

ARTIGO

Recebido em:
17/10/2014

Aceito em:
20/11/2014

Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 19, n.41, p. 23-40, set./dez., 2014. ISSN 1518-2924. DOI: 10.5007/1518-2924.2014v19n41p23

Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo

Not user! Interactant: proposing a new term for a new time

Elisa C. D. CORRÊA¹

RESUMO

O artigo propõe uma reflexão do uso do termo 'Interagente' em substituição ao termo 'usuário' para designar a comunidade de frequentadores de unidades de informação e público-alvo dos estudos e pesquisas de comportamento informacional em Biblioteconomia e Ciência da Informação. Apresenta argumentos com base em dados levantados através de pesquisa bibliográfica sobre a presença do termo 'interação' na literatura sobre estudo de usuários no Brasil no período de 1970 a 2014, discutindo a pertinência do termo 'Interagente' com base em revisão de literatura. A proposta busca levantar essa questão a fim de iniciar o debate com vistas a uma possível mudança cultural que permita uma maior aproximação interagente/bibliotecário.

PALAVRAS-CHAVE: Usuário. Estudo de usuário. Interagente. Interação. Interatividade.

ABSTRACT

The article proposes a reflection of the use of the term interactant instead of the term user to designate library's and studies of information behavior in Librarianship and Documentation target audiences. Presents arguments based on data collected through literature about the presence of the term "interaction" in the literature on the study of users in Brazil during 1970 to 2014, discussing the relevance of the interacting term based on literature review. The proposal seeks to raise this issue in order to start the debate in order to make a cultural change to produce greater interacting / librarian approach.

KEYWORDS: User. User study. Interacting. Interaction. Interactivity.



v. 19, n. 41, 2014.
p. 23-40
ISSN 1518-2924



Esta obra está licenciada sob uma [Licença Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

¹ Universidade do Estado de Santa Catarina - elisacorrea61@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

‘Usuário’ talvez seja um dos termos mais conhecidos e disseminados nos estudos teóricos e práticos das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação (CI), e referem-se tanto aos sujeitos utilizadores dos serviços e produtos oferecidos pelas unidades de informação, quanto aos sujeitos que, independente de frequentarem essas unidades, acessam e usam a informação em seus diferentes suportes e nos mais diferentes canais.

Trata-se de um dos objetos de estudos e pesquisas na área que mais têm recebido atenção por parte de cientistas da informação e de bibliotecários, o que faz muito sentido se considerarmos que a figura do ‘usuário’ representa a razão de ser de todos os esforços para organização e disponibilização da informação.

Assim, estudos de uso e de usuários podem ser considerados como um campo de análises consolidado em Biblioteconomia e Ciência da Informação, compreendem uma das nove áreas de estudos e pesquisas que formam a matriz curricular dos cursos de bacharelado em Biblioteconomia no Brasil, pertencendo à área temática 3 (Recursos e Serviços de Informação) e compondo o quadro de disciplinas de formação específica dos currículos formativos destes cursos, nas universidades brasileiras.

Segundo Figueiredo (1994), a origem dos estudos de usuários remonta as décadas de 1940 e 1950 quando, nos Estados Unidos da América e Inglaterra, foram realizadas conferências nas quais a pauta de discussões girava em torno da identificação e busca de satisfação das necessidades informacionais dos frequentadores de bibliotecas. Segundo a autora, a partir de então ocorre uma mudança de atitude profissional na qual a biblioteca deixa de ser passiva em relação a essas questões e torna-se mais ativa e dinâmica, adequando seus serviços tendo como foco as reais demandas dos usuários.

Araújo (2008) comenta que é consensual o entendimento em relação a essa origem dos estudos de usuários, e analisa as décadas seguintes apontando que, desde seu início, tais estudos sempre foram pautados em apresentar resultados que fossem ‘uteis’ à sociedade mas, especialmente, úteis sob um ponto de vista tecnicista. Significa dizer que, na verdade, os estudos e pesquisas

realizadas com os ‘usuários’ tinham seu foco na produtividade dos serviços e sistemas das bibliotecas muito mais do que nos próprios usuários o que, segundo o autor, pouco mudou nos dias atuais (op.cit. p.4):

Os primeiros estudos de usuários de informação buscavam, então estabelecer uma série de indicadores demográficos, sociais e humanos das populações atendidas pelas bibliotecas (ou não atendidas, no caso dos “não usuários”), mas com um foco muito particular: o levantamento de dados, como uma espécie de diagnóstico, para o aperfeiçoamento ou a adequação dos produtos e serviços bibliotecários. Passadas tantas décadas, essa continua a ser a motivação principal para a realização dos estudos de usuários.

Dessa forma e, com ênfase nos objetivos descritos acima, realizar estudos de usuários tornou-se ao longo dos anos uma prática bastante frequente pelos bibliotecários, que utilizam-se de metodologias e técnicas de observação, coleta e análise de dados como questionários e entrevistas, a fim de investigar os hábitos de uso das coleções, da informação em si e da própria biblioteca.

Araújo analisa o desenvolvimento dessas práticas como resultado do desenvolvimento da Ciência da Informação, assumindo gradativamente diferentes concepções que acompanham o desenvolvimento da própria CI até se tornarem tradição de pesquisa chegando a legitimar-se, muito embora não de forma totalmente consensual, como programa de pesquisa no campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação (ARAÚJO, 2008).

Em sua análise, o autor aponta as críticas recebidas pelo programa, afirmando que muitos foram os questionamentos e debates em torno dos estudos de usuários ‘tradicionais’ e ‘alternativos’, que, segundo a análise de Capurro (2003) teriam seus fundamentos baseados nos paradigmas físico e cognitivo, respectivamente.

Araújo aponta ainda divergências teóricas, conceituais e metodológicas que acompanharam o processo dos estudos de usuários e apresenta, ao final, a abordagem social, também apoiada no terceiro paradigma discutido por Capurro, o ‘paradigma social’, no qual não deve persistir o modelo de pesquisa com fins de buscar eficácia aos serviços bibliotecários, mas sim, com a finalidade de entender os usuários como “seres em constantes **interações** com outros seres, seres produtores de sentido, que se articulam em comunidades diversas, de diferentes naturezas” (ARAÚJO, 2008, p.11 - grifo meu).

Ao longo das décadas, os ‘usuários’ representaram diferentes grupos de pessoas sobre os quais buscava-se obter dados que pudessem ser analisados, fossem eles grupos de imigrantes, cientistas, qualquer uma comunidade ou toda uma sociedade. No entanto, a despeito da existência de diferentes abordagens verificadas nesses estudos, bem como as polêmicas e rupturas que os cercaram e ainda as mudanças de foco em relação a quem seriam ou onde estariam os grupos a serem estudados, o termo ‘usuário’ esteve presente em todas as épocas e fases desde o seu surgimento e permanece aparentemente inquestionado até aos dias de hoje.

A proposta deste artigo é abrir o debate sobre a pertinência do termo ‘usuário’ desde a sua origem até os dias atuais, discutindo se este termo é o que melhor define o frequentador de bibliotecas, o leitor, o cientista, o pesquisador, enfim: o sujeito que busca informação.

Apesar de fortemente consolidado e amplamente utilizado, percebe-se certo incômodo em relação ao termo usuário pois a literatura da área, indica a existência de termos alternativos para referir-se a essa figura essencial no contexto da informação e das unidades de informação. Já no início do século passado, Ranganathan (2009) preferia chamar de ‘leitor’ aqueles que procuravam a biblioteca para satisfazer demandas de informação. Atualmente, percebe-se uma tendência em chamar de ‘cliente’ aqueles que frequentam o ambiente da biblioteca em busca de seus produtos e serviços.

Lunardelli (2007) analisa os termos ‘usuário’ e ‘cliente’ como definições para os frequentadores de bibliotecas com base em uma análise léxica e conclui que não é possível afirmar a existência de um termo correto, apenas a busca de uma melhor adequação deste às condições de cada situação.

Assim, diante de um contexto no qual se faz necessário encontrar diferentes termos para buscar uma maior aproximação às características desse sujeito-alvo dos serviços e produtos de informação, parece-nos pertinente analisar mais de perto o conceito de usuário a fim de apresentar uma proposta que talvez seja melhor adequada a seu perfil contemporâneo.

2 USUÁRIO OU INTERAGENTE?

O termo 'usuário', quando refere-se àquele que busca informação no ambiente da biblioteca, assume os seguintes significados:

É aquele que faz uso da informação para melhorar seus trabalhos, pesquisas e conhecimentos (CORTEZ, 1987, p. 200).

Pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo (CASTILHO, 1991, p. 130) (ARRUDA; CHAGAS, 2002, p. 214)

Com referência a uma biblioteca, entendemos que os usuários são aqueles que habitualmente utilizam um ou mais de seus serviços [...] usuário seria a pessoa que utiliza intensamente e assiduamente não somente os serviços de leitura, como também dos outros que as bibliotecas proporcionam como a fotocópia, traduções, resumos analíticos, bibliografias especializadas, etc. (BUONACORE, 1976, apud LUNARDELLI, 2007 – não paginado).

Em outras palavras usuário é aquele que usa a biblioteca, seus recursos de informação, ou quaisquer que sejam os serviços que estiverem disponíveis nesse ambiente. A conotação da palavra usuário carrega consigo uma ideia de unilateralidade, pois deixa implícito que a pessoa chega à biblioteca e simplesmente faz uso (intenso ou não) daquilo que lhe é oferecido. Entra, usa e sai. A troca, criatividade, a invenção, a interação e a intervenção não ficam explícitas no termo.

Por mais que o bibliotecário envide esforços para conhecer e estudar esse usuário, saber suas intenções ao buscar a biblioteca, descobrir o que lhe agrada e que necessidades ele tem, a ideia de alguém que entra, usa e sai deverá permanecer subentendida enquanto o termo for utilizado. Por isso é preciso refletir mais sobre ele – o termo, ou melhor, sobre sua pertinência e permanência no contexto da informação atual: dinâmico e altamente colaborativo.

Lankes (2011), apresenta a ideia de biblioteca enquanto comunidade em uma proposta que traz uma visão revolucionária do que pode representar uma sala equipada com livros e conduzida por um bibliotecário motivado. Para o autor, uma biblioteca como comunidade significa um lugar de aprendizado e conhecimento. Essa biblioteca faz parte do que Lankes chama de 'nova Biblioteconomia', cujo fundamento é a ideia de que "o conhecimento é criado através da conversa" (2011, p.84). O óbvio é levantado por Lankes ao discutir

isso: para que seja uma conversa é preciso que pelo menos dois atores estejam envolvidos, caso contrário, trata-se de um monólogo.

Um monólogo pode até informar, mas 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.

Por estes motivos, a proposta desta reflexão é apresentar o termo **Interagente** em substituição ao termo 'usuário', em vigor até hoje. Certamente trata-se de uma proposta ousada, mas, por acreditar que seja extremamente necessária nos dias atuais, o presente artigo busca levantar e iniciar essa importante discussão. Para isso, o leitor é convidado a refletir sobre essa possibilidade, analisando o termo um pouco mais de perto.

3 USUÁRIO, NÃO! INTERAGENTE.

A palavra 'interagente' tem sido popularizada nos últimos anos através do conceito de 'interatividade' que acompanha os estudos mais recentes sobre o uso de ferramentas tecnológicas e dos recursos digitais.

No contexto da sociedade conectada, cada usuário é um potencial autor de conteúdo na Internet e, por isso, possui um perfil marcado pelo alto nível de interatividade tanto com a informação em si, quanto com seus mediadores. O termo usuário tem sido repensado em diferentes áreas do conhecimento, como a comunicação, a informática e a educação:

O termo "usuário", tão utilizado nos estudos da "interatividade", deixa subentendido que tal figura está à mercê de alguém hierarquicamente superior, que coloca um pacote a sua disposição para uso (segundo as regras que determina). Isso posto, este trabalho defende o abandono desse problemático conceito e preferirá adotar o termo "interagente" (uma tradução livre de interactant, não raro utilizado em pesquisas de comunicação interpessoal), que emana a própria ideia de interação. (PRIMO, 2005)

Concordando com Primo, propõe-se o uso do termo Interagente, pois parece ser este mais adequado para definir o cidadão contemporâneo que busca informação de maneira autônoma, inclusive nas bibliotecas. Utilizá-lo poderá significar uma abertura na visão que se tem dessa personagem tão importante,

possibilitando, talvez, mudanças efetivas na Biblioteconomia e CI, pois trará destaque ao fator 'interação' em substituição ao fator 'uso'.

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.

Jensen (1998, apud SEPÉ, 2006) afirma que “antes de ser interatividade, o termo foi interação [...] um conceito que geralmente significa: troca, influência mútua”. Assim, infere-se que sua origem parte do processo comunicacional existente mesmo antes do computador.

Dias e Chaves Filho (2003) afirmam que o significado mais amplo da palavra interatividade, “baseada em termos não computacionais, [significa] um espaço aberto à discussão e à negociação, que permite a participação de interlocutores” (op.cit, p.32).

Para os autores, interação combina os termos 'inter' e 'ação', “cujo significado clássico, “ação entre”, retrata basicamente a atuação de um agente em outro, em relação de mutualidade.” (DIAS; CHAVES FILHO, 2003, p.34). Já o termo interatividade, pela mesma lógica, significa 'atividade entre', e ultrapassa o termo interação na medida em que traz uma conotação de fluxo, de não linearidade.

A análise feita por Dias e Chaves Filho, conclui que o conceito de interatividade propõe uma nova configuração do processo comunicacional no qual existe uma troca, uma ação partilhada, que favorece a participação de interlocutores e a intervenção dos envolvidos, um espaço aberto à discussão e negociação, à leitura e produção crítica e analítica.

Mesmo nas bibliotecas mais tradicionais onde a participação do 'usuário' é quase nula, ainda ali é possível perceber níveis de interação ou interatividade. Pode-se citar, como exemplo mais clássico, a entrevista de referência. Ali, a participação do pesquisador/leitor/membro/cliente – **interagente** - não apenas é requerida, mas imprescindível. Outros exemplos são as conhecidas 'caixinhas de sugestões' para a seleção de obras a serem adquiridas, ou ainda os próprios estudos de 'usuários'.

Neste aspecto em especial, vale a pena retornar a discussão a respeito dos estudos de 'usuário'. Com a finalidade de analisar a presença do termo 'interação' nos artigos sobre o tema publicados no Brasil, procedeu-se pesquisa na Base de Dados Referencial de Artigos e Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) cujos artigos recuperados retratam a produção científica do tema na área a partir da década de 1970.²

A busca foi realizada a partir do descritor 'estudo de usuário' para a busca em todos os filtros: título, palavra-chave, resumo, autor, obtendo-se um total de 80 artigos recuperados. O resultado por década está descrito a seguir:

- 1970-1979: 4 trabalhos
- 1980-1989: 8 trabalhos
- 1990-1999: 3 trabalhos
- 2000-2009: 37 trabalhos
- 2010-2014: 28 trabalhos

Na descrição de termos apresentados pela base de dados ao recuperar os artigos por período, a palavra interação começa a aparecer apenas a partir do ano 2000 com os termos 'interação homem-máquina', 'interação humano-computador' e a partir de 2010 com 'abordagem interacionista'. A literatura sobre tais estudos geralmente refere-se às características de interação como objeto principal das pesquisas realizadas, seja entre usuários e bibliotecas ou entre usuários e informação ou ainda sobre a presença da interação no ambiente de unidades de informação.

A análise realizada nos artigos demonstra a presença do termo na literatura desde a década de 1970, distribuída conforme demonstrado na tabela abaixo³:

² Pesquisa semelhante foi realizada no Google Acadêmico, que também não apresentou resultados anteriores a 1970.

³ Não foram considerados os usos do termo fora do contexto proposto nesta análise.

Tabela 1. Artigos publicados sobre Estudo de Usuário (BRAPCI).

Período	Artigos	Menções
		'interação'
1970-1979	04	01
1980-1989	08	03
1990-1999	03	01
2000-2009	37	19
2010-2014	28	15
Total	80	39

Fonte: Desenvolvido pela autora

Como pode ser percebido no quadro acima, a menção do termo 'interação' nos artigos recuperados corresponde a uma significativa parcela de praticamente 50% do total. Este índice atesta a pertinência de uma mudança na maneira de enxergar o 'usuário' sob a perspectiva de sua participação ativa no processo de busca e recuperação de informações, especialmente no ambiente das unidades de informação.

Percebe-se igualmente um substantivo aumento das menções à medida em que a área de estudos se desenvolve ao longo das décadas de pesquisas no país, especialmente a partir do ano 2000, quando as questões que envolvem o uso de tecnologias de informação e comunicação para acesso de informações digitais e eletrônicas passam a ser mais frequentes.

O fator 'interação', portanto, não deve ser desprezado e indica a possibilidade de uma mudança de foco na maneira de conceituar esse ator extremamente importante para a Ciência da Informação e para a Biblioteconomia, o qual tem recebido uma denominação que reduz significativamente a importância de sua participação nos processos de comunicação e geração de conhecimentos a partir do acesso e apropriação de informações dentro ou fora do ambiente das bibliotecas.

Ainda com o objetivo de apresentar argumentos que justifiquem a substituição do termo 'usuário' pelo conceito de **Interagente**, são apresentadas

e discutidas a seguir algumas das citações encontradas na literatura a partir da década de 1970, com o objetivo explícito de defender o uso desse termo para melhor definir o que até então tem sido chamado de ‘usuário’.

Carvalho (1976), ao analisar os ‘usuários’ de bibliotecas universitárias, afirma que a satisfação de necessidades informacionais não pode ser feita com base em uma visão unilateral e, sim, como resultado de um processo de interação (op.cit, p.118):

Se necessidade é um conceito que depende de valores da sociedade, é preciso ouvir o educador, o administrador da universidade, o usuário, todas as categorias de pessoas envolvidas no processo educacional, a fim de definir as necessidades dos usuários de uma biblioteca universitária e buscar atingir uma **interação** satisfatória. (grifo meu).

O movimento de ouvir com a finalidade de estabelecer e atingir uma interação que seja satisfatória a todos os envolvidos indica que este objetivo ultrapassa a simples coleta de dados com o fim de adequar serviços e produtos da biblioteca universitária. Isso significa dar voz ao interagente, tornando-o um parceiro na busca de um ambiente onde as demandas de informação são satisfatoriamente negociadas e atendidas.

Rabello (1981) menciona a ‘interação usuário/biblioteca’ como objeto principal dos estudos de usuário. A autora define interação como “uma ação que se exerce mutuamente entre duas ou mais coisas, ou duas ou mais pessoas [...] interação pode ser entendida como uma ação conjunta” (op.cit., p.183). Com base nesses conceitos, Rabelo conduz sua pesquisa sob o pressuposto de que:

O campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca tem como seu objeto a interação – entendida como interação do usuário com a biblioteca, mas com ênfase no usuário [...] torna-se usuário da biblioteca, parte da instituição, elemento interno quando se relaciona com ela, mais especificamente quando interage com ela. A **interação** é, portanto, o objeto de estudo do campo. (RABELLO, 1981, p.184 grifo meu)

Portanto, conclui-se que na década de 1980 havia interagentes, não simplesmente usuários. Rabello afirma que a biblioteca é um sistema de comunicação e que, como tal, deve estar interessada em conhecer todos os aspectos que interferem nesse processo comunicativo e, em especial, deve estar interessada no seu relacionamento com o ‘usuário’. Para tal, precisa avaliar

constantemente “os instrumentos e políticas que adota para facilitar essa interação” (op.cit., p.190).

A década de 1990 também traz a palavra ‘interação’ ao mencionar estudos de usuários. Lima (1992) faz uma análise de dissertações sobre o tema, e em sua lista de ‘recomendações’ observadas nos trabalhos analisados aponta a necessidade de propor “soluções para a deficiência de interação entre o sistema de informação da instituição e os usuários potenciais” (op.cit., p.179).

Chagas, Arruda e Blattmann (2000 – não paginado) também analisam a “interação do usuário na busca de informações” em um artigo que pretende apontar diretrizes aos bibliotecários que “atuam na interação com os usuários diretamente na busca de informações para realização de suas pesquisas”, ou seja, o bibliotecário de referência.

Esses textos enfatizam a importância da interação que a biblioteca deve manter com aqueles que as frequentam, indicando que essa relação ultrapassa a da conotação sugerida pela palavra ‘usuário’. Os estudos acima mencionados deixam claro que não existe um simples ‘uso’ dos estoques, serviços ou recursos de uma biblioteca. Existe uma interação, uma troca, uma negociação onde ambas as partes tanto influenciam quanto são influenciadas. Há um diálogo, uma comunicação, mesmo que em níveis menos elevados do que o necessário ou desejado.

Para além disso, nos dias atuais, fala-se muito sobre o bibliotecário enquanto educador, sobre competências em informação, bibliotecas híbridas: contextos novos nos quais a unilateralidade não pode ser a tônica. Tendências mais recentes para a atuação do bibliotecário (alguns termos ainda sem tradução) definem este profissional como curador da informação, como ator nos movimentos de *advocacy*⁴, e plenamente envolvidos com pesquisadores em suas pesquisas, como os *embedded librarians*⁵. Isso faz com que o bibliotecário também seja um interagente, como aponta Belluzzo (2010), para quem o bibliotecário deve atuar como mediador e interagir com a comunidade de sua unidade de informação, a fim de que possa desempenhar suas atividades também através da comunicação eletrônica, por exemplo.

⁴ Movimento de promoção da profissão, de bibliotecas ou serviços

⁵ Bibliotecário imerso ou engajado (tradução livre)

Em todas essas possibilidades de atuação, faz-se imprescindível o diálogo, a troca, a discussão e a negociação. Torna-se, assim, inadequado chamar o interagente de ‘usuário’ nesses contextos.

A ideia de interatividade ou interação também permeia a noção de biblioteca na atualidade. Obata (1999), com base na proposta de Perrotti (1996), apresenta o conceito de biblioteca interativa como um espaço de expressão que “busca estabelecer relações de interação entre o sujeito e a informação e cultura” (OBATA, 1999, p.96).

A autora cita Parsons (1974) e afirma que:

Identificou-se interação como a noção definidora da nova concepção de biblioteca porque ela apresenta referências como: a) o ator do processo é tanto um agente de atuação como um objeto de orientação para si mesmo e para os demais; b) como agente atuante, orienta-se para si mesmo e para os outros, em todos os aspectos ou modalidades de ação (PARSONS, 1974, apud OBATA, idem)

Para Obata (op.cit, p.96), a noção de interação fundamenta a ideia de que “na *Biblioteca Interativa*, o sujeito não seja somente um receptor, mas também um produtor. A biblioteca deixa de ser apenas um espaço de difusão, promoção ou disseminação da informação e cultura, deve ser também um espaço de expressão”.

O texto de Obata apresenta a palavra ‘usuário’ mencionada entre aspas, o que indica a ideia de inadequação do termo no contexto da biblioteca interativa (op.cit., 1999, p.99 – Grifos do autor):

Há uma interpenetração entre os elementos da tríade do sistema de informação [...] que transforma o “usuário” em elemento constitutivo do processo como um todo. Ele faz parte da linguagem do documento/acervo, ele está presente na linguagem de representação, ele está presente, enfim, na construção cotidiana da *Biblioteca Interativa*, como protagonista de ações e interações.

O artigo de Obata refere-se a uma biblioteca interativa em particular, criada em uma escola da periferia de São Paulo. Contudo, este deve ser o conceito fundamental para qualquer tipo de biblioteca, independentemente de seu contexto, escolar ou não. Toda biblioteca deve ser interativa em múltiplos sentidos, promovendo sempre a participação e a interação, assim como todo ‘usuário’ deve ser considerado um interagente.

Estabelecer uma relação com o público-alvo dos produtos e serviços de informação considerando-o como um interagente, significa olhar o ‘usuário’ com outros olhos. Representa percebê-lo como um parceiro, como alguém que não apenas usará o que lhe for oferecido, mas que contribuirá na construção do que se pretende chamar de biblioteca enquanto comunidade. É preciso reconhecer que ele é parte constituinte do que uma biblioteca realmente significa nos dias atuais, e que, na condição de interagente, pode e deve ser um ator verdadeiramente participativo. Isso fará toda a diferença.

Por fim, cabe destaque nesta argumentação, a proposta de Araújo (2012) para uma nova abordagem para os estudos de usuário, mais uma vez apoiada no paradigma social de Capurro (2003): a abordagem **interacionista** de estudos de usuários de informação (grifo meu).

Para o autor, **interação** é o conceito chave para os estudos de usuário, pois mostra-se capaz de “integrar os avanços realizados nas discussões contemporâneas do estudo de usuários e de comportamento informacional com o paradigma social da CI” (op.cit., p.149 grifo meu). Como argumentos, o autor aponta o significado de interação como “ação recíproca”, afirmando que o usuário não está nem totalmente determinado pelo ambiente, nem alheio a este ou isolado deste. O mesmo vale para a informação, cujos sentidos não são determinados apenas pelo documento, pela mensagem em si ou pelo usuário, sendo um resultado da interação entre esses elementos.

Araújo (2012, p.150) defende o uso do conceito de interação, pois é o que “parece assim ser capaz de superar algumas dicotomias que têm, historicamente, marcado o campo: sujeito ativo/passivo, significado na mensagem/na mente do usuário, usuário cognitivo/emocional e cultural”.

Apesar de enfatizar o aspecto interacionista do estudo de usuários e de colocar o conceito de interação em patamares nunca antes colocados, a abordagem proposta por Araújo não aponta para uma mudança terminológica no conceito de ‘usuário’. E é nesse sentido que a presente reflexão procura inovar: é tempo de repensar não apenas o termo mas, especialmente, a forma como ele afeta a visão que se tem da comunidade que frequenta as unidades de informação.

Ao entendê-lo como um interagente, ou seja, alguém que transforma e é transformado a partir do diálogo e da negociação, o bibliotecário poderá abrir espaços para uma participação mais efetiva em diferentes áreas de sua unidade de informação. Esse interagente não irá apenas fazer sugestões que talvez nunca venham a ser implementadas, mas terá a oportunidade de contribuir com o que Shirky (2011) chama de excedente cognitivo. Esse conceito supõe que as pessoas escolarizadas desejam contribuir com o que sabem, em seu tempo livre, para a construção coletiva do conhecimento na sociedade.

Com base nesse conceito, Garcia (2014), em sua dissertação de Mestrado defendida no Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, investigou a possibilidade de participação do que chamou de 'leitor curador' na organização da metainformação do acervo da biblioteca universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Os resultados apontaram que existe uma forte disposição em participar dos processos da biblioteca oferecendo sua contribuição voluntária em atividades por eles mesmo sugeridas como: "recomendação de livros por área, tradução de obras, elaboração de resenhas dos livros pertencentes ao seu estoque de informação e **adição de palavras-chave/tags/categorias somente para usuários cadastrados e utilizar dados de cadastro para monitorar suas adições**". (GARCIA, 2014, p. 150 - grifo meu).

Esses dados comprovam o potencial dos 'usuários' para tornarem-se **Interagentes**, bem como revela que existe um desejo, por parte desse público, para que sejam assim considerados e dessa forma, uma aproximação seja finalmente estabelecida.

Contudo, Shirky (2011) afirma que para haver efetiva participação, é preciso criar as condições necessárias. Não basta haver a tecnologia adequada, pois ela "possibilita esses comportamentos, mas não pode causá-los" (op.cit. p.90). É preciso criar as oportunidades corretas pois, diante delas é que os comportamentos mudam. E, para criar as oportunidades, é preciso vencer barreiras e mudar conceitos e práticas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desafio proposto neste artigo consiste em apresentar argumentos que sejam capazes de iniciar o debate a respeito da pertinência do uso do termo **Interagente** a fim de referir-se ao sujeito social e cognitivo que busca informação com vistas a solucionar questões de ordem pessoal, profissional ou acadêmica e que conta com o bibliotecário na condução desse processo de forma mais interativa e parceira.

A proposta buscou deslocar o foco da questão do 'uso' para a questão da 'interação', como visto, mais adequada à realidade dos processos já existentes e de outros ainda desejáveis na relação profissional/unidade de informação e seu público alvo.

A hipótese levantada por esta reflexão é que, ao adotar o termo **Interagente**, é possível dar início a uma mudança cultural capaz de levar o bibliotecário a compreender que tanto a biblioteca quanto a informação devem ser organizadas e geridas de maneira negociada com o seu público-alvo. Diferentemente da visão tradicional na qual os bibliotecários decidem internamente como, quando e quais produtos e serviços serão oferecidos, sem qualquer participação ou interferência de seus 'usuários', apenas fazendo eventuais adaptações e mudanças a partir de dados coletados esporadicamente.

Trata-se de uma inovação na medida em que não se limita apenas às questões terminológicas, mas sim, de uma questão de mudança cultural. É preciso mudar a cultura da biblioteca impositiva para uma cultura de participação. As unidades de informação atuais, bem como seus gestores precisam atentar para o fato de que hoje seus interagentes são também coautores de boa parte da informação que circula nos mais diversos canais, colaborando em seus processos de criação e fluxo, especialmente no ambiente digital. Eles também podem, devem e desejam ser igualmente construtores e autores do conhecimento em parceria com bibliotecários. Não como 'usuários', mas como Interagentes.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 2008. <<http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/1313/Estudos.pdf?sequence=1>> Acesso em 17 out 2014

_____. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: uma abordagem interacionista. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v.22, n.1, p.145-159, jan./abr.2012. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896/0> Acesso em: 17 out.2014.

ARRUDA, S.M.de; CHAGAS, J. **Glossário de Biblioteconomia e áreas afins**. Florianópolis: Cidade Futura, 2002.

BELLUZZO, R.C.B. O profissional da informação na era do conhecimento: mediadores e interagentes? São Paulo, 2010. **Slides de apresentação no Seminário de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/monitorfabci/o-profissional-da-informao-na-sociedade-do-conhecimento-mediadores-e-interagentes> Acesso em 16 out 2014

BRAPCI. Base de dados referencial de artigos de periódicos em Ciência da Informação. Curitiba: UFPR, 2009-2014. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/index.php>

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003.

CARVALHO, A.de O. Biblioteca universitária: estudo de usuário. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v.5, n.2, p.117-127, set. 1976. Disponível em: <[file:///C:/Users/User/Downloads/REB_UFMG-5\(2\)1976-biblioteca_universitaria-_estudo_de_usuario.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/REB_UFMG-5(2)1976-biblioteca_universitaria-_estudo_de_usuario.pdf)> Acesso em: 16 out 2014

CHAGAS, J.; ARRUDA, S.; BLATMANN, U. Interação do usuário na busca de informações. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE SIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2000. Disponível em: snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t145.doc Acesso em: 17 out. 2014

DAVANSO, A.M.; ZANAGA, M.P. Organização curricular dos cursos de Biblioteconomia brasileiros. In: ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA E INOVAÇÃO, 1., 2011. Campinas. **Anais...** Campinas: PUC, 2011. Disponível em: <https://www.puc-campinas.edu.br/websist/portal/pesquisa/ic/pic2011/resumos/2011819_232028_926960222_reseu.pdf> Acesso em: 17 out 2014

DIAS, A.A.C; CHAVES FILHO, H. A gênese sócio-histórica da ideia de interação e interatividade. In: **Tecnologias na Educação e formação de professores**. Disponível em: <http://www.virtual.ufc.br/aires/unoparvirtual/textos/geneseinter.pdf> Acesso em: 17 out 2014

FIGUEIREDO, N.M.de. **Estudo de uso e usuários de informação**. Brasília: IBICT, 1994. Disponível em: <<http://livroaberto.ibict.br/handle/1/452>>. Acesso em: 17 out 2014.

GARCIA, Paula Balbis. **O excedente cognitivo na biblioteca universitária**: possibilidades de colaboração do leitor curador na gestão da metainformação do acervo. 2014. 198 p. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Florianópolis, 2014.

LANKES, D. **The atlas of new librarianship**. Cambridge: MIT Press, 2011.

LUNARDELLI, R.S.A. **Usuários ou clientes de bibliotecas?** Uma reflexão do ponto de vista da lexicologia. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/textos_conteudo.php?cod=134>. Acesso em: 15 out 2014

LIMA, A.B.A de. Estudos de usuários de bibliotecas: aproximação crítica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 173-185, set./dez. 1992. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=000005666&dd1=8c61a> Acesso em 15 out. 2014.

OBATA, R. K. Biblioteca interativa: construção de novas relações entre biblioteca e educação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 91-103, jan./jun. 1999. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=000002174&dd1=69f30> Acesso em: 16 out. 2014.

PERROTTI, E. **Projeto integrado: biblioteca interativa e educação**: um novo paradigma em Ciência da Informação. São Paulo: CBD/ECA/USP, 1996.

PRIMO, A. Enfoques e desfoques no estudo da interação mediada por computador. **Limc**, Porto Alegre, n. 45, 2005. Disponível em: <<http://smeduquedecaxias.rj.gov.br/nead/Biblioteca/Forma%C3%A7%C3%A3o%20Continuada/Tecnologia/cibercultura/Enfoques%20e%20desfoques%20n>>

o%20estudo%20da%20intera%C3%A7%C3%A3o%20mediada%20por%20co
mputador.pdf> Acesso em: 15 out 2014.

RABELLO, O.C.P. O usuário nos currículos de Biblioteconomia. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.10, n.2, p.179-192, set.1981. Disponível em:
<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000010027&dd1=c40ac>
Acesso em 15 out. 2014.

RANGANATHAN, S.R. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

SEPÉ, C.P. Interatividade ou interação? Reflexões acerca do sentido terminológico para a compreensão de um objeto de estudo emergente. **Razón y Palabra**, México, n. 52, 2006. Disponível em:
<http://ww.razonypalabra.org.mx/anteriores/n52/20Presser.pdf> Acesso em: 17 out 2014.

SHIRKY, C. **A cultura da participação**. Rio de Janeiro: Zaha