

CERCEAMENTO OU ACESSIBILIDADE: UMA DISCUSSÃO SOBRE A DOCUMENTAÇÃO EM SOFTWARE LIVRE

Simone Garofalo/Universidade Federal de Minas Gerais
Gleidston Alis/Universidade Federal de Minas Gerais

RESUMO: Este artigo tem por objetivo discutir sobre a importância de se conceber uma documentação em *software* livre adequada ao público usuário. Partindo do pressuposto de que a linguagem reflete um poder e de que a filosofia do *software* livre está baseada na liberdade – não podendo, portanto, cercear a acessibilidade do usuário –, propõe-se uma discussão sobre como uma documentação – ferramenta importante para divulgação e utilização do *software* – pode dirimir dúvidas ou, por outro lado, afastar potenciais usuários, já que os mesmos podem não ter acesso ao tipo de linguagem refletida, por exemplo, em determinados termos utilizados.

PALAVRAS-CHAVE: *Software* livre. Documentação. Linguagem e poder.

ABSTRACT: This paper aims to discuss the importance of an appropriate free software documentation for the its users. Assuming that language reflects a power and that the philosophy of free software is based on freedom – and can not therefore restrict the user’s accessibility – it is proposed a discussion about how a documentation – taken as an important tool for dissemination and use of the software – can clarify doubts or, on the other hand, scare away potential users, since they may not have access to the kind of language used, depending on the terms it brings, for example.

KEYWORDS: Free software. Documentation. Language and power.

O QUE É DOCUMENTAÇÃO?

Em primeiro lugar, devemos conceituar a palavra documentação; ou seja, o que é documentação? Entendemos, aqui, documentação como um conjunto de documentos que possibilitam o acesso a informações sobre um *software*, seja para seu uso, para conhecimento do seu funcionamento ou para a colaboração com o seu desenvolvimento. É o registro que permite a autonomia de novos usuários (sejam leigos ou experientes, programadores, desenvolvedores etc.) no uso do programa. Nas palavras de Matte:

a documentação é o conjunto de documentos que torna um código aberto acessível aos interessados: são documentos que explicam como funciona, como foi feito, como pode ser usado e o que foi feito em cada atualização. Documentação, portanto, é a ferramenta de acesso ao conhecimento (MATTE, 2008, p. 14).

Existem vários tipos de documentação, definidos de acordo com sua finalidade e, ao menos em teoria, de acordo com o público ao qual se destinam. É possível dividir esses tipos em

dois grandes grupos: documentação para técnicos – desenvolvedores, programadores etc. – e documentação para usuários – usuários finais. Tutoriais, manuais de uso, *chats* e fóruns de suporte, arquivos *read me*, entre outros, são exemplos de documentação em *software*.

1 DOCUMENTAÇÃO E LIBERDADE

Se pensarmos em *software* livre, é possível afirmar que uma boa documentação tende a fortalecer a liberdade. A filosofia por trás dos *softwares* livres pressupõe o seu tratamento não como objeto de posse, não como produto, mas sim como ideia, algo que possa ser compartilhado sem que isso lhe desagregue valor. Muito pelo contrário, enquanto ideia, o valor está exatamente no seu espalhamento. Conforme Sérgio Amadeu da Silveira (2004, p. 11), “o software livre possui um autor ou vários autores, mas não possui donos”. Assim, o *software* livre se norteia por princípios éticos, antes mesmo de seus pressupostos técnicos e tecnológicos.

Para que um *software* seja considerado livre, ele precisa atender a alguns princípios básicos, chamados de “liberdades essenciais”, idealizados por seu precursor: Richard Stallman. São quatro as liberdades essenciais que, conforme o portal da Fundação *Software Livre América Latina*, são:

Software Livre respeita quatro liberdades essenciais:

0. de rodar o programa quando quiser;
1. de estudar o código fonte e modificá-lo para que faça o que você quiser;
2. de copiar o programa e distribuir as cópias quando quiser;
3. de publicar ou distribuir uma versão modificada quando quiser (FSF, 2010).

Com tais pré-requisitos em seu DNA, o *software* livre acaba tomado como sinônimo da liberdade que preconiza. Em texto que trata das relações de controle e liberdade na *internet*, Jomar Silva (2010) propõe uma interessante pergunta quanto ao uso de *softwares* proprietários na produção de documentos governamentais, *sites* de órgãos públicos e outras formas de promover o acesso do cidadão ao poder público: ao obrigar que o usuário detenha determinado *software* para acessar o poder público, em virtude da restrição de determinados padrões de documentos e *sites* que funcionam apenas com *softwares* específicos e proprietários, não se estaria aí infringindo a Declaração Internacional de Direitos Humanos no que tange à vedação de discriminação por governo ou lei? Tratar-se-ia apenas de uma falha por inobservância ou desconhecimento técnico, ou discriminação do governo ao restringir o seu acesso? Seria demais especular até mesmo o favorecimento por parte do governo a grandes empresas como forma de manutenção da ordem social vigente em toda a sua desigualdade? Fato é que, nesse caso, como bem demonstra o autor no decorrer do artigo em que é levantada a questão, o uso de *softwares* livres poderia garantir não só uma maior democratização na acessibilidade hoje como também a preservação dos documentos para gerações futuras. O código aberto permitiria a reconstrução de um *software* a qualquer momento, mesmo após décadas de uma eventual obsolescência, ao passo que a reconstrução de um *software* proprietário, de código fechado, estaria condicionada a uma empresa ou grupo que podem a qualquer momento deixar de existir, decidir extinguir suas matrizes ou não revelar seus “segredos industriais” como estratégia de mercado. A vantagem clara do *software* livre nessa situação

hipotética reside no fato de ele não se constituir como propriedade ou por constituir-se propriedade de todos, da humanidade.

Surgem, no entanto, em contextos mais amplos e cotidianos da utilização doméstica de *softwares*, algumas perguntas aparentemente óbvias, mas que nem sempre são explicitadas. Como rodar um programa quando eu quiser? E se eu não souber como fazê-lo? E se eu não souber instalar ou, depois de instalado, não souber utilizar esse programa? Como copiar, distribuir ou publicar cópias de um programa sem a preocupação de deixar um registro para o usuário que receberá essa cópia? Como um novo usuário poderá utilizar essa cópia sem o conhecimento necessário? Como conquistar novos usuários, num mercado no qual predominam grandes empresas, se não proporciono meios de conhecimento aos novos usuários? Como esperar que os usuários, já tão acostumados com o amparo técnico pago de *softwares* proprietários, solucionem seus próprios problemas sem fontes de consulta e solução de dúvidas eficientes?

Para chegarmos mais próximo dos ideais de liberdade, defendidos pelo *software* livre, é preciso uma documentação que auxilie o usuário inexperiente em seu primeiro contato com os programas. É preciso que o usuário mais experiente, que colabora com o desenvolvimento de programas, deixe registrada, para os futuros interessados, a solução de eventuais problemas, para que não se repitam a cada novo usuário. É necessário que todo o processo de modificação e construção de um *software*, independentemente do tamanho da contribuição ou de sua complexidade, seja registrado para dar transparência a qualquer interessado em colaborar. Para tanto, é fundamental uma reflexão sobre os objetivos do desenvolvimento de um *software* livre e de sua concepção, a partir dos quatro princípios básicos citados anteriormente e conhecidos por todos os que, de alguma forma, entram em contato com o uso e/ou o desenvolvimento desses *softwares*. Com o auxílio da documentação, é possível garantir os princípios mais fundamentais do *software* livre e a continuidade de sua colaboratividade.

A defasagem de documentação para *softwares* livres pode gerar um contrassenso entre teoria e prática. Como? Vamos pensar em um dos princípios fundamentais da democracia capitalista: o de que todos somos “livres”, ou seja, temos um mesmo direito civil garantido por lei, para ir e vir a qualquer lugar dentro de nosso território. Mas apenas essa garantia legal basta? Será que todas as pessoas têm as condições necessárias para usufruir desse direito? Quando falta uma rampa para que um cadeirante tenha acesso a determinado local, sua liberdade é cerceada. Quando falta dinheiro para alguém pagar o transporte público ou um pedágio, também. Ou seja, há um cerceamento da liberdade por falta de condições práticas para atenção a um princípio que se torna, por esse motivo, meramente teórico. A relação da documentação com as liberdades propostas pelo *software* livre é semelhante: sou livre para usar, como quiser, um programa, mas minha vontade pode não bastar, assim como sou livre para ir e vir, mas apenas minha vontade certamente não basta.

Coloca-se, então, uma outra questão: considerando que é importante documentar, como fazê-lo para que se atinja seus objetivos? Refletiremos sobre essa questão no próximo item.

2 ONDE ENTRA A LINGUAGEM?

Há alguns anos, as ciências da linguagem vêm contribuindo para uma reflexão sobre os diferentes usos da língua. Segundo Gnerre (1998, p. 6), “nem todos os integrantes de uma sociedade têm acesso a todas as variedades e muito menos a todos os conteúdos referenciais”. Isso quer dizer

que nem todas as pessoas têm conhecimento acerca de todas as formas de linguagem usadas nos diversos grupos sociais. Um bom exemplo disso é a linguagem usada nas leis. Se pensarmos em termos de léxico usado, construções frasais – com alta complexidade sintática – e alguns usos em Latim, podemos concluir que as leis, como são escritas, não podem ser compreendidas por todos, uma vez que grande parte da população não domina esse tipo de linguagem.

Diante desse cenário, é possível concluir que, para que o processo de comunicação seja eficiente, deve-se adequar o tipo de linguagem a ser utilizada de acordo com cada situação e ainda com o público ou pessoa a quem se dirige o discurso. Vejamos o que dizem alguns pesquisadores de diferentes vertentes dos estudos linguísticos:

As **atividades linguísticas** são aquelas que o usuário da língua (falante, escritor/ouvinte, leitor) faz ao buscar estabelecer uma interação comunicativa por meio da língua e que lhe permite ir construindo o seu texto de modo adequado à situação, aos seus objetivos comunicacionais, ao desenvolvimento do tópico discursivo, que alguns chamam de assunto ou tema (TRAVAGLIA, 1997, p. 33-34).

As regras que governam a produção apropriada dos atos de linguagem levam em conta as relações sociais entre o falante e o ouvinte. Todo ser humano tem que agir verbalmente de acordo com tais regras, isto é, tem que 'saber': a) quando pode falar e quando não pode, b) que tipo de conteúdos referenciais lhe são consentidos, c) que tipo de variedade lingüística é oportuno que seja usada. Tudo isto em relação ao contexto lingüístico e extralingüístico em que o ato verbal é produzido (GNERRE, 1998, p. 6).

[...] *discurso* pode ser relacionado a um conjunto de saberes partilhados, construído, na maior parte das vezes, de modo inconsciente, pelos indivíduos pertencentes a um dado grupo social. Os *discursos sociais* (ou *imaginários sociais*) mostram a maneira pela qual as práticas sociais são representadas em um dado contexto socio-cultural e como são racionalizadas em termos de valor: sério/descontraído, popular/aristocrático, polido/impolido, etc. (CHARAUDEAU, 2001, p. 26).

Com diferentes abordagens, esses três autores concordam em um ponto: a linguagem deve ser adequada, de acordo com a situação na qual é usada, levando em consideração o tipo de variedade linguística a ser adotada e a quem se destina.

E qual é a relação disso tudo com a documentação em *software* livre? A documentação é um texto como qualquer outro e, para cumprir com êxito sua finalidade, deve ter adequada sua linguagem de acordo com o público a quem se destina. No início deste artigo, propusemos uma divisão dos tipos de documentação em dois grandes grupos: documentação para técnicos e documentação para usuários. A caracterização dessa divisão, pautada no público-alvo, pressupõe a seleção da linguagem, de modo a atender àqueles que buscarão algum amparo nessa documentação. Assim, a documentação para técnicos pode conter determinada seleção de termos mais comuns entre as comunidades que lidam mais diretamente com esse vocabulário em seu trabalho (desenvolvedores, *designers*, programadores, etc.). Esses mesmos termos não devem ser usados, portanto, na documentação direcionada aos usuários, uma vez que o seu público-alvo é diferente, podendo conter leigos ou iniciantes.

3 A TECNICIDADE COMO EMPECILHO À LIBERDADE

Em suas considerações sobre a variação linguística, Travaglia propõe uma classificação para as diferentes manifestações linguísticas de acordo com o grau de formalidade, o *status* da pessoa a quem se dirige o texto, entre outros elementos que fazem com que se adeque o discurso para cumprir, da melhor maneira, sua finalidade. Nessa classificação, temos a definição de “tecnicidade” como uma “variação que ocorre em função do volume de informações que o falante supõe ter o ouvinte sobre o assunto” (TRAVAGLIA, 1997, p. 57). Isso quer dizer que um texto cheio de termos técnicos só deve ser direcionado a um público que, suponha-se, tenha os conhecimentos prévios necessários para compreendê-los. Mas é isso que acontece na documentação em *software* livre? Nem sempre. Muitas vezes nos deparamos com manuais de uso, tutoriais e instruções de todo tipo, que usam e abusam de tecnicidade sem se preocupar com o público que fará uso desse material. Sem contar os *chats* e fóruns de dúvidas, onde usuários mais experientes “capricham” no tecnicismo, deixando ainda mais confusos os usuários de “primeira viagem” que, já não tendo encontrado amparo nos manuais, descubrem que não há ninguém nessa comunidade “tão colaborativa” que o ajude a resolver seu problema.

Esse fenômeno linguístico – a tecnicidade – pode ser definido como uma “linguagem especial”. Para Gnerre, a “linguagem especial” é constituída de léxico próprio, entre outros elementos gramaticais, de uma variedade linguística usada por uma comunidade específica. A função dessa linguagem seria a seguinte:

a função central de todas as linguagens especiais é social: elas têm um real valor comunicativo mas excluem da comunicação as pessoas da comunidade linguística externa ao grupo que usa a linguagem especial e, por outro lado, têm a função de reafirmar a identidade dos integrantes do grupo reduzido que tem acesso à linguagem especial (GNERRE, 1998, p. 23).

Para confirmar a função dessa linguagem especial, apontada por Gnerre (1998), vale lembrar um outro fator facilmente observável em algumas documentações (fóruns de dúvidas, *chats*, arquivos *read me*, entre outros), no que se refere à inadequação da linguagem ao público-alvo: nem sempre se trata apenas de uma inobservância da linguagem utilizada, mas também um uso técnico consciente e intencional empregado no intuito de reafirmar o nível de conhecimento do “documentador” e sua identidade como membro integrante daquela comunidade. Por consequência, pode ocorrer a exclusão do usuário leigo, desconhecedor da linguagem técnica empregada e, portanto, um “não-membro” da comunidade. Ainda sobre a linguagem especial, escreve Gnerre:

é comum que uma língua especial faça uso de léxico proveniente de alguma língua estrangeira ou externa à língua da comunidade e também de léxico elaborado pelos integrantes do grupo restrito e às vezes constantemente renovado, para poder manter a função central da linguagem especial, de definir o grupo em relação ao ambiente linguístico em que vive (GNERRE, 1998, p. 23-24).

Esse comportamento de “defesa” do grupo, de manutenção de um determinado *status quo*, pode tornar-se um grande entrave à expansão do universo de usuários dos *softwares* livres. O que defendemos, então, é a adequação da linguagem, principalmente para o público usuário, a fim

de não afastar os iniciantes do uso dos *softwares* livres e, com isso, deixar de buscar as liberdades essenciais propostas pela filosofia do *software* livre e por seus idealizadores.

4 LINGUAGEM E PODER

Partindo das observações sobre o uso intencional de tecnicidade que encerraram o tópico anterior, ocorre-nos a necessidade de refletir brevemente sobre a relação intrínseca entre linguagem e poder.

Na Antiguidade, a partir do Século III a.C., com a expansão do Império Romano – processo conhecido como romanização –, temos um importante exemplo de uso da linguagem como instrumento de poder e dominação. A romanização desencadeou um outro processo conhecido como latinização, que foi a imposição, pelos romanos, de sua língua, o Latim, e sua cultura aos povos por eles subjugados. Dessa maneira, as pessoas nativas das regiões dominadas tiveram de abandonar sua língua materna, sendo forçadas a usar o Latim, o que só favoreceu o controle dos territórios sob o poder romano.

O uso de uma língua como instrumento de poder aconteceu também com a expansão colonial ibérica muitos séculos depois. Conforme Gnerre:

a afirmação de uma variedade linguística era, no caso da Espanha e de Portugal no fim do século XVI, uma dupla afirmação de poder: em termos internos, em relação às outras variedades linguísticas utilizadas na época que eram quase que automaticamente reduzidas a “dialetos” e, em termos externos, em relação às línguas dos povos que ficavam na área de influência colonial (GNERRE, 1998, p. 13).

Assim, os portugueses e os espanhóis impuseram suas línguas às colônias e os povos colonizados tiveram de aprender e utilizar essas línguas. O fato de não saber as línguas impostas caracterizava a exclusão de uma pessoa daquelas sociedades, sem direito à vida social, política, etc. Assim, nativos e escravos eram discriminados, também, por meio do código linguístico utilizado. No caso específico do Brasil, mesmo posteriormente à independência, essa discriminação se manteve e ainda se mantém na relação com o uso de um padrão de linguagem de origem europeia. Nesse sentido, esclarece Bagno:

o português só se tornou a língua majoritária do nosso povo depois de um longo processo de repressão sistemática, incluindo o extermínio físico de falantes de outras línguas. A notável repulsa da elite brasileira por seu próprio modo de falar o português encarna, sem dúvida, a continuação no tempo desse espírito colonialista, que se recusa a atribuir qualquer valor ao que é próprio da terra, sempre visto como primitivo e incivilizado, além de refletir nosso fascínio por tudo o que vem de fora, considerado intrinsecamente bom e digno de imitação (BAGNO, 2003, p. 78-79).

Consoante a reflexão de Bagno, um outro aspecto da nossa sociedade que comprova uma dominação por meio da linguagem é o fato de se considerar que o Português – o idioma – é unicamente aquele usado da forma que prescreve a gramática tradicional – o compêndio. Muitos de

nós já nos deparamos com situações nas quais pessoas são apontadas de forma negativa por falarem alguma coisa diferente do que o que é prescrito. O que precisamos ter em mente é que a língua é utilizada por seus falantes de maneira variada, proporcionando manifestações diversas, como, por exemplo, as línguas especiais, sobre as quais falamos anteriormente.

Partindo de tudo o que discutimos até agora, parece-nos possível dizer que a linguagem exerce um poder sobre o outro. Por meio da linguagem, pode-se influenciar, marcar uma posição de inferioridade ou superioridade, ampliar as possibilidades de comunicação e até mesmo impedir a comunicação para certos grupos. Esse impedimento, conforme falamos, é um ponto crucial na análise da produção de documentação e de sua função. É possível criar na documentação um núcleo de atração para novos usuários de *softwares* livres, a partir do uso adequado da linguagem. Na documentação, eles buscarão suporte para dirimir suas dúvidas e lá deverão encontrar uma recepção amigável, que os auxilie e convide a experimentar o uso pleno de determinada ferramenta digital. Por outro lado, é possível criar, na documentação, uma barreira para deixar de fora os novos e inexperientes que – pode ser esta a visão de algum “documentador” – sejam vistos como “invasores” ou “despreparados” e, portanto, indesejáveis. Assim, o responsável pelo desenvolvimento de um *software* e, por extensão, da documentação ou da falta dela, adona-se de seu “produto”, tratando-o como propriedade, de forma completamente contraditória dentro da ética do *software* livre.

O uso adequado da linguagem na documentação de *softwares* livres pressupõe uma “tomada de partido” expressa: cercear ou promover a acessibilidade? É preciso, antes de discutir qual a linguagem adequada a se utilizar em uma documentação, entender com muita clareza os objetivos da ferramenta digital e sua relação com a filosofia originária do *software* livre. Marcada, sem constrangimento, essa posição, será mais fácil selecionar a linguagem a ser utilizada, tendo em vista o poder que se espera que ela exerça, como promotora das liberdades fundamentais do *software* livre para todos, indiscriminadamente, e não como uma protetora de clubes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BAGNO, Marcos. *A norma oculta: língua & poder na sociedade brasileira*. São Paulo: Parábola Editorial, 2003.
- CHARADEAU, Patrick. Uma teoria dos sujeitos da linguagem. Tradução Ida Lúcia Machado et al. In: MARI, Hugo et al. (org). *Análise do discurso: fundamentos e práticas*. Belo Horizonte: NAD/FALE – UFMG, 2001, p. 23-38.
- FSF (América Latina). Fundação Software Livre América Latina. *Liberdades essenciais do Software Livre. 2010*. Disponível em: <<http://www.fsfla.org/svnwiki/>>. Acesso em: 04 abr. 2010.
- GNERRE, Maurizio. *Linguagem, escrita e poder*. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1998.
- MATTE, Ana Cristina Fricke. Uma definição informal de documentação: análise semiótica. *Revista Texto Livre: Linguagem e Tecnologia*, v. 2, nº 1, p. 1-16, 2008. Disponível em: <<http://www.textolivre.net/revista/index.php/TextoLivre/article/viewFile/12/13>>. Acesso em: 04 abr. 2010.
- SILVA, Jomar. Os padrões e o controle da comunicação. In: SILVEIRA, Sergio Amadeu da. (org.). *Cidadania e redes digitais. Citizenship and digital networks*. Vários tradutores. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil: Maracá – Educação e Tecnologias, 2010, p. 235-243.
- SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. *Software livre: a luta pela liberdade do conhecimento*. São Paulo:

Editora Fundação Perseu Abramo (Coleção Brasil Urgente), 2004.

TRAVAGLIA, Luiz Carlos. *Gramática e interação: uma proposta para o ensino de gramática no 1º e 2º graus*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1997.