30	ens. superior	estatutário	agente/oficial administrativo	33h	2 anos	não
S <sub>3</sub>	40	pós graduação	estatutário	professor	20h	1 ano	não
S <sub>4</sub>	48	ens. médio	estatutário	agente/oficial administrativo	33h	8 anos	não
S <sub>5</sub>	50	ens. médio	estatutário	agente/oficial administrativo	33h	4 anos	não
S <sub>6</sub>	54	ens. superior	estatutário	agente/oficial administrativo	33h	2 anos	não

Fonte: Questionário aplicado aos sujeitos dessa pesquisa.

Os dados relativos às idades dos sujeitos apontam para uma diversidade de faixa etária dos mesmos, ou seja, há diferentes gerações atuando como atendentes da biblioteca. Em relação à escolaridade dos atendentes, podemos dizer que nenhum se enquadra aquém do mínimo exigido para a função, que, segundo o Conselho Federal de Biblioteconomia recomenda-se que este profissional tenha o ensino médio completo (SILVA; ARAÚJO, 2003). Ainda, de acordo com suas respostas ao questionário aplicado, constatamos que aqueles que possuem ensino superior (S<sub>1</sub>, S<sub>2</sub> e S<sub>6</sub>) são graduados, respectivamente, em: Engenharia Industrial Madeireira, Meteorologia e Letras; e o único atendente com curso de pós graduação (S<sub>3</sub>) é Pedagogo, com especialização em Educação. Essa miscelânea de cursos pode vir a representar um dado positivo ao coordenador da biblioteca (bacharel em Biblioteconomia) haja vista a “contribuição que podem dar ao bibliotecário, uma vez que possuem conhecimentos especializados adquiridos em cursos de graduação” (FERREIRA, 2006, p. 105).

Quanto ao vínculo empregatício, temos que todos eles são estatutários, o que significa dizer que são nomeados pela Prefeitura Municipal de Pelotas através de concurso público, dado o caráter de escola pública que assume o CMP.

Sobre a denominação do cargo, vemos que os sujeitos não possuem a designação específica de atendente ou auxiliar de biblioteca; eles, em sua grande maioria, são nomeados para exercerem a função geral de agentes ou oficiais administrativos, os quais, uma vez convocados, tornam-se aptos a atuarem em qualquer setor daquela Prefeitura, seja um posto médico, uma secretaria de escola, um departamento financeiro,

uma biblioteca, setores estes tão distintos e por onde circulam, conseqüentemente, gêneros textuais e respectivos usos da linguagem também muito distintos. Sendo o atendente de biblioteca um profissional com funções tão particulares, tais como preparar os documentos para circulação (carimbar, etiquetar, colocar bolso), examinar a integridade física dos materiais, realizar leitura das estantes, executar tarefas operacionais etc (SILVA; ARAÚJO, 2003), pensamos ser pertinente a criação desse cargo (atendente/ auxiliar de biblioteca) dentro do serviço público municipal, como já ocorre em universidades federais da região<sup>19</sup>.

No que tange à carga-horária de trabalho, constatamos que todos eles mantêm seu expediente no CMP em apenas um turno diário, o que demonstra que os sujeitos não recebem uma sobrecarga de trabalho.

Em relação ao tempo de atuação na biblioteca, os dados apontam para uma certa instabilidade do quadro de pessoal, visto que a média do tempo de atuação fica em torno de três a quatro anos.

Já no que se refere à participação em cursos de capacitação para pessoal de biblioteca, as respostas foram unânimes: pelo menos nos últimos dois anos, nenhum dos sujeitos recebeu, de maneira formal, capacitação através de qualquer evento voltado à temática de bibliotecas. No entanto, como a biblioteca estudada possui o privilégio de contar com um bacharel em Biblioteconomia em seu quadro de pessoal, os atendentes têm, em seu local de trabalho, a oportunidade de receberem desse bibliotecário a devida orientação técnica que lhes permite desenvolver satisfatoriamente suas atividades enquanto atendentes. Em contrapartida, essa condição não torna menos importante suas participações nestes cursos de capacitação, visando a formação continuada dos mesmos.

Para além dos aspectos apresentados no quadro 1 e comentados nos parágrafos anteriores, buscamos, através de uma questão semi-aberta, identificar as razões que levam os atendentes da biblioteca a atuarem como tal. Pelas respostas, entendemos que um agente/oficial administrativo é designado pela Secretaria Municipal de Educação (SME) a atuar no CMP; uma vez tendo ele se apresentado à Direção do CMP, esta o encaminha para o setor que, na ocasião, está mais necessitado de funcionários. Assim, deparamo-nos com as seguintes realidades: um dos atendentes está na biblioteca porque atuava em outro setor da escola, entrou em licença e, ao retornar, seu antigo setor não mais carecia de pessoal, assim, foi encaminhado à biblioteca; dois deles precisavam

---

<sup>19</sup> Como exemplos de universidades federais da região a dispõem do cargo de auxiliar de biblioteca, temos a Universidade Federal de Pelotas (UFPEl) e o Instituto Federal Sul-Rio-Grandense (IFSul).

atuar em algum órgão da Prefeitura que funcionasse no turno da noite, assim, a SME os encaminhou ao CMP e lá foram designados à biblioteca. E, a terceira razão aqui conhecida, compartilhada por três dos atendentes (o que representa metade do *corpus*), aponta para o fato de estes serem funcionários de algum outro setor da mesma escola e pediram à direção para serem transferidos para a biblioteca, demonstrando familiaridade com a rotina deste setor.

Os dados acima explicitados nos permitem caracterizar o perfil do atendente da biblioteca como sendo um profissional com cerca de 40 anos de idade, com nível superior completo, nomeado através de concurso público (estatutários) para o cargo de agente/oficial administrativo, o qual atua na biblioteca por preferência pessoal, há pouco mais de três anos, onde desenvolve, em média, 33 horas semanais e que não tem o hábito de participar de cursos de capacitação para pessoal de biblioteca.

Tendo nós conhecido quem é o profissional atendente da biblioteca, passamos a segunda subseção de nossas análises, onde, conforme nosso outro objetivo específico, procuramos identificar modos de uso da linguagem pelos atendentes quando da interação com os usuários da biblioteca.

## 5.2 IDENTIFICANDO MODOS DE USO DA LINGUAGEM PELOS ATENDENTES

Conforme vimos explicando no decorrer deste trabalho, muitas das interações ocorridas no S.R. da biblioteca têm início através de questões de referência (GROGAN, 2001). E é por essa razão que, a fim de facilitar o processo de análise dos dados, os eventos interacionais (advindos tanto das gravações quanto da última questão do questionário) foram agrupados de acordo com a classificação dessas questões de referência, as quais já foram detalhadamente explicadas na seção 3 - Referencial Teórico. Para situar o leitor, retomamos brevemente como se dá essa classificação:

Quadro 2 - Síntese da classificação das questões de referência

QUESTÕES FECHADAS	QUESTÕES ABERTAS
limitam as respostas; se subdividem em: questões por autor/título, questões por forma do documento ou tipo de material e questões de caráter administrativo	não têm apenas uma resposta; caracterizam-se por, normalmente, exigir uma assistência mais prolongada por parte do atendente, no sentido de interpretar o pedido do usuário

Fonte: GROGAN (2001).

Ficando os dados agrupados de acordo com o quadro acima, passamos a identificar neles tanto os predicados nomeados por Caldeira (2003) e Silva e Araújo (2003) quanto elementos linguísticos, os quais indicam se os atendentes fazem uso da linguagem especializada (DODEBEI, 2002) do ambiente de biblioteca, se estes atendentes revelam marcas de pertencimento (GEE, 2001, *apud* FISCHER, 2007), e ainda se há, entre atendentes e usuários, o compartilhamento de pistas contextuais (GUMPERZ, 2002 [1982]).

Passemos, então, a analisar cada um dos eventos interacionais<sup>20</sup>, identificando neles de que modo a linguagem está sendo utilizada, através daqueles elementos linguísticos mencionados, e deles depreendendo possíveis sentidos.

### 5.2.1 Análise dos eventos com questões fechadas do tipo *autor/título*

Evento 01:

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 dizer que o usuário presente nesse evento 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.

<sup>20</sup> Ressaltamos que todas as informações inseridas entre os dizeres dos atendentes e os dizeres dos usuários só nos foram alcançadas através do nosso instrumento notas de campo (BOGDAN; BIKLEN, 1994).

Se o atendente fosse basear-se literalmente no pedido do usuário, poderia o ter encaminhado para a Bibliogato<sup>21</sup>, onde estariam dispostos os gibis da Turma da Mônica, no entanto, ele mostra-se acessível para com o usuário, sabendo interpretar a especificidade do pedido e, assim, tornando a busca satisfatória para o usuário.

Percebemos que o atendente agiu de acordo com o que Caldeira (2003, p. 16) nos traz em uma de suas premissas: que o atendente deve “procurar entender o leitor naquilo que ele precisa e selecionar material apropriado a sua experiência, suas possibilidades e seu objetivo”. Dizemos ainda que esta atitude do atendente vai ao encontro do que abordamos em relação às linguagens situadas, onde Vóvio e Souza (2005) defendem que a história de vida dos sujeitos delimita e dá significado ao processo interacional.

No evento 02, a seguir, temos outro exemplo em que a pista de contextualização se configura no próprio usuário:

Evento 02<sup>22</sup>:

Tinha um menino q todos dias pedia um livro uma sátira do crepúsculo, isso se passou tempo ate ele estar disponível acho q depois de uns 2 meses o livro estava disponível e eu toda contente fui mostrei pra ele jurando q ele ia pegar emprestado, ele olhou virou o livro e me entregou, perguntei não vai levar emprestado e ele NÃO, não é o q achava q fosse....

Percebemos um grande comprometimento e atenção do atendente para com o usuário. O fato de terem se passado cerca de dois meses de expectativa do usuário em ter o livro não fez com que a necessidade do usuário caísse no esquecimento do atendente. Este demonstra alegria em, finalmente, poder atender aquele usuário que tanto solicitava o mesmo livro. Podemos dizer que houve interesse e capacidade de memorização por parte do atendente (já que lembrou a fisionomia do usuário).

Aqui, o atendente se preocupou em falar ao usuário sobre o livro no qual este estava interessado (CALDEIRA, 2003).

Nos dois casos (eventos 01 e 02), entendemos que os usuários configuram-se como a própria pista de contextualização. Para ratificar esse nosso ponto de vista - de

<sup>21</sup> Biblioteca à parte, destinada aos alunos da educação infantil e séries iniciais do ensino fundamental.

<sup>22</sup> dado nos enviado via correio eletrônico por um dos atendentes enquanto sujeito da pesquisa, como resposta à questão dez do questionário - Relate alguma(s) situação(ões) marcante(s) transcorrida(s) durante o atendimento ao usuário.

que os próprios usuários, enquanto interlocutores dos atendentes, podem ser considerados como pistas de contextualização -, apresentamos a seguinte contribuição de Bortoni-Ricardo (2004, p. 76. grifo nosso): “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).

Tanto no evento 01 quanto no evento 02, os atendentes fazem-se valer desse conhecimento de quem é o usuário para melhor atendê-los. A esse respeito, Bortoni-Ricardo (2004, p. 76) também 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, as quais tornaram a interação benéfica, são fornecidas, ainda que não postas, pelos usuários.

Um outro evento (03), com características diversas dos anteriores se faz presente nas interações entre usuário e atendente.

Evento 03:

O usuário dirige-se ao atendente, solicitando o livro *A moreninha*, porém, não demonstra muita certeza de ser esse o título.

O atendente dirige-se ao sistema dizendo:

- *A moreninha*? 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, somente após obtê-la, vai até a estante, encontra 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), o que vem a funcionar como uma pista de contextualização (GUMPERZ,

2002[1979]). No entanto, o atendente não reage a essa pista 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 carrega 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, tendo depositado confiança apenas no sistema de busca.

Gumperz (2002[1979], p. 153) chama atenção para o fato de “quando um ouvinte não reage a uma das pistas, ou não conhece sua função, pode haver divergências de interpretação”.

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. Neste caso, podemos dizer que não houve compartilhamento das pistas contextuais entre os dois interagentes do evento: atendente e usuário.

Por outro lado, percebemos capacidade de iniciativa do atendente em ir procurar no sistema e não perguntar ao usuário se ele sabia o nome do autor, pois corria o risco de inibi-lo, caso não soubesse, visto que, enquanto atendente de biblioteca, sua função é justamente fazer uso de “ferramentas e tecnologias, com a finalidade de ativar identidades” (GEE, 2001, *apud* FISCHER, 2007, p. 32). Portanto, aquilo que foi, por nós, interpretado como pista não compartilhada não veio a causar divergências, conforme as possibilidades previstas por Gumperz (2002[1979], pois ambos os envolvidos no processo interacional tomaram ciência de que o usuário tinha mesmo razão quanto ao nome do autor da obra solicitada. No entanto, o que pudemos observar é que o atendente, aqui, ativa tão somente sua identidade de “entregador de livros”. Como aspecto limitador nesta interação, este 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, neste episódio em análise, a falta de comprometimento, por parte do atendente, em interagir mais com o usuário, a fim ativar sua identidade de mediador de leituras, e fazer com que a biblioteca funcionasse integrada às atividades realizadas em classe.

Observemos agora o que ocorre em eventos com questões por forma do documento ou tipo de material, outro tipo de questão fechada.

### 5.2.2 Análise dos eventos com questões fechadas do tipo *forma do documento* (ou *tipo do material*)

Evento 04:

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”.

Nisso, 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 lingüístico, o atendente faz uso de uma marca de pertencimento (GEE, 2001, *apud* FISCHER, 2007, p. 32) 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 permitem” (KLEIMAN, 2006, p. 281), porém 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.

Neste caso, “contrariar o regulamento e emprestar material, se a ocasião exigir” (CALDEIRA, 2003, p. 16) é uma atitude positiva, já que o atendente, ao mesmo tempo em que mostra a relação 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), em que a autora defende que, 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 de atendente cumpridor de tarefas (“só posso emprestar um por aluno”), mostrando-se altamente flexível (“Bom, então a gente negocia”).

Nessa perspectiva, percebemos que, num mesmo evento 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, como por exemplo, o surgimento daquelas expressões próprias do campo dos negócios. Assim, ainda de acordo com Kleimam (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”, já que a primeira informação que o atendente passa ao usuário difere daquela que encerra o evento interacional.

Situação adversa ocorre no próximo evento (05).

Evento 05:

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?

Nisso, 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 que realmente precisava, pois o atendente age em torno do caráter classificatório dos dicionários, não procurando identificar as reais necessidades do usuário para com a obra.

Quando indagado sobre qual a tipologia do dicionário, o usuário volta a referir-se apenas a “dicionário”. Esta resposta do usuário funciona como uma pista de contextualização (GUMPERZ, 2002[1979]), ou seja, denuncia que ele - usuário - desconhece os diferentes tipos de dicionários dispostos na biblioteca (dicionário de

Libras, dicionários bilíngues, dicionário de sinônimos e antônimos etc), ou seja, esta resposta, por si só, já funciona como uma pista de como a interação poderia ser realizada. Porém, o atendente não compartilha essa pista, e perde a oportunidade de explicar-lhe sobre os diversos tipos de dicionários presentes na biblioteca e assim, fazer uso de uma linguagem especializada (DODEBEI, 2002) do ambiente de biblioteca.

Isso fica ainda mais evidente quando o usuário utiliza um termo vago (locução verbal) “pode ser”, indicadora de probabilidade, para responder ao atendente, demonstrando total incerteza do que ele precisa. Novamente o atendente parece não compreender a pista dada pelo usuário; ele não procura identificar qual utilidade o usuário vai dar para a obra pedida a fim de verificar se a obra entregue (o dicionário de português) atenderia 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.

Diferentemente do evento 03, em que o não compartilhamento da pista de contextualização não causa divergências na comunicação entre atendente e usuário, aqui, nesse evento 05, a pista contextual (o desconhecimento do usuário em relação à tipologia dos dicionários) não compartilhada pelo atendente acaba por comprometer o sucesso da interação (FLANNERY, 2011; LIMA, 2008; GUMPERZ, 2002 [1982]), uma vez que não sabemos se, apesar do usuário ter aceitado o dicionário de português, esta era realmente a obra por ele necessitada. Aqui, o valor da pista depende do reconhecimento implícito dessa pista por parte do atendente (GUMPERZ, 2002 [1982]).

“Descobrir por que o usuário quer a informação determina a profundidade da resposta” (GROGAN, 2001, p. 78) e “perceber o significado de perguntas incompreensíveis ajuda a conduzir o leitor para o que ele quer” (CALDEIRA, 2003, p. 18). Ainda “insistir na questão até sentir a satisfação do usuário para com o material

alcançado, ou pelo menos com o esforço feito para encontrá-lo” (CALDEIRA, 2003, p. 18), é um caminho para dar apoio e melhor interagir com o usuário. No entanto, essas ações não se fizeram ver neste evento em análise, conforme reação-resposta do usuário, que utiliza a vaga expressão verbal “pode ser”.

Por fim, podemos dizer, ainda, que este evento analisado não se enquadra naquilo que vimos denominando, de acordo com as teorias de enfoque linguístico apresentadas na seção 3, de linguagens contextualmente situadas, já que estas são “não descolada de contextos de uso e práticas específicas de interação social” (SIGNORINI, 2008, p. 7).

Passemos agora às análises das questões do tipo administrativo, as quais encerram os eventos com questões fechadas.

### 5.2.3 Análise dos eventos com questões fechadas do tipo *administrativo*

Evento 06:

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 responde:

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

Aqui, neste evento 06, percebemos que o atendente entende e conduz o usuário.

O atendente mostra-se experiente o bastante para entender a fala do usuário em linguagem natural (DODEBEI, 2002), ou seja, em uma linguagem do cotidiano dos jovens, ele entende que quando o usuário usa a expressão “um livro de aula”, ele está fazendo menção a um livro didático; da mesma forma de quando ele utiliza o termo “um livro de ler, está se referindo a um livro literário. Ocorre uma (re)contextualização do enunciado do usuário para uma linguagem própria do ambiente biblioteca. O atendente satisfaz a dúvida do usuário e, ao mesmo tempo, lhe apresenta uma linguagem especializada (DODEBEI, 2002), própria do ambiente 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).

Ele poderia ter usado como resposta ao usuário um singelo “sim” que teria, ainda assim, respondido satisfatoriamente ao usuário. Mas, ao fazer uso das “peculiaridades lexicais” (GEE, 2001, p. 718, tradução nossa) da linguagem do contexto de biblioteca, o atendente reativa sua identidade enquanto tal, pois, conforme Bortoni-Ricardo (2005), a linguagem desempenha importante papel na constituição das identidades sociais - fato observado também no próximo evento analisado (07).

Evento 07:

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 evento em análise.

No entanto, foi de grande valia a utilização simultânea dos dois termos. Dessa forma, o atendente exclui a possibilidade do usuário não entender o significado da expressão “consulta local”, já que ele a utiliza acompanhada de sua explicação. E, ao mesmo tempo, aproveita para fazer uso de uma linguagem especializada (DODEBEI, 2002) própria do ambiente biblioteca.

Ainda, podemos notar que, em sua primeira fala, o atendente dirige-se ao usuário chamando-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 expressão. Com isso, acontece o que Goffman (2002[1979]) explica como sendo o alinhamento (*footing*) de um dos envolvidos no processo interacional em relação ao contexto em construção. O atendente não inicia sua fala já utilizando o termo “o cara”, ele só o faz após a utilização deste termo pelo usuário. Percebemos, com isso, que “os *footings* são introduzidos, negociados [...] e modificados na [própria] interação” (GOFFMAN (2002[1979], p. 107-108).

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, *apud* FISCHER, 2007) da linguagem natural (DODEBEI, 2002) do usuário - características reunidas também no evento seguinte (08).

Evento 08:

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, a linguagem utilizada pelo usuário para dirigir-se ao atendente é sua linguagem natural (DODEBEI, 2002) possivelmente a mesma utilizada para interagir com seus pares.

O atendente não deixa de responder a questão do usuário, porém faz uma recuperação dessa linguagem natural do usuário, como forma de envolvê-lo no processo interacional.

Assim, a exemplo de Gee (2001, *apud* FISCHER, 2007), 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 natural do usuário, pois ele cultiva o senso de humor para se aproximar do usuário. O atendente modifica sua postura, sua posição, ou seja, seu *footing* (GOFFMAN, 2002[1979]) ao utilizar uma outra variedade linguística, agora composta pelas gírias do usuário, deixando, dessa forma, sua linguagem contextualmente situada (SIGNORINI, 2008).

Os oito dados analisados até aqui encerram a análise dos eventos com questões fechadas (sejam elas questões por autor/título, questões por forma do documento ou tipo de material e questões de caráter administrativo). De uma forma geral, podemos constatar que, quando a interação entre atendentes e usuários é marcada por uma questão do tipo fechada, existe uma tendência por parte do atendente em compartilhar

as pistas contextuais fornecidas pelo usuário, assim como, percebemos que há um grande esforço do atendente em se mostrar comprometido com o usuário. Ao mesmo tempo em que o atendente oferece ao usuário oportunidades de conhecer a linguagem especializada do ambiente da biblioteca, também age de modo a situar sua linguagem à linguagem natural do usuário.

#### 5.2.4 Análise dos eventos com questões abertas

Diferentemente das questões fechadas, que tendem a respostas limitadas, as abertas são de natureza menos restritiva, sugerindo ao atendente maior necessidade de entender as especificidades do pedido do usuário.

Começamos a análise por um evento em que o usuário busca por um livro de biologia.

Evento 09:

O usuário pede um livro de biologia, mas, indeciso, pergunta ao usuário 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 e fala pro atendente que “não, não é biologia, na verdade é química”.

Já das estantes, o atendente informa:

- Tá, eu te levo um de química então e tu olha.

A pista (traço que indica como os dizeres devem ser interpretados), nesse caso, é a incerteza do usuário em relação ao conteúdo de que ele necessita, porém o atendente não reage a essa pista (FLANNERY, 2011; LIMA 2008; GUMPERZ (2002 [1982]) e credita ao usuário a responsabilidade de ter de saber o que procura, não realizando nenhuma pergunta adicional que pudesse servir para melhor entender a especificidade do pedido, já que, conforme Grogan (2001, p. 78), “descobrir por que o usuário quer a

informação determina a profundidade da resposta” e, conseqüentemente, oportuniza ao usuário uma interação mais significativa.

Se o fato de o atendente não procurar ajudar o usuário pode ter sido encarado como negativo 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 lhe levar os livros referentes aos conteúdos citados pelo usuário, deixando a pesquisa por conta dele.

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

Evento 10:

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 este dado nos permite inferir é que o usuário desejava 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 a pista do usuário, mas sim por estar ativando sua identidade enquanto atendente, ou seja, posicionando-se como tal e usando uma linguagem própria dessa identidade (GEE, 2001), no momento em que incentiva o usuário a percorrer o sumário da obra.

O atendente não deixa de responder a questão do usuário, apenas negocia com ele a forma como a questão será resolvida. Esta negociação é justamente o fator que determina a ativação do papel social do atendente enquanto tal, 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 a qual vai ao encontro de nossa concepção de incentivo à leitura, apresentada na seção da fundamentação teórica - práticas de leituras diversas, incluindo, até mesmo, a instrução dos usuários quanto à função da biblioteca escolar e ao manuseio dos materiais nela disponíveis. Neste 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 09 e 10, 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 terem consciência do 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 procurarem 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, a qual vê o atendente de biblioteca como sendo aquele que deve entregar todas as informações prontas para os usuários, tão logo estes as solicitem.

Situação semelhante ocorre em outro evento (11).

Evento 11<sup>23</sup>:

eles vem pegar material pra estudar as x nem é pra escola é pra concurso e pedem se a gente pode resumir dos livros pra eles...vê se pode....  
a gente diz q nosso trabalho é auxiliar e indicar mas este trabalho claro tem q ser

<sup>23</sup> dado nos enviado via mensagem instantânea por um dos atendentes enquanto sujeito da pesquisa, como resposta à questão dez do questionário - Relate alguma(s) situação(ões) marcante(s) transcorrida(s) durante o atendimento ao usuário.

deles....
-----------

O atendente demonstra indignação frente ao pedido do usuário, por reconhecer que seu papel não é o de fazer resumos, ou entregar a informação pronta para o usuário. Nesse sentido, o atendente deixa claro, em seu depoimento, a sua tentativa em interagir com o usuário, lhe explicando que não é função de um atendente apresentar resumos (“a gente diz que nosso trabalho é auxiliar e indicar”), e, conseqüentemente, oportunizando ao usuário uma compreensão mais aprofundada sobre como a biblioteca pode auxiliar no estudo para um concurso (indicando, por exemplo, possíveis referências bibliográficas).

Com os dados dos eventos 09, 10 e 11, 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 nos relatarem que “a gente diz que nosso trabalho é auxiliar e indicar”, os atendentes, por meio das interações realizadas com os usuários, nesses eventos, demonstram conhecer suas obrigações e direitos, os quais, definidos por normas socioculturais, acabam por constituir papéis sociais (BORTONI-RICARDO, 2004). Igualmente, demonstram reconhecimento daquilo que não lhes compete, como “alcançar” o livro para o usuário, quiçá, aberto nas páginas desejadas, ou mesmo fazer os resumos solicitados.

Ao procurarem demonstrar aos usuários suas verdadeiras funções, os atendentes, nesses três últimos eventos analisados, contribuem para “deixar de lado **estereótipos sociais** nos quais são enquadrados sujeitos e que, na maior parte das vezes, não permitem reconhecer ou identificar possibilidades individuais” (VÓVIO; SOUZA, p. 44-45, grifo nosso), ou seja, contribuem com o fim da imagem estereotipada do atendente de biblioteca, como aquele que deve entregar todas as informações prontas para os usuários, tão logo estes solicitem.

Outro exemplo que reforça o comprometimento e a preocupação do atendente para com o usuário pode ser acompanhado no evento a seguir.

Evento 12:

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 lhe 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 lingüístico determinante de “livro de Matemática”. Ele o faz por já ter a representação de qual livro de matemática ele buscava. A esse uso proposital, 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. 3, tradução nossa).

Neste caso, a pista de contextualização é fornecida pelo usuário ao atendente através daquele artigo definido: “o” [livro de matemática]. Porém, como os significados dessas pistas são sempre implícitos e dependentes do contexto, seu valor depende dos sujeitos as reconhecerem ou não (GUMPERZ (2002 [1982])).

Assim, apoiando-nos em Gee (2001) e em Gumperz (2002 [1982]), entendemos que o propósito do usuário - obter o determinado livro de matemática -, implicitamente, estava posto, ainda que não tivesse sido exposto, claramente, ao atendente. O usuário pretendia que o atendente já realizasse uma inferência, demonstrando conhecimento de que seu pedido implicava em um determinado ou específico livro de matemática. No entanto, o atendente não reconhece esta pista e usa o pronome indefinido “qualquer”, enquanto elemento lingüístico

Aqui caberia ao atendente “fazer perguntas hábeis para descobrir o que o leitor quer” (CALDEIRA, 2003, p. 17) e “continuar insistindo até chegar ao ponto de vista do leitor” (CALDEIRA, 2003, p.18).

Mas, ao convidar o usuário para entrar, o atendente reconhece seu papel enquanto promotor de leitura segundo a mesma concepção abordada nos eventos anteriores, e mediador no uso de livros no contexto da biblioteca. Aqui, 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 a este usuário uma forma de autorrealização, estimulando-o a ir em busca de seu próprio material e, assim, usufruir dos benefícios da biblioteca. Nessa perspectiva, compreendemos que o atendente deve “incentivar a pesquisa e nunca entregar ao usuário a obra aberta nas páginas apropriadas” (GROGAN, 2001, p. 5).

Um exemplo de interação diferente daquela que vimos observando até aqui se faz presente no próximo evento.

#### Evento 13:

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

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.

Percebemos que, nesse caso, o diminutivo é usado com valor depreciativo e isso gera o risco de não haver continuidade da frequência do usuário à biblioteca. O atendente não explica 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. Nesse sentido, constatamos que o atendente não agiu sob a premissa de Caldeira (2003, p. 17), a qual diz que o atendente deve “evitar que uma resposta negativa a um pedido seja dada de forma definitiva”.

Por não ter prestado maiores esclarecimentos ao usuário, utilizando, para tanto, a linguagem especializada (DODEBEI, 2002), percebemos que o atendente nega sua identidade social, a qual, 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 deste ambiente interacional.

Observemos agora os dois últimos eventos por nós selecionados, os quais se assemelham ao seguinte exemplo trazido por Grogan (2001, p. 43): “será que me conseguiria a revista que mostrou a meu amigo na semana passada?”.

Evento 14:

O usuário pede o livro que ele consultou “ontem pro trabalho da profe Bia<sup>24</sup>”

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.

O atendente demonstra ter capacidade de memorização, pois lembrou fisionomias e nomes e ligou pessoas aos seus interesses (CALDEIRA, 2003).

Percebemos nesse evento que o que medeia a interação é o contexto como um todo; contexto aqui assumido de acordo com a concepção de Ribeiro e Garcez (2002), a qual denota um ambiente de significações constituído de acordo com o *onde* e o *quando* da interação, assim, o atendente atribui significado 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).

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 evento 14 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.

---

<sup>24</sup> Nome fictício

O atendente vale-se do conhecimento que tem do usuário para melhor atendê-lo. 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”. Nesse caso, as informações implícitas, as quais tornaram a interação eficaz, são fornecidas, ainda que não postas, pelos usuários. Assim, vemos que o atendente compartilhou de todas as pistas de contextualização fornecidas pelo usuário, o que garante o sucesso da interação. A esse respeito, Gumperz (2002 [1982], p. 170), nos traz que “Sem dúvida, história e experiência comunicativa compartilhadas facilitam a cooperação conversacional”.

É em continuidade a esse evento (14) gravado, que o atendente nos presta o seguinte depoimento:

Evento 15<sup>25</sup>:

[o aluno] era da quarta série, são menores, tem a bibliogato, mas eles já podem usar a Salis e "se acham grandes", por isso que às vezes, eles não se expressam com clareza, na bibliogato é mais fácil lembrar deles, eles vem com esse costume, eles acham que a gente tem que lembrar, é difícil pra eles perceberem o universo que ali frequenta então eles chegam já dizendo: "ontem eu olhei..." "onde está aquele livro que eu levei?". hehe

Através do relato do atendente, percebemos que este tipo de questão, em que o usuário busca por algum material já consultado em um momento anterior, não são raros nesta biblioteca. O atendente nos informa que os usuários “não se expressam com clareza”, possivelmente por não trazerem, nestas questões, algum dado mais específico, como autor, título ou assunto da obra a ser consultada.

No entanto, no evento 14, mesmo que o usuário não tenha fornecido maiores detalhes sobre a obra, o atendente utiliza alguma estratégia que permita atender o usuário de maneira satisfatória; no caso analisado, a estratégia utilizada foi a capacidade de memorização, a qual possibilitou tornar a interação situada no tempo e no espaço (SIGNORINI 2008).

---

<sup>25</sup> Dado nos enviado via mensagem instantânea por um dos atendentes enquanto sujeito da pesquisa, como resposta à questão dez do questionário - Relate alguma(s) situação(ões) marcante(s) transcorrida(s) durante o atendimento ao usuário.

Esse conjunto de dados analisados, por meio dos 15 eventos selecionados 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 deixarem 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 eventos 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 “alcançarem livros”, mas de entenderem 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 (para o qual é exigido curso de graduação em Biblioteconomia), ao 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. Nestes cursos, os atendentes de biblioteca têm a oportunidade de se familiarizarem com o vocabulário próprio do contexto de biblioteca, o qual foi por nós aqui tratado como linguagem especializada.

Por fim, reiteramos que os modos de uso das linguagens, através dos elementos lingüísticos, 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 eventos 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.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente dissertação teve como principal objetivo analisar a interação entre os atendentes e os usuários da biblioteca, levando-se em consideração que a biblioteca não é um lugar apenas com atuações pré-determinadas, mas sim, um lugar rico em interações humanas, onde atuam diferentes sujeitos, com propósitos também diferentes, o que lhes oportunizam diversos usos da linguagem. Visando conhecer quem são esses sujeitos que atuam na biblioteca e que uso eles fazem da linguagem, traçamos nossos dois objetivos específicos: caracterizar o perfil dos atendentes da biblioteca e identificar modos de uso da linguagem pelos atendentes quando da interação com os usuários da biblioteca.

Realizando uma leitura interpretativa dos dados coletados e tendo como base as perspectivas teóricas pelas quais conduzimos nossas análises, podemos concluir que os atendentes da Biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart são, em sua maioria, agentes/oficiais administrativos e que, interagindo com os usuários desse ambiente escolar, demonstram, na relação com estes, flexibilidade e comprometimento (CALDEIRA, 2003; SILVA; ARAÚJO, 2003), bem como oferecem a estes, em diversos momentos, um contato com a linguagem especializada (DODEBEI, 2002) do ambiente e, ainda, compartilham das pistas de contextualização (GUMPERZ, 2002 [1982]) fornecidas pelos usuários.

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 este por onde circulam diferentes linguagens, teriam estes atendentes que interagir mais com os usuários, a fim de lhes proporcionar não somente a solução para essas buscas, como também que essas buscas viessem a ter valor significativo e ampliado para estes usuários.

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 deste 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 este 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.

Portanto, deixamos aqui registradas outras possibilidades a serem encaminhadas. Uma sugestão é para 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 estes 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 (quiçá, em outras bibliotecas escolares do município de Pelotas/RS) sobre a interação por meio dos usos da linguagem entre atendentes e usuários de bibliotecas, já que a autora deste trabalho 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 deu. Nesse sentido, pretendemos encaminhar diferentes ações seguidas de posteriores análises sobre os modos de interação na biblioteca, sempre lembrando que os resultados advindos desse 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, conseqüentemente, diversos modos de uso das linguagens em um contexto de biblioteca.

## REFERÊNCIAS

- AMARAL, Giana Lange do (Org.). **Gymnasio Pelotense, Colégio Municipal Pelotense: entre a memória e a história: 1902-2002**. Pelotas: Educat, 2002. 198 p.
- ANDRÉ, Marli Eliza Dalmazio Afonso de. **Etnografia da prática escolar**. 9. ed. Campinas: Papirus, 2003. 128 p.
- BOGDAN, Robert; BIKLEN, Sari Knopp. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos**. Porto: Porto Editora, 1994. 336 p.
- BORTONI-RICARDO, Stella Maris. **Nós chegemos na escola, e agora?: sociolinguística e educação**. São Paulo: Editorial, 2005. 263 p.
- \_\_\_\_\_. **Educação em língua materna: a sociolinguística na sala de aula**. São Paulo: Editorial, 2004. 108 p.
- CALDEIRA, Geovania Diniz. **Serviço de referência: conceitos, papel do bibliotecário de referência e serviço de referência na internet**. 2003. 27 f. Monografia (Especialização em Desenvolvimento e Gerenciamento de Sistemas de Informação em Ciência e Tecnologia). Fundação Universidade Federal do Rio Grande. Rio Grande, 2003.
- CEZÁRIO, Maria Maura; VOTRE, Sebastião. Sociolinguística. In: MARTELOTTA, Mário Eduardo (Org.). **Manual de linguística**. São Paulo: Contexto, 2008. p.141-155.
- CUNHA, Murilo Bastos da.; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2008. 451 p.
- DODEBEI, Vera Lúcia Doyle. **Tesouro: linguagem de representação da memória documentária**. Niterói: Intertexto, 2002. 119 p.
- FERREIRA, Rubens da Silva. Auxiliares de biblioteca e trabalho informacional: desafios e possibilidades para o Sibi/UFGA. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 1, p. 102-114, jan. /abr. 2006.
- FISCHER, Adriana. **A construção de letramento na esfera acadêmica**. 2007. 340 f. Tese (Doutorado em Linguística). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2007.
- FLANNERY, Mércia Regina de Santana. Reflexões sobre as abordagens linguísticas para o estudo da narrativa oral. **Letras de Hoje**, Porto Alegre, v. 46, n. 1, p. 112-119, jan. /mar. 2011.
- FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à biblioteconomia**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2007. 152 p.
- FONTOURA PRIETSCH, Raquel. **Biblioteca Dr. Jorge Salis Goulart: Colégio Municipal Pelotense**. 2006. 68 f. Relatório de estágio curricular (Graduação em Biblioteconomia). Fundação Universidade Federal do Rio Grande. Rio Grande, 2006.
- GEE, James Paul. Reading as situated language: a sociocognitive perspective. **Journal of adolescent e adult literacy**, Internacional Reading Association, v. 8, n. 44, p. 714-725, may. 2001.

- GOFFMAN, Erving. *Footing*. In: RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro (Orgs.). **Sociolinguística interacional**. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2002 [1979]. p. 107-148.
- GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2001. 196 p.
- GUMPERZ, John. Convenções de contextualização. In: RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro (Orgs.). **Sociolinguística interacional**. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2002 [1982]. p. 149-182.
- HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1973. 294 p.
- KIESER, Herta; FACHIN, Gleisy Regina Bóries. Biblioteca escolar: espaço de interação entre bibliotecário-professor-aluno-informação - um relato. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre, 2000.
- 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. 131 p.
- LANCASTER, Frederick Wilfrid. **Indexação e resumos: teoria e prática**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2004. 452 p.
- LIMA, Danielly Lopes de. **A interação professor-aluno na aprendizagem em língua materna**. 2008. 109 f. Dissertação (Mestrado em Linguística). Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2008.
- LUCAS, Clarinda Rodrigues. **Leitura e interpretação em biblioteconomia**. Campinas: UNICAMP, 2000. 91 p.
- MARTINS, Heloísa Helena de Souza. Metodologia qualitativa de pesquisa. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v.30, n.2, p. 289-300, maio/ago. 2004.
- MARTINS, Myriam Gusmão de; RIBEIRO, Maria de Lourdes Guimarães. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: UFRGS, 1972, 257 p.
- RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro. Apresentação. In: \_\_\_\_\_ (Orgs.). **Sociolinguística interacional**. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2002. p. 7-11.
- \_\_\_\_\_. Glossário conciso de sociolinguística interacional. In: \_\_\_\_\_ (Orgs.). **Sociolinguística interacional**. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2002. p. 257-268.
- RODRIGUES JÚNIOR, Adail Sebastião. Metodologia sócio-interacionista em pesquisa com professores de línguas: revisitando Goffman. **Revista Linguagem e Ensino**, Pelotas, v. 8, n. 1, p. 123-148, 2005.
- SEIDE, Márcia Sipavicius. A interação entrevistador-informante numa comunidade de pescadores de Guaíra, PR. **Revista Línguas e Letras: Estudos Linguísticos**, Cascavel, v. 8, n. 14, p. 147-161, jan/jul. 2007.

SIGNORINI, Inês. Apresentação. In: \_\_\_\_\_ (Org.). **Situar a língua[gem]**. São Paulo: Parábola, 2008. p. 7-13.

\_\_\_\_\_. Metapragmáticas da língua em uso: unidades e níveis de análise. In: \_\_\_\_\_ (Org.). **Situar a língua[gem]**. São Paulo: Parábola, 2008. p. 117-148.

SILVA, Alzira Karla Araújo da; BEUTTENMÜLLER, Zailton Frederico. O serviço de referência on-line nas bibliotecas virtuais da Região Nordeste. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 10, n. 20, 2005.

SILVA, Divina Aparecida da; ARAÚJO, Iza Antunes. **Auxiliar de biblioteca: técnicas e práticas para formação profissional**. 5.ed. Brasília: Thesaurus, 2003. 151 p.

TANNEN, Deborah; WALLAT, Cynthia. Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação: exemplos de um exame/consulta médica. In: RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro (Orgs.). **Sociolinguística interacional**. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2002 [1987]. p. 183-214.

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.

## APÊNDICES

## APÊNDICE A - Termo de consentimento livre e esclarecido

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PELOTAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS

### COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA/UCPEL

Rua Félix da Cunha, 412. Fone: (53)21288220

#### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a),

Dirigimo-nos ao Sr.(a) para convidá-lo a colaborar com a pesquisa intitulada **“O uso da linguagem nas interações entre o bibliotecário de referência e o usuário”**, vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Letras, com o objetivo de **investigar que estratégias o bibliotecário de referência utiliza para interagir face a face com seu usuário**.

Cabe destacar que a autoria dos trechos selecionados para análise será preservada, seja no texto final da dissertação ou em quaisquer espaços de divulgação posterior como eventos e/ou revistas científicas.

Reitere-se que sua participação na pesquisa é voluntária, lhe sendo facultativa a adesão. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição em que se desenvolve o estudo.

Esclarecimentos adicionais sobre o teor dessa pesquisa e/ou sobre seus procedimentos metodológicos poderão ser obtidos junto ao pesquisador responsável, a qualquer tempo.

Desde já, agradecemos!

\_\_\_\_\_  
Raquel Fontoura Prietsch

Pesquisadora / Mestranda/UCPel  
Celular: (53) 81079855  
e-mail: raquelbibliofurg@yahoo.com.br

Pelotas, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011.

Declaro estar ciente do inteiro teor deste TERMO DE CONSENTIMENTO e estou de acordo em participar do estudo proposto, sabendo que dele poderei desistir a qualquer momento, sem sofrer qualquer punição ou constrangimento.

\_\_\_\_\_  
Sujeito da Pesquisa

Pelotas, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011.

**APÊNDICE B - Instrumento de coleta de dados****UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PELOTAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS  
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: LINGUÍSTICA APLICADA**

**Pesquisa:** *O uso da linguagem na interação entre os atendentes e os usuários de uma biblioteca escolar.*

Mestranda: Raquel Fontoura Prietsch

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Adriana Fischer

**QUESTIONÁRIO**

1 Idade:

2 Sexo: ( ) M ( ) F

3 Escolaridade:

( ) Ensino Médio

( ) Ensino Superior. Curso: \_\_\_\_\_

( ) Especialização. Curso: \_\_\_\_\_

( ) Outro. Especifique: \_\_\_\_\_

4 Nome do cargo exercido na Biblioteca: \_\_\_\_\_

5 Vínculo empregatício: ( ) Estatutário ( ) Celetista ( ) Contratado

6 Carga-horária: \_\_\_\_\_

7 Tempo de atuação na Biblioteca: \_\_\_\_\_

8 Por qual (is) razão (ões) você está atuando na Biblioteca?

9 Você costuma participar de cursos de capacitação para pessoal de biblioteca?

10 Relate alguma(s) situação(ões) marcante(s) transcorrida(s) durante o atendimento ao usuário.

**APÊNDICE C - SINOPSE DOS EVENTOS<sup>26</sup>**

<b>Data (2012)</b>	<b>Descrição do evento</b>
05 jun.	<p>1) Um grupo de usuários chega ao balcão dizendo que hoje só estavam ali “pra dar oi pro tio”. Muito receptivo, o “tio” interage: - Oi, meus sobrinhos!</p> <p>2) Referente ao evento 12 - seção 5.2.4: 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 lhe convida: - Vamos entrar aqui pra ver se tem o de vocês aqui.</p> <p>3) Utilização do computador.</p>
06 jun.	<p>1) Referente ao evento 14 - seção 5.2.4: O usuário pede o livro que ele consultou “ontem pro trabalho da profe Bia<sup>27</sup>” 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.</p> <p>2) Referente ao evento 10 - seção 5.2.4: 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.</p>

<sup>26</sup> Pretendemos descrever aqui todo o movimento ocorrido na biblioteca durante o período em que lá estivemos.

<sup>27</sup> Nome fictício

	<p>3) Empréstimos, devoluções e/ou renovações<sup>28</sup>.</p> <p>4) Leitura de jornais diários.</p>
13 jun.	<p>1) Referente ao evento 06 - seção 5.2.3: O usuário pergunta ao atendente se pode retirar “um livro de aula”, sendo que já está com “um livro de ler”.</p> <p>Diante dos dizeres do usuário, o atendente responde: - Tu tá com um livro de literatura, mas pode, sim, pegar um didático.</p> <p>2) Empréstimos, devoluções e/ou renovações. 3) Leitura de jornais diários. 4) Utilização do computador.</p>
14 jun.	<p>1) Referente ao evento 08 - seção 5.2.3: 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.</p> <p>2) Referente ao evento 04 - seção 5.2.3: 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”. Nisso, o atendente propõe: - Bom, então a gente negocia: vocês querem três, eu só posso emprestar um,</p>

<sup>28</sup> Estas operações, quando não analisadas, foram caracterizadas por usuários em filas, onde houve pouco ou nenhum diálogo entre atendente e usuário, apenas, de forma automática, o atendente já procedia com a operação.

	<p>então fechamos em dois, pode ser?</p> <p>O usuário concorda e é efetuado o empréstimo.</p> <p>3) Empréstimos, devoluções e/ou renovações.</p> <p>4) Leitura de jornais diários.</p> <p>5) Cumprimentos.</p> <p>6) Usuários fazendo hora.</p>
20 jun.	<p>1) Referente ao evento 09 - seção 5.2.4:</p> <p>O usuário pede um livro de biologia, mas, indeciso, pergunta ao usuário se “é biologia mesmo”</p> <p>O atendente responde:</p> <p>- Ué, aí não sei, tu que tem que saber de que que é o livro que tu quer.</p> <p>O usuário reforça sua impressão de achar que é biologia.</p> <p>Nisso, o atendente, já deixando o balcão e indo em direção às estantes, informa:</p> <p>- Vou te trazer um de biologia pra tu ver se é.</p> <p>Nesse ínterim, o usuário se dá conta e fala pro atendente que “não, não é biologia, na verdade é química”.</p> <p>Já das estantes, o atendente informa:</p> <p>- Tá, eu te levo um de química então e tu olha.</p> <p>2) Empréstimos, devoluções e/ou renovações.</p> <p>3) Leitura de jornais diários.</p> <p>4) Cumprimentos.</p> <p>5) Usuários fazendo hora.</p>
21 jun.	<p>1) Referente ao evento 01 - seção 5.2.3:</p> <p>O usuário, um aluno adolescente, pede ao atendente um gibi da Turma da Mônica.</p> <p>Instantaneamente, o atendente pergunta:</p> <p>- Da Turma da Mônica Jovem?</p> <p>Ao receber resposta afirmativa do usuário, o atendente indica onde estão os gibis da Turma da Mônica Jovem.</p>

	<p>2) Empréstimos, devoluções e/ou renovações.</p> <p>3) Leitura de jornais diários.</p>
27 jun.	<p>1) Referente ao evento 07 - seção 5.2.3: 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.</p> <p>2) Empréstimos, devoluções e/ou renovações.</p> <p>3) Leitura de jornais diários.</p> <p>4) Cumprimentos.</p> <p>5) Usuários fazendo hora.</p> <p>6) Utilização do computador.</p>
28 jun.	<p>1) Um grupo de usuários utiliza o computador disponível na biblioteca para realizar uma pesquisa sobre organelas citoplasmática, mas percebem que não poderão imprimir seu trabalho (por falha técnica na máquina). Imediatamente perguntam ao atendente o que fazer, ao que o atendente sugere que façam a pesquisa em um livro do acervo da biblioteca. Os alunos demonstram uma surpresa imensa, pois não sabiam que um livro poderia abordar tal assunto. O atendente explica que sim, que inclusive o próprio livro que eles utilizam em aula tem o assunto em questão.</p> <p>2) Empréstimos, devoluções e/ou renovações.</p> <p>3) Leitura de jornais diários.</p> <p>4) Cumprimentos.</p> <p>5) Usuários fazendo hora.</p> <p>6) Utilização do computador.</p>

03 jul.	<p>1) Referente ao evento 13 - seção 5.2.4:</p> <p>O usuário solicita ao atendente o “nosso livro de física do professor”, fazendo referência ao livro utilizado em aula por ele.</p> <p>O atendente indaga:</p> <p>- Tu quer o livro do professor? Aquele todo resolvidinho? Com gabarito?</p> <p>O usuário faz um sinal afirmativo com a cabeça e balbucia um tímido “é”.</p> <p>O atendente apenas lhe informa, em tom repreensivo:</p> <p>- Não.</p> <p>2) Empréstimos, devoluções e/ou renovações.</p> <p>3) Leitura de jornais diários.</p> <p>4) Cumprimentos.</p> <p>5) Usuários fazendo hora.</p>
04 jul.	<p>1) O usuário, sem parar no balcão de atendimento e já apontando para os jornais, informa o atendente que “não quer nada, só ler o jornal”.</p> <p>2) Olhar DVD’s</p> <p>3) Empréstimos, devoluções e/ou renovações.</p> <p>4) Leitura de jornais diários.</p> <p>5) Cumprimentos.</p> <p>6) Usuários fazendo hora.</p> <p>7) Utilização do computador.</p>
09 jul.	<p>1) Empréstimos, devoluções e/ou renovações.</p> <p>2) Leitura de jornais diários.</p>
10 jul.	<p>1) Referente ao evento 05 - seção 5.2.3:</p> <p>O usuário, dirigindo-se ao atendente, questiona “se tem aí um dicionário”.</p> <p>O atendente pergunta:</p> <p>- Dicionário de que que tu precisa?</p>

	<p>O usuário responde vagamente que quer um “dicionário”.</p> <p>O atendente ainda insiste:</p> <p>- Tá, mas dicionário de português, dicionário de inglês?</p> <p>Nisso, o usuário diz que “pode ser um de português”</p> <p>Então, o atendente lhe alcança um dicionário de português.</p> <p>O usuário aceita e retira a obra para empréstimo.</p> <p>2) Empréstimos, devoluções e/ou renovações.</p> <p>3) Leitura de jornais diários.</p> <p>4) Usuários fazendo hora.</p>
--	--

**ANEXO**

## ANEXO A - Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa



UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PELOTAS  
PRÓ-REITORIA ACADÊMICA  
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA – CEP/UCPel

### RESULTADO

O Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Católica de Pelotas analisou o projeto:

**Número:** 2011/97

**Título do projeto:** *O uso da linguagem nas interações entre o bibliotecário de referência e o usuário.*

**Investigador(a) principal:** Raquel do Prado Fontoura Prietsch

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa – CEP da UCPel, em reunião datada de 17 de novembro de 2011, ata n.º 09.

A avaliação foi realizada pelos membros do comitê, baseada na análise minuciosa do projeto, apresentada por um dos membros.

Outrossim, informamos que é **obrigatório** a entrega do relatório de conclusão pela coordenação do referido projeto ao Comitê de Ética – CEP/UCPel, na Secretaria da Pró-Reitoria Acadêmica da Universidade Católica de Pelotas.

Pelotas, 18 de novembro de 2011

  
Prof. Dr. Ricardo Tavares Primeiro  
Coordenador CEP/UCPel