



2018 Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnológica.

Esta obra é licenciada sob uma licença Creative Commons - Atribuição CC BY 4.0, sendo permitida a reprodução parcial ou total desde que mencionada a fonte.

REFERÊNCIA

TAVARES, R. B.; COSTA, S.M. de S.; HEPWORTH, M. Pesquisa e ação participatória com foco em letramento informacional e trabalho colaborativo para desenvolvimento de cidadania. In: COSTA, S. M. de S.; LEITE, F. C. L.; TAVARES, R. B. (Org.). **Comunicação da informação, gestão da informação e gestão do conhecimento**. Brasília: Ibict, 2018. p. 205-227. DOI: <https://doi.org/10.18225/9788570131485>. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/handle/123456789/1071>. Acesso em: 28 jan. 2019.

PESQUISA E AÇÃO PARTICIPATÓRIA COM FOCO EM LETRAMENTO INFORMACIONAL E TRABALHO COLABORATIVO PARA DESENVOLVIMENTO DE CIDADANIA¹

ROSEMEIRE BARBOSA TAVARES
SELY MARIA DE SOUZA COSTA
MARK HEPWORTH (IN MEMORIAN)

1. INTRODUÇÃO

O estudo da literatura relacionado ao tema cidadão e cidadania apresenta uma séria discussão sobre desenvolvimento social, como requisito básico e essencial para o desenvolvimento econômico de qualquer nação. Cidadania está relacionada ao exercício pleno de direitos civis, políticos e sociais. Informação para cidadania, por sua vez, contempla aquela informação que irá formar e informar o cidadão e contribuirá para garantir sua emancipação, autonomia e dignidade. Assim, informação para cidadania diminui a desigualdade de oportunidade e a exclusão social por duas razões. Em primeiro lugar, porque amplia as oportunidades de inserção do cidadão no mercado de trabalho; e, em segundo lugar, porque dá condições ao cidadão de participar, de forma consciente e efetiva, do processo de gestão pública.

Autores como Calabrese e Burgelman (1999) e Demo (2002) argumentam que é necessário restabelecer os direitos sociais do cidadão, por meio do acesso à informação, a qual tem o

1 Versão modificada do artigo publicado em: TAVARES, R. T.; COSTA, S. M. S.; HEPWORTH, M.. Pesquisa e ação participativa com foco em letramento informacional e trabalho colaborativo para desenvolvimento de cidadania. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: Ancib, 2012.



poder de instruir o cidadão, dando a ele condições para argumentar e discutir criticamente. Adicionalmente, Apple (2008) assevera que educação tem um papel fundamental no processo de inserção crítica do cidadão na sociedade. É necessário desenvolver, no cidadão, habilidades para usar os instrumentos que lhes darão acesso ao conhecimento, à inovação e a novas competências. É importante, ainda, desenvolver no cidadão habilidades morais e intelectuais para que ele se torne capaz de formar julgamentos reflexivos e de colocar em equilíbrio convicções pessoais e princípios impessoais de justiça (DEMO, 2002).

Nesse sentido, inúmeros autores têm indicado a gestão participativa ou os processos de participação popular. Eles defendem que a participação leva ao engajamento e ao comprometimento, além de promover aprendizagem, por meio do compartilhamento de informação e conhecimento. Segundo Cogo e Maia (2006), os processos de participação popular tendem a observar as propriedades do processo de argumentação – publicidade, igualdade de direitos, ausência de coação e de tentativas para ludibriar – e, assim, pode evitar que a deliberação popular não caia no domínio da retórica.

Essa pesquisa partiu da premissa de que é importante inserir os membros da comunidade na sociedade da informação e do conhecimento. Assim, fundamentou-se na construção do modelo de gestão da informação que utiliza técnicas de pesquisas participatórias como foco em letramento informacional e trabalho colaborativo. O objetivo é demonstrar que pesquisa participatória contribui para o desenvolvimento da cidadania no momento em que habilita o cidadão a gerenciar informações e a trabalhar colaborativamente no seio de sua comunidade.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O estudo teórico sobre letramento informacional mostra que existe uma preocupação adicional em habilitar o cidadão para manusear criticamente a informação. Isso compreende os processos de identificar necessidades de informação, de buscar informação nos repositórios informacionais, de usar informação para tomar decisão e solucionar problemas e de contribuir para alimentar os repositórios com novas informações e conhecimentos. Para Belkin e Vickery (1989), a necessidade de informação é identificada quando a pessoa reconhece um gap em seu estado de conhecimento. Assim, o indivíduo busca informação para suprir essa falta de conhecimento identificada. Nicholas e Herman (2009, p. 18, tradução nossa) adicionam:

Necessidade é identificada quando indivíduos precisam fazer seus trabalhos efetivamente, resolver problemas satisfatoriamente ou investir em algum hobby que lhes dê prazer. A palavra-chave aqui é “precisar”, que assume a conotação de que as pessoas, para desempenhar suas atividades de forma eficiente, efetiva, segura e feliz, precisam estar bem informados, ou seja, suas necessidades de informação precisam ser identificadas e sanadas.

Está bem informado não tem o mesmo significado para todas as pessoas. Cada uma tem diferentes necessidades básicas e, portanto, diferente *gap* de conhecimento. Adicionalmente, as pessoas não têm claro quais são suas necessidades básicas, por si só, e conseqüentemente não conseguem identificar de que informação elas precisam. Nicholas e Herman (2009) afirmam que isso começa a se tornar claro quando elas experimentam um problema ou dificuldade, ou estão sob algum tipo de pressão. Nesse momento, elas podem identificar necessidades cognitivas e emocionais facilmente, principalmente porque a necessidade de informação surge dentro de um contexto. Diante desses preceitos, para identificar a necessidade de informação dos cidadãos (necessidade secundária), é importante identificar uma situação ou problema comum aos membros da comunidade (necessidade básica) que os motive a acessar e usar informação para tomar decisões e solucionar problemas conjunta e colaborativamente.

A busca e o uso de informação, por sua vez, constituem um processo humano fundamental muito próximo da aprendizagem, mas também relacionado à solução de problemas (MARCHIONINI, 1998). A necessidade de informação, como já foi dito, está relacionada à falta de conhecimento e torna-se latente quando as pessoas têm de gerenciar algum problema ou dificuldade. Por sua vez, a busca e o uso de informação representam a habilidade de localizar e aplicar informação para suprir uma necessidade identificada ou uma falta de conhecimento.

2.1. Informação e cidadania

No contexto da informação para comunidades, o acesso e o uso de informação não devem estar vinculados a pessoas alfabetizadas ou fisicamente habilitadas. É importante estruturar a informação em um formato que todas as pessoas possam acessar, como, por exemplo, vídeos para pessoas cegas ou analfabetas e áudio para pessoas surdas. De acordo com Hepworth e Walton (2009), as habilidades de ler e escrever, embora sejam importantes, não são essenciais para habilitar pessoas ao acesso e ao uso de informação. Não devem, portanto, ser o fator que impede o cidadão de engajar-se criticamente à sociedade. Bates (2002, p. 128, tradução nossa) afirma que “nós absorvemos talvez 80% de todo o conhecimento simplesmente estando atentos, conscientes e cientes nosso do contexto social e do ambiente físico” (traduzido pela autora, *ibid*, p. 128).

A interação crítica dos cidadãos com a comunidade pode ajudar no processo de aprendizagem, tanto quanto pode contribuir para a inserção do cidadão na era da informação. Eles aprendem a identificar problemas/situações sociais, a discutir e analisar conjuntamente, a compartilhar experiências e conhecimentos, a tomar decisões e a solucionar problemas. Mais importante do que isso, eles vão agir na comunidade com o objetivo de aprender a identificar, acessar e usar informações, a fim de se tornarem cidadãos bem-informados, críticos e conscientes.



Partindo da premissa de que cada membro da comunidade tem um papel significativo em seu contexto social, o processo de participação popular que leva a uma interação crítica deve ser amplo. Isso quer dizer que não deve prescindir de nenhum membro da comunidade e precisa ser o mais representativo possível, porque os membros da comunidade possuem conhecimento e experiências importantes que precisam ser compartilhados (sobre contexto, cultura, história, por exemplo). Além disso, é necessário o engajamento e o comprometimento de todos para que o problema seja solucionado, e só há engajamento com participação efetiva. As pessoas precisam estar convencidas de que elas contribuíram para apontar a solução do problema, pois, somente assim, vão sentir-se responsáveis pelo sucesso (ou fracasso) do projeto.

O primeiro passo para que se construa um bom modelo de comunicação da informação em comunidades é transformar o cidadão em usuário efetivo de informação. Em seguida, é necessário que comunidades e/ou organizações disponibilizem estrutura física e logística para que os membros da comunidade possam interagir criticamente, acessando informação e solucionando problemas sociais. Além do mais, deve-se reestruturar o processo de gestão da informação das organizações, notadamente as públicas, para que essas forneçam informação útil e relevante ao cidadão, no intuito de promover o aprendizado.

Em outras palavras, as comunidades devem transformar-se em organizações do conhecimento. Nesses espaços, pessoas são estimuladas a usar informação para criação de significado, construção do conhecimento e tomada de decisões (CHOO, 2006).

2.2. Comunicação e cidadania

Dois aspectos são essenciais na comunicação da informação para a comunidade. Primeiramente, as variáveis biológicas, culturais, educacionais e socioeconômicas devem ser levadas em conta no momento de se disponibilizar informação para os cidadãos. Tais variáveis influenciam na forma com que cada cidadão recebe a informação e constrói sua realidade. Ao considerar essas variáveis, é possível assegurar o uso efetivo da informação no processo de análise e busca de solução.

Outro aspecto importante é tentar neutralizar, ou pelo menos minimizar, a influência de variáveis como valor da liberdade e igualdade, discursos e práticas dos líderes políticos e concentração de poder promovido pela mídia. Se houver grande discrepância entre elas a comunicação não irá fluir efetivamente. Os mais fortes tendem a oprimir e sobrepor-se aos mais fracos, e a experiência e o conhecimento destes não serão compartilhados ou disseminados por causa da opressão daqueles.

Assim, um modelo de comunicação da informação para cidadãos, no contexto de suas comunidades, deve promover a autonomia do cidadão como comunicador – transmissores e receptores simultaneamente – e não como mero receptor. Um ambiente deve ser idealizado de modo que os cidadãos possam criar e disseminar mensagens sempre a partir da necessidade de informação motivada pela busca de solução de problemas sociais. Ao solucionar problemas sociais de forma integrada e participativa, as comunidades estarão promovendo seu crescimento, por meio do desenvolvimento, engajamento e comprometimento de seus cidadãos.

Por fim, um modelo de comunicação da informação para cidadãos, no contexto de suas comunidades, deve ser transacional. Isso significa dizer que a comunicação é multidirecional, de muitos para muitos. Assim, o ambiente onde os cidadãos irão comunicar-se, a fim de acessar e usar informação e compartilhar experiência e conhecimento, deve consistir em um ambiente de aprendizagem. Habilidades como trabalhar em equipe, aprender a discutir, falar e ouvir, respeitar diferenças, analisar problemas e tomar decisão são exemplos de tópicos a serem explorados nessas comunidades de aprendizagem.

2.3. Letramento informacional e cidadania

O fim do segundo milênio foi marcado por uma transformação histórica na sociedade humana. A evolução tecnológica, um fenômeno centrado em informação, tem redefinido a sociedade. Castells (2003) chama essa nova sociedade de “informacional, global e em rede”. A nova sociedade tem dado particular importância para informação e conhecimento como recursos valorizadíssimos tanto para organizações como para as pessoas.

A sociedade informacional começa a adotar uma abordagem baseada em questão (*inquiry-based*) para aprendizagem, porque a nova ordem é exigir que as pessoas desenvolvam habilidades para aprender continuamente em vez de permanecerem como receptores passivos de informação (HEPWORTH; WATSON, 2009). Como consequência, uma atenção particular é dada para capacidades informacionais do indivíduo, isto é, seu letramento informacional, que pode ser definido como:

Um complexo conjunto de habilidades, que capacita o indivíduo a compreender e engajar-se criticamente no mundo em que vive e no ambiente informacional e de conhecimentos, para que este possa participar efetivamente nos processos de aprendizagem, tanto fazendo uso da informação existentes no ambiente informacional quanto contribuindo com novas informações para atualizar e incrementar esse ambiente (HEPWORTH; WATSON, 2009, p. 10, tradução nossa).



Hepworth e Walton (2009) enfatizam que letramento informacional é uma importante habilidade para promover o fortalecimento do indivíduo (empowerment) e habilitá-lo a trabalhar de forma participativa. Eles asseveram que:

O fortalecimento do indivíduo é sustentado pelo letramento informacional. A habilidade para aprender efetivamente e independentemente e, ainda, usar conhecimentos, dados e informações do ambiente informacional, irá provavelmente resultar em pessoas com mais poder de escolha. Se as pessoas têm poder de escolha, significa dizer que elas estão bem informadas sobre suas situações, podem ver alternativas de forma crítica e sustentável e são capazes de escolher ou criar uma variedade de soluções e estratégias. Isso pode levar as pessoas a ter mais opções para decidir como participar e interagir socialmente e como usar efetivamente os recursos e serviços informacionais disponíveis ou contribuir para incrementar esses recursos e serviços (traduzido pela autora, *Ibid*, p. 3).

Assim, pessoas precisam conscientizar-se do papel da informação na nova sociedade e das habilidades que elas precisam desenvolver para acessar, estocar, recuperar e usar a informação que irá promover bem-estar e qualidade de vida. No entanto, os autores asseveram que muitas pessoas acham difícil acessar e usar as informações que estão armazenadas nos diversos repositórios informacionais (*Ibid*, 2009). Esse é especialmente o caso observado em países em desenvolvimento, onde existe significativa carência de tempo, de recursos e de educação apropriada.

Desenvolver essas habilidades individualmente é uma possibilidade. Entretanto, na perspectiva construtivista social de aprendizagem (MACKERACHER, 2004), letramento informacional que leva ao desenvolvimento da comunidade é uma situação diferente e, provavelmente, muito mais efetiva. Lloyd (2007), por exemplo, remodela a natureza do letramento informacional, da esfera do indivíduo para uma esfera maior, da comunidade, como uma abordagem inserida no contexto sociocultural. Adicionalmente, abordagens participativas para solução de problemas têm sido identificadas como formas efetivas de engajamento dos membros das comunidades. A participação leva pessoas a desenvolver soluções sustentáveis que genuinamente expressam as necessidades da comunidade (mais que aquelas soluções insustentáveis que são impostas por especialistas de fora). Usando métodos participatórios, pode-se presumir que a pesquisa irá atuar também como um mecanismo que ajuda no intuito de desenvolver novos *insights* e capacidades nas pessoas. Essa é uma das características próprias apontada por Chambers (2005) para *Participative Research and Action* (PRA).

Da perspectiva do comportamento informacional do cidadão, novamente é reconhecida a significância do tema “necessidade de informação no contexto do comportamento informacional”. Esse tema tem sustentado pesquisas nos últimos 20 anos, o que pode ser comprovado pelos artigos e apresentações feitos no *Information Seeking in Context Conference*. Assim, pesquisadores dessa área estão evitando abordagens de levantamento tradicionais e buscando

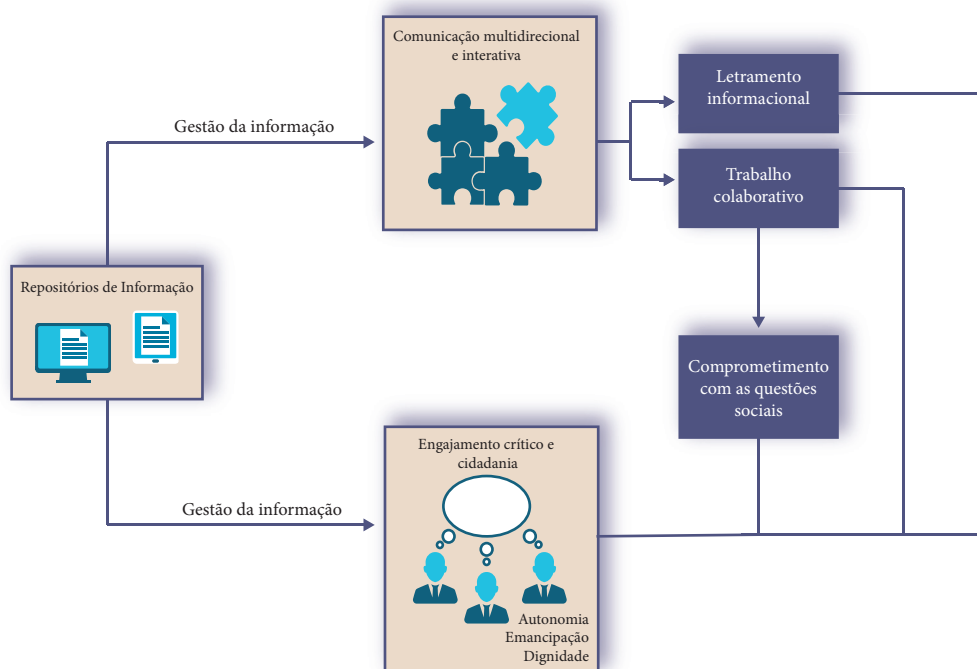
alternativas que levem a explorar melhor o comportamento informacional das pessoas. A tendência é seguir por uma perspectiva mais etnográfica ou interpretativista, nas quais as necessidades (básicas e de informação) possam ser contextualizadas.

2.4. O modelo conceitual da pesquisa

A combinação desses fundamentos teóricos tem influenciado e sustentado esta pesquisa. Assim, a pesquisa visa desenvolver, no cidadão, habilidades de letramento informacional e de trabalho colaborativo para atuarem em suas comunidades de forma consciente e proativa. Além disso, o estudo capacita cidadãos a identificar problemas sociais, buscar e usar informações para estudar o problema e propor soluções que, quando bem endereçadas, podem melhorar o bem-estar e a qualidade de vida dos participantes.

Os conceitos que formaram a base conceitual da pesquisa, construídos com base no que se identificou na literatura, estão destacados na figura 1, que ilustra o modelo conceitual da pesquisa, destacando não somente esses conceitos, mas, principalmente, suas relações.

Figura 1 - Modelo conceitual da pesquisa



Fonte: Elaboração dos autores (2018).



O modelo conceitual traz os conceitos de pesquisa participatória como base do processo de comunicação efetiva entre cidadãos moradores de uma mesma comunidade, que visa desenvolver habilidades direcionadas ao letramento informacional e ao trabalho colaborativo. Tem-se como premissa que técnicas de pesquisa participatória conjugadas ao letramento informacional constituem requisitos essenciais para que a comunicação seja processada de forma interativa e multidirecional. Aliado a isso, um canal de comunicação entre os membros da comunidade nesses termos contribui para o desenvolvimento crítico e técnico do cidadão, possibilitando que ele próprio possa conquistar sua autonomia, emancipação e dignidade. Finalmente, ao estimular pessoas a discutirem e proporem soluções para problemas sociais que eles vivenciam na comunidade onde vivem, a metodologia contribui para o desenvolvimento da própria comunidade mediante a conscientização crítica de seus membros, o comprometimento e a responsabilidade social.

O modelo teórico provê elementos que sugerem ser possível desenvolver consciência crítica e cidadania por meio de uma abordagem de investigação participativa. Nesse contexto, cidadania significa melhor comunicação entre os membros da comunidade, engajamento, comprometimento e conquista de direitos sociais a partir da inserção do cidadão na era da informação. O modelo de investigação participativa é capaz de habilitar pessoas a manusear informações sempre que se depararem com algum problema ou situação que precisam ser solucionados ou mudados. Adicionalmente, a metodologia participatória permite que as pessoas possam trabalhar juntas, dentro de sua comunidade, compartilhando experiências e conhecimentos.

3. A PESQUISA PARTICIPATÓRIA: INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Essa pesquisa foi estruturada tomando-se por base a abordagem epistemológica interpretativista e adota a metodologia *Participative Research and Action* (PRA) dentro da perspectiva teórica de pensamento crítico. O foco da pesquisa é letramento informacional, trabalho colaborativo e cidadania. A ênfase está na própria interpretação e percepção que as pessoas têm de um determinado contexto. As questões e os problemas que foram investigados originaram-se dos participantes e de suas reflexões acerca da realidade.

Coerente com a perspectiva teórica do pensamento crítico, esta pesquisa está preocupada mais com o desenvolvimento da consciência crítica do que com a solução do problema propriamente dito. De fato, Brookfield (1987) afirma que a situação, o fenômeno, a questão ou o problema proveem apenas motivação para que os participantes possam trabalhar juntos e de forma colaborativa. Nessa perspectiva, o aprendizado emerge por meio do compartilhamento de conhecimento e experiências. A intenção é habilitar os participantes a analisar informações e refletir, desenvolvendo assim consciência crítica.

A perspectiva teórica de pensamento crítico compartilha muitas características com a metodologia PRA, as quais proveram a estrutura metodológica e influenciaram as intervenções. A PRA tem sido muito aplicada nos países em desenvolvimento, inicialmente com a denominação *Participatory Rural Appraisal*. Chambers (2005, p. 3, tradução nossa) assevera que a PRA é “um conjunto de abordagens, comportamentos e métodos para habilitar as pessoas a fazerem seus próprios planejamentos, análise e avaliações, implementarem suas próprias ações e atuarem, eles próprios, no monitoramento e controle dessas ações”.

Muitos métodos e instrumentos têm sido desenvolvidos para investigar o comportamento informacional, como grupos focais, questionários e entrevistas, embora todos pareçam inapropriados no contexto desta pesquisa. Os questionários, por exemplo, tendem a predefinir a natureza dos tópicos da investigação e, para algumas extensões, determina o grau de significância que pode ser dado a cada tópico. Nesta pesquisa, ao contrário, não houve ideias preconcebidas sobre a necessidade de informação dos participantes, e a parte fundamental da pesquisa foi verificar se a abordagem participativa seria capaz de habilitar as pessoas a explorar e identificar suas próprias necessidades de informações. Entrevistas, embora forneçam mais oportunidades para o inesperado, também se mostraram inapropriadas por não serem participativas ou por não habilitarem os membros da comunidade a explorar suas próprias necessidades de informação e, juntos, chegarem a um consenso sobre o que é importante. Em outro sentido, as reuniões de grupo poderiam ser grosseiramente descritas como seções de grupo focal. Entretanto, a abordagem participativa não é normalmente considerada quando se conduzem grupos focais. Usando uma abordagem participativa, determinado número de tópicos pode ser discutido nos grupos, mas a discussão está fortemente estruturada em regras participativas. Assim, o aspecto-chave da PRA é o desenvolvimento de capacidades, isto é, habilidades, competências e atitudes.

Freire (2007) garante que o trabalho participativo é uma excelente alternativa para a educação e o envolvimento das pessoas na sociedade. Habilidades, competências e atitudes podem ser desenvolvidas mediante o uso da PRA, com fortes tendências para promover interação e engajamento das pessoas com suas comunidades. A PRA é uma metodologia que permite a participação de todos no processo de investigação, além de desenvolver habilidades de pesquisa e reflexão no uso da informação, a partir do compartilhamento de dois referenciais teóricos: letramento informacional e solução de problemas. Em parte, é dada ênfase à reflexão, uma importante abordagem do processo de aprendizagem.

Cohen e Uphoff (1980) defendem a ideia de que governos precisam adotar a participação popular como diretriz e base para o desenvolvimento. Reforçam o argumento de que a participação é, por si só, uma necessidade básica e citam alguns exemplos. O Conselho Econômico e Social das Nações Unidas (Unesco) tem aconselhado os países a incluírem propostas de participação popular em seus programas de governo. Já a Conferência de Empregabilidade



Mundial (*World Employment Conference*) possui um programa que tem como ação “a participação das pessoas no processo de tomada de decisão que os afetam, por meio de organizações de suas escolhas” (COHEN; UPHOFF, 1980, p.18, tradução nossa). A Conferência Mundial de Reforma Agrária e Desenvolvimento Rural (WCCARD) afirma que a participação das pessoas em instituições ou sistemas que governam suas vidas é um direito humano básico e, ainda, é essencial para o realinhamento dos poderes políticos em favor dos grupos marginalizados e para o desenvolvimento econômico e social (COHEN; UPHOFF, 1980, p. 18, tradução nossa).

Cornwall (2009) observa que a PRA pode mobilizar a população, dando suporte para incrementar mudanças. Adicionalmente, a participação popular, como política de governo, promove eficiência, eficácia e efetividade, além de estimular a realização de trabalhos voluntários, o que seguramente melhora a qualidade e a quantidade de serviços públicos disponibilizados à população, sem onerar o caixa do governo. Por meio da participação popular, as ações do governo podem ser monitoradas e controladas mais efetivamente, o que o leva a um melhor desempenho da administração pública. Além disso, ela promove maior conscientização do cidadão em relação à manutenção e preservação dos bens públicos. Os projetos governamentais têm mais chances de sucesso quando os membros da comunidade estão mais envolvidos, uma vez que há engajamento e comprometimento e, portanto, muito mais energia voltada para a ação.

Muitas organizações concordam com o fato de que não existe desenvolvimento sustentável e duradouro sem participação popular, que, de acordo com Kumar (2008), constitui peça central dos processos de desenvolvimento. A PRA carrega a ideia de que uma crescente participação irá significar maior democracia, igualdade e justiça social, além de promover a autonomia, emancipação e dignidade dos cidadãos – desenvolve consciência crítica em relação a direitos e deveres do cidadão e melhora a aplicação e distribuição dos recursos públicos, o que irá, por sua vez, motivar pessoas a participar das decisões que afetam suas vidas, em outras palavras, permite o exercício da cidadania.

A primeira intervenção foi caracterizada como uma investigação-piloto, na qual técnicas foram aplicadas e questões foram formuladas, as quais permitiram ao pesquisador refletir sobre a adequabilidade da metodologia e, ainda, sobre como melhorar os instrumentos de pesquisa. A investigação-piloto foi feita em Brasília, DF, Brasil. Três comunidades foram eleitas preliminarmente: a Associação dos Moradores do Varjão, a Associação de Mulheres de Negócio e Profissionais do Brasil e Comunidade de Moradores da Candangolândia. Esta última (figura 2) foi selecionada por apresentar vantagens específicas: fácil contato com os membros da comunidade, espaço disponível para realização das reuniões e grande diversidade em relação à amostra de pessoas, incluindo homens e mulheres, jovens e pessoas mais velhas, solteiros e casados, empregados, autônomos e desempregados, estudantes, donas de casa e aposentados.

Figura 2 - Lotes da comunidade da pesquisa na Candangolândia



Fonte: Capturada pelos autores (2012).

Cinco reuniões foram planejadas para implementar essa investigação-piloto, cada uma com duração, em média, de 2 a 3 horas. Na primeira reunião, foram realizadas as apresentações pessoais e a seleção do problema social a ser estudado. A segunda teve como objetivo o levantamento da necessidade de informação. A terceira visou à classificação e categorização das informações. Na quarta, realizaram-se a classificação das informações e o levantamento do comportamento de busca e uso de informação dos participantes. Por fim, a quinta teve como objetivo o uso da informação na sugestão de soluções para o problema social selecionado.

A partir do resultado das avaliações do projeto-piloto, a investigação propriamente dita contou com uma reunião a mais. A sugestão dos participantes foi separar o conteúdo da quinta reunião a fim de que eles tivessem mais tempo para analisar os conteúdos informacionais (quinta reunião) e propor soluções para o problema selecionado (sexta reunião).

Foram selecionadas técnicas para conduzir as reuniões. O objetivo foi explorar atividades de trabalho colaborativo e de acesso e uso de informações para entender e analisar problemas e/ou situações e apontar soluções. As técnicas incluem: dinâmica de apresentações, discussões, exposições de trabalhos, tempestade de ideias (*brainstorming*), cartões coloridos para as pessoas expressarem ideias, diagrama de causa e efeito e trabalhos em grupo.

Essa variedade de técnicas foi necessária por três razões principalmente: 1) algumas técnicas mostraram-se mais apropriadas para a exploração de tópicos específicos (por exemplo, o *brainstorming* permitiu levantar o máximo de informações possíveis); 2) ao usar uma variedade de técnicas, é possível obter maior engajamento, tendo em mente que a maioria dos participantes chegava às reuniões após um longo dia de trabalho; 3) essas técnicas estiveram distribuídas em diversas reuniões, dando a ideia exata de que o trabalho evolui a cada atividade.



Primeira reunião

A primeira reunião envolveu um conjunto de seis atividades e contou com a presença de 20 participantes. Na primeira atividade, o pesquisador apresentou-se e expôs o trabalho que seria desenvolvido ao longo das reuniões. O objetivo foi explicar aspectos da pesquisa e da metodologia de investigação participatória. Esses esclarecimentos foram muito importantes para buscar mais comprometimento e não gerar expectativas frustradas.

Na segunda atividade, os participantes se apresentaram, falando resumidamente de si mesmo, e opinaram sobre o trabalho e sobre como contribuir. O objetivo foi promover interação e permitir aos participantes que conhecessem um pouco de cada um.

A terceira atividade serviu para definir regras e valores para o grupo. Os participantes citaram livremente valores e regras de comportamento, os quais foram anotados em uma grande folha de papel (*brainstorming*). Em seguida, eles votaram nos três valores ou regras que julgavam mais importantes. Os três mais votados passaram a ser os valores do grupo. O respeito foi o primeiro valor definido, significando que eles iriam ouvir os outros, aceitar opiniões diferentes e contribuir. O trabalho em equipe foi o segundo, significando que eles iriam participar das discussões e buscariam consenso em todas as atividades. O terceiro valor foi a honestidade, que significou que eles assumiriam suas posições com integridade.

A quarta atividade foi concebida para que os participantes discutissem e enumerassem todos os problemas que eles tinham naquela comunidade. Os participantes escreveram em cartões os problemas sociais com os quais tinham que conviver diariamente (cada problema foi escrito em um cartão, separadamente). Os cartões foram fixados em uma grande folha de papel. O problema mais ressaltado seria selecionado para ser estudado. Na intervenção-piloto, o problema relacionado às deficiências do sistema de saúde pública foi o eleito. Na intervenção propriamente dita, foi escolhido o transporte coletivo.

A quinta atividade foi concebida para análise do problema social selecionado. Novamente foi proposto um *brainstorming*, por meio do qual os participantes puderam identificar a causa e o efeito do problema social escolhido.

Por fim, a última atividade destinou-se à avaliação, o que se repetiu nas demais reuniões. Os participantes, sem se identificarem, escreveram suas avaliações em cartões, fixando-os em uma grande folha de papel, e discutiram a avaliação em grupo. O objetivo foi estimular o participante a criticar as atividades, os comportamentos e as estruturas do trabalho que estava sendo desenvolvido. Esse processo de avaliação constituiu uma ferramenta importante para desenvolvimento de consciência crítica.

Segunda reunião

A segunda reunião envolveu 20 participantes e um conjunto de três atividades, cujo principal objetivo foi lhes dar suporte para que pudessem identificar as informações das quais eles precisariam para analisar o problema e sugerir soluções. Iniciou-se com uma atividade de reflexão que foi repetida em todas as reuniões subsequentes. Tal reflexão consistiu em promover discussões, estimulando os participantes a falarem acerca do que aprenderam, do que não entenderam e do que precisaria ser melhorado. O objetivo dessa reflexão foi estimular os participantes a perceberem como se dá o processo de aprendizagem.

A segunda atividade foi concebida para levantamento de necessidades de informação. Por meio de um *brainstorming*, os participantes puderam identificar, a partir do diagrama de causa e efeito, as informações que eles precisariam para entender o problema e apontar soluções, registradas em uma grande folha de papel (figura 3).

Figura 3 - Necessidade de informação levantada pelos participantes da pesquisa.



Fonte: Capturada pelos autores (2012).

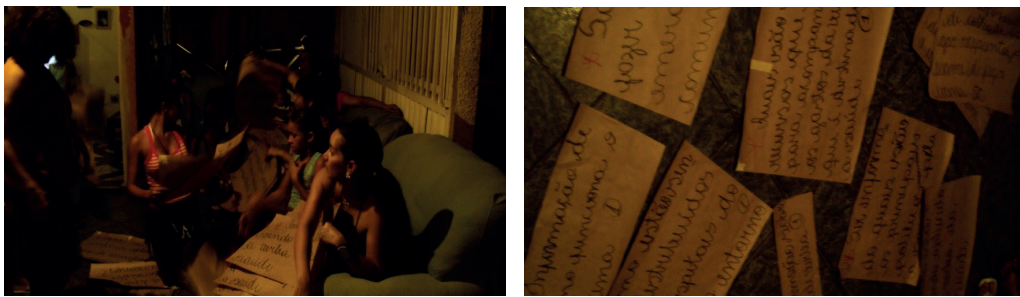
Com auxílio do diagrama de causa e efeito, os participantes foram capazes de explorar e compartilhar suas visões sobre o problema, as quais foram construídas mediante contribuições de todos, refletindo seus entendimentos sobre o sistema público de saúde (investigação-piloto) e sobre o transporte coletivo (investigação propriamente dita). Cada item do diagrama indicou uma ou mais informações que julgaram importante explorar. Por exemplo: no estudo sobre o sistema público de saúde, ao indicarem a corrupção como problema, identificaram informações que os ajudariam a entender melhor a questão (informações sobre recursos financeiros, dinheiro que é gasto no sistema de saúde pública, quem são os gestores da saúde, quem fiscaliza o sistema de saúde e como eles podem denunciar e reclamar).



Terceira reunião

A terceira reunião, na qual estiveram presentes 18 pessoas, contou com três atividades. Considerando que a primeira atividade de cada reunião é sempre destinada à reflexão sobre o aprendizado e a última à avaliação do trabalho desenvolvido, a atividade principal no meio consistiu em categorizar as informações, preparando-as para serem acessadas e usadas (figura 4).

Figura 4 - Atividade destinada a classificar e categorizar informações



Fonte: Capturada pelos autores (2012).

A categorização foi importante para organizar a informação de acordo com as indicações de acesso nos repositórios institucionais. Na investigação-piloto, por exemplo, os participantes definiram quatro categorias nas quais seriam agrupadas as informações: hospitais e especialidades; medicamentos, efeitos e contraindicações; profissionais da saúde e paciente; e sistema público de saúde.

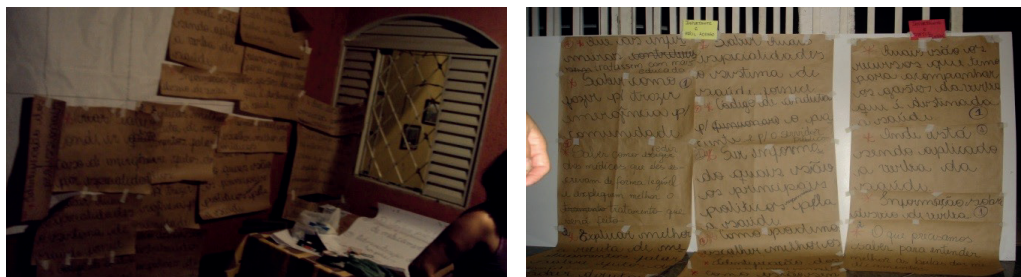
A preparação para acesso e uso das informações ajudou os participantes a entender o ambiente informacional, uma vez que permitiu identificar as fontes relevantes dessa informação. Desse modo, foi possível identificar que as informações inseridas na primeira categoria estavam disponíveis, em sua maioria, na Secretaria de Saúde do Distrito Federal, enquanto as da segunda, prioritariamente, na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). As informações inseridas na terceira categoria poderiam ser encontradas nos conselhos dos profissionais de saúde; e, por fim, as da quarta categoria, na Secretaria de Planejamento do Distrito Federal.

Quarta reunião

A quarta reunião contou com quatro atividades e teve dois objetivos principais: classificar as informações em ordem de importância e acessibilidade e levantar o comportamento informacional dos participantes. Vinte e três pessoas compareceram a essa reunião.

Após a atividade de reflexão, foram realizadas duas atividades-meio. Na primeira, os participantes reuniram-se em pequenos grupos, classificaram a informação por importância e facilidade de acesso, eliminaram redundâncias, selecionando as informações importantes e de fácil acesso que seriam prioritariamente recuperadas (figura 5). A segunda teve como objetivo levantar o comportamento informacional dos participantes, por meio da aplicação de um questionário, cujas respostas sobre como acessam e usam informações foram anotadas em uma folha de papel. A atividade culminou na identificação dos comportamentos de busca e uso da informação.

Figura 5 - Classificação das informações por importância e facilidade de acesso



Fonte: Capturada pelos autores (2012).

Nessa atividade, é natural que os participantes classifiquem todas as informações como importantes, o que aconteceu, de fato, na investigação-piloto. Isso ocorreu porque não quiseram correr o risco de eliminar alguma informação sem antes analisá-la e compreender o seu conteúdo. Após uma classificação rigorosa relacionada ao acesso – fácil ou difícil – e outra para eliminar redundâncias, foi possível obter um conjunto de informações consistente e racional.

Quinta reunião

Após uma pausa de uma semana, na qual os participantes coletaram as informações, a quinta reunião contou com três atividades. Além das reuniões de reflexão e avaliação, o principal objetivo foi reunir as informações e analisar seus conteúdos. Dezoito pessoas estiveram presentes nessa reunião.

Para analisar as informações, os participantes reuniram-se em pequenos grupos e cada um analisou e discutiu uma categoria. Depois disso, fizeram uma apresentação para que os outros pudessem ter conhecimento sobre aquelas informações. Desse modo, todos discutiram sobre o conteúdo de todas as informações que foram coletadas.



Os participantes demonstraram entender o conteúdo da informação e, mais importante, compartilharam esse conteúdo com os outros grupos. O resultado dessa atividade evidenciou que houve aprendizado em relação ao letramento informacional (levantamento de necessidade de informação, busca e uso de informação) e ao trabalho conjunto e colaborativo.

Sexta reunião

A sexta e última reunião contou com três atividades. Seu principal objetivo foi analisar o problema social selecionado e sugerir soluções. Visto que se tratava da última reunião, a avaliação foi mais criteriosa, a fim de contemplar aspectos gerais da investigação como um todo. Dezoito pessoas estiveram presentes nessa reunião.

Para analisar o problema social, os participantes reuniram-se em pequenos grupos e analisaram e discutiram o problema com base nas informações acessadas e usadas. Depois disso, elencaram uma série de propostas de soluções que foram expostas e discutidas no grande grupo. Desse modo, todos tiveram acesso e discutiram acerca das soluções para o problema social selecionado.

Os participantes propuseram soluções para o problema social selecionado e, mais importante, foram capazes de discutir essas propostas para os outros grupos. Evidenciou-se que uma investigação que utiliza a comunicação multidirecional e interativa, aplicando técnicas de pesquisa participatória, pode contribuir para desenvolver habilidades direcionadas ao letramento informacional e atitudes voltadas para o trabalho colaborativo que, juntas, promovem o desenvolvimento de cidadania.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise dos resultados consistiu na transcrição e codificação dos dados, bem como na descrição dos principais achados da investigação e dos aportes fornecidos por autores relevantes, cujas abordagens fundamentam a discussão das questões desta pesquisa. A discussão, por sua vez, consiste nas interpretações e comentários da própria pesquisadora em relação às questões e aos objetivos da pesquisa.

É importante lembrar que todas as atividades desenvolvidas nas reuniões utilizaram técnicas de comunicação multidirecional e interativa, o que resultou em grande massa de dados brutos. Após a transcrição bruta, os dados foram codificados de forma a classificar e categorizar as atividades, associando códigos aos conceitos do modelo teórico da pesquisa. Esse método de análise dos dados está abalizado nos pressupostos da teoria fundamentada (*grounded theory*),

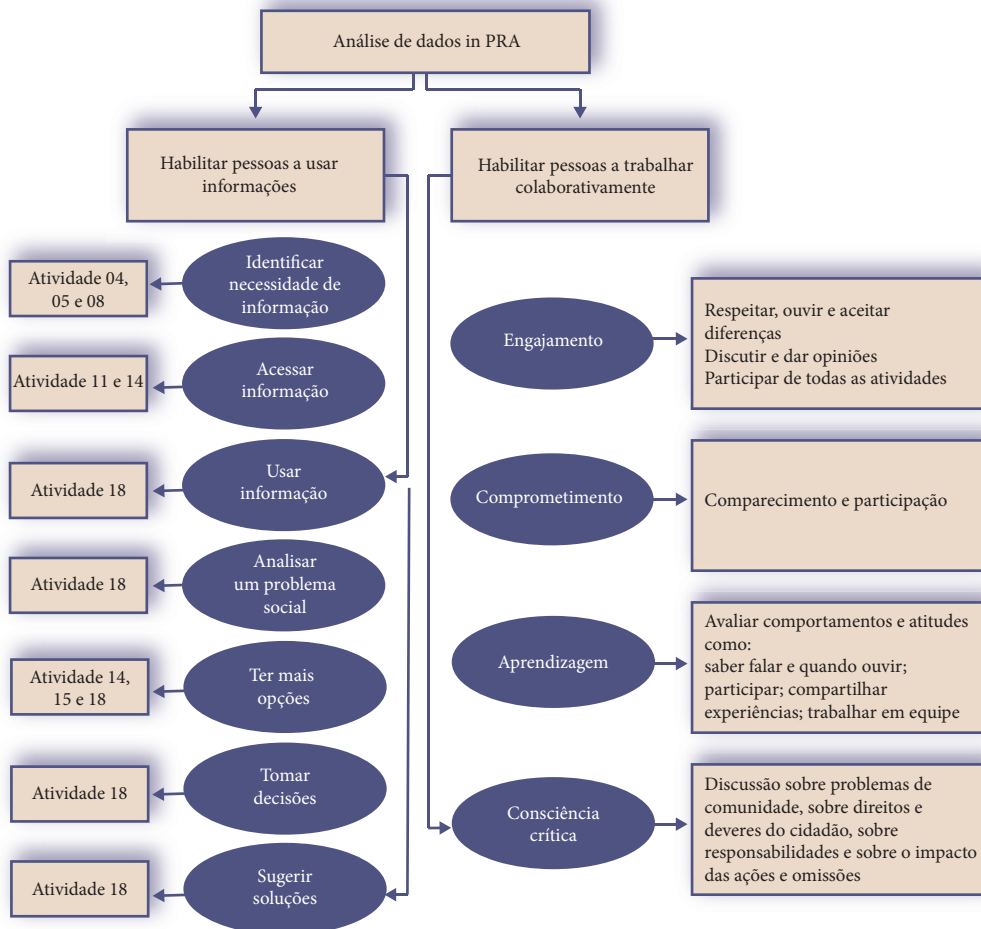
tal como sugerido por Bryman (2008). O autor observa que a teoria fundamentada tornou-se uma metodologia largamente utilizada para analisar dados qualitativos.

Teoria fundamentada tem sido definida como a teoria derivada da coleta e da análise sistemática dos dados durante o processo de pesquisa. Nesse método, dados coletados, análise e uma eventual teoria anterior possuem relações próximas entre si. Desse modo, duas características da teoria fundamentada são: está preocupada com o desenvolvimento da teoria proveniente dos dados coletados e é uma abordagem interativa e recursiva (BRYMAN, 2008, p. 541).²

Na teoria fundamentada, os dados são repetidamente confrontados com a teoria (resultado de uma teoria anterior), até que se obtenha a teoria proveniente desse confronto sistemático. O presente estudo não adotou rigorosamente a metodologia da teoria fundamentada, visto que a coleta de dados implicou efetiva participação dos sujeitos sem confrontação de resultados intermediários. Entretanto, princípios da teoria fundamentada foram considerados durante o trabalho de análise, notadamente em relação a dados recorrentemente analisados e codificados, permitindo alcançar um nível de agregação que aproximou dados a conceitos do modelo teórico da pesquisa (figura 1). Tudo isso – dados coletados, dados codificados e modelo teórico anterior – serviu de base para se chegar ao modelo de análise adotado por este estudo, representado na figura 6.

2 Tradução livre da autora.

Figura 6 - Critérios para análise dos dados



Fonte: Elaborado pelos autores.

A partir da produção escrita decorrente das atividades, foi possível constatar as necessidades de informação, os comportamentos de busca e uso de informações e a solução de problemas. A aprendizagem e o trabalho em equipe, por sua vez, foram observados pelo pesquisador durante as reuniões, à medida que os participantes foram melhorando suas capacidades de ouvir os outros, de apresentar suas opiniões, de compartilhar aprendizado e experiência, de ajudar os outros e respeitar diferenças. O comprometimento foi observado pelo comparecimento e pela motivação na realização das atividades. Por sua vez, a consciência crítica e a cidadania foram evidenciadas nos dados verbais, quando os participantes discorreram sobre os problemas da comunidade, suas responsabilidades e seus direitos. Além disso, destaca-se que eles foram capazes de analisar o impacto potencial de suas ações e omissões.

Pesquisa e ação participatória podem ser usadas para investigar a necessidade de informação dos cidadãos?

A investigação demonstrou que a metodologia participatória, associada a atividades e técnicas de trabalhos em grupo, é suficiente para levantar a necessidade de informação dos membros de uma comunidade. Na primeira reunião (projeto-piloto), foi selecionado um problema social a ser estudado, que, no caso, foi a **deficiência do sistema de saúde pública**. Realizou-se a análise desse problema para identificar as razões dessa deficiência e suas causas e efeitos. Após análise e discussão, os participantes apontaram razões para essa deficiência do sistema, comentando, por exemplo, o não funcionamento dos centros de saúde à noite e a falta de hospital na comunidade. Ressaltaram, ainda, que os postos e hospitais não estão equipados adequadamente, faltam fisioterapeutas, psicólogos, nutricionistas e outras especialidades. Reclamaram das filas e afirmaram que as pessoas gastam muito tempo esperando para ser atendidas.

O levantamento das necessidades de informação baseou-se no diagrama de causa e consequência, a partir do qual os participantes identificaram 29 tipos de informação que julgaram necessárias para entender o problema e apontar soluções. Nicholas e Herman (2009) asseveram que a necessidade de informação é secundária e decorre de uma necessidade básica anterior. A partir de um problema social selecionado (necessidade básica), os participantes identificaram necessidades (secundárias) da informação útil à proposição de solução para o problema. As atividades desenvolvidas mediante o emprego de técnicas participatórias proveram uma efetiva ferramenta para explorar a necessidade de informação em uma comunidade.

Pesquisa e ação participatória podem ser usadas para desenvolver no cidadão habilidades de letramento informacional e de trabalho colaborativo?

Foi possível comprovar que o uso de técnicas participatórias pode habilitar as pessoas a aprenderem colaborativamente e que intervenções podem conduzir ao desenvolvimento de letramento informacional, quando combina necessidade, busca e uso efetivo da informação para analisar e solucionar problemas sociais. As atividades nesta pesquisa participatória tiveram, em parte, a intenção de desenvolver habilidades de letramento informacional nos participantes, tanto quanto conduzir ao aperfeiçoamento de suas capacidades para, colaborativamente, solucionar problemas. De fato, ao serem capazes de identificar e categorizar suas necessidades de informação, os participantes aprenderam a usar técnicas participatórias, tornando-se cientes dos recursos de informação que podem ajudá-los a suprir suas necessidades básicas. Isso é, em síntese, letramento informacional, desenvolvido a partir de uma abordagem baseada na solução de problemas.



Os participantes desenvolveram habilidades de trabalho em equipe, revelando-se capazes de manipular e usar, colaborativamente, informações na análise de problemas e sugestão de soluções. Entre as soluções apontadas, destacam-se cinco. A primeira refere-se ao conhecimento sobre a disponibilidade de apoio especializado, considerando importante saber como estão distribuídos os hospitais e centros de saúde no Distrito Federal e, ainda, quais especialidades médicas e terapêuticas estão disponibilizadas em cada um. A segunda solução diz respeito à melhor apresentação da bula dos medicamentos, visto que consideravam impossível para o cidadão comum entender as informações impressas em razão de conterem termos muito técnicos. A terceira ressalta a importância de receberem, via folhetos ou por e-mail, informações sobre saúde e sobre como evitar doenças. Na quarta, conhecerem e exercerem seus direitos e deveres como cidadão, notadamente em relação à saúde pública, sabendo como agir no caso de esses direitos serem negligenciados. Por fim, a quinta solução refere-se ao conhecimento sobre órgãos de fiscalização e controle de gasto público e de ações administrativas, sabendo como estabelecer contato com esses órgãos.

Chambers (2002) afirma que as pessoas, mesmo pobres e marginalizadas, são capazes de analisar suas realidades, enquanto Rey (2005) acrescenta que essas realidades podem ser entendidas mediante discussão e negociação. Esse processo de pensamento (ou questionamento) crítico está, per se, conectado com o desenvolvimento de consciência crítica, que surge a partir da prática da solução de problemas de forma colaborativa (BROOKFIELD, 1987).

Pesquisa e ação participatória conduzem ao maior senso de cidadania?

As reflexões e avaliações foram usadas para melhorar o processo de investigação e, mais importante, para avaliar a aprendizagem e o desenvolvimento de consciência crítica em relação à informação e às situações que os participantes vivenciaram. No que concerne a melhorias no processo de investigação, as deficiências identificadas no estudo-piloto puderam ser corrigidas na investigação propriamente dita, como, por exemplo, o aumento do número de reuniões necessárias para a realização da pesquisa e a criação de dinâmicas no início da reunião. Sobre a aprendizagem, é possível afirmar que, na investigação propriamente dita, os participantes se mostraram capazes de conduzir as atividades com maior independência (em relação ao pesquisador) do que na investigação-piloto. Em relação ao desenvolvimento de consciência crítica, os participantes tornaram-se mais críticos quanto aos seus próprios papéis e ao papel do Estado na sociedade, em relação a direitos, deveres, ações, entre outras questões evidenciadas nas soluções apontadas na seção anterior.

As soluções propostas pelos participantes e transcritas a seguir indicam um senso de cidadania. Isso porque os participantes puderam perceber quais seriam seus novos papéis, mais ativos, na implementação de mudanças e como poderiam exigir que essas mudanças fossem

executadas. Nesse sentido, sugeriram, entre outros aspectos, quatro soluções dentro do contexto da saúde pública: 1) mais dinheiro para a saúde pública; 2) controle efetivo do sistema de saúde pública para evitar corrupção, fraudes e apropriações indevidas (mais rigor nas leis e mais agilidade do poder judiciário); 3) ampla discussão e divulgação de direitos e responsabilidades dos cidadãos; 4) fortalecimento do sistema público de saúde do Distrito Federal e dos sistemas de outras cidades que estão sediadas ao redor da capital. Como é possível notar, o uso de técnicas participatórias na presente pesquisa permitiu o envolvimento do cidadão com a comunidade, o seu comprometimento com a solução de problemas e o reconhecimento de seus direitos e deveres.

5. CONCLUSÃO

Comportamento informacional e metodologias participatórias não são conceitos novos, mas o uso das últimas para descrever o primeiro é relativamente inovador. Esta pesquisa demonstrou que a PRA é um método que pode ser usado para explorar o comportamento informacional. Mais que isso, é indicado para habilitar pessoas a focar em suas necessidades de informação e no papel da informação para ajudar a solucionar problemas. Em outras palavras, a PRA pode desenvolver o letramento informacional. Adicionalmente, a intervenção parece ter aumentado a habilidade das pessoas em trabalhar colaborativamente para solucionar problemas sociais, tanto quanto despertou nelas o desejo de assumir um papel mais ativo na busca de soluções para os problemas da comunidade.

O objetivo geral da pesquisa foi demonstrar que uma investigação que utiliza a comunicação multidirecional e interativa, aplicando técnicas de pesquisa participatória, pode contribuir para desenvolver habilidades direcionadas ao letramento informacional e às atitudes voltadas para o trabalho colaborativo que, juntas, promovem o desenvolvimento de cidadania. O uso da PRA permite que os sujeitos de uma pesquisa trabalhem com o pesquisador, desenhando o projeto, coletando e analisando dados e utilizando os resultados em seus próprios benefícios. Permite ainda que permaneçam juntos, em pequenos grupos, e discutam e compartilhem experiências, sugerindo soluções para situações e problemas sociais.

A intervenção participatória é uma ferramenta de aprendizagem que, pela via do letramento informacional e do trabalho colaborativo, contribui para o envolvimento de todos na implementação das propostas de soluções, as quais seguramente promoverão mudanças que trarão benefícios para todos. Portanto, o processo de desenvolvimento do trabalho em si é tão relevante quanto os resultados alcançados.

Desenvolver habilidades de letramento informacional de forma individual é uma possibilidade. Entretanto, na perspectiva construtivista social de aprendizagem apresentada por



Mackeracher (2004), letramento informacional que leva ao desenvolvimento da comunidade é uma situação diferente e, provavelmente, muito mais efetiva. Essa é a grande contribuição da presente pesquisa.

REFERÊNCIAS

APPLE, M. W. Can schooling contribute to a more Just society? **Journal of Education, Citizenship and Social Justice**, v. 3, n. 3, p. 239-261, 2008.

BATES, M. Toward an integrated model of information seeking and searching. **New Review of Information Behavior Research**, v. 3, 2002, p.1-16.

BELKIN, N. e VICKERY, A. **Interaction in Information Systems: A Review of Research from Document Retrieval to Knowledge-Based System**. London: British Library, 1989.

BROOKFIELD, S. **Developing Critical Thinkers**. San Francisco: Jossey-Bass, 1987.

BRYMAN, A.. **Social Research Methods**. 3. ed.. New York: Oxford University Press, 2008.

CALABRESE, A.; BURGELMAN, J.-C.(Orgs.) **Communication, Citizenship, and Social Policy: rethinking the limits of the welfare state**. England: Rowman & Littlefield Publishers, 1999.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede – A era da informação: economia, sociedade e cultura**. Vol. 1. Tradução de Roneide Venâncio Majer. 6. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2003.

CHAMBERS, R. **Participatory Workshops: a Sourcebook of 21 Sets of Ideas and Activities**. 4. ed.. London: Earthscan, 2005.

CHOO, C-W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. Tradução de Eliana Rocha. 2. ed. São Paulo: Senac, 2006.

COGO, D.; MAIA, J. (Orgs.). **Comunicação para a cidadania**. Rio de Janeiro: EDUERJ, 2006.

COHEN, J.; UPHOFF, N. Participation's place in rural development: seeking clarity through specificity. **World Development**, v. 8, 1980, p. 213-235.

CORNWALL, A.. Beneficiary, Consumer, Citizen: Perspective on Participation for Poverty Reduction. **Sidastudies**, n. 2, 2009.

DEMO, P. **Introdução à sociologia**: complexidade, interdisciplinaridade e desigualdade social. São Paulo: Atlas, 2002.

FREIRE, P. Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa. **Special Edition**. São Paulo/Brazil: Paz e Terra, 2007.

HEPWORTH, M.; WALTON, G. **Teaching Information Literacy for Inquiry-Based Learning**. Cambridge: Woodhead Publishing, 2009.

KUMAR, S. **Methods for community participation: a complete guide for practitioners**. 5. ed. Warwickshire: Practical Action Publishing, 2008.

LLOYD, A. Recasting information literacy as a sociocultural practice: implications for library and information science researchers. **Information Research**. v.12, n. 4, 2007. Disponível em: <<http://InformationR.net/ir/12-4/colis34.html>>

MACKERACHER, D. **Making sense of adult learning**. 2. ed. Toronto: University of Toronto Press Incorporated, 2004.

MARCHIONINI, G. **Information Seeking in Electronic Environments**. Cambridge: Cambridge University Press, 1988.

NICHOLAS, D.; HERMAN, E. **Assessing Information Needs in the Age of the Digital Consumer**. 3. ed. London: Routledge, 2009.

REY, G. **Pesquisa qualitativa e subjetividade**: os processos de construção da informação. São Paulo-Brasil: Pioneira Thomson Learning, 2005.