

## **Entendimento Interpretativo em Pesquisa Qualitativa sobre Sistemas de Informação**

**Autoria:** Gilberto Clóvis Josemin

### **Resumo**

Neste ensaio são explorados conceitos e características referentes a estudos de organizações, entendidas como sistemas complexos e multidimensionais, a partir da visão de organizações como sistemas de interpretação e aprendizagem, e pela perspectiva de produção de sentidos, considerando os desenvolvimentos a partir de Weick. São exploradas questões e temáticas em pesquisas de sistemas de informação e abordagens metodológicas utilizadas nestas pesquisas, apresentando-se alguns argumentos que buscam sustentar o entendimento e a percepção de que novas abordagens metodológicas são necessárias e de que pesquisas qualitativas, interpretativas em sistemas de informação podem desempenhar um importante papel e superar algumas limitações de abordagens convencionais positivistas.

Daft e Weick (2005) comentam que as organizações estão entre os sistemas mais complexos e lembram que as pesquisas empíricas, em sua maioria, não consideram esta complexidade e supõem que as organizações sejam estruturas estáticas ou sistemas mecânicos. As organizações, no entanto, são consideradas sistemas interpretativos, receptores de informação altamente especializados que interagem com o ambiente e devem encontrar caminhos para melhor conhecê-lo. A interpretação é um elemento crítico que distingue as organizações humanas. A complexidade organizacional sendo considerada pelas pesquisas de sistemas de informação em organizações pode propiciar um desenvolvimento mais abrangente, contribuindo para resultados significativos.

O ensaio busca apresentar características relevantes referentes a pesquisas qualitativas e mais especificamente a abordagem interpretativa, visando entender aspectos diferenciais e justificar por que sua utilização é considerada adequada e produtiva, em circunstâncias em que se deseja fazer frente a estudos sobre questões mais abrangentes em sistemas de informação, concomitantemente considerando as complexidades e as múltiplas dimensões organizacionais. Para apoiar este intento é apresentada uma síntese da perspectiva de produção de sentidos e da visão de organizações como sistemas de interpretação, com isto procurando desvelar alguns aspectos que demonstrem por que as organizações podem ser consideradas sistemas altamente complexos. São apresentadas questões e temáticas com que se defrontam as pesquisas em sistemas de informação, visando dar uma ideia das dificuldades e mesmo limitações para abordagens positivistas convencionais.

Em sua conclusão o ensaio tece considerações sobre as possíveis aproximações entre a perspectiva de produção de sentidos e a hermenêutica, uma das abordagens epistemológica de entendimento interpretativo aqui apresentadas, por sua maior sintonia em termos de propósitos, práticas do entendimento da ação humana e comprometimentos éticos, dentre as alternativas examinadas.

### **Palavras-chave**

Sistema de informação; tecnologia da informação; produção de sentido; pesquisa qualitativa; interpretativismo; hermenêutica.

## Introdução

Considerando-se as complexas características multidimensionais das organizações e uma grande gama de questões multifacetadas que o campo acadêmico de sistemas de informação tem defrontado, uma abordagem qualitativa interpretativa para estudos e pesquisas em sistemas de informação pode mostrar-se adequada e produtiva para se alcançar resultados significativos. Esta abordagem permite aprofundar questões não respondidas, ou não facilmente respondidas, por outras abordagens.

Estas observações são reforçadas ao se examinar as características e peculiaridades da temática e das questões que os pesquisadores em sistemas de informação têm pela frente. Alinhamento entre estratégias de negócio e estratégias de sistemas de informação, governança de tecnologia da informação e impacto da tecnologia da informação na organização, são alguns dos temas de estudos em sistemas de informação que têm em comum, abordagem de processo, consideram aprendizagem organizacional, interpretação da realidade e compartilhamento das conclusões, alta interatividade dos gestores e outros atores organizacionais, e desenvolvimento de capacidade relacional e capacidades dinâmicas para estratégias. São questões que exigem comunicação, conhecimento e relacionamento dos atores envolvidos (atores do negócio e atores da tecnologia da informação), os quais devem chegar a entendimentos e a visões compartilhadas (em relação a formação de estratégias, visão do que é o mercado, do ambiente de trabalho, etc.).

As pesquisas em sistemas de informação, advogamos, devem considerar a complexidade organizacional. Dentre os diversos aspectos que concorrem para esta complexidade, neste ensaio destacamos aqueles relacionados com a interpretação da realidade e o compartilhamento das conclusões por parte dos atores organizacionais e julgamos oportuno, por isto, desenvolver uma síntese da perspectiva de produção de sentidos, a partir de Weick (WEICK, 1995; DAFT e WEICK, 2005; WEICK, SUTCLIFFE e OBSTFELD, 2005; WEICK, 2006; GIOIA, 2006). Levando em conta, também, a própria complexidade implicada na produção de sentidos em ambientes organizacionais, em que os atores interpretam e aprendem individualmente e em conjunto, bem como a dificuldade para a apreensão do seu processo e dos seus resultados por parte de pesquisadores, argumentamos a favor da adoção de abordagens qualitativas interpretativas para as pesquisas do campo, quando o objetivo for uma compreensão mais aprofundada dessas questões referentes a sistemas de informação em que se envolvem os atores organizacionais. Neste sentido, também apresentamos no ensaio algumas características diferenciais de pesquisas interpretativas.

Pesquisas organizacionais qualitativas, que focam os seres humanos, fenômenos sociais e fenômenos culturais, buscando não uma explanação e controle, mas sim uma maior compreensão, surgiram em parte em resposta a certas limitações significativas de pesquisas organizacionais positivistas convencionais. Algumas destas limitações eram devidas ao desejo de muitos pesquisadores organizacionais de imitar os métodos das ciências naturais. Neste processo, perderam de vista algumas importantes distinções entre ciências naturais e ciências sociais e humanas (PRASAD e PRASAD, 2002). De forma crítica, Ciborra (1997) exemplifica algumas destas limitações, afirmando que enquanto é dito que se desenvolvem cuidadosas pesquisas empíricas para se identificar fenômenos ocorrendo naturalmente, na realidade se medem constructos teóricos e artificiais, de tal forma que a rica complexidade da realidade diária mantém-se não percebida. Os gestores podem ser entrevistados, por exemplo, sobre tópicos referentes a planejamento estratégico e algumas de suas frases podem mesmo orientar mensurações numa escala Likert. Porém, por trás de suas visões esposadas (ARGYRIS e SCHON, 1996) poderemos observar fenômenos tais como planos que se

desviam do rumo traçado, surpresas que surgem constantemente, ajustes oportunistas que devem ser executados na pressão do momento, de tal forma que o planejamento é esposado, porém as circunstâncias pressionam os gestores a improvisação e bricolagem (CIBORRA, 1997; 2002). Argyris e Schon (1996) chamam a atenção para o fato de existirem diferenças dentro das organizações entre o que se quer fazer e o que se faz, o que eles chamam de teoria esposada e teoria em uso. A primeira explica o que e como deveria ser feita determinada atividade para um maior ganho produtivo, mas não significa que na prática isso realmente esteja sendo executado de acordo com os padrões pré-estabelecidos. Já a teoria em uso está implícita na performance da atividade realizada, portanto não é padronizada formalmente. Ela é construída na prática sobre os padrões pré-estabelecidos. Pesquisadores trabalhando num plano discursivo poderão defrontar atores organizacionais reproduzindo suas teorias esposadas.

Neste ensaio buscamos apresentar (na seção 3) características relevantes referentes a pesquisas qualitativas e mais especificamente a abordagem interpretativa, visando entender aspectos diferenciais, de acordo com explicações de Schwandt (2000), e justificar por que sua utilização é aqui considerada adequada e produtiva, em circunstâncias em que se deseja fazer frente a estudos sobre questões mais abrangentes em sistemas de informação, concomitantemente considerando as complexidades e as múltiplas dimensões organizacionais. Para apoiar este intento é apresentada uma síntese da perspectiva de produção de sentidos e da visão de organizações como sistemas de interpretação (na seção 1), com isto procurando desvelar alguns aspectos que demonstrem por que as organizações podem ser consideradas sistemas altamente complexos. São apresentadas questões e temáticas com que se defrontam as pesquisas em sistemas de informação (na seção 2), visando dar uma ideia das dificuldades e mesmo limitações para abordagens positivistas convencionais. Adotar uma perspectiva interpretativista para o estudo de multifacetadas questões sobre sistemas de informação em organizações, entendidas como sistemas interpretativos e de produção de sentidos, equivale a adotar um olhar que se constituirá num ponto de vista (as interpretações dos pesquisadores), a respeito de pontos de vista (os sentidos produzidos pelos atores organizacionais, que constituem a organização e são por ela constituídos), conforme Bourdieu (2001).

Concluimos o ensaio tecendo considerações sobre as possíveis aproximações entre a perspectiva de produção de sentidos e a Hermenêutica, abordagem epistemológica de entendimento interpretativo, por apresentarem, em nosso entendimento, maior sintonia em termos de propósitos, práticas do entendimento da ação humana e comprometimentos éticos, dentre as alternativas examinadas por Schwandt (2000). Esta abordagem epistemológica apresenta maior sintonia com a produção de sentidos conforme os desenvolvimentos de Weick, por questões metodológicas e epistemológicas de representação, validade e objetividade. Neste contexto, percebemos promissoras oportunidades para estudos de sistemas de informação em organizações que defrontarem questões com implicações coletivas e sociais, a partir da consideração das proposições desenvolvidas neste ensaio.

## **1. A organização vista como um sistema de interpretação**

As organizações apresentam características multidimensionais e estão entre os sistemas mais complexos, mas a maioria das pesquisas organizacionais empíricas não considera esta complexidade e supõe que as organizações sejam estruturas estáticas ou sistemas mecânicos. Daft e Weick (2005) propõem uma conceituação de organização num nível lógico mais elevado (quanto à complexidade do sistema) que incorpora atividades e variáveis

organizacionais não captadas em outras abordagens. As organizações, então, são consideradas sistemas interpretativos, receptores de informação altamente especializados que interagem com o ambiente. A informação acerca do mundo externo deve ser obtida, filtrada e processada num sistema nervoso central de classificações em que as escolhas são feitas. A organização deve encontrar caminhos para conhecer o ambiente e a interpretação é um elemento crítico que distingue as organizações humanas.

A lógica e as razões sobre as quais o enfoque de sistemas de interpretação está baseado são apresentadas por Daft e Weick (2005) nos seguintes pressupostos:

- As organizações são sistemas sociais abertos que processam a informação do ambiente. Elas desenvolvem mecanismos de processamento de informações capazes de detectar tendências, eventos, concorrência, mercados e desenvolvimento tecnológicos relevantes à sua sobrevivência.

- As organizações não possuem mecanismos separados dos indivíduos para estabelecer objetivos, processar a informação ou perceber o ambiente - as pessoas fazem essas coisas. Porém, o processo organizacional de interpretação é algo além daquilo que ocorre com os indivíduos.

- Os gestores do nível estratégico formulam a interpretação organizacional. Juntam e interpretam a informação para o sistema como um todo.

- As organizações diferem sistematicamente no modo ou no processo como interpretam o ambiente e desenvolvem maneiras específicas para conhecê-lo. Ocorrem variações sistemáticas baseadas nas características organizacionais e ambientais e o processo de interpretação pode, por sua vez, influenciar resultados organizacionais como estratégia, estrutura e tomada de decisão.

A interpretação diz respeito ao processo como os gestores transladam dados para o conhecimento e o entendimento acerca do ambiente (DAFT e WEICK, 2005). Esse processo variará de acordo com os meios para a redução de equivocidade - a extensão da obscuridade dos dados, que sugere múltiplas interpretações do ambiente. E também variará de acordo com as regras de “montagem” - os procedimentos ou os roteiros que as organizações usam para processar os dados em uma interpretação coletiva.

Nesta visão das organizações como sistemas de interpretação, a interpretação, como um processo, é apanhada de forma mais detalhada pelo entendimento do que se constitui a produção de sentidos, a partir dos desenvolvimentos elaborados por Weick.

### **1.1. Produção de sentido**

A produção de sentido envolve o desenvolvimento em retrospectiva, constantemente em andamento, de imagens plausíveis que racionalizam o que as pessoas estão fazendo. Vista como um processo significativo de organização (*organizing*), a produção de sentido desdobra-se como uma sequência na qual as pessoas, preocupadas com a identidade no contexto social de outros atores, engajam-se em circunstâncias em andamento, das quais extraem indicações e produzem sentido plausível, retrospectivamente, ao mesmo tempo em que se encontram "encenando" menos ou mais ordem nestas circunstâncias em andamento (WEICK, 1995;

WEICK, SUTCLIFFE e OBSTFELD, 2005; WEICK, 2006). Circunstâncias, que são transformadas numa situação compreendida explicitamente em palavras e que servem como trampolim para a ação (WEICK, SUTCLIFFE e OBSTFELD, 2005). Para Bakken e Hernes (2006), o trabalho de Weick sobre organização e produção de sentido tem contribuído para explorar a organização como processo, particularmente em virtude de sua análise da interação entre ações e criação de sentidos. Weick pesquisou as dinâmicas dos processos de organização, notavelmente as relações entre os mais fluidos e os mais estáveis aspectos de organização.

A produção de sentido, para Weick, Sutcliffe e Obstfeld (2005), é central na determinação do comportamento humano porque é considerada o ponto principal onde os sentidos materializam determinado informe e restringem a identidade e a ação. Quando é dito que os sentidos materializam, isto significa que a produção de sentido é uma questão de linguagem, conversa e comunicação. Situações, organizações e ambientes são trazidos à existência através de conversas. Esforços explícitos na produção de sentido tendem a ocorrer quando o estado atual do mundo é percebido como sendo diferente do estado esperado, ou quando não há um caminho óbvio para se engajar ao mundo. Em tais circunstâncias há um deslocamento da experiência de imersão em projetos para um senso de que o fluxo de ações se tornou, de algum modo, ininteligível. Para fazer sentido da ruptura, as pessoas buscam razões que as habilitem a retomar as atividades interrompidas e a permanecer em ação.

A produção de sentido apresenta várias características que a distingue, incluindo sua gênese em ambiguidades disruptivas, seu início em atos de notar e delimitar, sua mistura de retrospecto e prospecto, sua confiança em pressuposições para guiar a ação, sua imbricação em interdependências e culminando em articulação que muda gradativamente num agir refletidamente (WEICK, 1995: 2006; WEICK, SUTCLIFFE e OBSTFELD, 2005; GIOIA, 2006). Respostas para a pergunta "o que está acontecendo?" emergem do retrospecto, de conexões com experiência passada e do diálogo entre pessoas que agem em nome de unidades sociais maiores. E respostas para a pergunta "o que fazer agora?" emergem das pressuposições sobre o futuro, articulação atual com a ação e projetos que se tornam crescentemente claros na medida em que vão se desdobrando.

Para Weick, Sutcliffe e Obstfeld (2005) a produção de sentido pode ser tratada como trocas recíprocas entre atores ("encenação") e seus ambientes ("mudança ecológica") que são consideradas significativas ("seleção") e preservadas ("retenção"). A relação recíproca entre "mudança ecológica" e "encenação" inclui as atividades de produção de sentido referentes ao senso de anomalias, "encenar" ordem no fluxo e ser formatado por externalidades. A "encenação" incorpora as atividades de produção de sentido referentes ao notar e delimitar, as quais, disparadas por discrepâncias e ambiguidades, começam a mudar o fluxo das circunstâncias para o estado de ordem das situações. O número de possíveis sentidos é reduzido no processo de "seleção". Aqui uma combinação de atenção retrospectiva, modelos mentais e articulação desempenham uma redução narrativa do material delimitado e gera uma história localmente plausível. História que é uma tentativa e provisória e que ganha posteriormente solidez através do processo de "retenção". Quando uma história plausível é retida, ela tende a tornar-se mais substancial porque é relacionada a experiências passadas, conectada a identidades significativas e usada como fonte de orientação para futuras ações e interpretações.

O que, então, instiga a produção de sentido? De acordo com Weick, Sutcliffe e Obstfeld (2005) a ideia de que a produção de sentido é focada na ambiguidade dá primazia para a busca de sentido como um modo de se lidar com incertezas. Assim, espera-se encontrar

esforços explícitos de produção de sentido sempre que o estado do mundo é percebido como sendo diferente do estado esperado. Quando uma expectativa de continuidade é rompida ou ações coletivas organizadas se desorganizam, há esforços para se construir um sentido plausível do que está acontecendo e este sentido normaliza a ruptura, restaura as expectativas e habilita a continuidade dos projetos. Questões do tipo "é o mesmo ou é diferente?" tendem a ocorrer sob uma das três condições, dizem os autores: situações envolvendo dramática perda de sentido; situações em que a perda de sentido é menos dramática, mas não menos problemática; e em contextos não familiares em que o sentido escapa ou é de difícil compreensão.

Uma característica fundamental para a compreensão da produção de sentido é que ela não se refere a uma verdade ou a apreender algo corretamente. Ao invés, refere-se ao continuado redesenho de uma história que emerge, de tal forma que ela se torne mais abrangente, incorpore mais dados observados e tenha maior resistência diante de críticas (WEICK, SUTCLIFFE e OBSTFELD, 2005). Como a busca de sentidos continua, as pessoas poderiam descrever suas atividades como a perseguição de acurácia para apreender corretamente. No entanto, embora isto demonstre motivação, as pessoas podem alcançar histórias melhores, mas não alcançarão "a história". As pessoas não precisam perceber a situação atual ou os problemas de forma acurada para resolvê-los; elas podem agir efetivamente simplesmente dando sentido às circunstâncias na maneira como aparecem, para moverem-se em direção às suas metas de longo prazo. O que é importante notar é que se histórias plausíveis mantêm as coisas em movimento, elas são úteis. A tomada de ação gera novos dados e cria oportunidades para o diálogo, barganha, negociação e persuasão que enriquecem o sentido do que está acontecendo.

Weick, Sutcliffe e Obstfeld (2005) levantam ainda outra questão relevante para a produção de sentido, que é a identidade. Discussões sobre identidade organizacional tendem a ser ancoradas numa descrição da identidade como aquela que é essencial, distintiva e duradoura sobre o caráter da organização. Da perspectiva da produção de sentido, o que nós pensamos que nós somos (identidade), como atores organizacionais, formata o que nós "encenamos" e como nós interpretamos, que afeta o que os outros pensam que nós somos (imagem) e como eles nos tratam, que estabiliza ou desestabiliza nossa identidade. O que nós somos assenta-se de forma importante nas mãos dos outros, o que significa que nossas categorias para a produção de sentido assentam-se em suas mãos. Se as suas imagens sobre nós mudam, nossas identidades podem ser desestabilizadas e nossa receptividade para novos sentidos aumenta. A identidade pode não ser duradoura e pode mesmo ser útil concebê-la como uma continuidade variável e mutável.

As pessoas produzem sentido, tentam introduzir ordem e seletivamente escolhem momentos gerenciáveis a partir de um vasto "pano de fundo" indiferenciado, diz Weick (2006). Quando as pessoas "introduzem" ordem não há garantia de que ela irá persistir. A ordem é transiente e precisa ser reconquistada repetidamente. Assim, um "pano de fundo" indiferenciado é uma constante ameaça (oportunidade?) para a ordem que as pessoas tentam estabelecer.

Weick (2006) também ressalta a nominação, que transforma um ver originário num ver consensual e que é feita para introduzir ordem na vida social. A produção de sentido começa com o conhecimento por familiarização que é adquirido através de exploração ativa. Mas se as pessoas querem compartilhar suas estruturas cognitivas, estas estruturas devem assumir uma forma particular. Na medida em que a complexidade social aumenta, as pessoas deslocam-se de conhecimento baseado em percepção para conhecimento categoricamente

baseado, no interesse da coordenação. Agora elas desenvolvem conhecimento por descrição, mais do que conhecimento por familiaridade, seus processamentos cognitivos tornam-se orientados a esquemas, mais do que orientados por estímulos e elas vão além das informações dadas e elaboram suas percepções diretas em tipos, categorias, estereótipos e esquemas, explica Weick (2006). A progressão de uma percepção indiferenciada para percepções compartilhadas publicamente, que são nominadas, dimensionadas, reificadas e tratadas como fatos pode ser feita mais conscientemente se houver diferenciação ativa e refinamento de distinções existentes, criação de novas categorias discretas fora da corrente contínua de eventos que fluem através das atividades, e uma apreciação de maior nuance do contexto de eventos e dos caminhos alternativos para lidar com estes contextos.

A produção de sentido e a organização constituem uma à outra: a organização é entendida como uma tentativa de ordenar fluxos intrínsecos da ação humana, para conduzi-la em direção a certos fins, para dar-lhe um formato particular, através da generalização e institucionalização de sentidos particulares e regras (WEICK, SUTCLIFFE e OBSTFELD, 2005). Numa imagem operativa, a organização emerge através da produção de sentido. Não é uma imagem em que a organização precede a produção de sentido ou em que a produção de sentido é produzida pela organização. Um tema central em ambas, organização e produção de sentido, é que as pessoas organizam para fazer sentido de *inputs* ambíguos e "encenam" este sentido de volta ao mundo, para torná-lo mais ordenado.

Para Bakken e Hernes (2006), o trabalho de Weick sobre organização e produção de sentido tem contribuído para explorar a organização como processo, particularmente em virtude de sua análise da interação entre ações e criação de sentidos. Weick pesquisou as dinâmicas dos processos de organização, notavelmente as relações entre os mais fluidos e os mais estáveis aspectos de organização.

## 2. Pesquisas em sistemas de informação

Tendo considerado e tomado ciência da complexidade organizacional, a partir da sua visão como sistemas interpretativos e após termos lançado um olhar a aspectos da produção de sentidos, na seção anterior, passamos a examinar algumas questões referentes a pesquisas em sistemas de informação.

O campo acadêmico de sistemas de informação preocupa-se com uma grande gama de questões multifacetadas que consideram o desenvolvimento, o uso e as implicações da tecnologia de informação nas organizações e o seu objeto de estudos não se enquadra facilmente nas categorias de disciplinas convencionais, pois, embora estes estudos tenham a ver com novas tecnologias, eles enfrentam questões da ação organizacional e mudança social (AVGEROU, 2000). Desenvolvendo-se das disciplinas de engenharia e ciência social seu valor e rigor são questionados por ambas. Há quem pretenda uma definição mais estrita do objeto de estudos e um esforço para maior rigor para consolidar uma fundação teórica. Contudo, geralmente é reconhecido que a variedade de tópicos e abordagens de pesquisa, a fonte interdisciplinar de teorias usadas e o pluralismo de metodologias são necessários para se fazer frente à natureza complexa do fenômeno estudado em sistemas de informação (MYERS, 2009). Antes de ser uma limitação, a diversidade e o pluralismo podem ser vistos como a força de um questionamento intelectual fazendo frente a um processo multifacetado de apropriação da tecnologia da informação nas organizações contemporâneas.

O foco da atenção da maioria dos estudos de sistemas de informação tem sido a organização, mas, no entanto, estes estudos e também o estudo do uso da tecnologia da informação nas organizações inevitavelmente levanta questões sobre como as pessoas, como indivíduos, interpretam a informação, usam tecnologias e tomam parte em inovações. Como exemplo de um estudo com este foco, temos Vaast e Walsham (2005), que mencionam uma distinção analítica entre artefato tecnológico e tecnologia-em-uso, que corresponde ao que os agentes fazem com o artefato tecnológico em suas práticas recorrentes e situadas (ORLIKOWSKI, 2002). Os agentes, através de um uso da TI de acordo com as suas específicas circunstâncias, se apropriam de alguns recursos do artefato ao mesmo tempo em que ignoram outros que não se ajustam às suas situações. Um simples pacote de software que inclua processador de texto e planilha de cálculo, por exemplo, adquire diferentes significados para diferentes profissões, já que diferentes profissionais (por exemplo secretárias, contadores, consultores) desenvolvem usos distintos do mesmo artefato.

Embora o foco da atenção de estudos de sistemas de informação tem sido a organização e inevitavelmente eles têm levantado questões sobre como as pessoas, como indivíduos, interpretam a informação e usam tecnologias, este foco pouco frequentemente se caracteriza como um olhar sociológico, conforme elaboração de Snow (1999), que apresenta características de sensibilidade para conexões e relacionamentos, reconhecimento de inserções sociais, alerta a problemas sociais e ainda, um senso de ironia entendido como uma vontade de descobrir o negligenciado, o inesperado e o não intencionado. Neste olhar poderíamos incluir, ainda, as ações individuais e coletivas de natureza mais espontânea que fazem com que as estratégias muitas vezes sejam construídas com base na improvisação, política, adaptação e aprendizagem (CIBORRA 1997:2000; AVGEROU 2002).

## 2.1. Temáticas em sistemas de informação

Como as fronteiras da organização estão cada vez mais difusas e o desenvolvimento de redes de comunicação e de aplicações de tecnologia de informação desempenha um papel instrumental em novas formas de interações organizacional, os estudos de sistemas de informação estão expandindo em escopo, constata Avgerou (2000), tornando-se mais preocupados com o contexto maior no qual a organização está inserida.

Avgerou (2000) esquematiza a temática das pesquisas em sistemas de informação em cinco áreas, que apresentamos sinteticamente. Uma destas áreas temáticas é a de aplicações de tecnologia de informação para suportar o funcionamento da organização. Muita pesquisa tem se dedicado ao entendimento do domínio de aplicações e ao desenvolvimento de modelos para prover a lógica básica para a combinação de sofisticados componentes técnicos para formar uma aplicação útil.

Outra área de pesquisas é o processo de desenvolvimento de sistemas aplicativos cuja concepção inicial, de engenharia, foi enriquecida com o reconhecimento de aspectos sociais e humanos *soft* de sistemas de informação, percebendo-se que eles são mais sistemas sociais e menos mecânicos. A perspectiva social enfatiza a importância do entendimento das dinâmicas sociais que acompanham a construção e adoção de sistemas técnicos e a mudança organizacional e social relacionada com o projeto de desenvolvimento de sistemas.

Uma terceira área temática é a gestão de sistemas de informação que explora questões tais como formação de estratégias de sistemas de informação, alinhamento do

desenvolvimento de sistemas de informação com os objetivos de negócio, uso da tecnologia de informação para se alcançar a mudança organizacional desejada e uso da tecnologia da informação para gerir corporações multinacionais numa economia global emergente.

Uma quarta área dedica-se ao valor organizacional dos sistemas de informação. Este valor está ligado a percepção da tecnologia da informação como um habilitador da transformação organizacional e este efeito, associado com a inovação da tecnologia da informação, limita a capacidade de avaliar o valor oriundo da tecnologia da informação da abordagem de avaliação convencional de investimentos.

Uma quinta área temática pesquisa o impacto social de sistemas de informação, mostrando interesse no estudo do impacto de novas tecnologias na criação de riquezas, na vida no trabalho e na vida social. Pesquisadores de sistemas de informação têm se defrontado com implicações sociais mais abrangentes da tecnologia da informação, tais como no desenvolvimento sócio-econômico, trabalho, privacidade, identidade e democracia.

Um número cada vez maior de pesquisadores tem olhado caminhos alternativos para o estudo das interações da TI. Visando exemplificar e apresentá-los como reforço ao nosso argumento em favor da relevância e produtividade de pesquisas qualitativas em sistemas de informação, selecionamos alguns exemplos, como o de Pozzebon e Pinsonneault (2005), que analisam os desafios e as dificuldades para a condução de pesquisas de TI usando a teoria da estruturação de Giddens (2003) e trabalham no sentido de melhorar as condições de sua aplicabilidade neste tipo de pesquisa.

Outros exemplos podem ser encontrados em trabalhos de Walsham, tais como Walsham (1995) em que o autor avalia características de estudos de casos e métodos interpretativos em sistemas de informação. Mais de dez anos depois, o autor, em Walsham (2006), procura estender o trabalho anterior ampliando o escopo para todo tipo de pesquisa interpretativa em sistemas de informação e apresenta um material adicional sobre a elaboração de anotações de campo, o uso de teoria e a análise de dados. O trabalho também acrescenta novos tópicos sobre a construção e a justificativa de contribuições de pesquisas e sobre questões éticas e tensões na condução de pesquisas interpretativas.

Também Orlikowski é uma autora que desenvolve várias contribuições neste sentido. Como exemplo, temos em Orlikowski (2002) um trabalho que desenvolve uma perspectiva do conhecimento (aprendizagem) a partir da prática, ressaltando o papel essencial da ação humana na aprendizagem de como fazer e concluir as tarefas em complexos trabalhos organizacionais. A sua perspectiva sugere que a aprendizagem, ou este conhecimento, não é uma capacidade incorporada estática ou uma disposição estável dos atores, mas sim, uma conquista social em andamento, constituída e reconstituída na medida em que os atores se engajam através de práticas. Já em Orlikowski (2007), a autora parte da premissa que o dia a dia da organização é delimitado pela materialidade e ressalta que este aspecto é inadequadamente refletido em estudos organizacionais.

O estudo destas questões e da temática apresentada anteriormente tem envolvido uma variedade de abordagens conceituais, das mais técnicas às mais filosóficas, envolvendo diferentes teorias, não apenas por considerar diferentes questões de pesquisa, mas também porque tais questões são examinadas a partir de diferentes perspectivas, com diferentes pressupostos sobre a natureza do fenômeno investigado (AVGEROU, 2000).

Interligadas às perspectivas teóricas estão questões referentes às metodologias de pesquisa. Uma mudança gradual no foco, de questões centradas na tecnologia para questões sociais e comportamentais, permite um questionamento sobre a adequação de métodos de pesquisa. Desde o seu início, a disciplina de sistemas de informação adotou uma postura epistemológica positivista, mas a partir de meados da década de 90 iniciou-se uma dissidência com a proposição de métodos críticos e interpretativistas como abordagens válidas para pesquisas em sistemas de informação (WALSHAM, 1995). Na seção seguinte examinamos alguns aspectos de pesquisas qualitativas e o embasamento epistemológico interpretativo.

### 3. Pesquisa qualitativa

Pesquisas, quantitativas ou qualitativas, são embasadas em pressupostos sobre o que se constitui uma pesquisa válida e quais métodos de pesquisa são apropriados. Os pressupostos mais pertinentes são os relacionados com o embasamento epistemológico que orienta a pesquisa e referem-se ao conhecimento e a como ele é obtido. Orlikowski e Baroundi citados por Myers (2007), considerando este embasamento sugerem três categorias de pesquisa: positivista, interpretativa e crítica.

Importa notar que "qualitativa" não é sinônimo de "interpretativa", pois uma pesquisa qualitativa pode ou não ser interpretativa, dependendo dos pressupostos que lhe dão embasamento. Uma pesquisa qualitativa pode ser, então, positivista, interpretativa ou crítica e disto decorre que a escolha de um método específico (tal como o método estudo de caso) não depende do embasamento epistemológico adotado.

Uma pesquisa positivista geralmente assume que a realidade é objetivamente dada e pode ser descrita através de propriedades mensuráveis que seriam independentes do observador (pesquisador) e seus instrumentos. Pesquisadores interpretativos partem do pressuposto de que o acesso à realidade (dada ou socialmente construída) somente é possível através de construções sociais tais como a linguagem, a consciência e significados compartilhados. Estudos interpretativos geralmente buscam entender o fenômeno através dos significados que as pessoas atribuem a ele. Pesquisadores críticos assumem que a realidade social é historicamente constituída e que é produzida e reproduzida pelas pessoas. Embora as pessoas possam conscientemente atuar para mudar suas circunstâncias sociais e econômicas, os pesquisadores críticos reconhecem que as suas habilidades para fazer tais mudanças são restringidas por várias formas de dominação social, cultural e política.

Pesquisas qualitativas são adequadas para auxiliar os pesquisadores a entender as pessoas e os contextos social e cultural nos quais elas vivem, diz Myers (2007), acrescentando que o objetivo de se entender o fenômeno do ponto de vista dos participantes e em seu contexto social e institucional é perdido quando dados textuais são quantificados. Segundo Prasad e Prasad (2002), pesquisas organizacionais qualitativas focam os seres humanos, fenômenos sociais e fenômenos culturais, buscando não uma explanação e controle, mas sim uma compreensão maior.

Pesquisas interpretativas têm afirmado sua relevância para estudos sobre gestão e estudos organizacionais, enfrentando questões que não podem ser adequadamente respondidas por metodologias *survey* e de experimentos tradicionais, melhorando nosso entendimento das dimensões simbólicas da vida organizacional (PRASAD e PRASAD, 2002). Métodos interpretativos de pesquisas são empregados também visando produzir um entendimento do

contexto de sistemas de informação e o processo pelo qual determinado sistema influencia e é influenciado pelo contexto (WALSHAM, 1995).

### 3.1. Validade da pesquisa

Diferentes tipos de pesquisa interpretativa têm também demonstrado ter tanto rigor quanto as positivistas embora seu rigor, necessariamente deva ser julgado com critérios diferentes (PRASAD e PRASAD, 2002). É importante, então, refletir inicialmente sobre questões referentes à validade de pesquisas que consideram paradigmas não positivistas e sobre a possível relação e influência da reflexividade e interpretação na própria validade.

Guba e Lincoln (2005) falam de dois tipos de argumentos manifestando-se simultaneamente: o primeiro, emprestado do positivismo, argumenta pelo tipo de rigor na aplicação do método. O segundo, argumenta tanto por um consentimento comunitário como por uma forma de rigor - raciocínio defensável, plausível em relação a alguma outra realidade que é conhecida pelo autor e pelo leitor- quando salienta uma interpretação e não outra. A questão da validade é apresentada por estes autores considerando um entendimento mais amplo, não restrito à objetividade.

Bourdieu (2001) aborda a questão da validade vinculando-a também a questões de reflexividade e interpretação. A reflexividade é abordada por ele quando considera a relação de pesquisa uma relação social que exerce efeitos sobre os resultados obtidos. Mesmo sem a intenção de exercer qualquer forma de violência simbólica capaz de afetar as respostas, distorções de todo tipo estão inscritas na própria estrutura da relação de pesquisa e devem ser reconhecidas e controladas. Só a reflexividade, ele diz, que é sinônimo de método, mas uma "reflexividade reflexa", baseada num "olho sociológico", permite perceber e controlar no campo, na própria condução da entrevista, os efeitos da estrutura social na qual ela se realiza.

A reflexividade é vista por Guba e Lincoln (2005) como o processo de refletir criticamente sobre si mesmo como pesquisador, o "humano como instrumento". É a subjetividade crítica, uma experiência do indivíduo como ambos, inquiridor e respondente, como professor e aprendiz, como alguém que venha a conhecer a si mesmo no próprio processo de pesquisa.

A pós-modernidade sugere que nenhum método pode entregar uma verdade última e, de fato, suspeita de todos os métodos. Nos novos paradigmas de investigação, não é apenas o método que promete entregar um conjunto de verdades embasadas localmente ou num contexto, mas também os processos de interpretação são importantes (GUBA e LINCOLN, 2005). No pós-modernismo e no pós-estruturalismo temos o pressuposto de que não há uma única verdade - que toda verdade é apenas uma verdade parcial; porque a diferença entre o significante e o significado em termos linguísticos e textuais cria representações que são apenas e tão somente "sombras" das verdadeiras pessoas, eventos e lugares; porque as identidades são fluidas e não fixas - levando-nos inelutavelmente ao *insight* de que não haverá um único paradigma convencional para o qual todos os cientistas sociais pudessem inscrever em alguns termos comuns e com mútuo entendimento (GUBA e LINCOLN, 2005).

Bourdieu (2001) salienta que o sociólogo não pode ignorar que é próprio de seu ponto de vista ser um ponto de vista sobre um ponto de vista. Ele não pode reproduzir o ponto de vista de seu objeto, e constitui-lo como tal, ressitua-o no espaço social, senão a partir deste

ponto de vista muito singular onde deve se colocar para estar pronto a assumir todos os pontos de vista possíveis.

### 3.2. Diferentes epistemologias – entendimento interpretativo

Schwandt (2000) considera que os pesquisadores "abrigados" no "sítio" da pesquisa qualitativa compartilham uma rejeição geral da combinação de cientificismo, epistemologia fundacionalista, raciocínio instrumental e da antropologia filosófica de desengajamento, que tem marcado a corrente predominante da ciência social. E ainda, que este "sítio" é considerado por alguns pesquisadores como um lugar onde algumas virtudes para a pesquisa social são defendidas, tais como fidelidade ao fenômeno, respeito pelo mundo da vida e atenção aos pequenos detalhes da vida diária.

Dentre as filosofias que explicam os propósitos e métodos da pesquisa qualitativa examinadas por Schwandt (2000), que abraçam diferentes perspectivas no propósito e prática do entendimento da ação humana, bem como diferentes comprometimentos éticos e diferentes posturas em questões metodológicas e epistemológicas de representação, validade e objetividade, vamos nos ater ao interpretativismo e à hermenêutica.

Para Schwandt (2000), de um ponto de vista interpretativista, o que distingue uma ação humana (social) do movimento de objetos físicos é que a primeira inerentemente é dotada de significado. Assim, para entender uma determinada ação social o pesquisador deverá apanhar os significados que constituem aquela ação e a interpretação dependerá do contexto e das intenções do ator. Encontrar significado numa ação ou dizer que se entende o que uma determinada ação significa requer que se interprete de uma determinada maneira o que os atores estão fazendo. Este processo de interpretação ou de entendimento é diferentemente representado e nisto estão algumas importantes diferenças entre o interpretativismo e a hermenêutica filosófica, diz Schwandt (2000), que sugere quatro maneiras de definir a noção de entendimento interpretativo (*Verstehen*).

Numa primeira maneira *Verstehen* implica em uma espécie de identificação empática com o ator. Implica num "entrar na cabeça" do ator para entender seus motivos, crenças, desejos, pensamentos, etc. Esta postura interpretativista também é denominada de intencionalismo e pressupõe ser possível ao interpretador transcender ou sair fora de suas circunstâncias históricas com o objetivo de reproduzir o significado ou a intenção do ator.

Uma segunda maneira é a análise fenomenológica que principalmente preocupa-se com o entendimento de como o mundo intersubjetivo e de todos os dias é constituído. O propósito é apanhar como nós chegamos a interpretar nossas próprias ações bem como as dos outros, como dotadas de significado. Busca-se também reconstruir a gênese dos significados objetivos da ação na comunicação intersubjetiva dos indivíduos.

Uma terceira definição é representada em abordagens de análise de linguagem com inspiração em *Investigações Filosóficas* de Wittgenstein. Para Schwandt (2000), segundo estas abordagens, podemos dizer que a ação humana, como a fala, é um elemento na comunicação governado por regras. Ou mais simplesmente, a ação humana é dotada de significado em virtude do sistema de significados ao qual ela pertence. Entender aqueles sistemas de significado é a meta da *Verstehen*.

Estas três primeiras alternativas para conceber a noção de entendimento interpretativo constituem, segundo Schwandt (2000), a tradição do interpretativismo. Elas compartilham uma visão das ações humanas como dotadas de significado e evidenciam um comprometimento ético referente ao respeito e a fidelidade ao mundo da vida. Compartilham também o desejo de enfatizar a contribuição da subjetividade humana para o conhecimento, sem no entanto sacrificar a sua objetividade. Ou seja, os interpretativistas argumentam ser possível entender o significado subjetivo da ação, mesmo fazendo isto de maneira objetiva. O significado interpretado é considerado como o significado original da ação e a questão do método empregado é relevante e implica num distanciamento e um estilo desinteressado do observador.

A quarta maneira identificada por Schwandt (2000) para definir a noção de entendimento interpretativo é denominada por ele de filosofia hermenêutica, encontrada em Gadamer, inspirado pelo trabalho de Heidegger. Por suas características, desafia a tradição interpretativa e rejeita vários de seus pontos. A filosofia hermenêutica argumenta que o entendimento não é um procedimento estruturado ou um comprometimento governado por regras. Antes, é uma condição especial de ser humano, já que entender não é uma atividade isolada de seres humanos mas uma estrutura básica de suas experiências de vida.

No ato de interpretar, vieses sócio-históricos herdados, preconceitos e pré-julgamentos não são considerados como características ou atributos que um interpretador deva debater-se para eliminar ou administrar com o propósito de chegar a um entendimento "cristalino". Crer nesta possibilidade seria assumir que as tradições e os pré-julgamentos a elas associados, que formatam nossos esforços para entender, estão sob nosso controle e podem ser deixados de lado a qualquer momento. Como diz Schwandt (2000), alcançar um entendimento não é uma questão de pôr-se de lado, escapar, administrar ou rastrear nossos próprios pontos de vista, pré-julgamentos, vieses ou preconceitos. Ao contrário, o entendimento exige o engajamento de nossos vieses.

Schwandt (2000) acrescenta que para a filosofia hermenêutica o entendimento é participativo, conversacional e dialógico. O entendimento é algo que é produzido de forma dialógica, não algo que é reproduzido por um interpretador através de uma análise daquilo que ele procura entender. O significado que alguém busca na tentativa de produção de sentido de um texto ou de uma ação social é um processo e é delimitado no tempo e sempre "nascendo" numa específica ocasião de entendimento. Para Schwandt (2000), esta concepção de entendimento representa uma diferença radical da ideia interpretativista de que a ação humana tem um significado e que tal significado é, em princípio, determinável podendo ser decidido pelo interpretador. Para a filosofia hermenêutica o significado é negociado mutuamente no ato de interpretação - ele não é simplesmente descoberto. O entendimento está mais para um engajamento num diálogo e, assim, a filosofia hermenêutica endossa a conclusão de que nunca há, finalmente, uma correta interpretação.

Esta mesma visão é sustentada por alguns construtivistas, embora a filosofia hermenêutica não veja o significado como necessariamente construído, como algo criado ou montado, mas como algo negociado, como fruto de diálogos. Nós inventamos conceitos, modelos e esquemas para produzir sentido a partir das experiências e, continuamente, nós testamos e modificamos estas construções diante de novas experiências. Perspectivas como o construcionismo, o pós-estruturalismo, o pós-modernismo e a etnometodologia, cada uma à sua maneira, consideram que o significado é socialmente constituído e que todo conhecimento é criado a partir de ações realizadas para obtê-lo (HOLSTEIN e GUBRIUM, 2004). Além disso, há uma inevitável dimensão histórica, social e cultural para estas construções. Nós não

construímos nossas interpretações isoladamente, mas contra um fundo de entendimentos, práticas e linguagem que compartilhamos.

## Conclusão

A ideia de que a produção de sentido é orientada pela plausibilidade, mais do que pela acurácia (WEICK, 1995: 2006; WEICK, SUTCLIFFE e OBSTFELD, 2005), conflita com teorias acadêmicas e práticas gerenciais que assumem que a acurácia da percepção dos gestores determina a efetividade dos resultados. O pressuposto de que a acurácia origina a efetividade é desenvolvido numa longa corrente de pesquisa sobre varredura ambiental, planejamento estratégico, escolha racional e adaptação organizacional e persiste, por exemplo, no desenvolvimento teórico em aprendizagem adaptativa e tomada de decisão estratégica.

A produção de sentido, então, orientada pela plausibilidade, oferece um suporte teórico para uma abordagem do estudo de questões referentes a práticas de TI não convencionais, conforme sugeridas por Ciborra (1997: 2000: 2002). Práticas que implicam em um envolvimento com os sistemas de forma direcionada por uma visão antecipada e afetada por sentimentos que de forma constante navegue, descubra e encontre o mundo. O entendimento é suportado pela atitude humana de estar aberto para possibilidades e continuamente cuidar e atentar para os eventos, recursos, comportamentos e problemas. Tal atitude é o mecanismo por trás de práticas informais referidas como bricolagem, uso dos sistemas de forma não prevista e improvisação.

No entanto, nosso objetivo não está em explorar possibilidades de aplicação da perspectiva de produção de sentidos, de Weick, como um suporte teórico para uma abordagem do estudo de questões referentes a práticas de TI não convencionais. Nosso objetivo está na avaliação das possibilidades de aplicação de pesquisas qualitativas e interpretativas no estudo de questões mais abrangentes sobre sistemas de informação em organizações, e entender aspectos diferenciais de abordagens interpretativas alternativas.

A apresentação da perspectiva de produção de sentidos no ensaio teve como objetivo mostrar aspectos da complexidade organizacional, uma vez que se considere a organização como constituindo a produção de sentidos e sendo por ela constituída. Também a usamos aqui, como um contraponto às abordagens epistemológicas de entendimento interpretativo, com isto explicitando a expressão de Bourdieu (2001) de que nós, como pesquisadores, adotando abordagens alcançaremos “apenas” pontos de vistas sobre pontos de vistas. Ou seja, interpretaremos aquilo que é o resultado de interpretações de atores organizacionais.

Identificamos na Hermenêutica, a abordagem de entendimento interpretativo que mais se apresenta em sintonia com o nosso entendimento para aplicação de pesquisas qualitativas e com as considerações realizadas sobre a validade destas pesquisas. A Hermenêutica, dentre as abordagens interpretativas que exploramos, é a que apresenta maior sintonia também com a perspectiva de produção de sentidos. Algumas indicações do que argumentamos, são apresentadas a seguir.

Conforme vimos anteriormente, uma característica fundamental para a compreensão da produção de sentido é que ela não se refere a uma verdade ou a apreender algo corretamente. As pessoas podem alcançar histórias melhores, mas não alcançarão "a história". As pessoas não precisam perceber a situação atual ou os problemas de forma

acurada para resolvê-los. O que importa é que se histórias plausíveis mantêm as coisas em movimento, elas são úteis. Para a hermenêutica, no ato de interpretar, vieses sócio-históricos herdados, preconceitos e pré-julgamentos não são considerados como características ou atributos que um interpretador deva debater-se para eliminar ou administrar com o propósito de chegar a um entendimento "cristalino". Alcançar um entendimento não é uma questão de pôr-se de lado, escapar, administrar ou rastrear nossos próprios pontos de vista, pré-julgamentos, vieses ou preconceitos. O significado é negociado mutuamente no ato de interpretação - ele não é simplesmente descoberto. O entendimento está mais para um engajamento num diálogo e, assim, a filosofia hermenêutica endossa a conclusão de que nunca há, finalmente, uma correta interpretação.

A interpretação da realidade e o compartilhamento das conclusões por parte dos atores organizacionais é inerente à produção de sentidos, para quem os atores interpretam e aprendem individualmente e em conjunto. A produção de sentido é central na determinação do comportamento humano porque é considerada o ponto principal onde os sentidos materializam determinado informe e restringem a identidade e a ação. "Materializam", porque situações, organizações e ambientes são trazidos à existência através de conversas, isto significando que a produção de sentido é uma questão de linguagem, conversa e comunicação. Para a hermenêutica o entendimento é participativo, conversacional e dialógico. O entendimento é algo que é produzido de forma dialógica, não algo que é reproduzido por um interpretador através de uma análise daquilo que ele procura entender. O significado que alguém busca na tentativa de produção de sentido de um texto ou de uma ação social é um processo e é delimitado no tempo e sempre "nascendo" numa específica ocasião de entendimento.

Vimos que o foco da atenção da maioria dos estudos de sistemas de informação tem sido a organização, mas, no entanto, estes estudos e também o estudo do uso da tecnologia da informação nas organizações inevitavelmente levanta questões sobre como as pessoas, como indivíduos, interpretam a informação e usam tecnologias. O objeto de estudo, portanto, não se enquadra facilmente nas categorias de disciplinas convencionais, pois, embora estes estudos tenham a ver com novas tecnologias, eles enfrentam questões da ação organizacional e mudança social. Consideramos, que as abordagens qualitativas e de entendimento interpretativo, e mais especificamente a hermenêutica, conforme a apanhamos a partir de Schwandt (2000), poderiam dar conta de tais questões de forma produtiva, contribuindo em novas pesquisas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARGYRIS, C.; SCHON, D.A. *Organizational Learning II*. Addison-Wesley, 1996.

AVGEROU, C. Information systems: what sort of science is it? *The International Journal of Management Science*, Omega 28, p. 567-579, 2000.

AVGEROU, C. *Information Systems and Global Diversity*. Oxford Univ. Press, 2002.

BAKKEN, Tore; HERNES, Tor. Organizing is Both a Verb and a Noun: Weick Meets Whitehead. *Organization Studies*, v. 27, n. 11, p. 1599-1616, 2006.

BOURDIEU, Pierre. *A miséria do mundo*. Petrópolis : Ed. Vozes, 2001. Compreender (p.693-713).

CIBORRA, C. U. De profundis? Deconstructing the concept of strategic alignment. *Scandinavian Journal of Information Systems*, v. 9, n. 1, p. 67-82, 1997.

CIBORRA, C. *From Control to Drift: The dynamics of corporate information infrastructures*. New York: Oxford University Press, 2000.

CIBORRA, C. U. *The labyrinths of information - Challenging the wisdom of systems*. New York: Oxford, 2002.

DAFT, R.; WEICK, K. E. Por um modelo de organização concebido como sistema interpretativo. *Revista de Administração de Empresas - RAE*, v. 45, n. 4, p. 73-86, 2005.

GIDDENS, A. *A constituição da sociedade*. 2ª edição. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

GIOIA, Dennis A. On Weick: An Appreciation. *Organization Studies*, v. 27, n. 11, p. 1709-1721, 2006.

GUBA, Egon G.; LINCOLN, Yvonna S. Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences. In: DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. (Eds.) *The Sage Handbook of Qualitative Research: Third Edition*. London: Sage, 2005. p.191-215

HOLSTEIN, James A., GUBRIUM, Jaber F. The active interview. Em SILVERMAN, David (Ed.), *Qualitative Research - Theory, Method and Practice*. London: Sage Publications, p. 140-161, 2004.

MYERS, M. D. *Qualitative research in information systems*. [www.qual.auckland.ac.nz](http://www.qual.auckland.ac.nz), acessado em julho/2007.

ORLIKOWSKI, Wanda J. Knowing in Practice: Enacting a collective capability in distributed organizing. *Organization Science*, v. 13, n. 3, p. 249-273, 2002.

ORLIKOWSKI, Wanda J. Sociomaterial Practices: Exploring Technology at Work. *Organization Studies*, v. 28, n. 09, p. 1435-1448, 2007.

POZZEBON, Marlei; PINSONNEAULT, Alain. Challenges in Conducting Empirical Work Using Structuration Theory: Learning from IT Research. *Organization Studies*, v. 26, n. 9, p. 1353-1376, 2005.

PRASAD, A.; PRASAD, P. The coming of age of interpretive organizational research. *Organizational Research Methods*, v. 5, n. 1, p. 4-11, January 2002.

SCHWANDT, Thomas A. Tree epistemological stances for qualitative inquiry: Interpretivism, hermeneutics, and social constructionism. Em DENZIN, N. K. e LINCOLN,

Y. S. (Eds), *Handbook of qualitative research (2nd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage, p. 189-213, 2000.

SNOW, D. A. PSA Presidential Address: The value of sociology. *Sociological Perspectives*, v. 42, n. 1, p.1-22, 1999.

VAAST, E.; WALSHAM, G.. Representations and actions: the transformation of work practices with TI use. *Information and Organization* 15 (2005) 65–89.

WALSHAM, G. The emergence of interpretivism in IS research. *Information Systems Research*, v. 6, n. 4, p. 376-393, december 1995.

WALSHAM, Geoff. Doing Interpretive Research. *European Journal of Information Systems*, n. 15, p. 320-330, 2006.

WEICK, Karl E. *Sensemaking in organization*. London: Sage, 1995.

WEICK, Karl E. Faith, Evidence, and Action: Better Guesses in an Unknowable World. *Organization Studies*, v. 27, n. 11, p. 1723-1736, 2006.

WEICK, Karl E.; SUTCLIFFE, Kathleen M.; OBSTFELD, David. Organizing and the Process of Sensemaking. *Organization Science*, v. 16, n. 4, p. 409-421, 2005.