UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

VICTOR BRUNO CORREIA DE OLIVEIRA

EVOLUÇÃO TERMINOLÓGICA: repensando o termo “usuário” e suas alternativas para as bibliotecas

RECIFE
2025

VICTOR BRUNO CORREIA DE OLIVEIRA

EVOLUÇÃO TERMINOLÓGICA: repensando o termo “usuário” e suas alternativas para as bibliotecas

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico de Recife, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profª Drª Aureliana Lopes de Lacerda Tavares

RECIFE
2025

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Oliveira, Victor Bruno Correia de.
Evolução terminológica: repensando o termo usuário e suas alternativas para as bibliotecas / Victor Bruno Correia de Oliveira. - Recife, 2025.
74 p.

Orientador(a): Aureliana Lopes de Lacerda Tavares
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Artes e Comunicação, , 2025.
Inclui referências.

1. usuário. 2. estudos de usuários. 3. evolução terminológica. 4. usuário da biblioteca. I. Tavares, Aureliana Lopes de Lacerda. (Orientação). II. Título.

020 CDD (22.ed.)

Serviço Público Federal
Universidade Federal de Pernambuco Centro de Artes e Comunicação
Departamento de Ciência da Informação

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

FOLHA DE APROVAÇÃO

EVOLUÇÃO TERMINOLÓGICA: repensando o termo “usuário” e suas alternativas para as bibliotecas

VICTOR BRUNO CORREIA DE OLIVEIRA

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à Banca Examinadora, apresentado no Curso de Biblioteconomia, do Departamento de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

TCC aprovado em 07 de agosto de 2025

Banca Examinadora:

_____

AURELIANA LOPES DE LACERDA TAVARES - Orientador(a)
Universidade Federal de Pernambuco - DCI

_____

DIEGO ANDRES SALCEDO – Examinador(a) 1
Universidade Federal de Pernambuco - DCI

_____

MARCELA LINO DA SILVA - Examinador(a) 2
Universidade Federal de Pernambuco - DCI

Dedico este trabalho aos meus dois gatos, Alleria e Peregrin, cuja presença constante foi um alento nos momentos mais difíceis e ao meu namorado, Eliezer Rosa, por todo incentivo, apoio e carinho nos dias em que estive fragilizado.

AGRADECIMENTOS

Não poderia deixar de expressar minha profunda gratidão àqueles que, de diferentes formas, contribuíram significativamente para a realização deste trabalho. À minha supervisora de estágio, Márcia Rodrigues, que me acompanhou ao longo desta jornada acadêmica, acreditou em meu potencial mesmo quando eu duvidava de mim, e me ensinou muito mais do que poderia imaginar.

A minha orientadora, que me auxiliou não apenas com seu conhecimento, mas também com sua paciência, guiando-me de forma cuidadosa e prestativa em cada etapa, tornando esta experiência mais leve e prazerosa.

À gestora Fabiana Queiroga, que sempre demonstrou empatia e esteve atenta às minhas necessidades, tanto profissionais quanto pessoais, e a toda a equipe da Biblioteca Conselheiro Jarbas Maranhão, do TCE-PE, pelo acolhimento, apoio e colaboração durante todo o período de estágio.

Agradeço aos professores Diego Salcedo e Marcela Lino pela dedicação do seu tempo e pela generosa contribuição de seus conhecimentos na avaliação deste trabalho, colaborando de forma fundamental para o seu aprimoramento.

Estendo ainda meus agradecimentos ao médico Gustavo Arribas, por estar ao meu lado ao longo do percurso acadêmico, incentivando-me tanto no âmbito pessoal quanto no desenvolvimento dos meus estudos, acreditando sempre em mim, oferecendo apoio constante e não permitindo que eu desistisse.

“[...] é possível afirmar que não existe um termo correto ou incorreto para nomear aquele indivíduo que freqüenta 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.” — Lunardelli, 2004

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar o uso do termo “usuário” no contexto da Biblioteconomia, buscando identificar as formas como a literatura o emprega e as alternativas propostas pela área. Quanto à metodologia, a pesquisa adotou abordagem qualitativa, de caráter exploratório e bibliográfico, baseada no levantamento de autores relevantes para o tema, com interpretação qualitativa dos dados para alcançar os resultados esperados. O recorte privilegia autores brasileiros, com foco na produção científica nacional, visando compreender como os sujeitos que frequentam bibliotecas são denominados e representados na Ciência da informação. A partir da análise do material teórico selecionado, foi possível elaborar um referencial que destaca termos alternativos ao conceito tradicional de “usuário”, como “cliente”, “consumidor”, “leitor”, “interagente” “sujeito informacional”, “pessoa usuária” e “consulente”. Esses termos evidenciam diferentes abordagens e perspectivas sobre a relação entre os indivíduos e as unidades de informação. Os resultados indicam que a terminologia utilizada pode impactar diretamente na forma como os serviços são pensados e oferecidos, influenciando tanto a prática profissional quanto o desenvolvimento de políticas de atendimento. Conclui que o estudo poderá contribuir para o aprimoramento do conhecimento teórico e para o fortalecimento das práticas biblioteconômicas, especialmente no que se refere à oferta de serviços mais adequados às necessidades dos frequentadores das bibliotecas.

Palavras-chave: usuário; estudos de usuário; evolução terminológica; usuário da biblioteca.

ABSTRACT

This study aims to examine the use of the term “user” within the context of Library and Information Science, seeking to identify how it has been employed in the literature as well as the alternative designations proposed in the field. Methodologically, the research adopts a qualitative, exploratory, and bibliographic approach, grounded in the review of relevant authors and supported by a qualitative interpretation of the collected data in order to achieve the intended outcomes. The analysis privileges Brazilian authors, with an emphasis on national scientific production, in order to understand how individuals who attend libraries are named and represented in Information Science. Based on the examination of the selected theoretical corpus, a framework was developed that highlights alternative terms to the traditional concept of “user,” such as “client,” “consumer,” “reader,” “interactor,” “informational subject,” “library patron,” and “inquirer.” These designations reveal distinct approaches and perspectives regarding the relationship between individuals and information units. The findings indicate that the terminology employed can directly influence the way services are conceived and delivered, with implications for both professional practice and the development of service policies. The study concludes that its contribution lies in enhancing theoretical knowledge and strengthening library practices, particularly in relation to offering services that are more responsive to the needs of library patrons.

Keywords: user; user studies; terminological evolution; library patron.

SUMÁRIO

1	**INTRODUÇÃO……...**	**13**
2	**REVISÃO TEÓRICA: ESTUDOS DE USUÁRIOS EM SEUS PRIMEIROS PASSOS…….....**	**16**
2.1	FUNDAMENTOS, DESAFIOS E IMPACTOS: O QUE REVELAM OS ESTUDOS DE USUÁRIOS.....	16
2.2	USUÁRIO MESMO? UMA REFLEXÃO INICIAL DO ONTEM AO AGORA: PERSPECTIVAS SOBRE O TERMO E SUA TRAJETÓRIA.....	28
3	**3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS……..…… **	**35**
3.1	ETAPAS DA PESQUISA.....	35
4	**USUÁRIO E OUTROS HORIZONTES: NUANCES E NOVOS CAMINHOS TERMINOLÓGICOS.....**	**37**
4.1	CLIENTE / CONSUMIDOR.....	46
4.2	CONSULENTE / LEITOR.....	49
4.3	INTERAGENTE.....	52
4.4	PESSOA USUÁRIA.....	59
4.5	SUJEITO INFORMACIONAL.....	61
5	**CONSIDERAÇÕES FINAIS: ENTRE TERMOS E SENTIDOS.....**	**66**
	REFERÊNCIAS……..	**69**

1 INTRODUÇÃO

O debate sobre qual o melhor termo para se referir aos frequentadores da biblioteca não é recente. Desde meados da década de 1930, com os estudos de usuários, já se construía um pensamento voltado para defini-los, ainda que indiretamente. No entanto, mesmo compreendendo as nuances e definições dos diversos termos, sugerir alternativas nesse campo, para alguns, é quase uma "heresia". Diante disso, este trabalho tem como objetivo discutir não apenas o termo "usuário", mas também outras designações utilizadas nas bibliotecas para nomear os indivíduos que as frequentam, analisando seus significados e implicações.

Definir qual é a melhor palavra a ser utilizada para um determinado grupo, em uma situação, contexto ou local específico é essencial para compreendê-lo não apenas como parte de um todo maior, mas também em sua individualidade. Mais do que importante, é necessário reforçar a utilização de alternativas ao vocábulo usuário, uma vez que, conforme os estudos apresentados, esse termo não abarca completamente o significado pretendido na maioria das situações. Assim, ao compreender o indivíduo que frequenta a biblioteca e utilizar uma nomenclatura que respeite sua identidade e experiência, será possível transformar formas convencionais de pensar e, consequentemente, desestigmatizar a ideia da biblioteca como um depósito, e do bibliotecário como um mero guardião de livros.

Embora o termo esteja profundamente arraigado não apenas nas bibliotecas, mas também na Biblioteconomia como um todo, alguns estudiosos questionam o uso da palavra "usuário" em determinados cenários. Apesar de ainda não haver consenso, alternativas como "interagente", "leitor", "cliente" e "sujeito informacional" têm sido propostas para representar de forma mais adequada os indivíduos que frequentam a biblioteca. Diante disso, surge o seguinte questionamento: qual é o vocábulo mais apropriado para nomear os frequentadores da biblioteca, considerando os diversos contextos das atividades bibliotecárias?

Assim, o objetivo principal deste estudo é analisar o uso do termo "usuário" no contexto da Biblioteconomia, buscando identificar as formas como a literatura o emprega e as alternativas propostas pela área. De maneira complementar, busca-se investigar a evolução histórica desse termo, identificando as mudanças conceituais ao longo do tempo e os fatores que influenciaram sua concepção, considerando o

impacto das tecnologias, da cultura informacional e das práticas de acesso à informação. Além disso, pretende-se refletir sobre novas denominações para designar os frequentadores da biblioteca, levando em conta transformações socioculturais da atualidade.

Neste trabalho, optou-se, na maioria das vezes, por utilizar os termos “indivíduo” ou “frequentador da biblioteca”, este último conforme utilizado por Lunardelli (2004). A escolha busca distanciar-se de expressões comumente associadas a determinadas áreas de estudo, preservando, sempre que possível, a imparcialidade. Assim, essas denominações foram adotadas para se referir aos agentes que recorrem à instituição em busca de seus serviços, evitando o uso de outros termos fora de contextos específicos e adequados.

Mesmo sendo majoritariamente utilizado por bibliotecários e pesquisadores da área, o conceito de “usuário” apresenta algumas limitações diante da conjuntura atual das bibliotecas. Isso faz com que muitos adotem outras terminologias para se referirem a esses indivíduos. Dessa forma, sugerir mudanças no termo mais apropriado influencia as dinâmicas entre as práticas de acesso à informação, as atividades bibliotecárias e as ações exercidas nas bibliotecas.

O interesse pessoal pela escolha do tema justifica-se pela constatação de que o termo “usuário” nem sempre representa, de forma adequada, a diversidade dos sujeitos presentes nas bibliotecas. Repensar essa nomenclatura pode contribuir para práticas mais precisas, inovadoras e alinhadas às demandas contemporâneas do campo. Ademais, a pesquisa se justifica cientificamente, pois busca ampliar as reflexões teóricas e práticas sobre as denominações utilizadas na área, contribuindo para abordagens mais coerentes com a realidade contemporânea.

Do ponto de vista social, este trabalho também se justifica por seu potencial de contribuição prática, ao oferecer subsídios que auxiliem bibliotecários na qualificação dos serviços prestados. Ao considerar diferentes abordagens sobre o público atendido, busca-se favorecer práticas mais inovadoras, eficientes e socialmente contextualizadas.

Além disso, houve também a intenção de produzir um material com utilidade prática, para que as reflexões não se restrinjam apenas ao meio acadêmico, mas também alcance os bibliotecários atuantes, oferecendo subsídios para que, ao compreenderem diferentes abordagens e perspectivas sobre o público que atendem,

possam aprimorar os serviços oferecidos, otimizar o tempo de trabalho e explorar novas possibilidades com mais inovação e intencionalidade.

Esta monografia está dividida em cinco seções, que abordam o tema sob diferentes perspectivas. A primeira seção corresponde à introdução deste trabalho, apresentando os objetivos, problemática e a justificativa da pesquisa. A segunda seção apresenta o cenário histórico do termo, suas definições em diferentes áreas e o contexto histórico dos estudos de usuário. A terceira seção trata da metodologia adotada na condução da pesquisa. Na quarta seção são apresentados os resultados alcançados, discutidas as possibilidades do tema com destaque para as principais nomenclaturas utilizadas nas bibliotecas, suas implicações e definições. Por fim, a quinta seção encerra o trabalho com as considerações finais, as principais dificuldades enfrentadas e as perspectivas para pesquisas futuras.

2 REVISÃO TEÓRICA: ESTUDOS DE USUÁRIOS EM SEUS PRIMEIROS PASSOS

Esta seção aborda a revisão teórica dos estudos de usuários, explorando seus desdobramentos históricos. Na subseção 2.1, serão apresentadas suas características, importância e objetivos. Já na subseção 2.2, serão apresentados conceitos alternativos, com ênfase nos mais recentes, aqueles que consideram o contexto em que o indivíduo está inserido, especialmente no cenário contemporâneo marcado pela era digital. O objetivo é apresentar uma linha histórica que evidencie, para além dos próprios estudos de usuários ou do termo “usuário”, as nuances envolvidas na representação do frequentador da biblioteca.

Desse modo, ao avaliar os principais marcos históricos, foi possível destacar os elementos mais relevantes para este trabalho no que se refere ao uso dos diferentes termos atribuídos a esse sujeito. A proposta, portanto, não se limita a uma análise conceitual, mas busca incentivar uma reflexão aprofundada sobre as perspectivas adotadas, tanto por pesquisadores quanto por bibliotecários em atuação.

2.1 FUNDAMENTOS, DESAFIOS E IMPACTOS: O QUE REVELAM OS ESTUDOS DE USUÁRIOS

O termo “usuário” surge no contexto das bibliotecas a partir da necessidade de designar as pessoas que utilizavam os serviços e os recursos informacionais oferecidos por essas instituições. O conceito não tem uma origem única ou atribuída a um autor específico, resulta de diversos acontecimentos históricos que marcaram o desenvolvimento da área. A modernização das bibliotecas no Século XX foi um desses momentos em que os estudos de usuário mudaram o foco antes voltado apenas para os acervos e o sistema de informação e passou a observar também aquele que acessava o acervo, o usuário da informação.

Nesse contexto, os estudos de usuários remontam ao final da década de 1930, ganhando maior destaque a partir da década de 1940. Eles surgiram da necessidade de compreender o indivíduo, ainda que os primeiros trabalhos estivessem centrados na informação enquanto objeto tangível. Nesse sentido, Araújo (2016, p. 62–63) expõe:

> Os estudos de usuários da informação em bibliotecas constituem-se numa temática de pesquisa com larga tradição. Na década de 1930, iniciaram-se

> nos Estados Unidos, os estudos de uso da informação por pesquisadores no contexto da comunicação científica a partir do final da década de 1940, na Inglaterra, nos Estados Unidos, na União Soviética e depois nos demais países [...].

Na mesma direção, na década de 1930 e 1940, os estudos de usuários surgem a partir da necessidade de perfilar os indivíduos reais e potenciais, para então ajustar o material bibliográfico, bem como os serviços nas bibliotecas. Além disso, buscou-se identificar as práticas de busca e o uso dos cientistas, visando a fornecer serviços mais eficientes de informação científica e tecnológica. Enquanto isso, no Brasil, passaram a fazer parte dos componentes curriculares da Ciência da Informação e Biblioteconomia nas décadas de 1970 e 1980, respectivamente (Araújo, 2016).

Para as primeiras correntes da década de 1930, buscou-se não apenas coletar dados para designar os serviços e sistemas informacionais, mas também observar hábitos ou comportamentos facilmente verificáveis e previsíveis. Além disso, tais análises abordavam a informação em seu acesso físico, fontes/barreiras e satisfação do sujeito. Por fim, todos esses elementos foram atrelados entre si com o objetivo de entender as pesquisas voltadas ao uso da informação, observando-a como instrumento pragmático.

Rabello e Almeida Júnior (2022) destacam que, no paradigma dominante ou tradicional, o sujeito central é o profissional responsável pelo sistema de informação. Nesse modelo, o foco recai sobre o funcionamento do sistema e seu desempenho técnico, sendo o usuário considerado apenas em função do uso.

Na segunda dimensão, correspondente ao paradigma cognitivo ou subjetivo, a atenção se volta para os processos mentais e cognitivos dos usuários. Nessa abordagem, o sujeito é compreendido como produtor de conhecimento, e os estudos se concentram em seu comportamento informacional, valorizando suas estratégias de busca e interpretação da informação. Já na dimensão social, também chamada de paradigma social, o sistema está inserido nas práticas e fluxos informacionais, mas deixa de ocupar o papel central. Embora o sujeito continue sendo reconhecido como produtor de conhecimento, essa abordagem incorpora sua intersubjetividade, considerando os processos interativos e as relações de intervenção social que permeiam sua experiência informacional (Rabello; Almeida Junior, 2022).

Conforme Araújo (2016), os estudos de usuários na Ciência da Informação podem ser organizados em três abordagens principais: a abordagem tradicional,

centrada nos estudos de uso e associada ao paradigma físico, predominante entre as décadas de 1930 e 1940; a abordagem alternativa ou comportamental, que surge entre as décadas de 1970 e 1980 com os estudos de comportamento informacional; e a abordagem social, que aparece na década de 1990 e engloba os estudos de práticas informacionais, incluindo o modelo teórico interacionista, bem como o construtivismo, a etnometodologia e o pragmatismo. Vale destacar que o modelo interacionista não deve ser entendido como uma abordagem isolada, mas sim como um componente do paradigma social que orienta a abordagem social nos estudos de usuários.

A esse respeito, o primeiro é voltado para a eficiência na transmissão da informação, tratada como um objeto tangível; já o segundo compreende a informação como um elemento subjetivo, relacionado aos processos mentais individuais. Por fim, o terceiro enfoca o usuário, compreendendo como se originam e se desenvolvem seus processos mentais ao longo da apropriação da informação.

Nesse sentido, de acordo com Araújo (2012), a informação deixa de ser entendida apenas como documento, conceito presente nos primeiros estudos sobre o comportamento de cientistas e engenheiros, e passa a ser compreendida como um elemento relacionado ao conhecimento, envolvido em processos que preenchem necessidades informacionais, baseados na busca e atrelados aos processos cognitivos dos indivíduos.

Pode-se afirmar, portanto, que uma abordagem alternativa à tradicional vai emergindo. Essa nova perspectiva revela aspectos da fenomenologia, que enfatiza os aspectos subjetivos da informação, a partir da experiência do sujeito e de seus sentidos mais profundos. Assim, há uma transição de um modelo mecanicista, que tratava o indivíduo como mero consultor e a informação como objeto, para abordagens mais humanistas. Essas abordagens reconhecem o usuário como protagonista, valorizando suas necessidades e seus processos cognitivos (Araújo, 2016).

Para Cunha, Amaral e Dantas (2015) e Figueiredo (1983), os primeiros estudos de usuários de bibliotecas públicas foram realizados por professores de Biblioteconomia da Universidade de Chicago. Antes disso, essas investigações eram denominadas apenas como levantamento bibliotecário ou enquete sobre leitura, sendo esta última especialmente relacionada ao papel da biblioteca pública, então concebida como uma instituição educacional.

Contudo, as avaliações realizadas nas bibliotecas não eram eficazes, pois as métricas se limitavam a aspectos operacionais, estruturais e orçamentários. As necessidades e prioridades da comunidade não eram aprofundadas. Até mesmo os questionários eram superficiais, com perguntas simples, como quais eram os livros mais apreciados.

Com isso, segundo os autores, o foco passou a se voltar para os usuários, que passaram a ser vistos como parte de um campo promissor e em expansão no âmbito da pesquisa. No entanto, trata-se de uma área comumente associada a práticas e aspectos sociais, geralmente desvinculada da Biblioteconomia tradicional, por não se concentrar diretamente no acervo ou nos documentos (Cunha; Amaral; Dantas, 2015; Figueiredo, 1983). Nas bibliotecas públicas, especificamente, esse tipo de estudo é mais conhecido como estudo de comunidade (Figueiredo, 1983).

Figueiredo (1983) aponta que, até antes da década de 1970, o foco das análises estava voltado para o sistema, embora os indivíduos fossem considerados como elementos de avaliação. A autora relaciona os estudos de comunidade, iniciados na década de 1940, aos estudos de usuários, enquanto os estudos de uso, desenvolvidos na década de 1930, são considerados antecedentes desse período. Nessa fase, os indivíduos eram vistos apenas como leitores, e o objetivo era identificar suas necessidades de uso.

Estudos de uso da informação e estudos de usuários podem ser confundidos, por apresentarem características semelhantes. Por isso, há pequenas divergências quanto à nomenclatura e ao período de surgimento desses estudos. Segundo Vergueiro (1988), os estudos de uso da informação surgiram com o objetivo de investigar o uso de materiais, concentrando-se em quando e com que frequência eram utilizados, dentro de uma abordagem tradicional e quantitativa. Já os estudos de usuários tiveram início com a intenção de compreender quais materiais eram utilizados pelas pessoas e com que frequência, ainda sob uma perspectiva tradicional, vinculada ao paradigma físico.

A prática da leitura era analisada de forma isolada, sem articulação com as necessidades informacionais dos sujeitos. Já os estudos sobre o comportamento dos frequentadores das bibliotecas não eram isolados, mas ainda careciam de integração com uma abordagem mais ampla da demanda informacional. Esta, embora relacionada aos usuários, não considerava aspectos cognitivos e sociais,

permanecendo centrada nos documentos e nas informações, em conformidade com o paradigma físico da abordagem tradicional.

Segundo Figueiredo (1983), os estudos de uso da década de 1930 eram realizados por meio de visitas ao público universitário. No entanto, esses levantamentos não permitiam o uso de métricas comparativas nem de estatísticas confiáveis, o que impossibilitava análises mais precisas. O foco principal era a identificação de aspectos gerais e, sobretudo, dos usuários.

Assim, nas décadas de 1970 e 1980, as pesquisas foram voltadas para os aspectos cognitivos, relacionados à abordagem cognitiva e ao comportamento informacional dos usuários. Essa linha teórica associa o comportamento informacional às emoções do indivíduo, seus processos cognitivos e sua cosmovisão. Além disso, ela trabalha com a informação como instrumento modificador de percepções, do meio e das pessoas à sua volta.

Nesse mesmo período, a Biblioteconomia e a Ciência da Informação desenvolviam-se de forma integrada, em um contexto de interdisciplinaridade. Os estudos de usuários, especialmente após o período associado ao paradigma físico, passaram a se direcionar mais fortemente às Ciências Sociais e Humanas. A partir daí, iniciou-se uma adaptação significativa das abordagens, com ênfase nos aspectos sociais, ainda que os demais paradigmas continuassem sendo considerados.

Por fim, nos anos de 1990, surge a abordagem interacionista, relacionada ao contexto em que o usuário está inserido. “[...] Construcionismo, etnometodologia, interacionismo e pragmatismo passaram a ser modelos teóricos cada vez mais presentes nos estudos voltados aos usuários, e um novo conceito, o de “práticas informacionais” (Araújo, 2016, p. 65).

No entanto, conciliar tais correntes é uma atividade árdua, justamente porque elas se complementam, dependendo do contexto. A Ciência da Informação apresenta três paradigmas da informação: o físico, o cognitivo e o social. Comparando com as abordagens que a Biblioteconomia dá aos estudos de usuário, o paradigma físico enxerga a informação como instrumento funcional; o cognitivo a encara como instrumento que leva em consideração o emocional, além dos aspectos cognitivos; e o social, que a estuda considerando aspectos sociais e culturais.

Entretanto, no decorrer dos anos, o termo ‘usuário’, tanto na Ciência da Informação como na Biblioteconomia, tem sido pouco questionado quanto à validade

do seu significado para designar os frequentadores das bibliotecas. Esta situação pode estar relacionada ao perfil de bibliotecários que tendem a ser culturalmente ‘inflexíveis’, ‘desatualizados’ e até ‘indelicados’

Quadro 1 - Marco Temporal das Abordagens e Paradigmas em Estudos de Usuários

Período	Paradigma	Abordagem	Foco	Destaques
1930 -1949	Físico	Tradicional	No sistema	Diretrizes quantitativas; usuário passivo; Estudos de uso; Conferência de Informação Científica da Royal Society (1948); ênfase nas Ciências Exatas.
1950 -1969	Físico	Tradicional	No sistema	Estudos das comunidades e grupos específicos de usuários; Publicação na Revista Anual de Ciência e Tecnologia.
1970 - 1989	Cognitivo	Alternativa	No usuário	Comportamento Informacional; Ciências Sociais, Humanas e Administração; Usuário Ativo; Informação subjetiva.
1990 - 2009	Social	Social	No contexto sociocultural	Tecnologia e internet; Impacto das ferramentas digitais; métricas qualitativas; dispositivos móveis; redes sociais.

Fonte: elaborado pelo autor, 2025

Como observado no Quadro 1, entre as décadas de 1930 e 1949, os primeiros estudos de usuários refletiam uma perspectiva tradicional e centrada no sistema. Influenciados pelas ciências exatas, concebiam a informação como um elemento físico, armazenado em suportes materiais e gerido por estruturas técnicas. O usuário era considerado passivo, apenas recebedor dos dados oferecidos pelos serviços de informação.

A metodologia predominante era quantitativa, com foco em mensuração objetiva. Um marco desse período foi a Conferência de Informação Científica da Royal Society, em 1948, que reforçou esses estudos, os quais podem ser entendidos como estudos de uso da informação, mais do que propriamente estudos de usuários. Os primeiros estudos de usuários tinham como foco entender como os cientistas buscavam informações. Com o apoio da conferência, buscava-se avaliar, sobretudo,

o excesso de informação e a informação corrente, além de levar em consideração os canais informais.

Entre os anos 1950 e 1969, houve uma ampliação do escopo das pesquisas, com foco direcionado às comunidades e, progressivamente, a grupos específicos de usuários. A realização da Conferência Internacional de Informação Científica contribuiu significativamente para despertar o interesse pelos estudos de comportamento informacional. Além disso, a criação da Revista Anual de Ciência e Tecnologia marcou o início de uma produção acadêmica mais estruturada na área, favorecendo a consolidação do campo dos estudos de usuários (Cunha; Amaral; Dantas, 2015).

Entretanto, Figueiredo (1983) destaca que os bibliotecários tradicionais demonstravam resistência em adequar-se às necessidades dos usuários, especialmente no que se referia à educação do indivíduo. Essa postura contribuiu para que os usuários tivessem pouco ou nenhum conhecimento sobre os serviços oferecidos pela biblioteca, o que afetava negativamente os estudos de usuários na época.

Durante as décadas de 1970 a 1989, o olhar dos pesquisadores voltou-se ao indivíduo. A preocupação com a satisfação do usuário em relação aos serviços de informação passou a orientar grande parte das investigações. Nessa fase, disciplinas como as Ciências Sociais, Humanas e Administração passaram a influenciar os estudos, introduzindo abordagens que valorizavam aspectos subjetivos e cognitivos.

A informação passou a ser vista como resultado de construções mentais, o que marcou o surgimento do paradigma cognitivo. A partir disso, novas estratégias metodológicas foram adotadas, permitindo analisar a atuação ativa do sujeito no processo de busca e uso da informação (Cunha; Amaral; Dantas, 2015).

Já entre 1990 e 2009, o cenário foi transformado pelo avanço das tecnologias digitais. A internet e os dispositivos móveis modificaram profundamente os modos de produção, acesso e compartilhamento da informação. Nesse contexto, surgiram investigações centradas na usabilidade, na experiência digital e na dinâmica dos conteúdos eletrônicos.

As abordagens qualitativas ganharam espaço, reforçando a concepção de que a informação é socialmente construída e mediada por contextos culturais. Consolidou-

se, assim, o paradigma social, com ênfase nas práticas informacionais coletivas, nas redes digitais e nos processos de mediação (Araujo, 2016).

A partir dos anos 2000, os estudos passaram a ser completamente voltados ao âmbito social, diferentemente dos estudos de uso, que priorizavam os sistemas de informação, com ênfase em seu funcionamento, em vez de considerar o usuário como elemento central. Essa abordagem tradicional desconsiderava diversas fontes de informação, bem como as influências externas que afetam o comportamento informacional.

Nesse contexto, o paradigma tradicional pressupunha que toda informação era objetiva, com um processo de assimilação passivo por parte do indivíduo. Adotava-se também a ideia de um perfil universal de usuário, dentro de uma visão sistêmica automatizada e inteiramente previsível. Em contraste, a abordagem social compreende a informação como subjetiva e circunstancial, com assimilação ativa, perfis de usuários diversos e uma perspectiva holística, relacionada a aspectos cognitivos e sociais (Rabello, 2013).

Por fim, Araújo (2016) afirma que, no Brasil, existem poucas pesquisas referentes não só à abordagem cognitiva, mas também à perspectiva construcionista, que analisa não apenas as práticas cognitivas, como também práticas informacionais. Este é um agravante para a construção de análises, por desprestigiar duas linhas teóricas em favor de uma. Isso retira a compreensão do todo, relacionada aos estudos direcionados aos usuários.

O autor denomina de abordagem crítica uma perspectiva alternativa, vinculada à defesa do acesso democrático à informação e à consideração das tensões presentes tanto no plano social quanto nas dimensões do indivíduo. Nessa abordagem, os estudos passam a se concentrar na satisfação das necessidades informacionais, em vez de se limitarem ao simples acesso e uso da informação.

Contudo, apesar de sua proposta inicial, essa mesma abordagem acabou por reproduzir práticas semelhantes àquelas que pretendia criticar. A informação continuou sendo tratada como algo tangível e mensurável, mantendo-se, assim, dentro de uma lógica que não rompe inteiramente com os modelos tradicionais (Araújo, 2013).

O objetivo dos estudos de usuários é compreender as necessidades, os comportamentos e os níveis de satisfação dos indivíduos, além de identificar as

variáveis presentes entre diferentes perfis de usuários em distintas comunidades. Conhecer esses elementos amplia o escopo das pesquisas e permite fundamentações teóricas aplicáveis, com o propósito de não apenas atender às demandas informacionais, mas também qualificar a atuação bibliotecária por meio da investigação.

De acordo com análises de Figueiredo (1983, 1985), os estudos de usuários são investigações que consideram as demandas, necessidades e o uso dos serviços, documentos e recursos nas unidades de informação. A autora relaciona esses elementos à gestão administrativa dos acervos para satisfazer as necessidades dos sujeitos.

Além disso, à medida que esse conceito se distancia da abordagem tradicional e, em menor grau, da cognitiva, ele se aproxima da abordagem social, enfatizando as relações sociais e voltando-se sobretudo para resultados qualitativos.

O comportamento informacional é um objeto de estudo que emerge entre as décadas de 1970 e 1980, segundo Araújo (2012), nesse contexto a informação passa a ser compreendida como um elemento vinculado ao conhecimento, relacionado à busca, às necessidades informacionais e aos processos cognitivos dos indivíduos. Já Cunha, Amaral e Dantas (2015) associam esse comportamento às decisões dos usuários em contextos específicos, considerando a interatividade digital, as barreiras de acesso e a influência da informação no processo de tomada de decisão.

Pinto e Araújo (2019) afirmam que o comportamento informacional é uma ação do indivíduo orientada para satisfazer suas necessidades informacionais. Essas lacunas, contudo, podem se modificar ao longo do tempo, o que torna as práticas informacionais um desdobramento e, ao mesmo tempo, um avanço desses processos.

A importância dos estudos de usuários se reflete na compreensão das relações entre as pessoas, da relação com a comunidade e, principalmente, da interação que mantêm com a informação. Por essa razão, esses estudos constituem um instrumento relevante para as unidades de informação no desenvolvimento de estratégias de planejamento e gestão, especialmente no contexto das bibliotecas, à medida que analisam o comportamento dos usuários com o objetivo de obter dados significativos e aplicar tendências, sobretudo no processo de tomada de decisões

Neste trabalho, considera-se que os paradigmas e abordagens da Biblioteconomia e da Ciência da Informação referentes aos estudos de usuário são

equivalentes, e que os autores os abordam de maneira que se comunicam de forma convergente. Nesse sentido, Tanus (2014), em consonância com Araújo (2016) e Figueiredo (1983), destaca três abordagens principais na Ciência da Informação e seus respectivos paradigmas, os quais serão apresentados e discutidos nos parágrafos seguintes.

A abordagem tradicional, iniciada a partir da década de 1930, baseia-se no paradigma físico e enfatiza os estudos de comunidade, com foco nos sistemas e seu uso. Nessa perspectiva, o usuário é visto como um indivíduo constante que utiliza os sistemas e se informa. Essa abordagem prioriza resultados quantitativos, direcionados principalmente a estudos de grupos de cientistas e técnicos.

Já a abordagem alternativa, surgida nos anos 1980, é pautada no paradigma cognitivo, que considera o usuário como sujeito detentor de conhecimento. Nessa fase, há a incorporação das ciências humanas e sociais, com ênfase em pesquisas qualitativas e na análise do comportamento informacional dos usuários.

Por fim, a abordagem sociocultural, segundo Tanus (2014), emerge nos anos 1990, compreendendo o sujeito informacional inserido em múltiplos contextos, relações de poder e temporalidades específicas. Inicialmente, o sujeito é entendido a partir das relações sociais, dos papéis e das posições que ocupa na sociedade. Posteriormente, esse indivíduo passa a ser caracterizado pela pluralidade, fragmentação e flexibilidade de identidades, influenciado por discursos culturais e tecnológicos da contemporaneidade.

Segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015), os estudos de usuários consistem em instrumentos voltados à compreensão das relações entre as pessoas, a comunidade e a informação, com o objetivo de obter dados significativos que subsidiem estratégias de planejamento, gestão e tomada de decisões nas unidades de informação, especialmente em bibliotecas.

Desta forma, os autores apontam diversas razões para a realização dos estudos de usuários, entre elas: subsidiar a tomada de decisão em processos administrativos, aprimorar o planejamento na oferta de produtos e serviços, orientar a educação do usuário quanto ao uso do espaço informacional, elaborar diagnósticos, possibilitar a alocação adequada de recursos financeiros, identificar diferentes tipos de usuários e suas necessidades, controlar demandas, criar políticas para a unidade de informação, estabelecer prioridades, reconhecer hábitos informacionais, avaliar a

percepção dos usuários em relação à unidade de informação e seus impactos, além de entender como o usuário se relaciona com a informação e o que essa relação pode revelar.

Além disso, eles também destacam princípios básicos para os estudos de usuários, entre os quais: a qualidade dos serviços prestados depende da consideração das impressões dos usuários; é importante pensar tanto no usuário quanto no não usuário; os estudos de usuários devem ser um processo contínuo; as técnicas de coleta de dados devem possibilitar diferentes formatos de respostas; a análise da opinião da comunidade é fundamental; independentemente das dificuldades e obstáculos, é necessário buscar atender às necessidades informacionais; além disso, é possível demonstrar, por meio de relatórios quantitativos, os impactos dos serviços informacionais, os quais podem servir como indicadores de qualidade.

Figueiredo (1983) destaca que, para os estudos de usuários, é fundamental reconhecer tanto as demandas quanto as necessidades informacionais dos indivíduos. Para isso, a autora conceitua alguns termos: desejo é aquilo que o usuário gostaria de obter; demanda, o que é solicitado; uso, o que é efetivamente utilizado; e requisito abrange os três elementos anteriores: desejo, demanda e necessidade.

Cunha, Amaral e Dantas (2015) explicam que os estudos de usuários podem ser organizados segundo diferentes tipologias. Uma delas compreende os estudos básicos, voltados à geração ou obtenção de conhecimento, com o intuito de identificar padrões de comunicação e compreender as razões que os sustentam. Outra tipologia é a dos estudos específicos, que buscam responder a questões pontuais e auxiliar na formulação de decisões dentro de uma determinada instituição.

Os autores também pontuam que os estudos de usuários podem variar quanto ao escopo temático: alguns são estudos gerais, realizados sem delimitações precisas, enquanto outros são estudos específicos, voltados a temas determinados, como o comportamento de busca na internet. Eles ainda evidenciam a classificação dos estudos de usuários quanto à abrangência geográfica, como internacional, nacional, estadual e municipal, além de apontarem a categorização por demanda, que pode ser efetiva (atendida) ou não (Cunha; Amaral; Dantas (2015).

Em suma, os estudos de usuários legitimam e garantem a continuidade dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, despertando o interesse pela participação nas

atividades e pelo uso desses serviços. Dessa forma, a biblioteca ganha destaque e pode, por meio desses estudos aprofundados, evidenciar seu papel social.

Todavia, diversos obstáculos podem surgir durante o desenvolvimento dos estudos de usuários. Entre eles, destaca-se a dificuldade em estabelecer uma estrutura conceitual e terminológica consistente, o que pode levar a abordagens superficiais e a objetivos enviesados. Também há confusão na escolha de métodos, técnicas e na definição da metodologia adotada.

Soma-se a isso a complexidade de compreender a relação entre o indivíduo e a informação, incluindo os próprios conceitos envolvidos e o contexto em que o usuário está inserido. Além disso, a escassez de investimentos para subsidiar essas pesquisas reflete o pouco entendimento sobre sua importância, bem como a ausência de interesse em identificar outros problemas relacionados ao modo como os estudos têm sido tradicionalmente conduzidos na Biblioteconomia.

Vale salientar também que os estudos de usuários podem estar relacionados a diversas áreas, e não apenas à Ciência da Informação ou à Biblioteconomia, tais como: Administração, Antropologia, Arquitetura, Arquivologia, Comunicação, Educação, Engenharia de Software, Ética, Informática, Linguística, Matemática, Metodologia Científica, Museologia, Política, Psicologia, Sociologia, Tecnologia da Informação, entre outras (Cunha; Amaral; Dantas, 2015).

Nesse cenário, as práticas informacionais ganham espaço enquanto conceito, não substituindo, mas apresentando novas possibilidades que melhor refletem a maneira como os sujeitos interagem com a informação (Tanus, 2022). O indivíduo, para além de seu uso, coletividade, aspectos cognitivos e sociais, está situado em uma coordenada tempo-espaço, inserido em um contexto histórico que o posiciona como alguém que não apenas constrói por meio da informação, mas também interage através de fluxos informacionais, influenciado e sendo influenciador, do menor para o maior processo de construção de apropriação da informação.

Compreender os estudos de usuários é fundamental não apenas para entender o termo em si, mas também para reconhecer as especificidades e comportamentos dos indivíduos ao longo do tempo. Essa compreensão permite valorizar a importância desses estudos tanto para pesquisadores quanto para bibliotecários, pois contribui para a melhoria dos serviços oferecidos nas bibliotecas.

Além disso, reconhecer o perfil dos frequentadores das bibliotecas é essencial para subsidiar futuras pesquisas e ações práticas que acompanhem as transformações sociais. À medida que a sociedade se atualiza, torna-se necessário revisar e aprimorar as concepções de usuário, de modo a garantir que as práticas profissionais e acadêmicas permaneçam alinhadas às demandas contemporâneas.

2.2 USUÁRIO MESMO? UMA REFLEXÃO INICIAL DO ONTEM AO AGORA: PERSPECTIVAS SOBRE O TERMO E SUA TRAJETÓRIA

Para Cunha, Amaral e Dantas (2015), os usuários também podem ser classificados como reais e potenciais. Os primeiros são aqueles que efetivamente utilizam os serviços e produtos oferecidos pelas unidades de informação. Embora não haja uma definição precisa sobre a frequência de uso, presume-se que o uso ocorra ao menos uma vez ao ano. Já os usuários potenciais são aqueles que poderiam utilizar esses serviços, mas que, por algum motivo, não o fazem.

Para isso, é pertinente observar como os dicionários definem o termo “usuário” como: pessoa que usa, que se utiliza de alguma coisa, desfrutando de todas as suas utilidades, potencialidades ou funções (Dicio); que possui ou desfruta alguma coisa pelo direito de uso, utente; que serve para o nosso uso; dizia-se do escravo de quem se tinha o uso, mas não a propriedade (Aurélio, 2010, p. 2122).

Pode-se inferir que os usuários potenciais também são os não usuários, ou seja, indivíduos que não fazem uso algum dos espaços e recursos das unidades de informação. Embora esse termo esteja presente na literatura, ele é pouco explorado na Biblioteconomia e na Ciência da Informação, o que, segundo os autores, se deve à complexidade envolvida na sua categorização ou classificação (Cunha; Amaral; Dantas, 2015).

No entanto, Rabello e Almeida Júnior (2022) observam que os não usuários, embora façam parte de uma determinada parcela da comunidade, se diferenciam dos usuários potenciais, pois jamais se tornarão usuários. Os autores questionam a ética envolvida na identificação desses sujeitos pelas unidades de informação, sugerindo que tais instituições contribuem para a manutenção de barreiras de acesso.

Além das dificuldades já impostas por condições sociais e estruturais, os autores indicam que as próprias unidades de informação podem criar obstáculos

adicionais, especialmente para os grupos historicamente marginalizados. É a esse segmento que eles se referem como “ralé estrutural”, destacando sua exclusão sistemática das políticas e práticas informacionais.

Figueiredo (1983), afirma que esse tipo de indivíduo não apresenta demandas, ou, na verdade, que essas demandas ainda não eram conhecidas à época, devido à ausência de estudos que as investigassem.

É importante destacar que, com o surgimento de novos termos em substituição aos utilizados anteriormente, ocorreram mudanças em algumas modalidades, especialmente nos estudos de usuários. As primeiras medidas foram mais simples, mas, de modo geral, já refletem grande parte do que se observa atualmente, seguindo um caminho semelhante.

A lexia “cliente” ganhou força nos anos 1990, especialmente devido ao avanço tecnológico acelerado. Além disso, esses avanços, aliados à queda da União Soviética, reforçaram os ideais capitalistas, o que influenciou diretamente áreas como Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Vergueiro (1996) destaca o uso da palavra “cliente” nesse contexto, estendendo sua aplicação às bibliotecas públicas. As ideias de mercado, muito presentes na Administração, foram incorporadas pela Biblioteconomia. Essa adoção contribuiu para transformar a percepção da informação como produto, assim como os serviços informacionais. O foco passou a ser a demanda e a satisfação do usuário, sob uma perspectiva mercadológica e lucrativa, embora desvinculada das transações comerciais tradicionais.

Na abordagem social, o indivíduo é compreendido como sujeito social, alguém que atribui e ressignifica sentidos à informação, utilizando-a para esclarecer fatos sociais. Nessa perspectiva, o contexto em que está inserido assume papel central, considerando-se a apropriação da informação como parte fundamental do processo. Sobre esse entendimento, Ribeiro e Almeida Júnior (2022, p. 3) argumentam:

> [...] considera-se o processo de mediação da informação intrínseco às relações humanas, direta ou indiretamente, e tem-se a compreensão de que o usuário da informação é o sujeito social que demanda as necessidades informacionais e, indiretamente, conduz as ações de mediar.

À vista disso, Araújo (2012) destaca a interação como conceito-chave nas novas abordagens e paradigmas da informação que vêm surgindo. Essas abordagens

se baseiam na experiência do usuário, em sua conexão com a informação e em sua natureza cognitiva, considerando também os aspectos sociais envolvidos.

Com isso, observa-se um movimento que tende a integrar elementos das três abordagens: a tradicional, a cognitiva e a social, com o objetivo de identificar uma nova abordagem ou construir um modelo mais abrangente para uma nova época.

Em 2014, Corrêa apresenta o termo “Interagente” pela primeira vez, no campo da Biblioteconomia e CIência da Informação, explicando o cenário em que a sociedade se encontra na era digital e o papel que ambos os agentes, bibliotecários e frequentadores da biblioteca, assumem. Além disso, a autora ressalta a ideia de interação entre os indivíduos perante as máquinas num cenário digital onde o fluxo informacional é cada vez maior, trazendo a necessidade de aderir a um novo conceito não apenas para quem frequenta a biblioteca, mas para todos que se apropriaram das informações, inclusive o bibliotecário.

Neste sentido, ao abordar o acesso simultâneo em massa na nova era digital, possibilitado pela imensa conexão em rede, torna-se viável interligar uma gama de informações antes inacessíveis. As experiências virtuais, por sua vez, permitem a recriação de um novo cenário, marcado pela cultura digital, o que a autora nomeou de “Novo Paradigma Digital”. O grande fluxo de informações, nessa perspectiva, viabiliza a interconexão humana por meio dos aparatos tecnológicos, considerando que nada disso seria possível sem os avanços nessa área.

Complementando esse debate, Prado (2016) reforça a ideia das autoras tanto no aspecto epistemológico e conceitual quanto na dimensão tecnológica. O autor apresenta casos concretos no meio digital que legitimam essa conceituação por meio da interatividade, mas ressalta que ela ainda é pouco aplicada devido à falta de reflexão prática.

Nessa conformidade, pode-se afirmar que todos esses aspectos e pesquisas citados anteriormente se complementam e não há um mais válido em relação ao outro. As análises provenientes deles nos ajudam a entender não apenas os usuários, mas seus hábitos, a maneira como internalizam a informação e os fluxos informacionais presentes em todo esse cenário. De toda forma, o bibliotecário é quem melhor selecionará as ferramentas criadas a partir dessas análises, decidindo quando e como utilizá-las.

Tais análises, no entanto, permitem enxergar o indivíduo por um prisma diferente: suas próprias ações. Assim como nas abordagens, seguem os questionamentos: quais barreiras os usuários enfrentam para obter a informação desejada, e de que forma ela pode se apresentar? Em que contexto estão inseridos? Desta forma, ainda na perspectiva tradicional e nos estudos de uso, poderemos indagar: 'Usuário' é realmente o melhor termo a ser utilizado nas atividades bibliotecárias?

Dito isso, segundo a dicção de Cunha, Amaral e Dantas (2015), o contexto é fundamental para as decisões tomadas pelos usuários, influenciando seus comportamentos e aprimorando a dinâmica das interações. Destaca-se, ainda, a interatividade em ambientes digitais como um cenário relevante para as análises do comportamento de busca.

Diante dessa afirmativa, oferecer um canal de comunicação permite conhecer melhor o usuário, suas idiossincrasias, anseios e características, possibilitando-lhe assumir autonomia em suas buscas. Isso é, segundo Grogan (2001), uma das, senão a principal prioridade das práticas bibliotecárias. Só então será possível uma conexão mais efetiva entre a biblioteca e o indivíduo, promovendo, de fato, uma melhoria nessa relação (Cunha; Amaral; Dantas, 2015).

Kafure *et. al.* (2013) destacam que os estudos de usuários devem articular-se aos estudos terminológicos, uma vez que essa disciplina transdisciplinar analisa os conceitos quanto à sua natureza, características, relações, descrições e representação por termos e descritores, incluindo a formação, internacionalização e definição desses elementos. Por ter como base a linguística, a terminologia contribui para estabelecer uma comunicação precisa e eficaz.

Essa articulação é fundamental porque o estudo do usuário requer o conhecimento de seu perfil, contexto, vínculo institucional, aparatos tecnológicos utilizados, necessidades, expectativas, papel social, comportamento informacional, bem como os suportes, canais e formas de interação envolvidos.

A figura do frequentador da biblioteca é concebida de forma bastante semelhante tanto pela Biblioteconomia quanto pela Ciência da Informação, apresentando concepções que, em muitos aspectos, se aproximam da identidade. Com o passar do tempo, e acompanhando as transformações sociais, essa figura também passou por mudanças.

À medida que novas tecnologias foram sendo incorporadas, surgiram também novas formas de comunicação e diferentes tipologias de bibliotecas, o que impactou diretamente a compreensão sobre o papel desse sujeito. Paralelamente, a atuação do bibliotecário também se transforma, assumindo, cada vez mais, a função de mediador cultural. Alinhando-se a esse entendimento, Tanus (2014, p. 168) discorre que,

> [...] o reconhecimento do sujeito como um ser humano social e coletivo, inserido nos processos sociais potencializa o paradigma social da Ciência da Informação. A informação ao lado do sujeito também constitui em um importante conceito que deve ser constantemente repensado pela Ciência da Informação, sobretudo neste momento em que as mudanças operam em velocidades capazes de desestabilizar fronteiras, saberes, poderes, estruturas e campos científicos. A estabilidade moderna cedeu lugar à instabilidade e a liquidez dos fenômenos humanos do mundo pós-moderno, colocando a Ciência da Informação em um processo de (des)construção discursiva, aproximando-a, inclusive, de uma pragmática da informação, em que o sentido da informação realizaria em seu ato, uma informação que não está no objeto físico nem na mente do sujeito, mas na ação de sujeitos informacionais.

Além do termo usuário para designar o frequentador da biblioteca, outros vocábulos também são utilizados, podendo variar conforme a tipologia da biblioteca e as transformações históricas ao longo do tempo. Lourenço e Almeida (2022) destacam três tipologias de bibliotecas, organizadas em ordem cronológica, cada uma relacionada a um termo específico.

A primeira tipologia, denominada *templum*, está associada à função de guarda e preservação da informação. Essa concepção remete à figura do consulente, aquele que apenas consulta. Trata-se de uma visão vinculada a períodos anteriores, como a Idade Média, em que o acesso à informação era restrito a poucos. Nessa perspectiva, como destaca Garcia (1975), a biblioteca exercia a função de guarda do conhecimento, o que justificava a ideia de “consulente”, compreendido como o indivíduo que consulta. Lourenço e Almeida (2022) reforçam essa noção ao abordarem o papel passivo do indivíduo diante da biblioteca nesse modelo tradicional.

A segunda, chamada *emporium*, relaciona-se à difusão cultural promovida pelo movimento iluminista. Nessa concepção, a biblioteca passa a ser vista como um espaço voltado à educação e ao acesso à informação. O termo associado é usuário, entendido como aquele que utiliza os serviços e recursos disponíveis. No entanto, na prática, essa definição acaba se aproximando da figura do leitor, que continua sendo visto como o sujeito central das atividades bibliotecárias.

Por fim, a terceira tipologia, denominada *forum,* refere-se à apropriação cultural do espaço da biblioteca. Nesse modelo, os frequentadores participam de trocas de conhecimentos e experiências, com ênfase nas interações humanas, na criatividade e nos aspectos emocionais envolvidos. Essa concepção considera não apenas a informação e o espaço físico, mas também as relações sociais e os fluxos de interação entre as pessoas. O termo mais adequado, nesse caso, é interagente.

Nos últimos cinco anos, a utilização da palavra pessoa como elemento qualificativo tem sido incorporada a diversos termos substantivos, com o objetivo de ampliar sua compreensão e torná-los mais acessíveis e inclusivos. Autores como Valle e Saldanha (2023) empregam a expressão “pessoa usuária”, associando-a, inclusive, à temática da neurodiversidade, como forma de promover a inclusão de grupos historicamente marginalizados. No entanto, por se tratar de uma abordagem recente, tanto o uso do termo “pessoa usuária” quanto os estudos voltados à neurodiversidade ainda são limitados no campo da Ciência da Informação.

Com o desenvolvimento da gráfica, o aumento da produção de livros e a ampliação do acesso à educação, fruto de transformações políticas, sociais e econômicas, houve um crescimento no número de leitores. Assim, a biblioteca, que no século XIX ainda tinha um alcance restrito, passou gradualmente a atingir camadas mais amplas da sociedade.

No século XX, o livro deixa de ser um artigo de luxo para atender também a outras classes sociais e indivíduos. A partir disso, surgem novas formas de apropriação e circulação da leitura, acompanhando as transformações estéticas e culturais do período. O livro passa, então, a ser compreendido como um bem não perecível, valorizado por seu conteúdo duradouro e potencial educativo (Garcia, 1975).

À medida que o cenário social se transforma, as instituições bibliotecárias também passam por mudanças, o que implica alterações nas concepções sobre quem frequenta as bibliotecas. Esses deslocamentos conceituais afetam não apenas a definição de "usuário", mas também as ações desenvolvidas, os materiais disponíveis, os espaços físicos, as relações interpessoais e diversos outros aspectos vinculados à realidade social, econômica e cultural.

Diante disso, é necessário refletir se o termo "usuário" assume um caráter situacional, moldado por contextos específicos, ou se possui um sentido mais

universal. Entender qual abordagem predomina e qual é menos utilizada permanece uma questão em debate, especialmente diante das constantes transformações tecnológicas. Tais mudanças impactam diretamente os comportamentos das pessoas, a atuação dos profissionais e a oferta de serviços nas bibliotecas, independentemente de sua natureza.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa é de natureza qualitativa, pois tem como objetivo explorar e compreender a utilização do termo “usuário” e o emprego de novas nomenclaturas para substituí-lo. Em seu Guia de Orientação para a Pesquisa Científica em Biblioteconomia e Ciência da Informação, Silva (2021) descreve a pesquisa qualitativa como aquela baseada em características emocionais e comportamentais, que permite questionamentos e diferentes pontos de vista. Nesse tipo de pesquisa, podem-se construir novas interpretações e investigações fundamentados em percepções alternativas de diferentes pesquisadores.

Trata-se ainda de uma abordagem exploratória, na qual busca-se interpretar os fatos a fim de compreender ideias por meio da coleta de dados fornecidos nas interações pessoais. A pesquisa exploratória busca identificar variáveis que possam contribuir para o desenvolvimento de possíveis soluções em estudos futuros, além disso, se configura como bibliográfica, visto que se fundamenta na análise de textos relacionados ao tema.

Gil (2002) aponta que a pesquisa exploratória tem como finalidade a construção de novas ideias ou a constatação de impressões, aliadas à formulação de hipóteses que contribuam para o entendimento do problema. Sua estrutura costuma ser flexível, o que permite a percepção das diversas características do tema abordado. Com o objetivo de compreender o assunto, esse tipo de pesquisa utiliza, como instrumentos, o levantamento bibliográfico, entrevistas e análise de dados.

3.1 ETAPAS DA PESQUISA

No levantamento bibliográfico, adotou-se a seguinte estratégia de busca: os termos "cliente", "interagente", "leitor", "pessoa", "sujeito informacional", "estudos de usuários" e "usuário da informação" foram utilizados como palavras chave na busca, conforme a estrutura das bases utilizadas. Essa estratégia foi aplicada na base Brapci, escolhida por ser especializada na área de Ciência da Informação e Biblioteconomia, reunindo publicações científicas nacionais relacionadas ao campo. Não houve delimitação temporal, com o objetivo de abranger contribuições representativas de diferentes períodos. Dessa forma, a bibliografia selecionada fundamentou a revisão

teórica e subsidiou a construção das análises tendo a pesquisa sido realizada entre 26 e 30 de maio de 2025.

A partir da busca realizada, foram recuperados e selecionados os seguintes resultados: 23 textos com a palavra chave “cliente”, sendo 1 selecionado; 3 com a palavra “interagente”, 2 selecionados; 85 referentes a “leitor”, 1 selecionado; 1 sobre “pessoa usuária”, 2 selecionados; 10 relativos a “sujeito informacional”, 4 selecionados; e 81 ligados a “estudos de usuários”, 5 selecionados. Os demais materiais, citados brevemente nas análises, foram incorporados ao trabalho com base nas leituras realizadas ao longo da trajetória acadêmica, contribuindo para o aprofundamento teórico da análise.

Os termos pesquisados foram priorizados em títulos, resumos e palavras-chave dos trabalhos. Já nos casos em que esses termos não estavam explicitamente presentes, realizou-se uma leitura prévia para identificar os trabalhos alinhados ao objetivo da pesquisa.

Os textos selecionados foram lidos e as análises realizadas de acordo com as reflexões que produziram. Assim, os resultados foram apresentados com base nessas reflexões e organizados nas categorias dos termos que serviram de base para as buscas.

4 USUÁRIO E OUTROS HORIZONTES: NUANCES E NOVOS CAMINHOS TERMINOLÓGICOS

Conforme Gonçalves (2013), para que os estudos de usuários sejam realizados de forma precisa, é fundamental considerar que o indivíduo está inserido em um contexto que envolve dimensões psicológicas e sociais, indo além da concepção puramente estatística da informação presente nos primeiros estudos das décadas de 1930 e 1940.

Os estudos de uso predominavam nesse período, em função da atuação dos bibliotecários, e estavam voltados principalmente para as coleções, os documentos, sua circulação e disponibilidade. Assim, havia uma ênfase muito maior na demanda do que no indivíduo (Vergueiro, 1988). Da mesma forma, mesmo no caso dos estudos de usuários, essa abordagem centrada no acervo e a lógica quantitativa permaneceu predominante até pouco antes da década de 1970.

A abordagem tradicional prevaleceu nesse período junto com o paradigma físico. Os métodos de estudo baseavam-se no positivismo, voltados para métricas quantitativas, assim como, dentro dos estudos de usuários, não havia interlocução com outras áreas do saber e a informação era observada como objeto tangível.

Pode-se entender por que esses estudos poderiam ser chamados de estudos de uso, já que funcionavam como uma semente para o desenvolvimento dos estudos de usuários, que de fato tiveram início nesse período. Contudo, o foco estava na informação como elemento tangível e nos serviços oferecidos pela biblioteca, direcionados ao sistema (Araujo, 2016).

A partir dos anos 1970, com o surgimento da abordagem alternativa e do paradigma cognitivo, o foco passou a ser o usuário e a forma como ele constrói a informação a partir dos dados, considerando sua subjetividade. Dessa forma, a informação deixou de ser vista como algo tangível, tornando-se fruto da construção dos processos cognitivos. Além disso, as características humanas passaram a influenciar esse processo, de modo que o usuário passou a ser compreendido em seus diferentes contextos, ainda que esses contextos nem sempre fossem objeto de estudo. (Cunha; Amaral; Dantas, 2015; Araujo, 2016).

Na década de 1980, a abordagem social passou a ganhar destaque, trazendo consigo o paradigma social. A partir desse novo referencial, questões socioculturais

passaram a ser consideradas, superando uma visão centrada apenas na informação, no sistema ou no indivíduo isoladamente. A cosmovisão do sujeito, influenciada pela realidade à sua volta, passou a ser entendida como elemento essencial para compreender como ele se apropria e interpreta a informação (Araujo, 2016).

Com isso, os processos cognitivos começaram a ser ampliados nos estudos de usuários, aprofundando-se para além do ato de pensar, ao incluir características em sintonia com o contexto. Esse avanço abriu espaço para questionamentos sobre a adequação de se utilizar termos que remetam apenas ao uso, especialmente quando se trata da biblioteca, reconhecida como um espaço cultural com relevante papel social.

Assim, emergiu uma nova perspectiva que considerava a interação do indivíduo com o sistema, a partir da visão centrada no usuário. Portanto, essa abordagem coloca o usuário como elemento central, enquanto os demais agentes, como o contexto, o sistema e a informação, são considerados secundários e interpretados sob a perspectiva dele. (Cunha; Amaral; Dantas, 2015).

Os estudos de práticas informacionais surgem na década de 1990 com o objetivo de aprimorar as análises situacionais voltadas a processos informacionais mais complexos, em contraste com os modelos estáticos anteriormente adotados pelos estudos de comportamento informacional (Pinto; Araújo, 2019). Essa abordagem passa a considerar a realidade do indivíduo em diferentes cenários, envolvendo fluxos de informação, processos cognitivos e emocionais, bem como sua cosmovisão, o tempo e a historicidade, o que dá origem ao conceito de sujeito informacional.

As autoras Rosado e Dias (2024) afirmam que a terminologia tem como característica principal facilitar a comunicação entre os indivíduos, independentemente do nível da língua ou do campo de conhecimento. Alterar, então, alguns termos tão solidificados na Biblioteconomia, como usuário, torna-se não apenas um ato de responsabilidade para caracterizar determinado grupo de pessoas, mas também uma forma de permitir que todos os envolvidos identifiquem, na linguagem, o papel real do frequentador da biblioteca.

A Terminología, que, segundo Kafure *et. al.* (2013), configura-se não apenas como uma disciplina, mas como uma ciência transdisciplinar que aborda a conceituação da natureza, das relações, das características, das descrições, das

formações e da padronização de termos, fundamentam-se em áreas como Informática, Filosofia e Linguística. Por articular diversos elementos para a definição de conceitos oriundos dessas três áreas do saber, com o objetivo de garantir a comunicação entre os indivíduos, a Terminologia torna-se indispensável para o estudo aprofundado da conceituação do novo frequentador da biblioteca.

Outra área que contribui para uma compreensão mais aprofundada sobre quais alternativas utilizar ao termo usuário é a Etnografia, pois ela permite observar e analisar o comportamento informacional dos indivíduos em seus contextos sociais e culturais específicos. Trata-se de um método de pesquisa qualitativa amplamente utilizado nas ciências humanas e sociais para compreender discursos, formas de expressão e a construção da identidade individual e coletiva em diferentes culturas e contextos históricos (Nunes; Carneiro; Silva, 2020).

Por meio da observação, considerada uma de suas principais técnicas, esse método analisa e busca compreender como os indivíduos constroem suas cosmovisões e interagem entre si e com o meio, considerando também a linguagem, os gestos, hábitos e símbolos que produzem enquanto sujeitos sociais.

Segundo Nunes, Carneiro e Silva (2020), ao se articular com a Ciência da Informação, a Etnografia permite compreender como os usuários buscam, compartilham, produzem e consomem informação em diferentes contextos históricos e sociais. As tecnologias, nesse cenário, atuam como mediadoras e produtoras de informação, enquanto a etnografia contribui para analisar comportamentos e formas simbólicas de comunicação, valorizando experiências individuais e coletivas.

Portanto, o indivíduo, inserido na sociedade, sofre influências de outros por meio de processos cognitivos que dão sentido à comunicação. Nesse processo interativo, constrói memórias e representa experiências por meio de símbolos, que lhe permitem identificar e reconhecer aspectos da realidade em diferentes contextos sociais e temporais.

Assim, nessa nova realidade, como o termo “usuário” remete apenas ao uso de um produto ou serviço, ele passa, do ponto de vista terminológico, a entrar em desuso (Lourenço; Almeida, 2022). Isso ocorre porque, atualmente, o indivíduo não apenas acessa a informação, mas interage com o espaço informacional, promovendo uma troca que envolve não só dados, mas também experiências e concepções.

Para definir as características de um determinado conceito, segundo Dahlberg (1978), é essencial compreender profundamente o assunto em questão. No caso dos estudos de usuários, essa tarefa torna-se ainda mais complexa devido à multiplicidade de áreas que dialogam ou se articulam com a temática, além da necessidade de estudo aprofundado desses campos.

Dito isso, investigar apenas os estudos de usuários é um primeiro passo, mas a formulação de um novo conceito requer a análise das áreas mencionadas, bem como de suas características, relações, intenções, extensões, espécies, entre outros aspectos. Todavia, ainda que se considerem aspectos da Semântica e da Lexicologia com o intuito de compreender melhor os sujeitos, a aproximação de sentido entre os termos não é o bastante para permitir uma substituição equivalente (Lunardelli, 2004).

Para nomear o frequentador da biblioteca, seja ele quem for, desde indivíduos externos (os que buscam os serviços e produtos) até os internos (funcionários da biblioteca), é preciso estudar sua história, o contexto em que está inserido, suas emoções, preferências e crenças. No entanto, por serem elementos subjetivos, há certa dificuldade atualmente em chegar a um consenso sobre qual termo utilizar, com foco na transformação dos serviços bibliotecários e na percepção de valor atribuída pelo indivíduo.

Mesmo com a garantia de certa autonomia individual, além da criação de estratégias e do incentivo à inovação, alguns elementos permanecem subjetivos e podem não se enquadrar nos projetos de gerenciamento das bibliotecas. Cada pessoa, com base em sua vivência, possui níveis de satisfação e formas de interação distintas.

Além disso, ao propor ações como rodas de conversas, formulários, roteiros de entrevistas e atividades culturais, a biblioteca passa a se configurar como um espaço de lazer, ativismo, criatividade e acolhimento, que favorece a construção do pensamento crítico, humanístico e reflexivo de cada cidadão.

Nesse sentido, destaca-se o bibliotecário, profissional responsável pelo atendimento de diversos públicos, que auxilia na realização de levantamentos bibliográficos por meio de pesquisa ou entrevistas de referência, consultando variadas bases de dados para localizar as informações solicitadas. Ora, não seria essa a prioridade, visto que sua principal missão é tornar a informação mais acessível, clara e útil para o sujeito?

Faz-se necessário destacar esta conclusão para esclarecer que o bibliotecário é o profissional que possui conhecimento técnico para melhor orientar os indivíduos e, por se aproximar deles em suas necessidades, atua como guia, utilizando seu saber para atendê-los adequadamente. À vista disso, Grogan (2001) discorre que o serviço de referência é uma característica artística inerente ao bibliotecário e, por essa razão, os indivíduos, com a aplicação desses serviços, conseguem aproveitar melhor o espaço da biblioteca. Trata-se, portanto, de uma atividade que beneficia a sociedade como um todo.

O autor destaca ainda a importância da comunicação interpessoal entre o bibliotecário e o indivíduo que o procura, ressaltando que esse contato, ainda que breve, constitui um "ato social". O autor reforça que esse tipo de interação não deve se limitar à simples transferência de informação, pois a ideia de “usuário” muitas vezes reduz o indivíduo à função passiva de apenas receber informações.

A experiência do usuário também é primordial neste contexto, uma vez que, sendo negativa ou positiva diante de um equipamento, sistema, material ou situação, indicará o nível de satisfação do sujeito e suas decisões. Por esse motivo, a mediação altera a cosmovisão do sujeito ao utilizar os serviços da biblioteca. O bibliotecário, portanto, deve ser o fio condutor que orienta os sujeitos, organiza o acervo, traça estratégias, alinha ideias com a equipe e promove ações para que o sujeito usufrua de uma experiência mais proveitosa.

Ressalte-se a relevância de perceber o sujeito como parte essencial da comunidade, uma vez que “[...] o conhecimento tem origem nas pessoas, o que torna os usuários protagonistas da gestão da informação e do conhecimento em uma organização” (Campos; Paiva, 2021, p. 64). A biblioteca, enquanto organismo, tem nos sujeitos sua parte senciente, sobretudo se considerarmos o bibliotecário também como frequentador e agente consumidor de informações.

Os sujeitos são capazes de gerar novos saberes por meio de processos sociais, que ocorrem na construção do repertório intelectual, graças à gestão informacional, quando aplicada de maneira eficaz. Esses mesmos sujeitos são responsáveis por gerir e compartilhar informações, seja no meio digital ou não; a partir da inserção de suas realidades, apropriam-se e constroem significados, dando origem aos fluxos informacionais (Campos; Paiva, 2021). Tal dinâmica permite, inclusive, a resolução de problemas na gestão da informação e da biblioteca.

Entretanto, os estudos de usuários, mesmo estabelecendo diálogo com diversas áreas do conhecimento e apresentando múltiplas abordagens, ainda se caracterizam majoritariamente pelo uso de métodos empíricos. Esses métodos, por si só, revelam-se pouco eficazes em determinadas situações, especialmente quando não são acompanhados de ferramentas ou estratégias complementares de outras naturezas. Isso compromete a eficácia das pesquisas voltadas aos usuários, dada a complexidade dos fenômenos sociais, que são difíceis de acompanhar em comparação com as ciências exatas

Além disso, os métodos empíricos são frequentemente utilizados de forma excessiva na coleta de dados, o que pode tornar o não usuário invisível ou ausente dessas análises, já que o foco costuma recair apenas sobre o usuário real. Essa limitação também afeta a confiabilidade das estatísticas produzidas

Dito isso, quando a unidade de informação define os não usuários como aqueles que jamais poderão compor seu público-alvo, desconsiderando a possibilidade de que se tornem usuários potenciais, corre-se o risco de intensificar barreiras informacionais já existentes. Essa postura ultrapassa questões relacionadas apenas ao espaço físico, à mediação ou à oferta de serviços, estendendo-se inclusive para além da exclusão de grupos economicamente menos favorecidos. Tal limitação compromete o princípio da democracia da informação, uma vez que restringe o acesso ao conhecimento ao pressupor, de forma prévia, quem tem ou não legitimidade para ser atendido por essas instituições.

Ainda assim, os estudos de usuários têm o potencial de influenciar significativamente seu comportamento diante da informação, especialmente no que diz respeito às barreiras de acesso. Tais estudos podem transformar condutas informacionais e contribuir para o aprimoramento de serviços, aquisição de produtos e previsão de demandas (Cunha, Amaral; Dantas, 2015).

Nesse cenário, é fundamental ter cautela ao adotar uma visão holística de um campo como a Ciência da Informação. Essa perspectiva não deve fazer com que se percam de vista suas bases conceituais, finalidades essenciais e funções prioritárias, também compartilhadas pela Biblioteconomia. Do mesmo modo, a especialização excessiva pode obscurecer elementos relevantes que se articulam com a totalidade do campo.

É preciso, de fato, reconhecer o sujeito como parte integrante da biblioteca, capaz de transformar o ambiente ao seu redor e, simultaneamente, ser por ele transformado. Só assim, por meio do diálogo, será possível constituir uma comunidade participativa em qualquer unidade informacional (Corrêa, 2014). Compreender o sujeito informacional como ser humano é parte essencial do processo para classificá-lo como usuário, interagente ou qualquer outro termo.

Grogan (2001) afirma que o bibliotecário não deve ser o único agente ou o “astro principal” no processo de interação entre os serviços da biblioteca e o consulente. Pelo contrário, tanto o bibliotecário quanto o consulente desempenham papéis fundamentais e complementares nesse processo.

É interessante notar que o autor utiliza, ao longo da obra, os termos "consulente" e "usuário", mas não estabelece uma diferenciação conceitual clara entre eles. Ele não define critérios específicos para distinguir os dois termos e, considerando que em capítulos cujo título apresenta um deles, recorre ao outro no desenvolvimento do texto, o que indica que são tratados como sinônimos.

Na indicação de Tanus (2022), corroborando com Araujo (2012), a forma como olhamos para o sujeito, assim como a utilização do termo, influencia diretamente as pesquisas de caráter epistemológico. Ela ressalta que o verbete “usuário” pode ser transparente, mas não conceitua satisfatoriamente. Nesse sentido, observa-se que a proposta da linguagem simples também impõe dificuldades ao se buscar uma definição mais rigorosa, especialmente quando há interlocução com outras áreas para construir um significado acessível.

Embora a linguagem simples seja necessária em diversos contextos para facilitar a comunicação, seu uso nem sempre é o mais adequado para estudos acadêmicos voltados à definição de significados, pois pode limitar a precisão conceitual exigida nessas pesquisas.

No contexto dos estudos de usuários, categorizar cada perfil individual é uma tarefa complexa, pois envolve não apenas as transformações constantes do cenário que envolve o sujeito, mas também a ampla gama de características que ele pode apresentar. Por essa razão, classificar os diferentes tipos de usuários, especialmente quando se considera a diversidade das unidades de informação e de suas respectivas comunidades, parece ser uma tarefa inviável no âmbito desses estudos (Cunha; Amaral; Dantas, 2015).

Retornando às definições, de acordo com Lunardelli (2004), a substituição de uma lexia por outra pode ser uma prática válida, desde que fundamentada em seleções argumentativas embasadas em estudos que dialoguem com outras áreas do conhecimento, sem se restringir apenas às abordagens estilísticas. Embora a palavra “substituição” possa, à primeira vista, parecer excessivamente categórica, o autor esclarece que a troca entre lexias deve considerar a adequação ao contexto de uso, sem implicar uma hierarquia de valor entre elas.

Considerando a amplitude de significados do sujeito e a existência de sinônimos situacionais, a definição de um termo único se mostra inviável, mesmo quando restrita ao contexto da biblioteca. Isso ocorre porque o sujeito transcende as relações com a biblioteca, envolvendo fluxos informacionais, documentos e mediação da informação. Além disso, está inserido em um espaço-tempo marcado pela historicidade e pelas relações interpessoais, ambientais, sociais, educacionais, políticas e econômicas, entre outras dimensões.

Entre as décadas de 1940 e 1950, especialmente a partir da Conferência de Informação Científica promovida pela Royal Society em 1948, o termo usuário da informação ganhou destaque, passando a ser associado ao uso e à produtividade da informação. Contudo, conforme apontam Lourenço e Almeida (2022), essa concepção, ainda presente na atualidade, desconsidera as dimensões sociais envolvidas nos processos de busca, acesso e apropriação da informação, restringindo o entendimento do sujeito informacional a uma perspectiva funcionalista e instrumental. A seguir o quadro abaixo demonstra a definição dos diversos tipos de usuários:

Quadro 2 - Definições de 'usuário' segundo o *Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia*

Termo	**Definição**
Usuário (Arquivologia)	Pessoa que consulta os documentos de um arquivo. Erroneamente denominado leitor.
Usuário (Biblioteconomia)	Pessoa que utiliza os serviços da biblioteca no próprio local ou por empréstimo, ou ainda solicita buscas bibliográficas e pesquisas especializadas.
Usuário-problema / delinquente	Aquele com comportamento incompatível com as normas da unidade de informação.

Usuário real	Pessoa com a qual a unidade já estabeleceu contato através de produtos ou serviços informacionais.
Usuário simultâneo	Refere-se ao número de acessos simultâneos permitidos a uma base de dados ou sistema.
Usuário com necessidades especiais	Pessoa com deficiência visual, auditiva, física ou distúrbios de aprendizagem.
Usuário em experiência	Pessoa física ou jurídica que testa um sistema informacional por tempo limitado.
Usuário experiente	Aquele que utiliza regularmente um sistema e domina suas funções.
Usuário novato	Pessoa que nunca utilizou um sistema ou ainda não está familiarizada com ele.
Usuário externo	Pessoa autorizada a usar os serviços de uma biblioteca, mesmo sem pertencer à instituição.
Usuário final	Pessoa para a qual a busca de informação é realizada e entregue.
Usuário ocasional	Pessoa que utiliza esporadicamente os serviços ou sistemas de informação.
Usuário potencial	Pessoa, grupo ou entidade que ainda não utilizou os serviços, mas pode vir a usar.

Fonte: Cunha (2008, p. 372)

Conforme apresentado no quadro 2, existem diversos tipos de usuários. No entanto, isso não significa que tais definições representem, de fato, o perfil dos frequentadores das bibliotecas. Ainda que possam auxiliar na compreensão das diferentes formas de interação com os serviços informacionais, essas classificações não necessariamente refletem a complexidade dos sujeitos que utilizam esses espaços.

Além disso, ao segmentar os usuários em categorias muito específicas, como faz o dicionário citado, corre-se o risco de criar separações excessivas entre perfis que, na prática, podem se sobrepor ou coexistir em um mesmo indivíduo. Em determinados contextos, essa fragmentação pode ser prejudicial, uma vez que enfraquece a percepção integrada do usuário enquanto sujeito dinâmico e multifacetado.

A seguir, serão apresentadas algumas nomenclaturas recorrentes na Biblioteconomia e na Ciência da Informação, utilizadas para designar os

frequentadores das bibliotecas. Com isso, busca-se criar uma base conceitual que permita a compreensão dos diferentes verbetes.

Desta forma, pretende-se fomentar novos estudos que contribuam para a construção de mapas conceituais na Biblioteconomia, possibilitando uma análise aprofundada das idiossincrasias dos sujeitos. Esse estudo, portanto, poderá ser aplicado a diversos modelos de bibliotecas, ampliando sua utilidade prática.

4.1 CLIENTE / CONSUMIDOR

O Conselho Federal de Biblioteconomia (CBF) e os Conselhos Regionais de Biblioteconomia (CRBs) utilizam em suas páginas oficiais o termo cliente, além de apresentar o bibliotecário como agente de mercado por meio dos conceitos de Marketing e Administração. Embora seja verdade que o bibliotecário precisa dessas habilidades fundamentais para atuar nas bibliotecas, o uso desse termo parece restringir as características dos indivíduos ao enquadrá-los em uma perspectiva mercadológica.

Com os ideais capitalistas em alta desde o fim da União Soviética e o avanço tecnológico acelerado, práticas de cunho marcadamente comercial, relacionadas à competitividade, produtividade, concorrência, oferta, demanda e satisfação, começaram a emergir e se consolidaram desde os anos 1990. Esse processo é amplamente comentado por Vergueiro (1996).

O autor destaca a diferença entre demanda, que é o que se pede, e necessidade, que é o que se precisa (Vergueiro, 1988). Apesar de todas essas práticas serem voltadas para atender ao cliente, observa-se que, nas bibliotecas, o foco tende a se concentrar mais nas demandas, devido à inserção progressiva do capitalismo nesse contexto.

Algumas dessas práticas podem ser integradas de maneira estratégica pelo bibliotecário, desde que adaptadas ao foco das suas atividades, aos fluxos informacionais e às necessidades dos usuários. No entanto, essas práticas não servem para definir conceitualmente o termo “cliente” dentro da Biblioteconomia, pois oferecem análises conceituais superficiais e distantes da terminologia própria da área. São campos que se comunicam pouco, especialmente no que diz respeito à construção teórica dos termos.

Além disso, tratar o fornecimento de informação como se fosse uma venda não condiz com a função da biblioteca, que está voltada ao acesso e à mediação da informação, e não à lógica comercial. Termos como investimento e clientela não precisam se restringir aos campos da Administração, do Marketing ou a abordagens mercadológicas. Podem ser aplicados, com as devidas adaptações, à gestão do acervo e aos demais serviços. No entanto, essas abordagens não devem se sobrepor às especificidades da área, nem ocupar espaços conceituais que não lhes cabem.

Lunardelli (2004) e Vergueiro (1996) não abordam de forma explícita, mas deixam evidente, em certa medida, a presença do vocábulo “consumidor” nesse contexto. No entanto, ambos não avançam na distinção entre os termos “cliente” e “consumidor” no âmbito da Biblioteconomia.

Por esse caminho, a Administração cria análises baseadas no comportamento dos consumidores e em suas buscas ou hábitos de consumo, tratando a informação como um produto comercial sujeito à lógica de oferta e demanda (Cunha; Amaral; Dantas, 2015). No entanto, ao nos referirmos a esse cliente ou consumidor, estamos considerando o produto que está sendo consumido ou de fato a forma como ele utiliza a informação?

Se levarmos em conta que mesmo bibliotecas públicas ou outras instituições de uso coletivo podem restringir o acesso à informação a determinados grupos e que muitas vezes é necessário pagar para obtê-la, pode-se sim considerar o indivíduo como um cliente. Assim, se ele consome, é um consumidor dessa informação. Mas ao consumir, ele se torna também um usuário?

Em alguns contextos é impossível afirmar que alguém que reconheceu determinada informação em algum momento não fará uso dela. Nessa perspectiva, se o indivíduo sequer utiliza a informação, dificilmente poderá usá-la para interagir de alguma forma.

Diversos contextos demonstram, como é o caso desta seção ao abordar um sentido comercial, que mesmo quando não há pagamento direto, os conceitos relacionados à informação parecem evoluir, porque clientes e consumidores não se limitam a essas definições quando se trata da relação com a informação. Já em outros cenários que não envolvem a informação diretamente, o sentido comercial tende a prevalecer.

Reforçando essa concepção de mercado, os dicionários Dicio, Aurélio e Houaiss apresentam definições que evidenciam a lógica da troca comercial. O Dicio define “cliente” como “pessoa que compra de um comerciante; quem faz uma compra; freguês, comprador”. O Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa descreve o termo como “aquele que usa os serviços ou consome os produtos de determinada empresa ou de profissional; freguês” (Ferreira, 2010, p. 513). Já o Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa apresenta “cliente” como “quem recebe, em troca de pagamento, serviços de dentista, advogado, comerciante, banco etc.” (Houaiss, 2010, p. 171).

No mesmo caminho, “Aquele que compra, adquire ou paga por serviços, mercadorias, bens de utilização própria ou de sua família; cliente, freguês” (Dicio). “Aquele ou aquilo que consome. Aquele que compra para gastar em uso próprio” (Aurélio, 2010, p. 567). “(O) que consome. Que(m) compra para usar, comprador, freguês” (Houaiss, 2010, p. 193). Cunha (2008, p. 87), no Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia, traz a seguinte definição para cliente:

> cliente dient 1, adm em inteligência competitiva, "destinatário de um produto provido de fornecedor" (tar, p. 307). <=> usuário. 2. bib usuário que deve pagar diretamente pelos serviços ou produtos da unidade de informação. <=> usuário. 3. inf 3.1 O usuário de serviços de uma rede eletrônica. 3.2 Computador que depende de outro, para alguns de seus recursos ou para todos eles. <=> servidor. 4. intern em aplicações cliente-servidor, refere-se ao programa processado. <=> arquitetura cliente-servidor.

Neste último caso, cliente é sinônimo de usuário, não havendo distinção prática entre os dois termos. Considerando, por exemplo, que há, de fato, um mercado da informação e que nenhum serviço ou produto, ainda que público, é oferecido de maneira totalmente gratuita, uma vez que todos pagam impostos, pode-se dizer que tanto a informação quanto às atividades das bibliotecas são produtos a serem consumidos.

No entanto, o ponto central está em refletir se aquele que consome merece ser chamado apenas de consumidor ou cliente. Nesse cenário, pouco importa se o acesso ocorre dentro ou fora de uma biblioteca, pois a informação está presente em diversos ambientes.

Termos como consumidor de informação ou cliente parecem se adequar mais a situações de natureza mercadológica. Na Biblioteconomia, por outro lado, embora a informação seja um dos principais eixos de atuação, o uso desses termos tende a ser mais situacional do que determinado pela área do conhecimento.

Isso porque, se um indivíduo utiliza uma informação ou se beneficia de um serviço prestado pela biblioteca, ele pode ser visto como um consumidor ou cliente. A forma como ele se apropria dessa informação, contudo, constitui uma outra dimensão, que vai além do simples ato de consumir.

Ao analisar as discussões de Lunardelli (2004), observa-se que, no contexto das atividades desenvolvidas em unidades de informação, a definição de cliente que mais se aproxima da realidade é a relacionada ao uso habitual, ainda que essa aproximação seja distante. Isso porque, segundo o autor, a definição de cliente está associada a uma relação de dependência para obtenção de um bem ou serviço, o que não se aplica, de modo geral, à biblioteca, compreendida como um espaço público.

Mesmo em bibliotecas privadas, o uso do termo é pouco apropriado. Embora um discente possa ser considerado cliente da instituição de ensino a que pertence, essa condição não se estende necessariamente à biblioteca vinculada a essa mesma instituição.

Destarte, é importante observar que os termos "cliente" e "consumidor" estão fortemente vinculados às questões comerciais, especialmente no contexto dos novos aparatos tecnológicos e da realidade capitalista atual. A utilização dos conceitos de consumidor de informação e cliente em certas unidades de informação pode não parecer totalmente inadequada à primeira vista.

No entanto, é necessário refletir sobre o uso desses termos em bibliotecas, sobretudo quando empregados como sinônimos ou como designações principais para os frequentadores desses espaços. Essa reflexão é relevante especialmente considerando o uso recorrente do termo "usuário" para referir-se aos indivíduos que utilizam os serviços das bibliotecas.

4.2 CONSULENTE / LEITOR

Seja em leituras técnicas, na catalogação de livros, na construção de resumos, no serviço de indexação ou em tantas outras atividades, o bibliotecário é, em essência, um leitor. Do contrário, não exerceria suas funções com excelência. Neste caso,

> Independente do segmento de atuação profissional, o trabalho do bibliotecário relaciona-se com a leitura, seja essa compreendida como ato social, como práticas educativas ou ainda como fruto de atividades técnicas do fazer cotidiano. Existe um vínculo intrínseco entre o bibliotecário e a leitura e qualquer menção a este profissional, imediatamente remete ao ato de ler e ao ambiente da biblioteca (Miranda; Santos, 2018, p. 301).

É a partir do contato com a terminologia e da atuação como leitor profissional que o bibliotecário aperfeiçoa suas competências e absorve informações (Miranda; Santos, 2018). Isso lhe confere a capacidade não apenas de compreender os assuntos necessários para classificar, catalogar, indexar e resumir no contexto técnico, mas também de identificar a terminologia mais adequada para caracterizar os frequentadores da biblioteca.

Lourenço e Almeida (2022) observam que o termo consulente se refere àquele que apenas realiza consultas, o que remete a uma concepção arcaica, herdada da Idade Média, da biblioteca como uma instituição voltada unicamente à disponibilização de conteúdo. Nesse modelo, a interação se limita à mediação, dissociada de outras práticas informacionais.

Apesar das mudanças nas dinâmicas de uso e acesso, a ideia de estagnação ainda persiste em determinados contextos, evidenciando a permanência de concepções ultrapassadas sobre o papel das bibliotecas e todos que as frequentam.

Nesse mesmo sentido, os autores também questionam o uso do termo leitor, geralmente associado apenas àquele que frequenta a biblioteca com o propósito exclusivo de ler. Tal concepção, assim como a noção de consulente, reduz a complexidade das práticas informacionais, ignorando outras formas de apropriação e interação com a informação.

Em sua obra A prática do Serviço de Referência, Grogan (2001) utiliza, em diferentes momentos, os termos consulente e usuário para se referir ao mesmo agente. Essa variação terminológica evidencia, conforme também destacado por Almeida (2003) uma certa incongruência conceitual. Enquanto Grogan não estabelece de forma clara as distinções entre usuário e consulente, Almeida, por sua vez, não define precisamente as diferenças entre leitor e usuário. Essa falta de clareza interfere na compreensão dos perfis que utilizam a biblioteca.

Grogan (2001) também denomina certos frequentadores como consulentes reais, entendendo-os como indivíduos que utilizam o acervo da biblioteca, ainda que não façam uso necessariamente dos seus serviços. Conforme mencionado ao longo do texto, pode-se inferir que o indivíduo pode assumir diferentes papéis simultaneamente ou não, ou até mesmo nenhum deles, pois o conteúdo informacional, caso seja encontrado, pode não apresentar utilidade para ele.

Além disso, o autor destaca dois tipos de consulentes: os consulentes indecisos, que não têm muita certeza do que querem e não sabem que tipo de informação precisam e os consulentes equivocados, que não conseguem identificar o problema, acham que sabem o que estão procurando e, nas palavras do autor: “não só desconhecem o que precisam, mas desconhecem o que desconhecem” (Grogan, 2001, p.77).

No entanto, assim como nas primeiras práticas de estudos de usuários ou mesmo de estudos de uso, que demonstravam que conhecer apenas as práticas de leitura existentes parecia insuficiente para compreender os frequentadores, o termo leitor não parece abranger todos os sentidos atribuídos ao frequentador das bibliotecas.

Nesse sentido, define-se consulente aquele “que faz consulta; que solicita uma opinião especializada” (Dicio); “que, ou quem consulta; consultador, consultante” (Aurélio, 2010, p. 566); e “que(m) consulta algo ou alguém em busca de informação, conselho, opinião dela etc” (Houaiss, 2010, p. 193).

Assim como entende como leitor “aquele que lê para si mesmo; que tem o hábito ou o gosto de ler.” (Dicio); “aquele que lê; ledor, legente.” (Aurélio, 2010, p. 1250); “Que(m) lê para si mesmo, men-talmente, ou para alguém, em voz alta. Que(m) tem o hábito de ler” (Houaiss, 2010, p. 474).

No Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia, observa-se que o termo consulente é equiparado a "leitor" e "usuário", sem qualquer distinção: “consulente => leitor, usuário” (Cunha, 2008, p. 104). Já o termo leitor é definido de forma mais explicativa, ainda que o dicionário indique tratar-se de um termo obsoleto:

> leitor borrower, Client, library user, patron, reader arq bib 1. Pessoa que lê, com certa regularidade, uma determinada publicação. 2. Pessoa que utiliza regularmente os diversos serviços de uma biblioteca ou arquivo. O termo leitor foi abandonado a partir dos anos 1970, com preferência para o termo usuário (<=>). No Brasil, o Dia do Leitor é comemorado em 7 de janeiro (Cunha, 2008, p. 221)

Vale destacar que a biblioteca, contudo, deve cumprir seu papel social, o qual está relacionado à leitura e à disponibilização de livros. Observa-se que a maioria dos frequentadores é composta por leitores, sendo, portanto, responsabilidade da biblioteca promover e facilitar o acesso à leitura como instrumento de integração social, o que representa uma de suas funções.

A biblioteca pública, no entanto, ainda é marcada por uma cultura, presente entre alguns profissionais, que não corresponde ao seu papel como canal de informação. Muitas vezes, sua atuação se restringe à organização do acervo, às instalações e à administração, o que limita significativamente seu alcance. À vista disso, Garcia (1975, p. 196) destaca:

> A biblioteca pública deve ser capaz de diagnosticar seus públicos potenciais e transformá-los em públicos reais, dentro de uma escala de prioridades, com recursos próprios e da comunidade. Só assim poderá realizar a sua finalidade social básica que é a de integrar pela leitura e pela informação os indivíduos à sua comunidade, à sociedade e ao tempo em que estão vivendo.

É necessário, portanto, que a biblioteca cumpra sua função social, buscando atingir diferentes classes sociais e contribuindo para a redução das desigualdades. Para isso, deve considerar os custos envolvidos para cada perfil de indivíduo, incluindo aspectos como nível de inscrição e disponibilidade de acesso (Garcia, 1975).

A autora destaca a existência de duas categorias: o leitor geral, definido como qualquer indivíduo que utiliza a leitura técnica, com ou sem compreensão do conteúdo e independentemente da regularidade; e o leitor-usuário, que, embora não seja conceituado diretamente, aproxima-se da figura do usuário, porém com ênfase nos hábitos de leitura. Este último tem sido, historicamente, o principal foco de atuação dos bibliotecários, ainda que, atualmente, também se busque atender aos leitores gerais.

No entanto, na definição de Cunha (2008), presente no Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia, o autor destaca que o termo "leitor" é frequentemente confundido como sinônimo de "usuário". Dessa forma, não se pode enquadrar ambos na mesma categoria de maneira indiscriminada. É importante refletir se, em certas bibliotecas, os frequentadores podem ser apenas leitores e se isso é realmente correto.

4.3 INTERAGENTE

Vivemos uma nova era, uma nova realidade: não mais a sociedade da informação, mas sim a sociedade do compartilhamento digital ou virtual, onde não há restrições físicas ou de espaço-tempo entre milhares, milhões ou bilhões de pessoas (Prado, 2016). Por isso, à medida que interagem não só uns com os outros, mas também com a tecnologia em meio digital, os sujeitos deixam de ser considerados apenas usuários.

Em 2010, durante o evento “O profissional da informação na sociedade do conhecimento: mediadores e interagentes”, Belluzzo discutiu o papel do bibliotecário como mediador da informação e caracterizou os usuários como interagentes nesse processo. A autora propôs uma reflexão sobre a atuação dessa interatividade na sociedade do conhecimento, destacando a sua importância para a construção e o compartilhamento da informação.

Além do crescimento das Tecnologias da Informação e Comunicação e da Web 2.0 nas bibliotecas, a palavra-chave nesses campos, inclusive no contexto bibliotecário, é interação, entendida como a ação entre dois ou mais agentes que pressupõe a participação ativa dos envolvidos no ambiente. Nessa nova configuração, a biblioteca deixa de ser um espaço voltado apenas ao acesso à informação pelo simples acesso (Lourenço; Almeida, 2022).

As interações existentes na biblioteca precedem a sociedade da informação assim como do compartilhamento. Quem a procura, não deixa de ser influenciado pelas atividades que nela existem. Até em uma simples retirada de um livro, o bom atendimento faz toda a diferença. Dito isso, é uma regra: se há interações, há conexões. Se não existem conexões, não é biblioteca, é um depósito.

O indivíduo é, portanto, não alguém que usa a informação ou busca os serviços da biblioteca, mas alguém que se apropria dela. Todavia, há sempre apropriação e concepção de vida alterada por ela? É possível que o indivíduo nem usuário seja, já que ele não vai utilizá-la de alguma forma.

Essencial nas atividades bibliotecárias, a presença humana dá sentido ao acervo. Por esta razão, o indivíduo deve ser tratado como protagonista (Campos; Paiva, 2021) nas unidades de informação. Decerto, é ele quem busca e possui o conhecimento que pode ser agregado à biblioteca, criando, então, uma “vida de mão dupla” (Prado, 2016).

Leitura e diálogo são igualmente importantes para promover a interação e melhorar o desempenho das atividades. Enquanto a leitura se volta aos conteúdos que estruturam o acervo, o diálogo se relaciona com aquilo que pode ser modificado nesses conteúdos. Quanto mais especializado for o trabalho, maior será o nível de leitura exigido do bibliotecário, enquanto “[...] a conversa cria conhecimento porque pressupõe participação, interação e troca. Portanto, para que a biblioteca seja um

lugar de formação de conhecimentos, não basta ter apenas usuários, pois estes apenas usam, não participam" (Corrêa, 2014, p. 27).

Ponderar a biblioteca como espaço de educação, cultura e também de transformação social, nos tempos atuais com várias facetas e formatos, é entender que o frequentador "[...] é alguém que transforma e é transformado a partir do diálogo e da negociação [...]" (Corrêa, 2014, p.35). Ele torna-se, então, parceiro do bibliotecário, recebendo uma nova voz, havendo uma "via de mão dupla" que contribui para que a biblioteca se torne um espaço interativo e de engajamento (Prado, 2016).

A interação e a interatividade são elementos fundamentais para conceituar o protagonista social, uma vez que esse agente coloca nas práticas informacionais sua cosmovisão e conhecimentos, enquanto se apropria da informação (Araújo, 2012). Destarte, deve-se considerar a reflexão sobre um outro termo, visto que essa ação evidencia a importância do frequentador para os bibliotecários, além de aumentar sua participação nos processos de geração e compartilhamento dos saberes.

O significado de interação refere-se à reciprocidade ativa, na qual o indivíduo afeta e é afetado. Diferentemente do que propõe a abordagem tradicional dos estudos de usuários, ele não é apenas determinado pelo ambiente (Araújo, 2012). Embora esteja inserido em um contexto, o indivíduo possui consciência e não está condicionado de forma passiva a ele, pois tudo é interpretado pelo interagente, de acordo com o sentido que ele próprio constrói.

Além disso, ainda que se busque superar a noção de uso meramente funcional da informação, é importante reconhecer que o uso também resulta de aspectos cognitivos, como emoções, sentidos e processos socioculturais. Portanto, é essencial relacionar o uso da informação ao conceito de interação, uma vez que este é fundamental para a compreensão dos fenômenos investigados no campo.

É neste cenário de sociedade do compartilhamento que os participantes devem ter autonomia em determinadas atividades em que o bibliotecário é o seu guia para o conhecimento e atividades culturais. Assim, é necessário criar um espaço mais colaborativo, no qual a biblioteca possa romper, enfim, seu paradigma social, que é levar cultura, conhecimento e inovação para pessoas das mais diversas idades, classes sociais e etnias.

Com mais autonomia dos agentes, é possível despertar o pensamento colaborativo na gestão, explorar novas estratégias de marketing, trocar

conhecimentos além de promover interatividade, sobretudo no meio digital, como nas redes e mídias sociais (Prado, 2016). Assim, o bibliotecário e a equipe poderão acompanhar as novas tendências para atender às necessidades informacionais de seus integrantes.

Almeida (2003) ressalta que a interatividade se diferencia sobretudo pela utilização de tecnologias recentes de comunicação e informação, destacando principalmente o computador como aparato que não só possibilita organizar as relações sociais, como também facilita a interatividade no contexto da informática.

O que Corrêa (2014) e Prado (2016) afirmam, entretanto, é que mesmo antes dos grandes avanços tecnológicos, nas bibliotecas mais tradicionais, interação e interatividade já existiam nos serviços de referência, como nas caixinhas de sugestões ou nos levantamentos bibliográficos. “Apesar de estar geralmente ligado à noção de interatividade utilizada em estudos recentes dirigidos à análise do uso de ferramentas tecnológicas, o termo ‘interagente’ pode ser aplicado em diferentes contextos, independentemente da relação com o computador” (Corrêa, 2014, p. 28).

Com novas tecnologias, o envio de dados e informações acontece simultaneamente, o que possibilita a intervenção direta do sujeito social, que constrói e troca a mensagem e ora é emissor, ora é receptor. Almeida (2003) ainda destaca que “o telefone funciona da mesma forma; o que o diferencia é a constituição do tempo compartilhado pelos interagentes.” Então, é possível afirmar que, mesmo estando ligado à tecnologia e informação, o termo também pode ser aplicado à Biblioteconomia, visto as características apresentadas.

Ainda que o termo leitor possa parecer simplório para caracterizar o indivíduo, trata-se de uma condição que não pode ser ignorada, pois a leitura é uma atividade inerente à biblioteca. Não se pode desconsiderar também, o fato de que o bibliotecário é um interagente (Corrêa, 2014) tal como um leitor, condição essencial para o exercício de suas funções.

Foi graças à evolução das tecnologias que a biblioteca pôde ampliar seus serviços, e os bibliotecários passaram a atender com maior excelência às necessidades daqueles que buscam por esses recursos. É justamente por meio da tecnologia que ocorre a troca e a difusão de informações no meio virtual, o que possibilita a troca de informações entre os indivíduos (Accart, 2012, p. 186).

No que diz respeito ao contexto de busca, a diferença do bibliotecário para o sujeito social “comum” é que o primeiro possui conhecimentos técnicos em gestão do acervo e nas práticas de organização e gestão do conhecimento e informação, enquanto o segundo não. Considerando o contexto de apropriação e uso, entretanto, as funções são praticamente as mesmas, já que a apropriação vai depender da percepção da realidade de cada indivíduo, e o uso de sua consciência.

A interatividade, para Almeida (2003), ocorre quando há relação entre homem-máquina ou máquina-máquina, que não deixa de ter atividade humana em parte do processo. Ela desenha as perspectivas, habilidades, fraquezas, interesses, satisfação e insatisfação que os sujeitos esboçam quando estão nesse “estado”. Interatividade, portanto, pode ser entendida como um estado de participação ativa a partir do momento em que se iniciam os comandos nas máquinas.

O que é mais importante, por outro lado, é que, mesmo na relação máquina-máquina, os comandos são fruto do exercício humano, ainda que esse exercício seja apenas pensar. A interatividade ocorre quando há essa relação entre emissor e receptor, em que alternam papéis, possibilitando a comunicação em interfaces computacionais, permitindo a comunicação e troca de informações.

Almeida (2003, p. 6), por outro lado, retoma o termo 'usuário' no mesmo contexto, o que pode ser um equívoco, considerando as características apresentadas:

> Esses recursos de comunicação: bate-papo, correio eletrônico, listas de discussão, fóruns e outros, são os meios pelos quais os usuários submetem suas opiniões e reivindicações ao consentimento dos produtores dos portais, dos jornais online e dos diversos sites. Uma das condições essenciais para que haja interatividade

O autor destaca que qualquer relação dessa natureza é interativa e, por essas características, não se pode definir o indivíduo apenas como usuário. Entretanto, vale ressaltar que este trabalho apresenta análises de autores especializados em diversas áreas, ainda que o foco esteja voltado para a Biblioteconomia. As comparações, contudo, são necessárias para a reflexão e a possível quebra de paradigmas. À vista disso, Almeida (2003, p. 6) esclarece ainda que,

> Na interatividade mediada exclusivamente pelos equipamentos e programas informáticos o receptor (no caso este termo pode cair em desuso) tem o papel de co-criador, co-autor e co-construtor da mensagem; não interfere apenas no fluxo de informação, ele o redireciona e o elabora em um processo de montagem.

A informação é um instrumento volátil. O indivíduo que busca está inserido em um contexto com comportamentos e hábitos, assim como a biblioteca, que oferece serviços, instrumentos, materiais e reúne outros sujeitos. Portanto, é preciso indagar: quem busca a informação vai utilizá-la apenas, sem qualquer interferência dela? Ou será que nem ao menos a utilizará? Se for utilizar, ele não será apenas usuário.

Em contrapartida, a interatividade é uma ferramenta em meio digital que utiliza não apenas o computador, criando conexões entre pessoas, permitindo a comunicação e o compartilhamento de informações. Através dela, podemos identificar grupos, gerar relatórios, melhorar os serviços, além de coletar informações com o intuito de buscar novos agentes, sobretudo no ciberespaço.

Prado (2016), em consonância com Corrêa (2014), observa que o termo "interagente" é pouco utilizado, devido à falta de reflexão. Muitas bibliotecas também não conseguem acompanhar os avanços tecnológicos e conceituais da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, seja por assumirem um caráter conservador, seja por falta de recursos para execução de algumas atividades.

Nesse sentido, o conservadorismo pode ser o mais prejudicial, visto que certos conceitos e idealizações estão muito sedimentados, inclusive na mente dos próprios profissionais. Se há dificuldades para atividades mais técnicas e rotineiras dentro das bibliotecas, que dirá o surgimento de outros termos em detrimento de outros.

Campos e Paiva (2021, p. 60) colocam o frequentador da biblioteca como “protagonista” social e assim realçam: “Ser protagonista implica intervir na realidade, apropriar-se de informações, identificar saberes, implantar ações que visem à produção/criação de significado e estimular o compartilhamento de conhecimento nas organizações”. Em outras palavras, ser protagonista é muito mais que ser um simples usuário da informação; é ser um agente de participação ativa.

Em outras palavras, os sujeitos, por serem detentores de conhecimento, são fundamentais para que os gestores das bibliotecas desenvolvam estratégias organizacionais e de inovação nas instituições, que podem ser compartilhadas, gerando novos saberes. Assim, ao colocar o sujeito no centro dessas atividades desde o início, os profissionais poderão fazer com que ele se reconheça como parte integrante e interagente da biblioteca (Campos; Paiva, 2021).

No entanto, uma vez que o bibliotecário também se apropria da informação, sobretudo por ser o profissional da área, ele pode atuar em conjunto com o sujeito

social. Como destaca Prado (2016), ambos devem estar em sintonia para obter o melhor resultado. Assim, em searas distintas, é possível que cada personagem exerça seu protagonismo atuando em conjunto.

Assim como Corrêa (2014) destaca que todos são interagentes, inclusive o bibliotecário, Campos e Paiva (2021) afirmam que todas as pessoas são usuárias da informação, uma vez que necessitam dela para exercerem suas atividades. Por essa razão, ainda que o “protagonista” seja o sujeito que busca, o bibliotecário ou a biblioteca, até certo ponto, ambos se igualam, pois precisam da informação, geram conhecimento e têm sua própria visão de mundo (Campos; Paiva, 2021). Além disso, as autoras reforçam que todas as pessoas, independentemente da posição, são fontes de informação e se apropriam dela.

Destarte, Corrêa (2014) pretende se distanciar ao máximo da figura do usuário nas bibliotecas. Tanto a autora quanto Prado (2016) destacam muito mais o cenário em que o interagente se insere do que a definição do termo especificamente. Serão todos os frequentadores sempre usuários? Sempre interagentes.

Neste sentido, vale destacar os significados apresentados nos dicionários relativos ao termo interagente: “Que interage; em que há interação” (Dicio); e “Que interage; em que há interação” (Aurélio, 2010, p. 1171). Destaque para o termo não existir na edição de 2010 do Dicionário Houaiss, talvez por não ser amplamente utilizado independente das áreas.

Ainda assim, os significados são bastante superficiais, pois não explicam como ocorre essa interação nem apresentam exemplos das áreas em que ela se manifesta de forma mais destacada. É necessário entender que, ao se referir ao interagente na biblioteca, não se trata apenas da interação com a informação, mas também da relação com tudo ao seu redor, seja por meio de um sistema, de uma rede ou mesmo por atividades que promovem essa interação.

Embora o termo interagente descreva bem as relações do indivíduo com a informação e seu contexto, ele se alinha mais aos paradigmas digital e de rede, onde hoje circula a maior parte das informações, mas ainda mantém relação com a abordagem social.

No entanto, embora esteja relacionado a paradigmas tecnológicos, digitais ou de rede, ainda falta uma conexão clara com a dimensão crítica. O termo aproxima-se dessa ideia, mas de forma insatisfatória para posicionar o indivíduo frequentador da

biblioteca em sua real complexidade. Parece que a definição existe, mas não se traduz na prática.

De fato, autores como Belluzzo (2010), Corrêa (2014) e Prado (2016) abordam o social destacando avanços tecnológicos e interações. Contudo, há necessidade de um aprofundamento maior no campo da psicologia para compreender os processos cognitivos e o pensamento crítico envolvidos na apropriação da informação.

O termo "interagente" revela-se bastante consistente ao abordar questões relacionadas às interações sociais e à interatividade no contexto tecnológico, embora ainda conte com poucos estudos teóricos. Além disso, o conceito não é familiar nem mesmo para pesquisadores da área, parecendo estar mais vinculado à Ciência da Informação do que à Biblioteconomia.

Dessa forma, é fundamental utilizar termos que abranjam não apenas o contexto tecnológico, como bancos de dados, mas também as características essenciais dos frequentadores das bibliotecas. Essas características não devem ser desconsideradas, pois estão presentes integralmente em cada indivíduo desde o nascimento e já eram consideradas muito antes do desenvolvimento dos estudos sobre usuários.

4.4 PESSOA USUÁRIA

Ainda que seja comum o uso da palavra “pessoa” para se referir a diferentes categorias conceituais em diversas áreas, com a intenção aparente de assumir uma postura neutra ou de humanizar os indivíduos, são raras as referências ao termo “pessoa usuária” nos estudos nacionais. Na verdade, esse uso pode soar como uma redundância desnecessária, marcada por modismo.

Na Biblioteconomia, o termo configura-se como uma massa morfa, revelando certa negligência não apenas com os estudos de usuários, mas também com o esforço teórico para compreender os frequentadores das bibliotecas e suas necessidades. Em uma página da *web* intitulada “Estudo de usuários: perspectivas e possibilidades da Biblioteconomia no campo da tecnologia”, do IA Biblio BR Grupo, embora o título trate de usuários, os termos “pessoa usuária” e “pessoa bibliotecária” aparecem repetidamente, sem definição clara.

Na Ciência da Informação e na Biblioteconomia, observa-se pouco debate científico sobre esses conceitos, embora seu uso tenha se intensificado nos últimos anos, possivelmente por influência de outras áreas das Ciências Sociais e Humanas. Ainda assim, é preferível manter expressões como “pessoa usuária” ou “pessoa bibliotecária” do que generalizar apenas como “pessoa”, o que amplia a imprecisão conceitual e enfraquece os estudos da área.

Assim, o Dicio e o Houaiss apresentam definições bastante gerais e superficiais para o termo “pessoa”, sem aprofundar o conceito a ponto de abranger especificamente o frequentador das bibliotecas. O Dicio define “pessoa” como “ser humano; quem pertence à espécie humana; criatura”, enquanto o Houaiss oferece a definição simples de “ser humano” (Dicio; Houaiss, 2010, p. 597). Já o Aurélio apresenta uma definição mais elaborada, considerando:

> Homem ou mulher; individualidade; cada ser humano considerado em sua individualidade, física ou espiritual, portador de qualidades exclusivas da espécie humana, como a racionalidade, a consciência de si, a capacidade de agir conforme fins determinados e o discernimento de valores (FERREIRA, 2010, p. 1624).

Embora mais precisa, essa definição permanece ampla, aproximando-se de conceitos como “sujeito informacional” e se distanciando de termos como “usuário” ou “leitor”, que podem ser vistos como categorias mais específicas ou subordinadas dentro do conceito de pessoa.

Neste cenário, a abstração mais ampla é, de fato, o termo “pessoa”, enquanto o verbete "usuária” ocupa uma posição sem peso conceitual, sem se destacar nem em estudos técnicos vinculados à Linguística, nem na interpretação observada na prática de leitura.

A especificação mostra-se mais adequada nesse contexto, pois o objetivo é aprimorar a compreensão, tanto nos estudos da área quanto na atuação do profissional bibliotecário em relação àqueles que demandam seu auxílio. Por outro lado, em determinadas situações comunicativas, pela necessidade de atribuir linguagem simples, empregar o vocábulo “pessoa” pode ser suficiente.

Além disso, o próprio Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia, de Cunha (2008), apresenta as variações do termo "usuário" sempre o definindo como "pessoa", o que torna esse termo redundante dentro do próprio contexto da definição. No que diz respeito à inclusão, embora o dicionário traga uma concepção ainda limitada sobre esse tema, já introduz a noção de "usuário com necessidades especiais", sinalizando,

ainda que de forma inicial, uma preocupação com a inclusão de diferentes perfis de indivíduos.

A palavra pessoa tem sido empregada nos últimos cinco anos, especialmente com o objetivo de incluir grupos marginalizados. Vale e Saldanha (2023) utilizam esse termo na tentativa de abarcar questões relacionadas à neurodiversidade.

No entanto, devido à escassez de estudos aprofundados sobre o tema, é necessário cautela para evitar interpretações equivocadas que possam gerar exclusão ou segregação. No texto dos autores, o termo “pessoa usuária” ainda está associado ao significado tradicional do termo usuário, relacionado a necessidades e comportamentos, com foco quantitativo no uso e na demanda, o que limita uma compreensão mais ampla do indivíduo. Além disso, o uso da palavra pessoa tem um caráter mais representativo ou simbólico, servindo para dar visibilidade ao indivíduo, mas ainda carece de um aprofundamento teórico consistente e de estudos que embasem essa aplicação.

Pizarro e Ferreira (2023) também utilizam a palavra pessoa antecedendo o termo bibliotecária, formando a expressão pessoa bibliotecária, para se referir ao bibliotecário ou, nas palavras das autoras, ao profissional da informação. Aos poucos, esse uso vai sendo incorporado ao vocabulário da área. No entanto, como ocorre com qualquer lexia nova, é necessário desenvolver estudos no campo que permitam compreender o papel de cada indivíduo presente na biblioteca, evitando que a inclusão desses termos ocorra de forma axiomática ou apenas intuitiva.

A palavra "pessoa" pode ser utilizada como uma forma de inclusão para indivíduos marginalizados na sociedade. Contudo, seu uso baseado apenas na intuição pode comprometer a profundidade de alguns estudos. Além disso, empregar "pessoa" ao lado de "usuário" pode gerar redundância, sendo talvez mais adequado utilizar somente o termo "pessoa".

4.5 SUJEITO INFORMACIONAL

Para Miranda (2018), a ideia do vocábulo "sujeito" é regulada por uma formação ideológica determinada pela posição e pelo lugar de uma concepção discursiva. No contexto da busca por informação, a diferença entre o bibliotecário e o sujeito comum que busca a informação é que o primeiro possui conhecimentos técnicos em gestão

do acervo, bem como nas práticas de organização e gestão do conhecimento e da informação, enquanto o segundo não. Considerando o contexto de apropriação e uso, entretanto, as funções são praticamente as mesmas, já que a apropriação depende da percepção da realidade de cada indivíduo e do uso de sua consciência.

O termo sujeito apresenta definições como “qualquer pessoa” (Dicio), “súdito”, “aquele que se sujeita à vontade dos outros” e “indivíduo indeterminado ou cujo nome se omite” (Aurélio, 2010, p. 1979; Houaiss, 2010, p. 732). Em muitos casos, esse conceito se aproxima da noção de pessoa no contexto da biblioteca, podendo até ser compreendido como sinônimo. No entanto, o termo carrega uma conotação indefinida em certos contextos e permanece tão genérico quanto pessoa.

O vocábulo “sujeito informacional” surge no contexto das práticas informacionais, desenvolvidas a partir dos anos 2000 como uma alternativa para estudar, de forma mais ampla, os diversos elementos envolvidos nos fluxos informacionais. Ainda que os Estudos de Usuários e as práticas informacionais não sejam excludentes entre si, o primeiro tende a limitar perspectivas de caráter macro, uma vez que posiciona o usuário como centro do processo e não contempla de maneira abrangente os fluxos de informação (Tanus, 2022).

Contudo, é importante reconhecer que essa delimitação pode variar de acordo com a perspectiva adotada. Conforme indicam diferentes abordagens, paradigmas e nomenclaturas, outras propostas com características semelhantes podem surgir, oferecendo novas leituras sobre determinados contextos. Na Biblioteconomia, por exemplo, o sujeito continua sendo o foco central da atuação profissional, mesmo quando o trabalho envolve a gestão de acervos.

Nessa lógica, os estudos de usuários mantêm sua pertinência. No entanto, nas abordagens biblioteconômicas, e até mesmo nos estudos sobre uso, comportamento informacional ou comunidades, os fluxos de informação já eram considerados, mesmo que de forma mais limitada ou implícita. Para a Ciência da Informação, por sua vez, a perspectiva ampliada desses fluxos parece mais compatível com seu escopo teórico.

Os estudos de práticas informacionais, nessa perspectiva, representam uma evolução em relação aos estudos de comportamento informacional, pois enfatizam os processos de busca, uso, produção e disseminação da informação na vivência do indivíduo, considerando sua relação com a história, a sociedade e o contexto espaço-temporal em que está inserido (Pinto; Araújo, 2019).

Segundo os autores, os estudos de comportamento informacional consideravam as necessidades informacionais dos indivíduos, mas sem relacioná-las aos diversos processos sociais, políticos, individuais e econômicos. Embora esses estudos sejam relevantes, é importante compreender que o indivíduo não está isolado, mas inserido em múltiplas dimensões sociais.

Mesmo com a tentativa de qualificação por meio de adjetivos como “informacional”, isso ainda não resolve completamente a questão. Acrescentar um adjetivo não modifica o sentido fundamental do substantivo, que continua amplo e pouco delimitado, sem refletir adequadamente as características e especificidades dos frequentadores da biblioteca.

Tanus (2022) relaciona o conceito de sujeito informacional à fenomenologia, assim como Araújo (2012), e associa essa perspectiva às práticas informacionais. Isso porque tais práticas só podem ser compreendidas a partir da subjetividade do sujeito, ou seja, da forma como ele percebe a informação ou se apropria dela.

Entretanto, ainda que a autora destaque que não há uma definição amplamente aceita ou conceitualmente consolidada para nomear os frequentadores da biblioteca, e que defenda o distanciamento tanto da ideia de "uso" quanto da crença de que termos supostamente transparentes como “usuário” são necessariamente mais adequados, ela não apresenta uma definição clara do que seja "sujeito informacional".

Isso não se deve à ausência de características, que são apresentadas pela própria autora, nem à falta de tentativa de delimitação conceitual, já que há um esforço nesse sentido. Ocorre que o conceito de sujeito ainda é indefinido e difícil de esclarecer.

O sujeito social, no entanto, não deve ser visto como menos participativo, uma vez que a ferramenta é a máquina e não o homem. Assim, o computador, ou qualquer ferramenta que possibilita o acesso digital pode ajudar no preenchimento da necessidade informacional que Araújo (2016) menciona, a impulsionar a relação de “estímulo–cognição–resposta” apresentada por Almeida (2003), relação esta, muito próxima a abordagem do paradigma cognitivo.

Além disso, é necessário considerar o sujeito não apenas como aquele que se apropria da informação, mas também como um potencial produtor de conhecimento, e não apenas de práticas ou comportamentos (Rabello, 2013). Nesse sentido, os

termos “prática” e “comportamento” podem ser compreendidos como válidos, desde que suas distinções sejam consideradas.

O comportamento pode ser entendido como a ação pontual do indivíduo, enquanto a prática se refere a essa mesma ação desenvolvida e aperfeiçoada ao longo do tempo. Essa aproximação conceitual, porém, pode gerar dúvidas quanto à pertinência do uso exclusivo do termo "prática".

Afinal, ao desconsiderar o campo teórico dos estudos de comportamento e práticas, e analisar apenas os significados gerais das palavras, pode-se erroneamente supor que qualquer hábito de busca frequente se transforma automaticamente em uma prática, o que representa uma simplificação inadequada do conceito.

Considerando o sujeito informacional como sinônimo de sujeito social, compreendido não apenas como ativo, mas como agente nas relações sociais subjetivas, destaca-se, conforme apontam Ribeiro e Almeida Júnior (2022), que o processo de apropriação ocorre por meio da mediação da informação. No entanto, os autores ressaltam que se trata de um processo individual, o que pode gerar questionamentos diante das influências externas que atuam sobre os sujeitos.

Diante disso, cabe indagar se, mesmo quando submetidos a influências externas, sobretudo no que diz respeito à forma como a mediação ocorre, os sujeitos mantêm autonomia no processo de apropriação. Sob outra perspectiva, a apropriação pode ser entendida como parte de processos cognitivos e emocionais, ou seja, passível de ser alterada por diversos fatores. As decisões relacionadas ao uso da informação, incluindo se, como e quando utilizá-la, podem ou não ser individuais, a depender da situação.

O conceito de sujeito informacional, vinculado à abordagem social, ganha destaque a partir do início dos anos 2000. Seu objetivo é relacionar a realidade ou o ambiente em que o sujeito está inserido, a fim de identificar e enfrentar dificuldades, carências e problemáticas no âmbito político e cultural, levando em consideração o aspecto sociológico (Rabello; Almeida Junior, 2022).

Nessa perspectiva, é importante considerar que, do ponto de vista social, não se pode tratar o digital ou o virtual como um paradigma isolado. A sociedade digital é uma realidade, e os aspectos sociais estão inseridos nesse contexto, transformando e ampliando, principalmente, as formas de interação, de busca e de acesso à informação.

Por outro lado, isso não significa que o sujeito informacional esteja dissociado de significados próprios de uma sociedade em rede. Contudo, é preciso ressaltar que esse sujeito vai além da ideia de um indivíduo movido unicamente por suas práticas informacionais. Este, estando ou não em rede, se relaciona com os demais elementos presentes nos fluxos informacionais e nas atividades desenvolvidas na biblioteca de forma mais complexa. Essa relação não se resume às práticas informacionais, que já são, por si só, multifacetadas. Envolve, sobretudo, interações socioinformacionais interativas.

Para Araújo (2013), a abordagem sociocultural oferece uma base conceitual que permite compreender com maior precisão o termo sujeito informacional, ao reconhecer que os fatos sociais são produzidos de forma recorrente pelos próprios sujeitos. Tal abordagem se afasta quase completamente dos paradigmas tradicionais, conferindo ao sujeito uma posição autônoma e independente em suas ações.

Ela articula elementos centrais das abordagens cognitiva e crítica, ao mesmo tempo em que supera concepções limitadoras, como a do sujeito alheio às interações sociais ou restrito à acumulação de informações. Desse modo, o foco desloca-se para a coletividade e para as dinâmicas sociais que estruturam os processos informacionais.

O conceito de sujeito informacional, relacionado às práticas informacionais e fundamentado em uma vasta gama de estudos, é bastante robusto. Ele se apresenta de forma consistente nos conceitos de práticas, considerando aspectos cognitivos e o contexto social.

No entanto, apesar de integrar esses elementos, é fundamental não reduzir o sujeito a um papel secundário, vinculado apenas às suas práticas, como frequentemente ocorre nos estudos. O sujeito informacional é, na verdade, detentor e produtor de conhecimento, dotado de pensamento crítico e reflexivo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS: ENTRE TERMOS E SENTIDOS

Conforme Corrêa (2014), o vocábulo “usuário” não representa perfeitamente quem busca os serviços da biblioteca. Para a autora, mesmo com o esforço dos bibliotecários em atender às necessidades dos que ali estão, o fato de a palavra estar tão sedimentada contribui para a ideia apenas de uso. O termo, neste sentido, mostra-se incompleto sem haver qualquer troca de experiência, interação, diálogo ou alterações na vida dos agentes envolvidos.

Para Araújo (2016, p. 65), o indivíduo, quando busca a informação, passa por um estágio “anômalo de conhecimento” no qual há uma “lacuna” que o motiva a buscar a informação, bem como tomar as medidas necessárias para obtê-la. Esta lacuna só será preenchida quando ele tiver suas necessidades sanadas por meio dos serviços informacionais e materiais presentes na biblioteca.

O termo usuário não parece ser suficiente para designar quem se apropria da informação, dada a diversidade de perfis e contextos envolvidos. Entretanto, pensar em mudar a palavra, para alguns bibliotecários, parece ser uma transgressão dos costumes, uma vez que eles preferem se manter inflexíveis em seus hábitos e práticas. Isso acaba remetendo, assim, à mesma ideia de biblioteca antiga, onde os livros estavam disponíveis apenas para um grupo privilegiado de pessoas. À vista disso, Lunardelli (2004, p. 97) ressalta que não há um termo universalmente adequado; a escolha do termo depende da situação e do contexto para o qual foi criado, permitindo nomear o frequentador da biblioteca de acordo com suas demandas.

Mesmo em bibliotecas privadas, o uso do termo é pouco apropriado. Embora um discente possa ser considerado cliente da instituição de ensino a que pertence, essa condição não se estende necessariamente à biblioteca vinculada a essa mesma instituição.

Embora este trabalho apresente diversos termos, abordagens e paradigmas, parece faltar algo que relacione aspectos psíquicos do sujeito, como sua capacidade de conceituar, existir e exercer análise crítica, pois os conceitos discutidos mantêm vínculos com a informação, os indivíduos, o contexto em que estão inseridos, suas capacidades cognitivas, além dos serviços e sistemas oferecidos pelas bibliotecas.

No entanto, esses elementos sugerem que o usuário não exerce influência significativa na formulação de alguns dos significados apresentados.

É importante revisar as possibilidades de uma abordagem social crítica que considere o frequentador da biblioteca como alguém capaz de exercer capacidades que vão além do papel de mero usuário, indivíduo que apenas interage, lê ou consome. Trata-se de vê-lo como uma pessoa que se relaciona com a informação e com outros sujeitos por meio de um canal ou sistema.

Dessa perspectiva, podem surgir novos paradigmas ligados a ferramentas como a internet, redes sociais, dispositivos móveis e ambientes digitais, que podem ser agrupados sob a denominação de paradigma social em rede.

No entanto, esse paradigma pode ter um sentido mais amplo, pois, independentemente de sua designação, o indivíduo frequentador da biblioteca manterá as mesmas características. Assim, é possível falar em paradigma de rede informacional e em paradigmas de redes digitais, ambientes onde circula grande quantidade de informação e pensamento crítico.

Como discutido ao longo do trabalho, as lexias podem variar conforme a situação, sem que uma seja necessariamente mais correta do que a outra. Essa variação depende, sobretudo, do período histórico. Em alguns casos, certos termos podem até perder seu significado original ao longo da história das bibliotecas ou da própria Biblioteconomia, enquanto outros podem assumir múltiplos sentidos, a depender das circunstâncias em que são empregados. Diante dessas considerações, Lourenço e Almeida (2022, p. 157) destacam que de acordo com a Teoria Comunicativa da Terminologia (TCT), o termo vai muito além de um significado inflexível e estável, moldando-se conforme a cultura e o contexto, revelando novos usos por meio de sua historicidade e do emprego das palavras em diferentes situações.

Uma das principais dificuldades enfrentadas neste trabalho foi a delimitação temporal, especialmente no esforço de não desconsiderar estudos clássicos e, ao mesmo tempo, contemplar abordagens e nomenclaturas mais recentes. O material analisado, apesar de denso, apresenta divergências entre autores e diferentes enfoques conceituais.

Em muitos casos, determinados conceitos exigem um esforço interpretativo significativo, por estarem mais voltados a uma compreensão ampla do trabalho ou da

informação em geral, e não necessariamente vinculados aos estudos de usuários. Estes, por sua vez, são essenciais para compreender e conceituar os indivíduos que frequentam as bibliotecas.

Sendo assim, é importante aprofundar o referencial teórico relacionado à nomenclatura, considerando bases conceituais da Terminologia e de outras áreas, de modo a compreender os termos tanto pela palavra quanto pelo uso. Além disso, espera-se que este trabalho inspire novas pesquisas que articulem os estudos de usuários com nomenclaturas ligadas à Linguística, às Ciências Sociais e áreas correlatas, contribuindo para uma compreensão mais ampla do termo e dos indivíduos a que se destina.

Assim, este trabalho cumpriu seu objetivo de analisar o uso do termo “usuário” no contexto da Biblioteconomia, identificando as formas como a literatura o emprega e as alternativas propostas pela área. Como resultado, obteve-se um conjunto de conceitos que, segundo determinados autores, podem ser situacionais ou universais. Ainda que haja variações quanto à aplicabilidade, esses conceitos correspondem ao objetivo proposto, que era delinear terminologias pertinentes ao campo e levantar reflexões para o contexto do uso do termo usuário nas bibliotecas na atualidade.

Destarte, foi possível identificar a evolução conceitual do termo “usuário” ao longo do tempo, a partir de investigações sobre sua historicidade e sobre como passou a ser compreendido, considerando os impactos socioculturais, informacionais e tecnológicos. Complementarmente, foram apresentadas denominações recorrentes e alternativas a “usuário”, com o objetivo de esclarecer as definições utilizadas na Biblioteconomia, à luz das transformações sociais.

Com isso, alcançaram-se definições situacionais capazes de subsidiar novos estudos, além de favorecer a compreensão das nomenclaturas por parte de estudiosos e bibliotecários em atividade, contribuindo para o reconhecimento daqueles a quem se destinam as práticas bibliotecárias.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2012.

ALMEIDA, Cybele Corsseti. C. Novas tecnologias e interatividade: além das interações mediadas. *DataGramaZero*, São Paulo, v. 4, n. 4, p. 15–27, 2003. Disponível em: https://brapci.inf.br/v/6770. Acesso em: 30 maio 2025.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145–159, 2012. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/v/91416. Acesso em: 24 jul. 2025.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O sujeito informacional no cruzamento da Ciência da Informação com as Ciências Humanas e Sociais**.** In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Florianópolis. *Anais [...].* Florianópolis: ENANCIB, 2013. GT 3: Mediação, Circulação e Apropriação da Informação. Comunicação Oral. Disponível em: https://brapci.inf.br/v/184429. Acesso em: 27 jul. 2025.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. *Informação em Pauta*, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 61–78, 2016. Disponível em: https://brapci.inf.br/v/41582. Acesso em: 30 maio 2025.

CARMO, Ruleandson do; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Sujeito informacional, conceito em emergência: uma revisão teórico-conceitual em periódicos Ibero-Americanos. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 30, n. 1, p. 1-22, jan./mar. 2020. Disponível em: https://brapci.inf.br/v/147890. Acesso em: 29 jul. 2025.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **O profissional da informação na sociedade do conhecimento: mediadores e interagentes**. SlideShare, 2010. Disponível em: https://pt.slideshare.net/slideshow/o-profissional-da-informao-na-sociedade-do-conhecimento-mediadores-e-interagentes/4447448. Acesso em: 8 jul. 2025.

CAMPOS, Ilka Maria Soares; PAIVA, Eliane Bezerra. Usuário da informação como protagonista da gestão da informação e do conhecimento. *Revista Folha de Rosto, Juazeiro do Norte*, v. 7, n. 2, p. 57–78, 2021. DOI: 10.46902/2021n2p57-78

CONSELHO Regional de Biblioteconomia da 10ª Região (CRB-10). **Quem é o profissional bibliotecário?**. Disponível em: https://www.crb10.org.br/nbiblio.htm. Acesso em: 9 jul. 2025.

CORRÊA, Elisa Cristina Delfini. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e*

ciência da informação, Florianópolis, v. 19, n. 41, p. 23–40, 2014. DOI: 10.5007/1518-2924.2014v19n41p23

CUNHA, Murilo Bastos da; Cavalcanti, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. xvi, 451 p.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação.** São Paulo: Atlas, 2015.

DAHLBERG, Ingetraut. **Teoria do conceito.** Ciência da Informação, Brasília, v. 7, n. 2, p. 101–107, 1978. Disponível em: https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/115. Acesso em: 9 jul. 2025.

DICIO. **Dicionário Online de Português.** Disponível em: https://www.dicio.com.br/. Acesso em: 19 jun. 2025.

VALLE, Fernanda; SALDANHA, Gustavo. Quem é a pessoa usuária do conhecimento registrado na Ciência da Informação? Notas da neurodiversidade. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2023. *Anais [...].* XXIII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2023. Disponível em: https://brapci.inf.br/v/258111. Acesso em: 29 jul. 2025.

FERNANDES, Gabriela. Estudo de usuários: perspectivas e possibilidades da Biblioteconomia no campo da tecnologia. *Medium*, 2022. Disponível em: https://medium.com/ia-biblio-br/estudo-de-usuários-perspectivas-e-possibilidades-da-biblioteconomia-no-campo-da-tecnologia-891042070bf0. Acesso em: 8 jul. 2025.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa.** 4. ed. rev. e ampl. Curitiba: Positivo, 2010.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários**.** *Ciência da Informação,* Brasília, edição especial, p. 43–47, 1983. Disponível em: https://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/390/1/NICECI1983.pdf. Acesso em: 21 jul. 2025.

GARCIA, Maria Lucia Andrade. O leitor e a biblioteca pública. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, v. 4, n. 2, p. 186-187, 1975. Disponível em: https://brapci.inf.br/v/75629. Acesso em: 29 jul. 2025.

GIL, Antônio Carlos. **Como classificar as pesquisas com base em seus objetivos** In: _____. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. p. 41.

GONÇALVES, Ana Lúcia Ferreira. **Gestão da informação na perspectiva do usuário: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias.** Rio de Janeiro: Interciência, 2013. 156 p. ISBN 9788571933217.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência.** Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa.** 4. ed. rev. e auml. Rio de Janeiro: Objetiva, 2010.

KAFURE, Ivette; ROCHA, Suzana; RODRIGUES, Vivianne; MALHEIROS, Tania; BOERES, Sonia; FEITOSA, Ailton.. A terminologia no estudo do usuário da informação**.** *Biblios*, Lima, n. 51, p. 1–19, 2013. DOI: 10.5195/biblios.2013.87.

LOURENÇO, Alex; ALMEIDA, Luma. Revisão de nomenclaturas em estudos de usuários: do consulente ao interagente**.** In: PALETTA, Francisco Carlos (Org.). **Estudos de usuário da informação: UX – User Experience Design**. São Paulo: ECA-USP, 2022. p. 159–169. Disponível em: https://toi.eca.usp.br/vitoi/article/view/48. Acesso em: 29 jul. 2025

LUNARDELLI, Rosane Suelly Alvares. Usuários ou clientes de bibliotecas? Uma reflexão do ponto de vista da lexicologia. *Signum: Estudos de Linguagem*, Londrina, v. 7, n. 2, p. 91–99, 2004. Disponível em: https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/signum/article/view/3914/3142. Acesso em: 25 jul. 2025.

MAIA, Maria Aniolly Queiroz; BARBOSA, Ricardo Rodrigues; WILLIAMS, Peter. Usabilidade e experiência do usuário de sistemas de informação: em busca de limites e relações. *Ciência da Informação em Revista*, Maceió, v. 6, n. 3, p. 34–48, 2019. DOI: 10.28998/cirev.2019v6n3c

MIRANDA, Roseli; SANTOS, Cibele Araújo Camargo Marques dos. Documentação jurídica: interfaces da leitura documentária, linguagem e análise de discurso no tratamento da informação. *RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, SP, v. 16, n. 3, p. 299–316, 2018. DOI 10.20396/rdbci.v16i3.8650313

NUNES, Jefferson Veras; CARNEIRO, Bárbara Luisa Ferreira; SILVA, Antônio Wagner Chacon. Etnografia como possibilidade metodológica para a Ciência da Informação**.** *Biblios*, Fort Lauderdale, v. 77, p. 15–26, 2019. DOI 10.5195/biblios.2019.498.

PINTO, Flávia Virginia Melo; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: quais as diferenças entre os conceitos comportamento informacional e práticas informacionais? *Ciência da Informação em Revista*, Maceió, v. 6, n. 3, p. 15–33, 2019. DOI: 10.28998/cirev.2019v6n3b

PIZARRO, Daniella Camara; FERREIRA, Aline. A importância da mediação da informação na formação ético-política da pessoa bibliotecária. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, número especial, v. 28, n. 2, p. 1-12, abr. 2023. Disponível em: https://brapci.inf.br/v/248629. Acesso em: 29 jul. 2025.

PRADO, Jorge Moisés Kroll do. O interagente é seu parceiro: interatividade na biblioteca da Faculdade Senac em Florianópolis. Senac.DOC: *Revista de Informação e Conhecimento*, São Paulo, v. 3, n. 1, p. 6–17, 2016. Disponível em: https://brapci.inf.br/v/163749. Acesso em: 30 maio 2025.

RABELLO, Rodrigo. Leituras sobre usuário e uso de informação na ciência da informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 18, n. 4, p. 152–184, 2013. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/v/35796. Acesso em: 26 jul. 2025.

RABELLO, Rodrigo; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Não-usuário de informação como implicado(r): desafios praxiológicos para pesquisa, formação e prática profissional. *Revista EDICIC*, San José (Costa Rica), v. 2, n. 2, p. 1–13, 2022. Disponível em: https://brapci.inf.br/v/258911. Acesso em: 28 jul. 2025.

RIBEIRO, Marcela Arantes; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Da mediação à apropriação da informação: um olhar para o usuário da informação**.** *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 18, p. 01–17, 2022. n. esp. IV Encontro de Pesquisa em Informação e Mediação (EPIM). https://www.brapci.inf.br/v/202682

ROSADO, Kátia Maria Lopes; DIAS, Claudia Cristina. Promovendo acessibilidade e compreensão na área da informação jurídica: uma abordagem inovadora para compatibilizar a linguagem especializada com a linguagem não especializada. *Ciência da Informação em Revista*, v. 11, n. 1, p. 1-20, 2024. DOI: 10.28998/cirev.2024v11e16631

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Guia de orientação para a pesquisa científica em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Porto Alegre: Biblioteca da FABICO, UFRGS, 2021. Disponível em: https://www.ufrgs.br/bibfbc/wp-content/uploads/2022/05/Guia-de-orientacao-para-a-Pesquisa-Cientifica-em-Biblioteconomia-e-Ciencia-da-Informacao-3.pdf. Acesso em: 30 junho 2025.

TANUS, Gabrielle Francinne de Souza Carvalho. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 144–173, jul./dez. 2014. Disponível em: https://brapci.inf.br/v/206. Acesso em: 28 jul. 2025.

TANUS, Gabrielle Francinne da Silva Camelo; BERTI, Ilemar Christina Lansoni Wey; ROCHA, Janicy Aparecida Pereira. Em cena os usuários e os sujeitos informacionais: um olhar para os estudos de usuários e para as práticas informacionais. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 27, n. 4, p. 146–166, 2022. DOI: 10.1590/1981-5344/40132.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. Estudos de uso e de usuários como instrumentos para diminuição da incerteza bibliográfica. *Revista da Escola de Bibliotecologia da Universidade Federal de Minas Gerais*, v. 17, n. 1, p. 104–118, 1988. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/v/71490. Acesso em: 24 jul. 2025.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. O fortalecimento do cliente: alternativa para a valorização das bibliotecas públicas em um ambiente de informação eletrônica**.** *Informação & Informação*, Londrina, v. 1, n. 2, p. 7–18, jul./dez. 1996. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/v/23718. Acesso em: 25 jul. 2025.