

# ESTUDOS DE USUÁRIOS NA PERSPECTIVA FENOMENOLÓGICA: revisão de literatura e proposta de metodologia de pesquisa

artigo de revisão

Tatiane Krempser Gandra\*  
Adriana Bogliolo Sirihal Duarte\*\*

## RESUMO

Apresenta possíveis contribuições da fenomenologia para a Ciência da Informação, especialmente os estudos de usuários da informação, reforçando o movimento de alargamento das fronteiras do campo, enquanto abordagem compreensiva que busca o desvelamento dos fenômenos na mente dos indivíduos. Aponta as contribuições que a fenomenologia pode oferecer aos estudos de comportamento informacional, com destaque para o modelo de distribuição social do conhecimento, de Alfred Schutz, que favorece a compreensão de interações sociais complexas, como as ocorridas nos processos de busca e uso da informação. Apresenta a metodologia de um estudo de usuários em andamento para mostrar como a adoção da fenomenologia enquanto postura metodológica pode contribuir para tais estudos. Conclui-se que há uma aproximação entre o chamado paradigma social da Ciência da Informação e a perspectiva fenomenológica, pois ambas partilham a visão de que a realidade é uma construção intersubjetiva.

\* Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil. Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil. Bolsista Capes. E-mail: tatikrempser@gmail.com

\*\* Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil. Professor Adjunto da Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil. E-mail: bogliolo@eci.ufmg.br

**Palavras-chave:** Usuários da informação. Fenomenologia. Comportamento informacional.

## I INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação - CI, como recente campo do conhecimento científico, vem se modificando ao longo do tempo em busca do estabelecimento de suas bases teóricas. Muito se discute sobre o campo, desde qual o seu objeto de estudo e qual a abrangência da área. Atualmente, destaca-se o movimento de alargamento das fronteiras da CI, que propõe uma nova forma de olhar os fenômenos informacionais, dotados de dimensões históricas, econômicas, políticas e socioculturais. Na subárea estudos de usuários da informação começam a surgir pesquisas que contribuem para este movimento, aproximando-se do chamado paradigma social da CI.

Este artigo objetiva mostrar as possíveis contribuições da fenomenologia, especialmente

a fenomenologia social de Alfred Schutz (1979), para os estudos de usuários da informação, reforçando o movimento de alargamento das fronteiras da CI, enquanto abordagem compreensiva que busca o desvelamento dos fenômenos, inclusive os informacionais, na mente dos sujeitos. A seguir têm-se uma breve explanação sobre o movimento de alargamento das fronteiras da CI, a subárea usuários da informação e a fenomenologia para subsidiar a discussão proposta.

## 2 MOVIMENTO DE ALARGAMENTO DAS FRONTEIRAS DA CI

Em períodos distintos a CI recebe diferentes enfoques, sendo que alguns se sobressaem mais que outros em determinados

momentos. No início, a CI constituiu-se a partir do modelo das ciências modernas, utilizando-se da máxima objetividade e buscando formular leis universais de comportamento da informação. Percebe-se, assim, que na CI sempre predominou um olhar funcionalista, claramente presente nos estudos desenvolvidos, inclusive na subárea usuários da informação que, ao longo de seu desenvolvimento, consolidou um modelo que privilegiava pesquisas com determinados sujeitos, como os usuários de bibliotecas, cientistas, empresários e engenheiros, dentre outros. E pesquisas com grupos que não se enquadravam nesse modelo consolidado sofreram críticas quanto à sua legitimidade e relevância para a área. Ainda predomina o pensamento de que os estudos de usuários precisam de uma utilidade imediata, no sentido de melhorar um sistema de informação, por exemplo (ARAÚJO, 2008).

Em contrapartida, ganha força atualmente na área uma corrente de pensamento que discute a questão do alargamento das fronteiras da CI. Começam a surgir mais trabalhos que fogem desta visão funcionalista e se preocupam com o aspecto social relativo ao campo. Abre-se uma nova agenda de pesquisas na subárea: ao invés de se buscar taxas de uso de determinadas fontes de informação, busca-se entender por que se usa tal fonte e o significado dela para o sujeito. Ou seja, modifica-se a forma de olhar para o objeto de estudo: esta nova agenda busca enxergar as ações dos usuários dotadas de significados para eles mesmos. Daí a compreensão da informação não como um dado ou como uma coisa com significado fixo (BUCKLAND, 1991), mas como um processo, algo que será percebido de acordo com os sujeitos, de variadas formas (ARAÚJO, 2003; ARAÚJO, 2007). Esta característica está fortemente ligada à perspectiva fenomenológica, como vemos nas seções 4, 5 e 6 deste artigo.

Nesta nova agenda de pesquisa estudar o usuário não consiste apenas em “uma questão técnica, é também uma questão política. Democratização, inclusão, informação como condição de cidadania, se tornam temáticas recorrentes nos estudos.” (ARAÚJO, 2007, p. 93). Passa-se a problematizar não mais a satisfação dos usuários com determinado serviço de informação, mas as contradições no acesso à informação.

### 3 EVOLUÇÃO DA SUBÁREA USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

A subárea originou-se aproximadamente em 1930 com estudos que se preocupavam com os hábitos de leitura dos usuários de bibliotecas. Com o passar do tempo outras questões tornaram-se foco dos estudos. Formaram-se, inicialmente, dois tipos de estudos: os de uso (de fontes, serviços, sistemas e centros de informação), voltados para os sistemas; os estudos orientados ao usuário, que investigavam como um determinado grupo obtém a informação necessária para realizar seu trabalho. Posteriormente, percebeu-se a possibilidade de avaliar as coleções das bibliotecas a partir dos estudos de usuários (FIGUEIREDO, 1994).

Os estudos desenvolvidos até este momento podem ser designados como os estudos da abordagem tradicional. Em geral, são estudos quantitativos que buscam estatísticas para *medir* o comportamento dos usuários, seja no sentido de verificar qual a fonte mais utilizada em um sistema de informação ou saber qual o grau de satisfação com determinado serviço. Preocupam-se em traçar um comportamento desejável para os usuários e eliminar o comportamento não desejável, com o objetivo de ajustar o usuário ao sistema de informação (LIMA, 1994, p. 53), adotando uma postura positivista.

Conforme Martucci (1997), a partir do final da década de 1970 e início da década de 1980 começa a se desenvolver uma nova abordagem dos estudos de usuários: a abordagem alternativa. Ao contrário da abordagem tradicional, esta abordagem qualitativa se volta para os processos cognitivos dos usuários, buscando compreender a necessidade de informação do sujeito a partir de suas perspectivas individuais, contextualizando a situação real que desencadeou tal necessidade e vendo a informação sendo construída na mente do usuário. Dentre os modelos teóricos mais utilizados desta abordagem estão: o *Sense Making* de Brenda Dervin (1998), que foca as necessidades cognitivas na busca e no uso da informação; o modelo das reações emocionais na busca e no uso da informação, desenvolvido por Kuhlthau (1991); e o modelo de Taylor (1986), que considera as dimensões situacionais na busca e no uso da informação (CHOO, 2003; BAPTISTA; CUNHA, 2007).

A partir da década de 1990 começam a surgir estudos de usuários que adotam uma nova postura, um novo olhar sobre os sujeitos, buscando compreendê-los, bem como suas ações, indissociáveis de seu contexto histórico e sociocultural. Estes estudos ajudam a reforçar o movimento de ampliação na agenda de pesquisas da CI (ARAÚJO, 2007; REIS, 2007). Faz-se necessário ressaltar o valor e a importância dos estudos desenvolvidos conforme cada uma destas abordagens, que se complementam. Cada uma se propõe a analisar os fenômenos informacionais enfocando diferentes aspectos e, muitas vezes, se voltam para distintos problemas do campo. Assim, cada pesquisa e sua respectiva abordagem contribuem ao seu modo para o enriquecimento da subárea e da CI em geral.

Fazendo um paralelo entre a evolução da subárea com a discussão delineada por Capurro (2003) sobre o desenvolvimento da própria CI,

em que ele apresenta os três paradigmas da área – o físico, o cognitivo e o social – são facilmente identificadas as fases dos estudos de usuários da informação. Os estudos da chamada abordagem tradicional, predominantemente quantitativos e realizados a partir de uma visão funcionalista, correspondem ao paradigma físico, que privilegia a dimensão material da informação. A chamada abordagem alternativa, que passa a considerar os aspectos cognitivos dos usuários nos estudos, corresponde ao paradigma cognitivo, que enxerga a informação construída na mente dos sujeitos, sem interferência exterior. A ampliação na agenda de pesquisa dos estudos de usuários, com pesquisas que contemplam o contexto sociocultural dos usuários de informação, se aproxima do paradigma social, compreendendo a informação enquanto construção intersubjetiva. O quadro abaixo aponta as principais características de cada abordagem.

**Quadro 1 - Abordagens da Ciência da Informação**

Paradigma	Foco	Processos envolvidos	Olhar [perspectiva]
Físico	Sistema	Tecnológicos	Tratamento da informação como algo físico, privilegiando sua dimensão material.
Cognitivo	Sujeito	C o g n i t i v o s , psicológicos	Informação como construção subjetiva na mente dos sujeitos.
Social	Coletividade	Sociais, culturais	Informação como uma construção intersubjetiva.

Fonte: Desenvolvido pelas autoras, baseado em Capurro (2003) e Nascimento (2006).

Historicamente os estudos de usuários sempre privilegiaram determinados grupos sociais, como engenheiros e cientistas, mas a ampliação da agenda de pesquisas da CI possibilita que outros grupos, antes deixados de lado, façam parte das investigações. A partir da ampliação, além de incluírem novos objetos de pesquisa, os estudos lançam um novo olhar sobre seu objeto. Admite-se que diferentes sujeitos e comunidades, em parte determinados pelo processo sócio-histórico, digam o que tem e o que não tem sentido para eles a respeito da informação, em seus diferentes contextos (ARAÚJO, 2003).

É neste sentido que a fenomenologia tem muito a contribuir para com os estudos de usuários, pois visa compreender a essência dos fenômenos estudados a partir dos significados que as experiências vividas têm para os

sujeitos. Ou seja, entende que eles possuem sua individualidade sem, contudo, estarem isolados na sociedade, pois estão inseridos em determinados contextos e partilham relações sociais com outros sujeitos, o que exerce influência sobre suas as ações e escolhas.

#### 4 FENOMENOLOGIA

A fenomenologia surge como um importante movimento filosófico do século XX, como uma forma de ruptura com o positivismo e iniciando uma relação de grande intimidade com a psicologia. O objetivo básico deste tipo de investigação é a descrição de fenômenos como estes são vivenciados na consciência dos sujeitos. Edmund Husserl, tido em consenso como fundador da fenomenologia, a divulgava como uma ciência das estruturas essenciais da

consciência pura. A meta final para Husserl seria a fundação de uma filosofia sem pressuposições, uma ciência rigorosa a partir das experiências do ser humano consciente que vive e age num mundo que ele percebe, interpreta e que faz sentido para ele (WAGNER, 1979; MOREIRA, 2004).

A tarefa da fenomenologia é estudar a significação das vivências na consciência. Husserl propõe a volta às coisas mesmas, interessando-se pelo puro fenômeno, da forma como ele se apresenta à consciência, dando destaque à experiência vivida no mundo da vida. A preocupação está em descrever o fenômeno e compreendê-lo, sem buscar explicações causais. A investigação fenomenológica se caracteriza especialmente pela redução fenomenológica e a redução eidética. Na redução fenomenológica, também chamada de *epoché* (palavra que significa suspensão do julgamento, na filosofia grega), o pesquisador não duvida da existência do mundo, mas essa existência deve ser colocada entre parênteses, em suspensão, pois o mundo existente não é o tema central de interesse da fenomenologia. Nesta redução todas as nossas crenças e juízos ficam suspensos para se examinar os conteúdos da consciência, fornecidos pela percepção, intuição, recordação e imaginação do sujeito da pesquisa. Esta primeira etapa de apreender a consciência não é suficiente para a investigação fenomenológica, pois é preciso chegar às essências do fenômeno. Para tal, recorre-se à redução *eidética*, que se volta para o domínio das essências puras. As essências são unidades de sentido vistas por diferentes sujeitos nos mesmos atos, são unidades básicas de entendimento comum de um fenômeno (MOREIRA, 2004). Isto é, a ideia de essência é aquilo que é tido com certo pelas pessoas.

A partir da fenomenologia de Husserl surgiram outras variantes do movimento fenomenológico, que também contribuíram para seu desenvolvimento. Dentre elas está a fenomenologia social, discutida a seguir.

Alfred Schutz (1979) é um importante representante da fenomenologia sociológica, ou fenomenologia social, considerada a sociologia da vida cotidiana. Recebendo grande influência de Husserl e Max Weber, Schutz (1979) estabeleceu as bases que fundamentam a fenomenologia social, assumindo como ponto de partida a experiência no mundo da

vida cotidiana. Propõe o uso da abordagem compreensiva, que busca aproximar-se da natureza do mundo social pela experiência subjetiva do sujeito, para compreender os fenômenos sociais a partir de conceitos como o de significado e intencionalidade. Conforme Wagner (1979). Schutz discorre sobre a conduta humana estabelecendo uma relação entre a sociologia e a fenomenologia.

A conduta humana só é considerada ação quando e na medida em que a pessoa que age atribui à ação um significado e lhe dá uma direção que, por sua vez, pode ser compreendida como significante. Essa conduta intencionada e intencional torna-se social quando é dirigida à conduta de outros. Isso, em resumo, é a concepção de Weber do significado subjetivo como critério de importância fundamental para a compreensão da ação humana (WAGNER, 1979, p. 9).

As pessoas organizam suas experiências relativas ao mundo social na vida cotidiana e o que o autor propõe é que se utilize o método da compreensão, dentro da abordagem sociológica subjetiva, para entender os significados e motivações que os fenômenos têm para os atores sociais. Alguns aspectos devem ser esclarecidos para facilitar a assimilação desta fenomenologia social.

Para chegar ao seu objetivo de compreender os significados e motivações que os fenômenos têm para os atores sociais, Schutz (1979) estuda as relações sociais que se desenvolvem na vida cotidiana e influenciam nos fatores que determinam a conduta dos sujeitos. Ao longo da vida as pessoas vivenciam inúmeras experiências, mas o conteúdo e a sequência dessas experiências variam de pessoa para pessoa, ou seja, cada sujeito se encontra em uma situação biográfica determinada. As pessoas armazenam as experiências passadas na consciência e é através delas, juntamente com seu estoque de conhecimentos, que as pessoas se orientam nas situações do dia-a-dia. O registro das ações na consciência do sujeito se dá por meio de tipificações, nomeações atribuídas a objetos, animais e pessoas, dentre outros. A interpretação do mundo em termos de tipos não é apenas uma conceituação científica, mas acontece desde o início das sociedades.

Os fatores determinantes de conduta e os significados atribuídos pelo sujeito aos fenômenos também são influenciados pelo significado subjetivo da participação do sujeito em sua comunidade, isto é, este significado é produto dos esforços do sujeito para definir seu lugar e papel na comunidade, das relações que constitui com os demais sujeitos e de sua participação em vários subgrupos aos quais pertence. Assim, cada sujeito tem sua interpretação particular do mundo que, em conjunto com as demais, converge para uma visão comum de mundo de determinada comunidade (WAGNER, 1979). A linguagem é um elemento fundamental, pois é através dela que se torna possível apreender a realidade, o mundo. A vida cotidiana é expressa e representada por sinais, pela linguagem e é através dessa objetivação que os sujeitos podem interagir e transmitir conhecimento (BERGER; LUCKMANN, 1985).

Viver no mundo da vida cotidiana significa interagir com muitas outras pessoas, gerando redes de relacionamentos sociais. Assim, o conceito de intersubjetividade ganha destaque. No cotidiano uma pessoa assume a existência de outras como um pressuposto, e por isso raciocina e age pensando que o outro é como ela, com sentimentos, convicções e emoções. Quer dizer, uma pessoa ao se dirigir à outra espera provocá-la uma reação. A interação entre os sujeitos ocorre em um ambiente de comunicação comum, e é percebida de maneiras diferentes pelos sujeitos, pois cada um tem a sua perspectiva subjetiva. Assim, cada pessoa envolvida em uma interação a vivencia por dois enfoques subjetivos: de acordo com a sua experiência da situação e pelo vivenciar da situação da outra pessoa. Esta é a experiência do Nós, que tem esta compreensão mútua como fator relevante. Schutz (1979) cita a compreensão subjetiva genuína, que pode ser alcançada quando uma pessoa se imagina no lugar da outra e, assim, o Tu torna-se o Outro Eu. A partir daí, Schutz (1979) chega ao conceito de compreensão subjetiva, que é a compreensão das motivações do outro, ou seja, compreensão motivacional. Esta pode variar entre dois extremos: a quase total tipificação das motivações e o mais alto grau de intimidade entre os sujeitos. No primeiro caso, ao lidar puramente com fatos, procura-se encontrar motivos típicos de atores sociais típicos; e o segundo caso se dá quando os envolvidos têm uma relação pessoal mais íntima,

com alto grau de conhecimento um do outro (WAGNER, 1979).

A questão da motivação é sempre destacada por Schutz (1979). O autor define ações como comportamentos motivados, isto é, em função do que a ação foi motivada. Esta classe de motivos, denominada motivos a fim de ou motivos para, se refere ao futuro do sujeito, no sentido de que seu ato foi projetado para determinado fim. Outra classe é a de motivos por que, que remete à experiências passadas do sujeito que explicam porque ele agiu de determinada forma. Ou seja, a biografia do sujeito, a sua historicidade, o contexto em que ele esteve inserido durante sua vida influenciam nos motivos.

A seguir são discutidas as contribuições que o referencial teórico e metodológico da fenomenologia pode oferecer aos estudos de usuários da informação.

## **5 CONTRIBUIÇÕES DA FENOMENOLOGIA PARA OS ESTUDOS DE USUÁRIOS**

Tentamos estabelecer algumas interlocuções entre a CI e a fenomenologia, traçando possíveis contribuições que tal abordagem compreensiva pode oferecer aos estudos informacionais, em especial aos estudos de comportamento informacional. Na literatura estrangeira encontramos alguns autores que já se debruçaram sobre esta questão, como Wilson (2003) e Budd (2005). No Brasil, Marciano (2006) também oferece importantes contribuições neste sentido.

Wilson (2003) discorre sobre alguns aspectos da fenomenologia que podem ser apropriados pela subárea estudos de usuários da informação e que, de certa forma, já influenciaram alguns modelos de busca e uso da informação, mesmo que indiretamente. O aspecto mais discutido é a ideia de tipificações para ser utilizada nos estudos de comportamento informacional. Os modelos da ação humana são criados através de um processo de tipificação. Os tipos ideais proporcionam uma forma de identificar, classificar e comparar modos de ação e interação social, sendo um processo fundamental no nosso sentido de decisões sobre o mundo.

O autor explora um exemplo de tipificação de Schutz (1979), para quem o conhecimento é socialmente distribuído em três tipos ideais (WILSON, 2003, tradução nossa):

- a) O expert: seu conhecimento está restrito a um campo limitado, mas é claro e distinto. Suas opiniões se baseiam em opiniões garantidas, seus julgamentos não são meras adivinhações ou suposições soltas;
- b) O homem da rua: seu conhecimento funcional abrange muitos campos e são como receitas, que indicam como provocar, em situações típicas, resultados típicos, através de meios típicos. A receita indica procedimentos nos quais se pode confiar, mesmo que não sejam claramente compreendidos. Seguindo a receita como um ritual, o resultado desejado pode ser obtido sem se indagar por que se deve seguir os passos do procedimento naquela sequência. Este conhecimento, com toda a sua vagueza, é suficientemente preciso no que diz respeito ao propósito prático em questão. Para assuntos que não estão ligados a propósitos práticos, o homem da rua é guiado por seus sentimentos e paixões.
- c) O cidadão (que pretende ser) bem informado: situa-se entre o expert e o homem da rua. De um lado, ele não tem e nem procura ter o conhecimento do expert; de outro, não aceita a vagueza inerente ao conhecimento de meras receitas ou a irracionalidade de seus sentimentos e paixões. Para ele, estar bem informado significa chegar a opiniões razoavelmente fundamentadas em áreas que merecem, segundo ele, pelo menos a sua preocupação mediata, embora não afetem seu propósito imediato.

Este ensaio sobre o cidadão bem informado demonstra, penso eu, o poder do tipo ideal e, neste caso, aponta diretamente para o valor que pode ser obtido quando se pensa em pesquisa do comportamento informacional (WILSON, 2003, tradução nossa). É necessário compreender o significado atribuído pelas pessoas às atividades que exercem a fim de compreender seu comportamento, inclusive o informacional, e neste sentido, a fenomenologia tem muito a contribuir. Schutz (1979) destaca que muitos

fenômenos da vida social podem ser inteiramente compreendidos se remetidos à estrutura geral da distribuição social do conhecimento, apresentada acima, podendo levar à compreensão de interações sociais complexas, como as ocorridas nos processos de busca e uso da informação.

A fenomenologia pode, então, contribuir para o entendimento de questões como: (1) a relação entre usuário e profissional a informação, a partir da compreensão do fenômeno vivenciado por eles num momento de interação; (2) o entendimento do julgamento de relevância do usuário, pois a fenomenologia enxerga o nosso sistema de relevâncias sendo determinado pelo nosso sistema de interesses, o que direciona as nossas ações; (3) a recepção do texto pelo usuários, assumindo que a obra é mais do que apenas o texto, mas é o produto da nossa percepção e experiência (BUDD, 2005, tradução nossa). Marciano (2006) aponta um primeiro aspecto que aproxima a fenomenologia e a CI.

[...] a primeira conceitua a linguagem como origem e expressão do conhecimento, ao passo que a última situa o documento, sua principal fonte de estudo, como veículo do conhecimento codificado e formalizado por meio da linguagem. Dessa forma, por meio da linguagem, ambas se contextualizam, uma quanto à gênese do conhecimento e a outra quanto à sua formalização (MARCIANO, 2006, p. 186).

Em relação ao comportamento informacional, Marciano (2006) também identifica uma aproximação com a fenomenologia, em especial a fenomenologia social de Schutz, e vislumbra a solução de alguns problemas informacionais a partir de estudos sob tal abordagem, como a possibilidade de flexibilização dos sistemas de informação, que devem ser planejados de modo a respeitar as particularidades de cada domínio, favorecendo a troca de experiências, ao invés de impor um modelo estático, como normalmente acontece.

Questões como o porquê da escolha de determinadas fontes de informação, sobre julgamento de relevância de fontes e o valor da informação para os sujeitos, dentre outros, podem ser melhor analisadas e compreendidas a partir da perspectiva fenomenológica, uma vez que as características essenciais desta perspectiva

convergem para diferentes questões-problema sobre comportamento informacional.

Outro aspecto da fenomenologia que contribui para a CI se dá por seu referencial teórico e metodológico propor um novo olhar para os fenômenos informacionais, diferente dos estudos tradicionais do campo, orientados por perspectivas funcionalistas e que privilegiam determinados grupos sociais. Estudos de usuários que se desenvolverem conforme a perspectiva fenomenológica não serão mais do mesmo (LIMA, 1994), pois propõem um novo olhar sobre os fenômenos informacionais, adotando uma postura compreensiva. Especificamente sobre a subárea, mais do que buscar números e taxas de uso de fontes de informação, é preciso compreender como os sujeitos percebem, descrevem e atribuem significado às experiências vividas em relação aos recursos informacionais. E a fenomenologia possui os aportes necessários para tal, recorrendo, por exemplo, a ideia de sistema de relevâncias, que pode ser útil para os estudos de usuários na medida em que buscarem desvelar o processo de atribuição de sentido dos usuários às suas ações, para entender o comportamento informacional.

Wilson (2003) e Marciano (2006) destacam que o *sense making* de Brenda Dervin (1998) é muito ligado à fenomenologia. Observa-se, então, que outros autores já perceberam o potencial da fenomenologia em contribuir com a área. Porém, muitos estudos se voltam para a compreensão do comportamento informacional se apropriando de modelos como os de Dervin, mas utilizam métodos e uma metodologia que não correspondem à perspectiva fenomenológica. Na maioria dos casos são estudos positivistas que ficam no “mais do mesmo”, como já criticou Lima (1994). Em relação a esta questão, Wilson (2003) e Scheler (1973) também demonstram inquietação. Pode-se dizer que posição metodológica é a nossa visão da realidade, correspondendo mais a uma atitude a ser adotada do que meramente prever etapas de uma investigação. A fenomenologia pode ser considerada um modo de se preparar para a investigação, para enxergar a realidade como uma construção intersubjetiva de significados. Adotando esta atitude, o fenomenólogo deve buscar os métodos que melhor casem com os objetivos de sua pesquisa.

Portanto, compreendendo os fenômenos informacionais enquanto produtos sociais que

carregam dimensões históricas, econômicas, políticas e culturais e assumindo que a compreensão da realidade social se dá por meio dos significados atribuídos aos fenômenos pelos sujeitos e pelas motivações para e por que, que desencadeiam suas ações intencionais, o referencial teórico e metodológico da fenomenologia pode contribuir muito para desvelar a essência desses fenômenos.

## 6 ADOÇÃO DA FENOMENOLOGIA COMO ABORDAGEM METODOLÓGICA EM ESTUDOS DE USUÁRIOS

A apropriação dos conceitos básicos da fenomenologia, identificando suas possíveis contribuições para os estudos de usuários da informação se deu no intuito de desenvolver uma metodologia que adota tal postura. Atualmente, as autoras estão na fase final de uma pesquisa sobre inclusão digital na terceira idade que recorreu aos aportes teóricos da fenomenologia para desenvolver um modelo metodológico capaz de contribuir para os estudos de usuários da informação. A seguir é apresentada a metodologia utilizada na pesquisa em andamento, detalhando os passos seguidos para o delineamento da mesma e a explanação sobre cada etapa do modelo.

No momento de definição da metodologia a ser adotada, o pesquisador deve ter sempre em mente o tipo de estudo que pretende realizar (por exemplo, se explicativo ou compreensivo), bem como os objetivos de sua pesquisa. Isto é, a perspectiva teórica que serve de embasamento, bem como os instrumentos metodológicos utilizados devem ser escolhidos cuidadosamente, pois eles devem ser capazes de permitir alcançar os objetivos propostos na pesquisa. Esta sintonia é fundamental para que o pesquisador tenha sucesso no desenvolvimento de sua investigação. Assim, a definição da metodologia da referida pesquisa começou a se delinear ao assumi-la como pertencente à categoria de investigações que, indo além do paradigma alternativo dos estudos de usuários, considera a historicidade do sujeito e sua inserção no contexto social, compreendendo o fenômeno em estudo (a inclusão digital dos idosos) enquanto produto social e considerando as dimensões históricas,

econômicas, políticas e culturais presentes nas interações entre os sujeitos.

A partir do objetivo da pesquisa (de compreender como os idosos percebem, descrevem e atribuem significado à experiência da inclusão digital e seus efeitos na vida diária) buscou-se um método qualitativo que conseguisse desvelar a essência do fenômeno estudado e compreendesse os significados atribuídos pelos sujeitos aos seus próprios atos. Encontramos essa aproximação com o referencial teórico e metodológico da fenomenologia, especialmente a fenomenologia social de Alfred Schutz (1979). Como o autor não esquematizou um método de pesquisa em seus ensaios, foram feitas adaptações dos métodos fenomenológicos existentes baseados em sua teoria, naquilo que eles têm em comum. Propomos, para estudos de usuários que adotem perspectiva de análise semelhante, os seguintes passos metodológicos:

1. Redução fenomenológica ou *epoché*;
2. Coleta de dados a partir de entrevistas semi-estruturadas gravadas;
3. Transcrição completa das gravações de todas as entrevistas;
4. Leitura e releitura do material transcrito;
5. Escuta do áudio das entrevistas;
6. Organização dos relatos das experiências dos entrevistados;
7. Categorização preliminar, em que as unidades de significado são separadas e guardadas;
8. Redução e eliminação daquilo que não é essencial ao fenômeno;
9. Categorização definitiva das unidades de significado;
10. Estruturação da essência do fenômeno;
11. Retorno à literatura para fundamentação dos resultados obtidos com a coleta de dados.

O primeiro passo consiste na suspensão do fenômeno, de forma a analisá-lo sem interferência de hipóteses, pressuposições ou juízo de valor. Esta redução, muito mais do que uma etapa da metodologia, é uma postura que o pesquisador deve adotar desde o início de sua pesquisa, permeando todas as etapas posteriores até o fim do estudo.

A etapa 2 consiste na coleta de dados por entrevistas em profundidade, semi-estruturadas.

Esta ferramenta é muito utilizada em pesquisas qualitativas em geral, inclusive nas investigações fenomenológicas e nos estudos de usuários. Segundo Cunha (1982), este método consiste em estabelecer um roteiro prévio, permitindo aprofundamento em tópicos que o entrevistador julgar mais relevantes, bem como o acréscimo de questões que podem surgir durante a entrevista e que não haviam sido cogitadas anteriormente. A principal vantagem deste método é propiciar o contato direto com o entrevistado, o que transmite maior confiança e permite a captação das reações e sentimentos do sujeito; além de possibilitar ao entrevistador esclarecer questões ou termos não compreendidos pelo entrevistado, o que não é possível pela aplicação de questionários, por exemplo. Nesse sentido, Laville e Dionne (1999, p. 189) afirmam que a flexibilidade deste método “possibilita um contato mais íntimo entre o entrevistador e o entrevistado, favorecendo assim a exploração em profundidade de seus saberes, bem como de suas representações, de suas crenças e valores”.

Visando ajustar o método de coleta de dados escolhido à perspectiva fenomenológica, na elaboração do roteiro de entrevista recorre-se à técnica do incidente crítico, muito utilizada em estudos de uso e usuários da informação. De acordo com Figueiredo (1994), é uma técnica que envolve perguntas e consiste em indagar do sujeito a lembrança de algum acontecimento relevante recente (por exemplo, a respeito de um processo de busca de informação) e fazê-lo relatar o mais detalhadamente possível a experiência vivida. Segundo Dias e Pires (2004, p. 17), “para ser crítico, um incidente deve ocorrer em situação onde o propósito ou intenção do ato pareça razoavelmente claro e observável e onde suas consequências sejam suficientemente definidas para deixar poucas dúvidas no que se refere a seus efeitos”. Esta técnica, portanto, se mostra bastante apropriada à pesquisa fenomenológica visto que ambas recorrem às lembranças e percepções de acontecimentos passados, os quais são experienciados na consciência do sujeito.

As etapas 3,4 e 5 constituem a fase preparatória para a análise dos dados, e devem ser realizadas com atenção. Boemer (1994) ressalta a importância de ler e reler a transcrição completa das entrevistas para que o pesquisador apreenda o sentido do todo e se familiarize com a experiência descrita por cada entrevistado. É

importante não somente ler, mas também escutar as gravações para perceber aspectos como a entonação da voz e silêncios, que podem carregar um significado importante da fala do sujeito.

As etapas 6 até a 9 correspondem à chamada redução eidética, momento em que o pesquisador busca atingir à essência do fenômeno, eliminando tudo aquilo que não é indispensável à sua existência, e agrupando o que é essencial. Assim, o pesquisador começa identificando unidades de sentido representativas no discurso de cada entrevistado. Após a realização deste passo nos discursos de todos os sujeitos da amostra, o pesquisador deve identificar as unidades de sentido comuns apresentadas pelos entrevistados. Ou seja, é a definição das unidades básicas de entendimento comum do fenômeno, a essência do fenômeno estudado.

Na etapa 10, de estruturação da essência do fenômeno, o pesquisador deve retornar às unidades de significado definitivas e expressar o sentido contido nelas, estabelecendo as relações fundamentais existentes entre as unidades de modo a interpretar e compreender o fenômeno analisado (BOEMER, 1994; MOREIRA, 2004). Por fim, a etapa 11 é de retorno à literatura sobre a temática da pesquisa, de modo a analisar em conjunto os dados obtidos através desta fonte e das entrevistas.

Ressaltamos que este modelo está sendo utilizado em um estudo de usuários em fase final de desenvolvimento, e se mostra bastante apropriado e eficaz para os estudos de usuários

da informação. Assim como qualquer modelo, pode ser adaptado de modo a se ajustar aos diferentes contextos e objetos de pesquisa dos estudos informacionais.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo teve o propósito de mostrar como a perspectiva fenomenológica pode contribuir para a evolução da subárea estudos de usuários da informação e a CI como um todo. Como destacado por Araújo (2007), outros modelos teóricos não positivistas, como as perspectivas críticas, marxistas e hermenêuticas, também podem muito contribuir para a evolução do campo. Estudos que explorem a relação da CI com estas abordagens serão de grande importância. Outros autores vão no mesmo sentido, como González de Gómez (2000) que destaca o caráter poli-epistêmico da CI, e Rendón Rojas (2008), que qualifica a pluralidade de temas e metodologias das ciências sociais e humanas, incorporadas pela CI, como uma característica da riqueza do campo.

Assim, percebe-se a aproximação entre o chamado paradigma social da CI e a perspectiva fenomenológica, pois ambas partilham a visão de que a realidade é uma construção intersubjetiva. Assumindo este olhar, a CI enxerga a informação enquanto um fenômeno social, também construído intersubjetivamente, e dotado de uma dimensão dialética presente na sociedade e nas relações que os atores sociais desenvolvem.

### **USER STUDIES UNDER THE PHENOMENOLOGICAL PERSPECTIVE: a literature review and proposed methodological approach to research.**

**ABSTRACT** *The article aims present possible contributions of phenomenology for Information Science, especially the studies of information users, enhancing the motion to expand the boundaries of the field, as a comprehensive approach that seeks the unveiling of the phenomena in the mind of the individuals. It points out the contributions that the phenomenology can offer to studies of information behavior, specially the model of social distribution of knowledge, of Alfred Schultz, which promotes the understanding of complex social interactions, which occurred in the process of seeking and using information. Presents the methodology of an ongoing study of users to show the adoption of phenomenology as a methodological approach can contribute to such studies. It is concluded that there is a connection between the so-called social paradigm of Information Science and phenomenological perspective, since both share the view that reality is an intersubjective construction.*

**Keywords:** *Information users. Phenomenology. Information behavior.*

---

Artigo recebido em 18/10/2011 e aceito para publicação em 17/08/2012

---

## REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, C. A. A. A ciência da informação como ciência social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 21-27, set./dez. 2003.
- \_\_\_\_\_. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. In: REIS, A. S.; CABRAL, A. M. R. (Org.). **Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas**. Belo Horizonte: Novatus, 2007.
- \_\_\_\_\_. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENANCIB: MEDIAÇÃO, CIRCULAÇÃO E USO DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, [S.l.]. **Anais...** [S.l.;s.n.], 2008.
- BAPTISTA, S.G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.
- BERGER, P.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento**. Petrópolis: Vozes, 1985.
- BOEMER, M. R. A condução de estudos segundo a metodologia de investigação fenomenológica. **Revista Latinoamericana de Enfermagem**, v. 2, n. 1, p. 83-94, jan. 1994.
- BUCKLAND, M. K. Information as a thing. **JASIS**, v. 42, n. 5, p. 351- 360, June 1991.
- BUDD, J. M. Phenomenology and information studies. **Journal of Documentation**, v. 61, n. 1, p. 44 - 59, 2005.
- CAPURRO, R.. Epistemologia y Ciencia de la Informacion. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: ECI/UFMG, 2003.
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Editora Senac, 2003.
- CUNHA, M. B. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.
- DERVIN, B. Sense-Making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. **Journal of Knowledge Management**, v.2, n.2, p.36-46, Dec. 1998.
- DIAS, M. M. K.; PIRES, D.. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. (Série Apontamentos).
- FIGUEIREDO, N. M. Estudos usuários. In: \_\_\_\_\_. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília: Ibit, 1994.
- GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Metodologia da pesquisa no campo da Ciência da Informação. **Datagramazero**, v.1, n. 6, dez. 2000.
- KUHLTHAU, C. C. Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.
- LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Artmed; Belo Horizonte: UFMG, 1999.
- LIMA, A. **Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas**. Londrina: Embrapa-CNPso; Brasília: Embrapa-SPI, 1994.
- MARCIANO, J. L. P. Abordagens epistemológicas à Ciência da Informação: Fenomenologia e Hermenêutica. **Transinformação**, Campinas, v. 18, n. 3, p. 181-190, set./dez. 2006.
- MARTUCCI, E. M. **A abordagem sense-making para estudo de usuário**. Documentos ABEBD3: Porto Alegre, 1997.
- MOREIRA, D. A.. **O método fenomenológico na pesquisa**. São Paulo: Thomson Learning, 2004.
- NASCIMENTO, D. M.. A Abordagem sócio-cultural da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.16, n.2, p.21-34, jul./dez. 2006.
- REIS, A. S. Informação, cultura e sociedade no Programa de Pós-Graduação em Ciência da

Informação: contrapontos e perspectivas. In: REIS, A. S. CABRAL, A. M. R. (Org.). **Informação, cultura e sociedade**: interlocuções e perspectivas. Belo Horizonte: Novatus, 2007.

RENDÓN ROJAS, M. A.. La ciencia de la información en el contexto de las ciencias sociales y humanas. Ontología, epistemología, metodología e interdisciplina. **DataGramZero**, v. 9, n. 4, ago. 2008.

SCHELER, M. **Selected Philosophical Essays**. Illinois: Northwestern University Press, 1973.

SCHUTZ, A. O mundo das relações sociais. In: WAGNER, H. R. (Org.). **Fenomenologia e**

**relações sociais**: textos escolhidos de Alfred Schutz. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1979.

TAYLOR, R. S. Value-added processes in information systems. Norwood: Ablex, 1986.

WAGNER, H. R. (Org.). **Fenomenologia e relações sociais**: textos escolhidos de Alfred Schutz. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1979.

WILSON, T. D. A. S. Phenomenology and research methodology for information behaviour research. **New Review of Information Behaviour Research**. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/schutz02.html>>. Acesso em: 19 jun. 2011.

