

Usuários ou Clientes de Bibliotecas? Uma Reflexão do Ponto de Vista da Lexicologia

Rosane S. Alvares LUNARDELLI
Universidade Estadual de Londrina

Resumo: Com base em estudos lexicológicos, este artigo analisa a utilização das lexias *usuário* e *cliente* no âmbito da Biblioteconomia. De acordo com as fontes pesquisadas, é possível afirmar que o emprego do verbete *usuário* é o mais adequado ao significado pretendido pela área.

Palavras-chave: lexicologia; biblioteconomia; usuário; cliente.

Abstract: Based on lexicological studies, this paper analyses the use of the words *client* and *user* in the area of Librarianship. According to the sources consulted, we can affirm that the word *user* is more meaningful to the objectives of the area.

Key words: lexicology; librarianship; user; client.

Resumen: Con base en los estudios lexicológicos, este artículo analiza la utilización de lexemas *usuario* y *cliente* en el área de la Biblioteconomía. De acuerdo con las fuentes pesquisadas, es posible afirmar que el empleo de la palabra *usuario* es el más adecuado al significado pretendido por el área.

Palabras claves: lexicología, biblioteconomía, usuario; cliente.

Introdução

Em textos que apresentam questões relativas às bibliotecas e, em especial, aqueles elaborados pela área de Biblioteconomia, é recorrente o uso dos vocábulos *usuário*, *cliente* e *usuário/cliente* para caracterizar aquele ou aquela que frequenta a referida instituição. Independentemente do nível de complexidade textual, são empregadas, às vezes até no mesmo período, as três formas.

Para alguns estudiosos da Ciência da Informação, a *lexia usuário* teria uma acepção mais passiva do que *cliente*. A preferência pela primeira indicaria uma valorização apenas do prestador de serviço e o usuário seria apenas alguém que utiliza um determinado serviço por falta de outra opção. Em contrapartida, cliente seria aquele que deseja e/ou busca especificamente um produto ou serviço. Outros pesquisadores da área consideram inadequado o uso de *cliente*, já que, segundo eles, esse vocábulo estaria ligado à idéia de *freguês* e que, como tal, seria aquele que tem o hábito de vender ou comprar em uma determinada loja. Entretanto, percebe-se que a grande maioria dos interessados na área sentem-se inseguros quanto ao emprego dos vocábulos.

Mesmo considerando que a norma “cultura” de redação desvaloriza a repetição das *lexias*, surgem dúvidas durante a construção do texto. No âmbito da Biblioteconomia, estaria correto o uso desses vocábulos para nomear o frequentador de biblioteca? O que eles significam? Existe entre eles uma relação de equivalência ou sinonímia?

Estes questionamentos podem ser elucidados por meio dos aportes teóricos de algumas das subáreas da Linguística. Neste estudo, optou-se por analisá-los sob a ótica da Lexicologia, ciência que tem como objeto de análise a palavra, a categorização lexical e a estrutura do léxico¹ e que, de acordo com Fávero (1993, p. 166), conceitua-se como “instrumento de indagação do estilo e da intencionalidade”.

Vale ressaltar que, embora a Semântica seja a responsável pelo estudo das significações linguísticas, a Lexicologia “faz fronteira com a Semântica, já que, por ocupar-se do léxico e da palavra, tem que considerar sua dimensão significativa” (BIDERMAN, 2001, p. 14).

Objetivando apontar a relevância de estudos sistematizados acerca dos vocábulos de uma língua, Oliveira e Isquerdo (2001, p. 9) argumentam que

Na medida em que o léxico configura-se como a primeira via de acesso a um texto, representa a janela através da qual uma comunidade pode ver o mundo, uma vez que esse nível de língua

¹ N.E. Léxico: conjunto de palavras que existem na consciência dos falantes de uma língua e que representa o patrimônio sociocultural de uma comunidade.

é o que mais deixa transparecer os valores, as crenças, os hábitos e costumes de uma comunidade, como também, as inovações tecnológicas, transformações sócio-econômicas e políticas ocorridas numa sociedade.

Para as autoras, o acervo lexical de uma comunidade lingüística desvela a sua maneira de ver a realidade e o modo como seus membros estruturam o mundo que os cercam e designam os diversos campos do conhecimento.

De acordo com a perspectiva bakhtiniana de valorização da dimensão expressiva e ideológica da linguagem, de seu caráter essencialmente dialógico, entende-se que o léxico não deve ser visto como uma lista organizada, cristalizada do mundo real, mas sob uma concepção mais ativa, na qual é o léxico que reconstrói o mundo. Bakhtin (1992, p. 282), reconhecendo a estreita relação entre a língua e a sociedade, salienta que “a língua penetra na vida através de enunciados concretos que a realizam, e é também através dos enunciados concretos que a vida penetra na língua”. Em outra obra, o autor (1981 apud SOUZA, 1994, p. 120) afirma que “as palavras são tecidas a partir de uma multidão de fios ideológicos e servem de trama a todas as relações sociais em todos os domínios”.

Nesse sentido, justifica-se a análise de *usuário e cliente*, pois o conhecimento dessas unidades lexicais é fundamental para que os autores dos textos da área de Biblioteconomia, como também seus leitores, desenvolvam e aperfeiçoem suas habilidades de compreensão e produção textuais.

É consensual entre gramáticos e lingüistas que não existem sinônimos perfeitos, palavras intercambiáveis em todos os contextos. Correia (1995) justifica a afirmação ao argumentar que

[...] Se tais pares de palavras fossem freqüentes, isto significaria uma multiplicação desnecessária do número de palavras armazenadas na memória, contrariando o **princípio da economia da língua**. (grifo da autora)

Na realidade, o que existem são aproximações de sentido, já que variáveis como região, estilo, idade e sexo dos falantes e valor, entre outras, praticamente impossibilitam a total equivalência entre os vocábulos em questão.

Segundo Borba (2003, p. 237), não há

Necessidade imperiosa de equivalência em todos os contextos; bastam certos contextos (idênticos ou não), mesmo porque, por uma questão de economia, a língua tenderia a eliminar os itens perfeitamente idênticos em todas as situações de uso.

Além disso, complementa que dois vocábulos não devem ser considerados sinônimos apenas porque têm o mesmo valor denotativo; “também as conotações (coloração afetiva, expressiva, intensiva, etc.) podem estar mais ou menos próximas ou serem semelhantes” (ibidem, p. 238).

No que diz respeito à utilização de sinônimos, Ullmann (apud MARTINS, 1989, p. 107), aponta duas possibilidades: a da **seleção**, quando, entre o universo sinonímico, um só termo é escolhido e o da **combinação**, quando vários vocábulos, que possuem o mesmo significado, podem ser utilizados em um mesmo texto, mantendo uma organização seqüencial ou não. A combinação de sinônimos, na perspectiva do autor,

é um recurso utilizado em enunciados de todo o tipo, mas é principalmente nos textos dissertativos [opinativos] em que mais predomina a intenção de argumentar, persuadir, que ela é mais explorada [...]. (loc. cit.)

Com o intuito de conhecer o significado atribuído aos vocábulos, fundamentando assim a reflexão proposta, procedeu-se a uma pesquisa – ainda que não exaustiva – em três dicionários e em um glossário da área da Biblioteconomia. As informações obtidas e aqui apresentadas foram:

Verbetes: USUÁRIO

1) Ferreira (1999)

1. Que possui ou desfruta alguma coisa pelo direito de uso; utente
2. Que serve para o nosso uso
3. Dizia-se do escravo de quem se tinha o uso, mas não a propriedade
4. Aquele que possui ou frui alguma coisa pelo direito de uso; utente. Cada um daqueles que usam ou

desfrutam alguma coisa coletiva, ligada a um serviço público ou particular; utente

2) Buonacore (1976)

Com referência a uma biblioteca, entendemos que os usuários são aqueles que habitualmente utilizam um ou mais de seus serviços [...] usuário seria a pessoa que utiliza intensamente e assiduamente não somente os serviços de leitura, como também dos outros que as bibliotecas proporcionam como fotocópia, traduções, resumos analíticos, bibliografias especializadas, etc.

3) Biderman (1992)

Aquele que usa alguma coisa ou tem direito ao seu uso.

4) GRANDE DICIONÁRIO (1980)

Que possui ou frui alguma coisa por direito proveniente do uso; que serve para ser usado; dizia-se do escravo do qual se tinha o uso, mas não a propriedade; aquele que, por direito de uso, tem a fruição de alguma coisa.

As definições indicam consenso entre os instrumentos lexicográficos pesquisados, já que o vocábulo *usuário*, para eles, tem o significado de *pessoa que utiliza, desfruta ou frui alguma coisa pelo direito de uso; usufrutuário*. A percepção, defendida por alguns, de que a palavra está relacionada à idéia de passividade, de indiferença até, não encontra respaldo nessas fontes. O emprego do referido termo, acredita-se, não está em desacordo com a postura interativa e dinâmica – tão almejada – de seus freqüentadores.

Verbetes: CLIENTE

1) Ferreira (1999)

1. Constituinte, em relação ao seu advogado ou procurador. 2. Doente, em relação ao médico habitual. 3. Aquele que usa os serviços ou consome os produtos de determinada empresa ou de profissional; freguês. 4. *inform*. Computador ou programa que usa serviços de outro em uma rede.

2) Buonacore (1976)

Pessoa que está sob a proteção e tutela de outra e também aquela que utiliza habitualmente os serviços de um profissional ou que costuma comprar em uma mesma loja.

3) Biderman (1992)

Pessoa que procura outra com frequência para serviços profissionais ou para comprar.

4) Grande Dicionário (1980)

Constituente (com relação ao seu procurador ou advogado); doente (com relação ao seu médico habitual); freguês; pessoa protegida. Ant. Indivíduo que, em Roma, estava sob a proteção de um cidadão influente e poderoso.

A análise das fontes consultadas sinaliza que, pelo menos entre esses instrumentos lexicográficos, existem algumas concepções diferenciadas acerca do significado do verbete cliente.

De acordo com a pesquisa, *cliente é aquele que utiliza habitualmente os serviços ou consome os produtos de determinada empresa ou profissional; é o constituente com relação ao seu advogado, tabelião ou doente, em relação ao médico habitual. Freguês, patrocinado, protegido e ainda, pessoa que procura a outra com frequência para serviços profissionais ou para comprar.*

Evidencia-se, por meio das definições encontradas, a conotação de dependência que permeia a lexia analisada. Tal concepção existe há muito tempo, pois é sabido que a maioria das antigas e poderosas famílias romanas tinha *clientes*, ou seja, possuíam protegidos ou agregados. Um outro significado, mais recente na língua, claramente apresentado por Biderman (1992) e de um modo menos explícito por Ferreira (1999), estabelece relações comerciais (de compra) entre o cliente e a instituição que procura.

Nesse sentido, acredita-se que pensar e definir o frequentador de unidades de informação como aquele que procura a biblioteca para comprar algo, ou como aquele que de uma certa forma mantém uma relação de dependência, não faz jus ao seu real papel naquelas instituições de disseminação da informação.

Comentários Conclusivos

Buscando responder as questões iniciais e norteadoras do texto aqui apresentado, é possível afirmar que não existe um termo correto ou incorreto para nomear aquele indivíduo que frequenta bibliotecas, e sim uma maior adequação de um termo do que de outro em relação às suas condições de produção, ou seja, de acordo com as necessidades sócio-interlocutivas dos sujeitos produtores do enunciado.

As lexias pesquisadas, apesar de aparentemente designarem o mesmo sujeito, apresentam importantes variações de significados entre si. O emprego de *usuário* evoca o ato de usufruir, de utilizar, ao passo que o vocábulo *cliente* está relacionado com a idéia de depender de alguém para obter ou ter acesso a algo. De acordo com essa premissa, acredita-se que o emprego de *usuário* seja o mais adequado, pois, até mesmo nos dicionários, o verbete *cliente* não dá margem ao significado pretendido.

Importa salientar que a produção de textos dissertativo-argumentativos, assim como outros gêneros discursivos, é orientada por intenções de comunicação. Visando a alcançar seus objetivos, sofrem intervenções de seus autores, como, por exemplo, a escolha do léxico que irá compor o texto. A seleção lexical é um recurso argumentativo de grande valia ao estabelecimento da compreensão textual e da interação, uma vez que é por meio de escolhas – conscientes ou não – que o autor desvela suas intenções. Nesse contexto, entende-se que a escolha, fundamentada em estudos e análises, por uma lexia em detrimento de outra, contribui efetivamente para a ampliação das possibilidades comunicativas de seus falantes, como evidencia Fávero (1993, p. 166), ao argumentar que

o manuseio dos recursos lexicais tem, nesse processo, um papel fundamental, uma vez que é através deles que o leitor [e o produtor do texto] desenvolve suas habilidades de compreensão e realiza conscientemente sua produção, constituindo-se, assim, como Sujeito do seu Dizer.

O universo léxico de uma comunidade, reitera-se, é gerado e empregado em total sintonia com a visão de mundo e de sua

prática social. Os critérios de seleção e uso lexicais não devem basear-se apenas em aspectos estilísticos. Em tempos de mudança de paradigmas, como está acontecendo na Bilioteconomia, torna-se de fundamental importância o conhecimento acerca dos significados das lexias, bem como as implicações advindas da sua escolha no que diz respeito ao efeito de sentido que se quer obter.

Referências Bibliográficas

BAKHTIN, Mikhail. **Estética da criação verbal**. São Paulo: Martins Fontes, 1992.

BIDERMAN, Maria Tereza Camargo. As ciências do léxico. In: OLIVEIRA, Ana Maria P. P.; ISQUERDO, Aparecida Negri. **As ciências do léxico: lexicologia, lexicografia, terminologia**. 2. ed. Campo Grande: Ed. UFMS, 2001. p. 13-22.

_____. **Dicionário contemporâneo de português**. Petrópolis: Vozes, 1992.

BORBA, Francisco da Silva. **Introdução aos estudos lingüísticos**. 13. ed. Campinas: Pontes, 2003.

BUONACORE, Domingo. **Diccionario de Bibliotecología**. 2. ed. aum. Buenos Aires: Ediciones Marymar, 1976.

CORREIA, Margarita. O léxico na economia da língua. **Ciência da Informação**, v. 24, n. 2, 1995. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/240395/24039503.pdf>>. Acesso em: 12 dez.2003.

FÁVERO, Terezinha Oliveira. Lexicologia em sala de aula. **Cadernos do Instituto de Letras, UFRGS, Porto Alegre**, n. 10, p. 153-167, jul. 1993.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio século XXI: o dicionário da língua portuguesa**. 3. ed. rev. aum. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

GRANDE DICIONÁRIO Enciclopédico Rideel Ilustrado. São Paulo: Rideel, 1980.

KOCH, Ingedore G. V. **Argumentação e linguagem**. 7. ed. rev. São Paulo: Cortez, 2002.

MARTINS, Nilce Sant'Anna. **Introdução à Estilística: a expressividade na língua portuguesa**. São Paulo: T. A. Queiroz/EDUSP, 1989.

OLIVEIRA, Ana Maria P.P.; ISQUERDO, Aparecida Negri. **As ciências do léxico: lexicologia, lexicografia, terminologia**. 2. ed. Campo Grande: Ed. UFMS, 2001.

SOUZA, Solange Jobim e. **Infância e Linguagem: Bakhtin, Vygotsky e Benjamim**. 5. ed. Campinas: Papirus, 1994. (Coleção Magistério: Formação e Trabalho Pedagógico).