

## **O Termo Usuário: Histórico, Significados e Aplicabilidade para a Comunicação**

Izaura D'angela Oliveira MAGALHÃES<sup>1</sup>  
Valdecir BECKER<sup>2</sup>

Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB

### **RESUMO**

O objetivo deste artigo é apresentar as diversas formas de uso do termo usuário, além das limitações do vocábulo quando aplicado em algumas áreas, especialmente na Comunicação. Para alcançar o objetivo deste estudo foi realizado uma revisão narrativa na literatura científica sobre os temas de estudo do usuário e a evolução dos mesmos, utilização do termo usuário na computação e em áreas em geral e a criação de novos termos para o mesmo fim. Descobriu-se que a palavra é bastante usada em diversas áreas e também proposta de substituição na Ciências da Informação e na Comunicação. Dessa forma, a pesquisa contribui tanto para a análise do uso do vocábulo, quanto para o estudo da viabilidade na área da Comunicação.

**PALAVRAS-CHAVE:** Usuário; Computação; Interação; Estudo do usuário.

### **1. INTRODUÇÃO**

Enquanto na Ciência da Comunicação termos como audiência, telespectador, ouvinte ou leitor são comuns e definem o papel do receptor da informação, na Ciência da Computação todas as pessoas utilizando um computador, independente da finalidade, são definidas como usuárias. Essa aparente desassociação de termos se torna confusa quando softwares passam a fazer parte do universo da Comunicação, servindo de base para o acesso e fruição das informações. Por outro lado, a preocupação com o conteúdo demanda revisões de conceitos na Computação. Se por um lado há questionamentos sobre a propriedade do uso de termos como ouvinte para aplicativos de *streaming* de música, ou telespectador para serviços como Youtube, por outro surgem problemas ao definir a

---

<sup>1</sup> Estudante de Ciência da Computação da UFPB e pesquisadora do Laboratório de Interação e Mídia - LIM - UFPB. e-mail: izaauradangela@gmail.com.

<sup>2</sup> Doutor em Ciências, professor dos Programas de Pós-Graduação em Jornalismo (PPJ) e Pós-Graduação em Computação, Comunicação e Artes (PPGCCA) da UFPB e líder do Grupo de Pesquisa Design Audiovisual e-mail: valdecir@ci.ufpb.br

---

interação em sistemas de recomendação de conteúdos, tais como Netflix, como sendo feita por usuários. Em ambos os casos, os termos são incompletos e não compreendem os momentos de fruição ativa diante da tecnologia, como navegação, busca e compartilhamento de conteúdos, nem definem os momentos passivos, como a visualização inerte de um filme no Netflix.

Para atender a esta lacuna de terminologias, novos conceitos têm sido propostos, como *iterator*, interagente e, de forma vaga, indivíduo. Este artigo investiga como o termo usuário se consolidou em áreas como Ciência da Computação e de Informação, além das tentativas de incorporá-lo na Comunicação. Conclui que, apesar de vastamente usado, o termo é limitado para expressar alguma forma relevante de recebimento ou fruição da informação.

### 3. MÉTODOS

Para conduzir a presente pesquisa, estabeleceu-se como método principal uma revisão narrativa na literatura científica, com o intuito de obter uma base concreta para uma melhor conclusão e obtenção de resultados no estudo. Inicialmente adotou-se a estratégia de encontrar quando o termo usuário foi utilizado pela primeira vez, com qual intenção isso aconteceu e em que momento da história, principalmente quando referenciado a sistemas computacionais. Todavia, não foi encontrado nenhum registro que mostrasse comprovadamente o primeiro uso do termo para designar uma pessoa usando um computador. Pesquisas foram feitas em bibliografias da computação, interfaces de interação, como também na história do início do login, visando descobrir qual o motivo do “usuário” ser responsável pelo login em um sistema computacional. Infelizmente, o resultado foi falho, levando em consideração o fato de que nenhum material foi encontrado na internet.

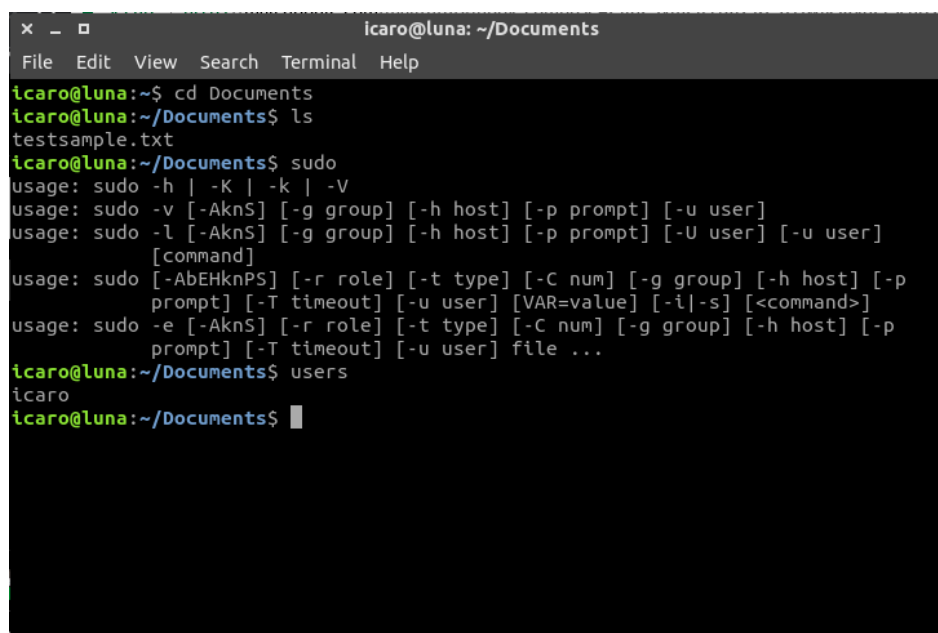
Logo após, foi iniciado o processo do estudo do usuário, onde obtivemos a informação de que os mesmos começaram a serem feitos por volta da década de 1940. Esses resultados promoveram um esclarecimento sobre os diversos empregos do termo usuário, os tipos de usuários existentes, além de uma análise histórica da evolução desses estudos e a intenção vinda desde os anos 1940 de conhecer e entender quem de fato era o usuário e qual a sua importância.

Fez-se então um reconhecimento das limitações do termo usuário, onde foi encontrada uma sugestão de substituição do termo, que é algo que inclusive já foi colocado em prática por alguns autores. A discussão é longa e muitos são os prós e contras acerca da permuta do vocábulo, dado o fato de que o termo acaba tendo um sentido e uma aplicação diferente de acordo com a área em que ele está sendo aplicado.

### 3. ORIGENS E EVOLUÇÃO

Para entender melhor o mecanismo usado na aplicação do termo usuário e suas potencialidades, ou problemas, observamos estudos científicos que mostram as diversas áreas que utilizam dessa palavra e se ela pode ser enquadrada na Comunicação. De acordo com o dicionário de português Priberam, usuário é toda pessoa que faz uso do computador, de programas, sistemas ou serviços informáticos (PRIBERAM, 2019). Todavia, baseando-se nos estudos feitos, o termo também é bastante usado para definir uma pessoa que utiliza do serviço de uma biblioteca. Dois dos principais materiais encontrados durante a pesquisa focam em estudo desse tipo de usuário.

Figura 1. Terminal Linux que mostra o usuário do computador

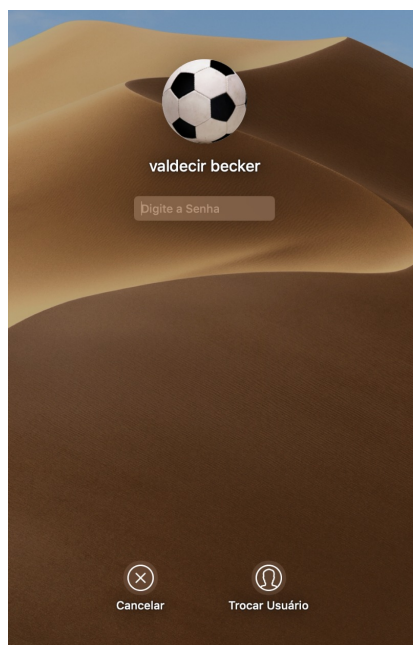


```
icaro@luna: ~/Documents
File Edit View Search Terminal Help
icaro@luna:~$ cd Documents
icaro@luna:~/Documents$ ls
testsample.txt
icaro@luna:~/Documents$ sudo
usage: sudo -h | -K | -k | -V
usage: sudo -v [-AknS] [-g group] [-h host] [-p prompt] [-u user]
usage: sudo -l [-AknS] [-g group] [-h host] [-p prompt] [-U user] [-u user]
[command]
usage: sudo [-AbEHknPS] [-r role] [-t type] [-C num] [-g group] [-h host] [-p
prompt] [-T timeout] [-u user] [VAR=value] [-i|-s] [<command>]
usage: sudo -e [-AknS] [-r role] [-t type] [-C num] [-g group] [-h host] [-p
prompt] [-T timeout] [-u user] file ...
icaro@luna:~/Documents$ users
icaro
icaro@luna:~/Documents$
```

Fonte: Autores

Usuário vem do inglês *user*. Em ambos os idiomas remete, atualmente e no senso comum, a quem usa um computador. Tanto os sistemas baseados em linha de comando, com início ainda na década de 1960 (Figura 1), quanto os sistemas baseados em interfaces gráficas, como Macintosh (Figura 2) e Windows (Figura 3), na década de 1980, incorporaram o termo para designar diferentes pessoas usando o mesmo computador. Em todos os casos, um login é necessário identificar a pessoa diante do computador, que se adapta em função do perfil e configuração preexistentes.

Figura 2. Tela de login Mac

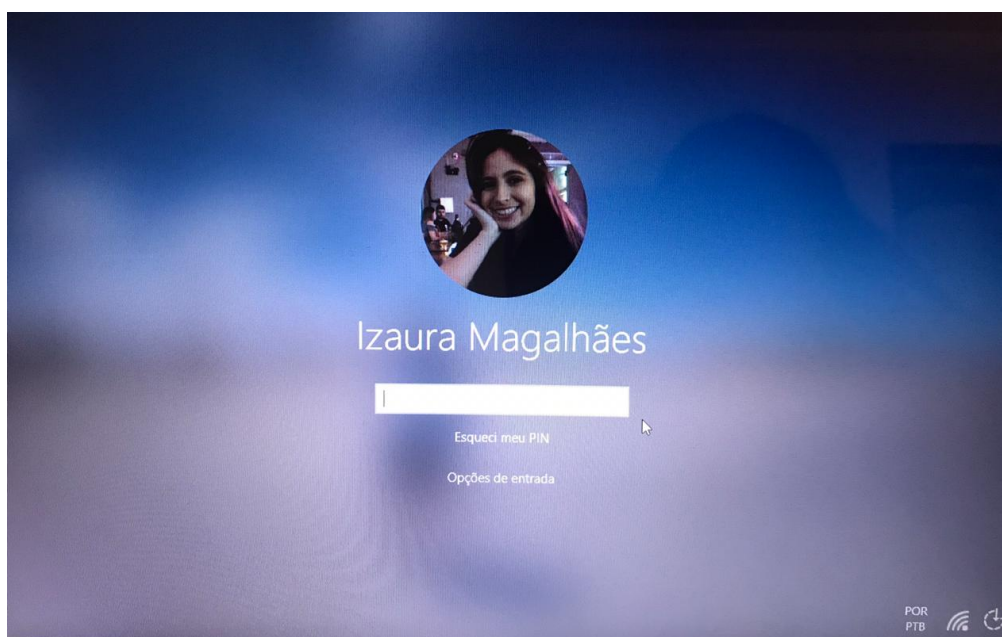


Fonte: Autores

Historicamente, o termo usuário foi disseminado ainda na década de 1940. Os primeiros estudos do usuário foram iniciados na Conferência de Informação Científica da Royal Society, em 1948, após a apresentação de trabalhos que instigaram a preocupação com as necessidades do usuário (ROYAL SOCIETY, 1948). Em seu texto, Rania Siatri analisa o termo desde os anos 1940 até os anos 1990, e afirma que durante a década inicial, a maioria dos estudos do usuário eram dominados por áreas como engenharia, bioquímica, medicina, física, devido ao maior desenvolvimento existente nessas áreas de pesquisa. Durante o década de 1960, foi realizado o primeiro estudo psicológico focado no comportamento do usuário, fato que proporcionou grande avanço nas pesquisas, que

começaram à ser conduzidas por cientistas da informação. No decorrer dos anos 1980 esses estudos ganharam uma enorme força, além de terem sido o marco da introdução da tecnologia da informação na área de estudos de usuários. Logo após, diversos estudos foram realizados para determinar as necessidades dos usuários em relação a diferentes sistemas de recuperação de software e informações, tais quais PACs<sup>3</sup> e bancos de dados (SIATRI, 1999). No ano de 1989, foi desenvolvido um programa de assistência, para que pessoas com pouco ou nenhum treinamento ainda conseguissem ter um fácil acesso a banco de dados de sistema de recuperação de informação. Esse fato proporcionou uma nova visão da necessidade de analisar os requisitos do usuário antes do desenvolvimento do software (BORGMAN; MEADOW, 1989).

Figura 3. Tela de login Windows



Fonte: Autores

Já no campo da Comunicação, temos sérias críticas ao termo usuário, que reafirmam parte do que foi dito na definição do termo acima. Segundo Alex Primo, “não é surpresa que trate aqueles que usam a tecnologia apenas como usuários” (PRIMO,

---

<sup>3</sup> PACS vem do inglês Picture Archiving and Communication System, e significa Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens. Esse sistema tem como função, armazenar imagens e facilitar a comunicação entre os setores de hospitais e clínicas.

---

2003). Porém, o uso desse vocábulo em âmbitos computacionais vem causando uma confusão, dado o fato de que o “usuário” apresentado dessa forma é meramente um consumidor. A introdução da palavra *interator*, proposta por Janet Murray (2001) na década de 1990, vem com o intuito de trazer algo à mais para o papel exercido pela pessoa que experimenta um software, por exemplo, visando que ela não vai necessariamente somente utilizar do que está pronto, podendo também acrescentar, melhorar e empregar novas funções para certos produtos e/ou sistemas (PRIMO, 2003).

Apesar deste conhecimento, faltam algumas informações que poderiam empregar novos caminhos e proporcionar uma melhor base para trabalhos futuros. Afora a vasta quantidade de pesquisas sobre o estudo do usuário, várias questões continuam sem respostas, tal como o primeiro uso do termo, como foi feito, em que situação foi utilizado e com qual intenção.

Essa pesquisa tenta elucidar melhorias na utilização do vocábulo usuário, bem como analisar uma possível aplicação do termo interagente, “uma tradução livre de *interactant*, não raro utilizado em pesquisas de comunicação interpessoal” (PRIMO, 2003). Além de analisar a história do estudo do usuário e as áreas onde esses estudos foram desenvolvidas, visando promover um avanço no significado da palavra, em todas as áreas de utilização.

#### 4. USOS E CRÍTICAS

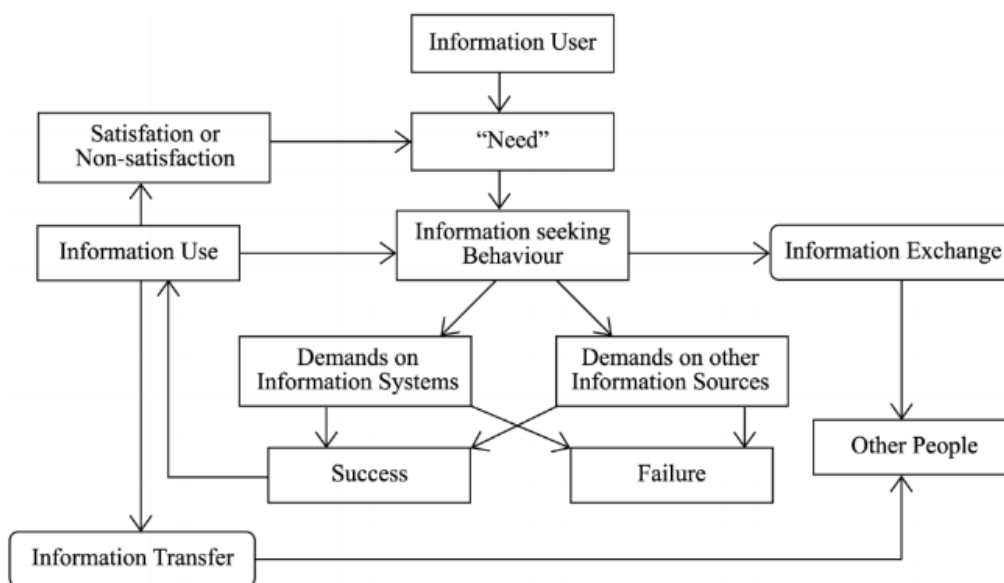
Depois de uma intensa análise dos trabalhos científicos e da literatura que aborda o tema, é sabido a falta de informação e de levantamentos acerca do assunto, principalmente quando se trata do uso do termo dentro da computação em si. Todavia, em termos de estudo do usuário, é uma área extremamente pesquisada. Em sua maior parte, os estudos mais completos sobre o comportamento, a necessidade e o modo de uso dos usuários estão focados na área da biblioteconomia. Ademais, apesar da quantidade de pesquisas atuais, temos o problema de que boa parte dos materiais que abordam de uma forma abrangente e histórica o estudo do usuário são um tanto quanto antigos.

O livro *Estudos de Uso e Usuários da Informação*, da Fundação Banco do Brasil, é um compilado de artigos sobre esses estudos e adota uma profunda análise do uso/usuário, principalmente para as áreas de biblioteconomia e ciência da informação,

oferecendo inclusive exemplos de formulários para a coleta de dados estatísticos (FIGUEIREDO, 1994).

Alguns trabalhos mais recentes, como “On User Studies and Information Needs”, adotam uma visão mais atualizada do papel do usuário nos dias de hoje, além de promover uma análise das motivações do comportamento de busca de informação. Em seu trabalho, Wilson apresenta um diagrama (Figura 4) que descreve uma espécie de modelo da busca de informação. Segundo Wilson, a figura sugere que o comportamento de busca de informações resulta do reconhecimento de alguma necessidade, percebida pelo usuário (WILSON, 2006).

Figura 4. Um modelo de comportamento informacional



Fonte: WILSON (2006)

A figura sugere que o comportamento de busca de informações é devido à alguma necessidade do usuário e também exemplifica os caminhos possíveis para a informação do usuário. Este, pode buscar informações de outras pessoas — isso é expresso no diagrama como envolvendo “information exchange<sup>4</sup>” — ou então de outros sistemas. O autor explica que em qualquer um dos casos de comportamento de busca de informação,

<sup>4</sup> Em português: troca de informações.

---

falha<sup>5</sup> pode ser experimentada, como no uso de sistemas ou na busca de informação com outras pessoas.

## 2.1 Críticas ao termo

Já na área da Comunicação, onde o software passa a fazer parte da experiência da recepção, os estudos sobre a terminologia adotada são incipientes. A ideia de uma audiência passiva, comum nas teorias clássicas da comunicação, que recebe as mensagens e reage de forma limitada, mesmo que produzindo e agregando conteúdo, continua predominando nas análises da área. Outros autores têm adotado o termo usuário, comum na ciência da informação e na computação, sem questionar seu alcance e implicações.

Um dos críticos ao termo é o professor e pesquisador Alex Primo. No texto “Quão interativo é o hipertexto?: Da interface potencial à escrita coletiva.” aborda a interação mediada por um computador, o significado e explicação do termo “interatividade”, além de uma relação entre o receptor, o usuário e o interagente, que são os principais pontos para esclarecer a possível substituição do termo usuário, tal como a viabilidade do novo vocábulo a ser empregado (PRIMO, 2003).

Ainda no mesmo assunto, temos o artigo “Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo” escrito por Elisa Corrêa, que, com uma visão mais voltada para a biblioteconomia, também faz uma análise da nova palavra proposta, além de apresentar uma tabela (Tabela 1) que mostra que em 50% do total de artigos publicados sobre estudo do usuário de 1970 até 2014 possuem a menção do termo interação (CORRÊA, 2014).

É notório o maior uso da palavra de acordo com o passar dos anos. Isso se deve à maior atenção dada ao assunto, além do surgimento de algumas áreas como, por exemplo, a Interação Humano Computador (IHC<sup>6</sup>), que após a sua disseminação em diversas áreas, promoveu um novo olhar para a importância de priorizar a experiência dos usuários, principalmente nos campos da computação e desenvolvimento de software.

---

<sup>5</sup> No diagrama a falha encontra-se representada pela palavra “failure”.

<sup>6</sup> Interação Humano Computador (IHC) é o estudo da interação entre pessoas e computadores. É uma matéria interdisciplinar que relaciona a ciência da computação, artes, design, psicologia, linguística, etc.



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

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

Fonte: CORRÊA, 2014

A área de Interação Humano Computador se dedica a estudar os fenômenos de comunicação entre pessoas e sistemas computacionais que estão na interseção das Ciências da Computação e Informação e Ciências Sociais e comportamentais, envolvendo todos os aspectos relacionados com a interação entre usuários e sistemas. A pesquisa em IHC tem por objetivo fornecer explicações e previsões para fenômenos de interação usuário-sistema e resultados práticos para o projeto da interação (PEREIRA, 2019). Partindo para outra área, temos a User Experience (UX<sup>7</sup>), que vem crescendo e ganhando uma enorme importância no desenvolvimento de softwares. Don Norman, pioneiro do termo, fala que a UX vai desde a experiência da descoberta, quando você vê o produto pela primeira vez em uma loja, quando você compra e tem dificuldades para carregar.

A verdadeira experiência do usuário vai muito além de oferecer aos clientes o que eles dizem que eles querem, ou fornecer recursos de lista de verificação. Para obter uma experiência de usuário de alta qualidade nas ofertas de uma empresa, deve haver uma fusão perfeita dos serviços de várias disciplinas, incluindo engenharia, marketing, design gráfico e industrial e design de interface. (NORMAN, 2016).

#### **4. LIMITAÇÕES COM A INTERATIVIDADE**

As discussões referentes à interatividade trouxeram o termo usuário para a área da Comunicação. Junto com a interatividade, o software também passou a fazer parte das análises, por ser responsável pela interação, tanto em sistemas simplesmente computacionais, quanto na televisão digital ou nos aplicativos móveis (BECKER, 2013).

---

<sup>7</sup>User Experience (Experiência do Usuário) é a área responsável por estudar o usuário e sua vivência com determinado produto, com a intenção de projetar as melhores experiências de uso possíveis, para fidelizar e conquistar clientes.

---

O conceito trazido pela interatividade propõe uma nova configuração no processo da comunicação, na qual existe uma ação entre duas partes, que irá promover um favorecimento da participação dos interlocutores e a intervenção de todos os envolvidos (CORRÊA, 2014).

A interatividade, portanto, proporciona a possibilidade de troca de informação, por exemplo, entre um software e quem está do outro lado da tela. As informações são passadas para esse “usuário” por meio de um acréscimo de dados e de uma interação feita entre o humano e o computador. Um exemplo de interação duradoura seria um chat de ajuda, existente em diversos sites de compra. Nessa situação, a pessoa está realmente utilizando um sistema, mas não só isso, está também passando um conhecimento para receber outro. Essa é a ideia da interação.

Se expandirmos o raciocínio para a TV Digital ou sistemas de vídeo sob demanda, onde o "telespectador" usa o controle remoto, ou um teclado, para buscar informações interagindo com um software, a limitação fica ainda mais evidente. Consideremos um cenário: a pessoa chega em casa, liga a TV, abre o aplicativo do Netflix, navega pelas seções, busca por um filme, não o encontra, e decide assistir um episódio de série. Escolhe a série e aperta *Assistir*. Até aqui o comportamento foi típico da descrição do termo usuário. No entanto, quando o episódio da série começa, a pessoa deixa de "usar" um sistema computacional para simplesmente assistir. Ou seja, ela agora é uma espectadora da obra.

Raciocínio similar pode ser feito sob a ótica da Comunicação. A pessoa, ao ligar a TV e assistir um determinado canal, pode ser classificada como telespectadora. No entanto, a partir do momento em que ela abre um Guia Eletrônico de Programação na TV Digital para consultar a sinopse de um filme, e decide abrir o aplicativo do Netflix, instalado na smartv, ela passa a usar o sistema computacional, em detrimento de simplesmente assistir uma determinada obra.

Essas limitações se aplicam também aos termos *interator* e interagente, que não compreendem a alternância de papéis de quem está recebendo a informação. Há uma tendência de sobrevalorização dos momentos de ação, onde há interação através de interfaces de hardware e software, em detrimento dos momentos de fruição passiva, sem interação. Independente da ótica, se Computação ou Comunicação, o objetivo de assistir um filme, para manter o exemplo, é a mesma: momentos de relaxamento e

---

entretenimento. Ou seja, uma experiência agradável. Nenhum dos termos discutidos dá conta de classificar ou explicar essa experiência física e psicológica.

O engrandecimento dos estudos dos usuários proporciona uma nova perspectiva sobre para com quem estamos trabalhando, fazendo com que tenhamos uma interpretação mais clara e ampla de quem são essas pessoas, quais são as suas necessidades e o que lhes agrada. Esse fato deve-se, como já dito anteriormente, à IHC, que vem provando a importância e as vantagens que pensar e se adequar às necessidades do usuário trazem para um produto e para uma empresa.

## 5. CONCLUSÃO

O presente artigo apresentou um levantamento histórico do estudo do usuário, buscando fornecer um melhor entendimento sobre a aplicação do termo usuário em diferentes áreas, focando, essencialmente, na intersecção entre Computação e Comunicação. Além do mais, promove uma análise da viabilidade de substituição do vocábulo usado atualmente por outros, como interagente ou interator, que promovem a ideia de ação ou relação entre dois participantes, tais quais um computador e a pessoa que está utilizando e interagindo com ele. Conclui-se que nenhum destes termos, ou definições, consegue abarcar plenamente a alternância de comportamentos, ou de papéis, inerente à fruição audiovisual atual.

É preciso ressaltar que existiram alguns impasses que comprometeram o resultado total desta pesquisa. Primeiramente, deve ser dito que todas as pesquisas se restringem aos idiomas português e inglês, portanto, materiais em outras línguas não puderam ser considerados nessa análise. Como sabidamente os idiomas russo e alemão são profícuos em termos de pesquisas e reflexões filosóficas e linguísticas, é possível encontrar conceitos mais aprofundados nestes do que no português ou inglês.

Além disso, nenhum material descritivo ou histórico se dirigia diretamente e especificamente ao uso do termo usuário dentro da computação. Boa parte das referências bibliográficas são bastante antigas, o que pode provocar uma grande diferença de perspectiva, dada à força que o uso do computador e de seus programas adquiriu ao longo dos anos. Outro obstáculo encontrado foi a não realização de testes que mostrem por meio dos seus dados a aceitação que o novo termo proposto vem a ter no meio computacional.

---

Por fim, vale ressaltar que essa é uma área de pesquisa bastante abrangente e que deve ser explorada por alunos e pesquisadores das áreas de Computação e Comunicação, principalmente levando em consideração o crescimento do papel do usuário na atualidade e a sua importância para o desenvolvimento de novos produtos, sejam eles físicos ou digitais.

## AGRADECIMENTOS

Os autores gostariam de agradecer ao mestre Rafael Moura Toscano (UFPB), por todo o auxílio e presteza durante a condução da presente pesquisa.

## REFERÊNCIAS

Becker, V. (2013). A evolução da interatividade na televisão: da TV analógica à era dos aplicativos. *Lumina*, 7(2). <https://doi.org/10.34019/1981-4070.2013.v7.21070>

CORRÊA, Elisa CD. Usuário, não! Interagente. Proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 19, n. 41, p. 23-40, 2014.

DICIONÁRIO Priberam da Língua Portuguesa, 2019. Disponível em: <<https://dicionario.priberam.org/>>. Acessado em: 30, Junho de 2019.

FIGUEIREDO, Nice M. Estudos de uso e usuários da informação. **Fundação Banco do Brasil, Brasília**, p. 154, 1994.

MCNINCH, J. H. The Royal Society Scientific Information Conference, London, June 21-July 2, 1948. **Bulletin of the Medical Library Association**, v. 37, n. 2, p. 136, 1949.

MEADOW, Charles T. et al. Online access to knowledge: System design. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 40, n. 2, p. 86-98, 1989.

MURRAY; Janet. **Hamlet no Holodeck: O futuro da narrativa no ciberespaço**. São Paulo: Ed. Unesp, 2001

NORMAN, Don; NIELSEN, Jacob. **The Definition of User Experience (UX)**. Disponível em <<https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>>. Acesso em 01/07/2019.

PREREIRA, Roberto. Interação Humano-Computador. **Sociedade Brasileira de Computação**, 2019. Disponível em: <<http://www.sbc.org.br/14-comissoes/390-interacao-humano-computador>>. Acessado em: 30, Junho de 2019.

PRIMO, Alex. Enfoques e desfoques no estudo da interação mediada por computador. **Intercom**, 2003.

PRIMO, Alex. Quão interativo é o hipertexto. **Da interface potencial à escrita coletiva. Fronteiras: Estudos Midiáticos, São Leopoldo**, v. 5, n. 2, p. 125-142, 2003.

SIATRI, Rania. The evolution of user studies. **Libri**, v. 49, n. 3, p. 132-141, 1999.

WILSON, Tom D. On user studies and information needs. **Journal of documentation**, v. 62, n. 6, p. 658-670, 2006.