



## Redescobrir o elemento humano nos estudos informacionais: uma proposta metodológica

Jorge Revez<sup>a</sup>, Luís Corujo<sup>b</sup>

<sup>a</sup> CEC, Faculdade de Letras, Universidade de Lisboa/ CEIS20, Universidade de Coimbra, Portugal, [jrevez@campus.ul.pt](mailto:jrevez@campus.ul.pt)

<sup>b</sup> CEC, Faculdade de Letras, Universidade de Lisboa/ CEIS20, Universidade de Coimbra, Portugal, [luiscorujo@campus.ul.pt](mailto:luiscorujo@campus.ul.pt)

---

### Resumo

A importância do elemento humano na criação, desenvolvimento e avaliação dos serviços e sistemas de informação tem sido frequentemente relegada para segundo plano. A redescoberta das experiências individuais nos estudos informacionais deve ser um imperativo teórico e aplicado da Ciência da Informação. Observar e conhecer os fenómenos informacionais, a partir dos seus criadores, utilizadores ou beneficiários finais é uma tarefa epistemológica árdua e que tem conhecido diferentes experiências investigativas ao longo das últimas décadas. Esta comunicação tem por objetivo apresentar a investigação fenomenológica como uma estratégia de investigação qualitativa que pode contribuir para um maior enfoque nas perceções humanas. É apresentado o quadro geral da Fenomenologia, os seus métodos e técnicas, bem como as suas aplicações no panorama da Ciência da Informação. Esta proposta metodológica visa adicionar aos serviços de informação mais uma possibilidade analítica para o desenvolvimento do seu trabalho.

**Palavras-chave:** Fenomenologia, Metodologia, Investigação Qualitativa, Ciência da Informação, Estudos Informacionais.

---

### Introdução

Apesar da própria definição de sistemas de informação e das organizações afirmar serem compostos por recursos técnico-científicos, financeiros e humanos, a investigação científica e prática profissional ligada aos sistemas aplicados de Ciência da Informação (CI), que resulta em propostas de projetos, métodos e modelos de lógica estritamente racional, e que acaba por ser usada como fundamento às decisões tomadas, esconde a existência de que os participantes humanos (produtores, utilizadores, funcionários, *stakeholders*, parceiros, etc.), sendo entidades capazes de reflexão, caracterizam-se como seres dotados de ânimos, sentimentos e emoções (Ciborra, 2004).

Emerge assim o imperativo de abrir a porta para uma investigação e prática profissional que se baseiem na perceção que temos do mundo, tal como ele se nos apresenta na nossa experiência do dia-a-dia. Utilizando-se a evidência da experiência vivenciada, a intuição e a empatia dos participantes como matéria-prima, toma-se conhecimento da forma como lidam com os procedimentos organizacionais e sistemas aplicados de CI, e as suas frustrações, realizações, boatos, confusão, ajustamentos, remendos, regozijos e desesperos (Corujo e Revez, 2017). Tal permitirá captar fenómenos que ajudarão a enriquecer a investigação na CI, e criar modelos de organização e tecnologia, com novo vocabulário mais ligado à experiência e existência humanas (Ciborra, 2004). Estudos anteriores, como o de Budd (2005) mostram como a ligação entre a Fenomenologia e os estudos informacionais tem sido constante desde os primórdios da proposta fenomenológica. O ato de ler, a pesquisa e a recuperação de informação, os serviços de mediação, a análise das ferramentas usadas pelos serviços de informação, entre outros temas, são referidos no âmbito dos trabalhos de autores tão importantes como Husserl, Heidegger, Ricoeur ou Schutz. No mesmo sentido, Marciano argumenta que

«A compreensão da mensagem (informação transmitida) e o conhecimento gerado a partir dela são dependentes tanto do aparato cognitivo do emissor quanto do receptor. O estudo desse processo requer um modelo capaz de analisar o conhecimento a partir de uma ótica isenta, independente do observador e do objeto de sua observação. A Fenomenologia propõe-se a realizar esse estudo do conhecimento do ponto de vista filosófico, interagindo, nesse processo, com as ciências cognitivas, as quais analisam os processos

intelectivos envolvidos, e com a Ciência da Informação, a qual analisa a informação registrada» (2006, p. 181).

Marciano destaca, por exemplo, a área do comportamento informacional como um dos campos de trabalho onde a relação entre a CI e a Fenomenologia parece ser mais profícua, tal como Wilson (2002) já havia igualmente proposto a partir da herança de Schutz.

Mais recentemente, e especificamente para o estudo dos utilizadores em contexto arquivístico, Andrade e Neves (2015) investigaram as características dos clientes internos e externos, criaram uma tipologia fundamentada nas experiências de pesquisa, e analisaram as percepções desses indivíduos relativamente a esses sistemas de informação.

A importância das experiências individuais na criação, desenvolvimento e avaliação dos serviços e sistemas de informação tem sido frequentemente relegada para segundo plano. A redescoberta do elemento humano nos estudos informacionais deve ser um imperativo teórico e aplicado da CI, mediante o conhecimento dos fenómenos informacionais, a partir dos seus criadores, utilizadores ou beneficiários finais. Este percurso é uma tarefa epistemológica árdua e que tem conhecido diferentes experiências investigativas ao longo das últimas décadas.

Esta comunicação tem por objetivo apresentar a investigação fenomenológica como uma estratégia de investigação qualitativa que pode contribuir para um maior enfoque no elemento humano. É apresentado o quadro geral da Fenomenologia, os seus métodos e técnicas, bem como as suas aplicações no panorama da CI. O que se propõe é resgatar a investigação fenomenológica para a área da CI, e assim promover estudos de análise que tenham em conta as percepções individuais nos sistemas aplicados de CI, e com novos *insights* empíricos, mediados pela Fenomenologia.

## Método

Recorrer-se-á à análise documental de literatura referente à Fenomenologia, com o intuito de inferir o potencial que a utilização da investigação fenomenológica pode trazer para o estudo dos fenómenos informacionais e das percepções humanas nos sistemas de informação.

Esta pesquisa foi realizada no âmbito de um trabalho de síntese (ainda não publicado) sobre a Fenomenologia, no quadro dos métodos qualitativos. Tomando esse ponto de partida, indagaram-se as experiências investigativas que utilizaram a abordagem fenomenológica na CI. O método foi assim exploratório e sem uma sistematização da recolha de dados.

A informação recuperada foi analisada no seu conteúdo, transportando a exploração para outros estudos referenciados nas ligações bibliográficas, que foram igualmente objeto de análise.

## Resultados

### Origem e Definição

A Fenomenologia é entendida como a essência do método filosófico, a etapa inicial do processo de descobrir e compreender os fenómenos, a que a Filosofia se propõe. Apesar de o termo já ser utilizado por Kant e Hegel (Moustakas, 1994), a Fenomenologia tem origem nas ideias de Husserl, em 1900-1901, com a publicação de *Investigações Lógicas* (García-Baró, 1999), e nos desenvolvimentos propostos por Heidegger e Merleau-Ponty, sendo utilizada atualmente como fundamento e método nas ciências humanas e sociais (Andrade e Neves, 2015; Coutinho, 2013).

A Fenomenologia é considerada o estudo dos fenómenos, do que aparece à consciência, daquilo que é dado, que deve ser explorado tal como «coisa que se percebe, em que se pensa, de que se fala, evitando forjar hipóteses, tanto sobre o laço que une o fenómeno, com o ser de que é fenómeno, como sobre o laço que o une como o Eu para quem é fenómeno» (Lyotard, 2008, p. 9).

A Fenomenologia dedica-se, assim, a descrições de experiências e não explicações ou análises; é a procura pelo significado e pela compreensão dos fenómenos (McWilliam, 2012). Os dados da experiência, o nosso próprio pensamento, intuição, ou julgamento são evidências primárias da investigação científica, porque o investigador na investigação fenomenológica tem interesse na questão a ser investigada (Moustakas, 1994).

Husserl delineou um percurso epistemológico que começa com a consciência subjetiva: não há cognição sem esta consciência. O *ego cogito* de Descartes teria de ser complementado pelo *ego cogito cogitatum*; este conjunto experiencial é o fenómeno. O ato de pensar não pode ser desligado das coisas que são reconhecidas e logo pensadas. O conceito de *intencionalidade*, central na Fenomenologia, implica que a consciência subjetiva é sempre uma consciência de algo. Se pensamos e sentimos, pensamos algo e sentimos alguma coisa. Para ultrapassar o abismo entre empirismo e racionalismo, Husserl distinguiu entre a *noesis* e o *noema* de um

fenômeno: a *noesis* são os atos da consciência, de perceber ou perceber (a maneira como o *noema* é experienciado, percepção interna, apreensões subjetivas que cada ser humano faz dos objetos); o *noema* são as propriedades do objeto cognoscível (o que é percebido, percepção externa, coisas concretas, imutáveis, físicas). O fenômeno é a unidade noética-noemática (Moustakas, 1994; Eberle, 2014; Katsirikou e Lin, 2017).

Enquanto Husserl «entende a cognição como pensamento puro», Heidegger considera-a como uma ação empenhada, «ao intuir que o homem, como ser auto-consciente, tem o seu modo de ser caracterizado exatamente pela sua forma de experimentar o mundo» (Marciano, 2006, p. 184). A Fenomenologia é a investigação pela experiência e significado vividos, que incluem maneiras de saber ou conhecer (Husserl) e ser (Heidegger). Inclui os aspetos da vivência que se tornaram normalizados, ou que *são assim porque sim* (Gardner, 2013).

De acordo com Merleau-Ponty, a Fenomenologia fornece interpretações referentes às distinções entre os mundos interno e externo, e entre os níveis de objetividade e subjetividade, uma vez que a Fenomenologia considera que o mundo [a realidade] existe antes de qualquer análise humana, pelo que seria artificial considerá-lo fruto de sínteses criadas a partir de sensações que fornecem aspetos ou prismas do objeto e que correspondem a diferentes perspectivas. A ciência é construída sobre o mundo tal como este é experienciado, pelo que nunca poderá ser o mesmo que o mundo, porque é uma explicação do mesmo (Howell, 2013).

Tal significa que, para Merleau-Ponty, nem o mundo determina a percepção nem a percepção constitui o mundo (Mingers, 2001). Nessa medida, a cognição está embebida no corpo e no sistema nervoso (Mingers, 2001), «sendo intrínseca ao Homem» (Marciano, 2006, p. 185). Percepção e ação têm uma ligação indissociável, dado que a primeira envolve sempre ações motoras, enquanto a ação gera novas percepções (Mingers, 2001).

De forma resumida, verifica-se a existência de três tipos de Fenomenologia (Howell, 2013):

- Fenomenologia transcendental (Husserl): concentra-se no que se acredita ou no que é desejado, e as relações entre estes, e não o ato de consciência;
- Fenomenologia hermenêutica (Heidegger): concentra-se no mundo vivenciado e na descoberta, esclarecimento e demonstração da importância de entender o que se pode considerar como elementos triviais da existência humana. Consciência e mundo não são entidades separadas, mas uma construção holística da experiência vivida;
- *Presença inalienável* (Merleau-Ponty): O mundo está diretamente lá, existe e nós estamos dentro (imersos) dessa existência antes de começar qualquer investigação, compreensão ou reflexão; o mundo tem uma *presença inalienável*.

## Processo Metodológico

Como metodologia de investigação científica, foca-se nos significados individuais das experiências subjetivas humanas em situações que ocorrem espontaneamente no decorrer da vivência diária (Coutinho, 2013; Katsirikou e Lin, 2017). Tendo como propósito a descrição do fenómeno na perspectiva dos participantes, esta abordagem permite captar as experiências vivenciadas e as percepções dos sujeitos (considerados como participantes na investigação) tal como são descritas (interpretadas) por eles. A descrição feita pelo investigador aponta para a essência das experiências de vários indivíduos que experienciaram o mesmo fenómeno (Creswell, 2014) e cuja análise possibilita explorar novos trilhos de estudos empíricos sobre questões referentes a fenómenos reais, porque percebidos por várias pessoas, mas que não costumam ser documentados e logo não estudados (Corujo e Revez, 2017).

A escolha da Fenomenologia deriva da natureza da pergunta de investigação. Uma pergunta-tipo da investigação fenomenológica seria: *Qual é a experiência vivida ou qual é o significado do fenómeno investigado* (Ushere Jackson, 2014)? O método fenomenológico não é apenas um método de interpretação dos dados. A análise fenomenológica começa antes da reunião dos dados empíricos (Eberle, 2014). De uma forma sintética, existem três abordagens metodológicas que partem das propostas das diferentes escolas filosóficas da Fenomenologia (Pazurek-Tork, 2014):

- Descritiva: descrever experiências vividas livres de qualquer interpretação, para revelar a essência, ou os elementos centrais estáveis e as estruturas essenciais de significado de um fenómeno tal como ele é vivido;
- Interpretativa ou hermenêutica: interpretar fenómenos tal como são experienciados conscientemente na nossa experiência vivida no mundo e identificar temas experienciais, convergindo padrões de significado ou estruturas de significado;
- Pós-intencional: vai recuperar aspetos das anteriores, mas recusa as essências centrais estáveis

e procura contextos múltiplos, parciais e variados, ou seja, as relações intencionais e as relações dentro do ambiente em que se identifica o fenómeno; estas são dinâmicas e alteram-se, influenciando a complexidade da experiência vivida.

Em modo resumido, os procedimentos e o processo investigativo da abordagem fenomenológica podem ser estruturados da seguinte forma:

- 1- Descobrir um tópico e uma questão baseados em significados e valores autobiográficos (Moustakas, 1994), orientadores da descrição, que emergem da vivência com o fenómeno, e que, dependendo do grau de imersão nos dados, dos valores, das crenças e das perspetivas, podem orientar o enfoque (Boemer, 1994);
- 2- Efetuar uma revisão de literatura aprofundada (Moustakas, 1994), ou um enquadramento contextual (como se definem e desenvolvem os fenómenos) e metodológico (Loureiro, 2006). Vários autores recusam leituras prévias, por serem perigosas para o *pôr em suspensão (epoché)* (Burns e Bossaller, 2012);
- 3- Construir um conjunto de critérios para identificar co-investigadores adequados (Moustakas, 1994);
- 4- Fornecer aos co-investigadores instruções sobre a natureza e o objetivo da investigação, e criar um acordo relativo ao consentimento informado consistente com os princípios éticos da investigação, assegurando a confidencialidade e estipulando as responsabilidades do investigador principal e dos participantes na investigação (Moustakas, 1994);
- 5- Desenvolver um conjunto de questões ou tópicos que guiem o processo de recolha de dados (Moustakas, 1994). O investigador deve passar a escrito as crenças e preconceitos que tem sobre o fenómeno, uma lista que também servirá para o processo de construção do instrumento de recolha de dados e o processo de análise e interpretação. Tal lista acompanha todo o processo, funcionando como um alerta daquilo que se constitui como fontes de erro, no âmbito do processo reflexivo constante, que faz com que as preocupações e competências do entrevistador (investigador) o tornem no instrumento da investigação (Loureiro, 2006);
- 6- Conduzir e relatar uma entrevista pessoal que se foque numa questão ou tópico delimitado. (Moustakas, 1994). Pode utilizar-se um diário para registo das ideias à medida que se vai recolhendo os dados, e apreendendo também outros tipos de discursos (não verbal, gestual, silêncios). Poderão surgir diferentes formas de entendimento acerca das várias descrições, e diferentes graus de compreensão. Daí que o participante que faz a descrição deve ser considerado parceiro do investigador no seu processo de descoberta (Boemer, 1994). As entrevistas podem seguir um protocolo semiestruturado, desenhado para fomentar discussão sobre o significado do tema, com o objetivo de angariar informação sobre a experiência dos participantes. As questões iniciais podem ser construídas para descrever o contexto e criar um relacionamento e as restantes para os participantes descreverem como interagem com o objeto em estudo e os seus sentimentos sobre isso (Burns e Bossaller, 2012). A descrição será tanto melhor quanto mais a audiência reconhecer o objeto descrito (Boemer, 1994). A recolha de dados ocorre simultaneamente com a análise desses dados, originando um processo de descoberta constante, e que leva a uma revisão e reformulação das questões iniciais e à procura de alternativas para a interpretação dos dados (Boemer, 1994);
- 7- Organizar e analisar os dados para facilitar o desenvolvimento de descrições dos elementos essenciais (Moustakas, 1994). A análise dos dados pretende procurar nas descrições as invariâncias, «o que permanece, aquilo que aponta para o que o fenómeno é». Isto implica ler o subtexto, nas entrelinhas das descrições as «mensagens explícitas e implícitas, verbais e não verbais, alternativas e contraditórias» (Boemer, 1994, p. 89). A análise das transcrições efetua-se pela leitura e releitura das entrevistas, identificando afirmações relevantes e atribuindo códigos a essas afirmações. Em seguida, formam-se agrupamentos de significados com essas afirmações relevantes dentro de temas. Finalmente, descreve-se a essência da experiência partilhada por todos os participantes (Burns e Bossaller, 2012). A análise dos dados e a sua contextualização no estudo leva à geração de temas e tópicos que serão também revistos, reformulados e questionados de acordo com os princípios teóricos e os pressupostos da investigação. O momento da análise de dados inclui ainda a partilha com pessoas que percebem o fenómeno de forma idêntica, que vivem o que está a ser investigado, o que permitirá a procura da intersubjetividade (Boemer, 1994).

## Aplicações na CI

A análise fenomenológica tem sido bastante utilizada na psicologia, na educação, na saúde e no desporto, entre outras áreas, destacando-se como fundamento para diferentes opções metodológicas, que destacam o valor do conhecimento subjetivo, a partir da primeira pessoa (Eatough e Smith, 2017; Edmonds e Kennedy, 2017). No âmbito do desenvolvimento de sistemas de informação, pode-se apresentar como exemplo de investigação fenomenológica, o estudo da noção de *Hospitalidade*, isto é, o fenómeno de lidar com uma nova tecnologia enquanto *desconhecido* ou um *estranho ambíguo*. Esta abordagem é essencialmente fenomenológica, pois trata-se de um conceito próprio da humanidade, que diz respeito a ser recetivo e ser capaz de adotar, e gerir as fronteiras entre o que ou quem é conhecido e o que ou quem é desconhecido. É o primeiro passo para aceitar o *outro*, sendo uma investigação que parte do *eu* (Ciborra, 2004).

Na CI, é ainda exemplo a análise do utilizador da informação, considerando as suas representações mentais acerca do que este compreende como informação. Cada utilizador tem as suas perceções do contexto informacional em que se insere (Andrade e Neves, 2015). Isto inclui as ferramentas, as tecnologias que devem ser percebidas fenomenologicamente a partir das várias formas como o indivíduo as experiencia e usa, numa relação homem-tecnologia, em vez de as conceber abstratamente como meros objetos (Budd, 2005). Wilson (2002) cita também um estudo sociológico de Schutz sobre o *cidadão informado*, acerca da distribuição social do conhecimento, que pode fornecer pistas importantes para a CI e para o estudo do comportamento informacional: o conhecimento também deriva da experiência prática do mundo, tal como é vivida pelas pessoas, e não apenas derivada dos dispositivos considerados tradicionalmente geradores de conhecimento. VanScoy (2013) é uma das autoras mais relevantes neste tema e tem trabalhado a Fenomenologia interpretativa em diversos estudos, particularmente na área dos serviços de referência em contexto biblioteconómico. É igualmente autora de alguns estudos que focam a abordagem teórica acerca da aplicabilidade da Fenomenologia à CI (VanScoy e Evenstad, 2015).

A título de exemplo, VanScoy (2013) aborda o problema dos serviços de referência a partir das perspetivas dos profissionais que lhes dão corpo. Este posicionamento indica de imediato o assumir, por parte da autora, de uma postura própria dos estudos fenomenológicos. Recorrendo à técnica de entrevista, junto dos bibliotecários do ensino superior, a autora explora as «experiências vividas» no desempenho daquelas funções. Conclui que o compromisso ou a envolvimento (*engagement*), bem como a conexão emocional, são componentes da experiência dos serviços de referência.

Neste estudo, procura-se que a Fenomenologia supere as limitações dos estudos comportamentais que tendem a ver os profissionais de referência como meros executantes de técnicas ou protocolos de atuação (como o modelo de entrevista de referência), sendo negligenciadas as dimensões cognitivas e afetivas que estão por detrás desses comportamentos.

A autora utiliza então uma abordagem qualitativa, recorrendo à análise fenomenológica interpretativa, para realizar um estudo exploratório das experiências vividas. É interessante que VanScoy não afirme qualquer especificidade da CI no que toca ao uso deste quadro metodológico. Pelo contrário, a CI, ao incluir os estudos acerca dos profissionais de informação, segue apenas a mesma linha de outros saberes:

«The study of professional work from the practitioner perspective is a robust research area in professions that have much in common with LIS, such as teaching, nursing, counseling, and social work. In these disciplines, decades of research into professional thinking and practitioner beliefs – the values, attitudes, and beliefs about professional work – have resulted in a better understanding of professional practice» (2013, p. 272).

Em termos de amostra, foi selecionado, de forma intencional, um conjunto de bibliotecários a operar na área da referência, com características homogéneas. Nestes casos, não são relevantes questões de representatividade pois interessa sobretudo a profundidade e a comparação. Foi usada a técnica de entrevista semiestruturada, buscando a interpretação dos participantes acerca do fenómeno em análise. Realizaram-se duas entrevistas sem um grande intervalo de tempo entre si.

Os dados foram analisados de modo multifaseado: para os dados relatados por cada participante foi realizada uma fase exploratória (comentários genéricos sobre os relatos), uma fase emergente (relações e conexões entre os dados) e uma fase coordenada (agrupamento dos temas emergentes para a identificação das relações entre os temas relatados); seguiu-se uma fase multi-caso, relacionando os dados de todo o grupo.

Em síntese, a análise consiste num processo de geração de temas a partir dos dados, de «baixo para cima», isto é, o investigador codifica os dados ao invés de utilizar uma teoria pré-existente para identificar códigos que possam ser aplicados aos dados recolhidos. A análise desenrola-se assim de uma dimensão descritiva para uma dimensão interpretativa (VanScoy e Evenstad, 2015).

Para além das vantagens que a Fenomenologia traz na interpretação das experiências, mediante a aplicação de um método rigoroso de indução de teoria a partir dos dados, este estudo trouxe ainda implicações para a prática profissional e para a educação superior dos novos profissionais:

«Allowing students to see how experienced librarians grapple with uncertainty and respond positively to failure, for example, could add a dimension to learning about RIS that has primarily been available only through instructors' or guest speakers' anecdotes. Reference courses might be additional places to introduce the idea that RIS is an emotional experience, as well as an intellectual one. Discussion of how to deal with one's own emotions, as well as how to manage user emotions, would help prepare students for the affective experiences of RIS practice» (VanScoy, 2013, p. 276).

De um ponto de vista teórico, no segundo estudo referido (VanScoy e Evenstad, 2015), a análise fenomenológica interpretativa é observada no quadro dos estudos da CI e no quadro geral dos métodos qualitativos usados neste campo científico. Os autores defendem que esta abordagem se adequa à investigação das experiências profissionais a partir dos próprios participantes/atuantes:

«When the focus of the research is to study the human experience of various phenomena, IPA [Interpretative phenomenological analysis] method emerges as an excellent method for studying experiences in LIS [Library and information science] community» (VanScoy e Evenstad, 2015, p. 339).

Um dos aspetos mais importantes é o contributo que a Fenomenologia fornece e que a coloca como uma solução a ter em conta no cardápio de métodos de investigação. Os autores dividem o seu contributo diferenciador em três aspetos: (1) foco na diversidade de perspetivas individuais, mas também no que é partilhado entre todos; (2) relato detalhado dos procedimentos seguidos pelo investigador; e (3) o foco na incorporação das experiências do próprio investigador na análise.

Estes estudos empíricos, referidos como exemplos de um já considerável repositório de trabalhos fenomenológicos em CI, permitem posteriormente efetuar investigação, eventualmente de carácter comparativo, que possibilitará teorizar sobre os fenómenos e os problemas identificados, e procurar soluções que melhor respondam aos anseios e necessidades de quem vivencia o fenómeno (Corujo e Revez, 2017).

## Discussão

Não existindo um itinerário de investigação rígido, como se observou, o principal argumento que deve ser tido em conta numa reflexão sobre a aplicabilidade da Fenomenologia à CI prende-se com a (re)descoberta do elemento humano. Esse desiderato é perseguido através de uma intencionalidade epistemológica do investigador, o que se consubstancia mais numa atitude do que num programa de trabalho perfeitamente delineado.

O que está em causa nos resultados apresentados é fundamentalmente a assunção de uma dimensão de trabalho que está focada nas pessoas e não somente nos elementos técnicos, processuais ou burocráticos. Isto quer dizer que a Fenomenologia é uma proposta metodológica que pode despertar o interesse da investigação em CI para as experiências dos participantes que lidam com a informação contextualizada no seu quotidiano. No fundo, esta é a razão pela qual a CI é uma ciência social, mas também humana.

Existem três principais dificuldades que cruzam o caminho dos investigadores da Fenomenologia. O primeiro diz respeito à exigência pessoal que este tipo de investigação coloca ao investigador, pois este, ao assumir uma posição de *infiltrado*, passa a ter de lidar com uma experiência que pode ser emocionalmente exigente, quer pela empatia/antipatia que se desenvolve com os participantes, quer pela partilha de uma realidade que pode ser igualmente vivida ou recriada pelo investigador (Shaw e Anderson, 2018).

Por outro lado, é importante ter em conta a falta de reconhecimento externo da Fenomenologia, no seio das comunidades científicas: um exemplo relevante é a dificuldade em publicar por falta de compreensão das abordagens da investigação fenomenológica (Shaw e Anderson, 2018).

Por fim, é preciso ter em conta a complexidade inerente à separação entre a percepção das experiências e o quadro subjetivo do investigador. Alguns investigadores qualitativos creem poder conhecer diretamente a experiência dos outros, mas a Fenomenologia – entre a descrição e a interpretação – alerta que o investigador está sempre condicionado pela sua experiência subjetiva (Eberle, 2014). Como escreveu Merleau-Ponty em 1945:

«O mundo fenomenológico é não o ser puro, mas o sentido que transparece na intersecção de minhas experiências, e na intersecção de minhas experiências com aquelas do outro, pela engrenagem de umas nas outras; ele é portanto inseparável da subjetividade e da intersubjetividade que formam sua unidade pela retomada de minhas experiências passadas em minhas experiências presentes, da experiência do outro na minha» (Merleau-Ponty, 1999, p. 18).

## Conclusões

O fenómeno é algo que se apresenta pela forma como foi experienciado. Isto representa uma mudança do olhar sobre as coisas e sobre a natureza (a explicação) para um olhar sobre os seres humanos e os seus mundos vividos (a clarificação) (McWilliam, 2012).

A Fenomenologia é uma aventura epistemológica. A análise começa com a experiência vivida, acessível através

da consciência subjetiva num estado pré-verbal. Começa antes dos dados empíricos estarem formados e reconhece que esses dados são já reduções: gravações de áudio, vídeos, narrações, entrevistas, cadernos de campo, grupos focais (Eberle, 2014).

A análise fenomenológica acontece no aqui-e- agora da experiência vivida e não partindo apenas do registo dos dados, que será uma objetificação e comunicação dessa experiência através da linguagem. A Fenomenologia produz dados, mas está consciente que esses dados já são a transformação da natureza da experiência original. A própria experiência do fenomenólogo impede a descrição de fenómenos que não foram experimentados. As ciências sociais não podem ficar pela superfície do que é observável. É preciso incluir a experiência subjetiva dos atores e dos investigadores (Eberle, 2014). A validação dos resultados pode ser feita quando alguém lê uma descrição fenomenológica e pensa “esta é uma experiência que eu poderia ter vivido” (Usher e Jackson, 2014). A reflexão fenomenológica (a leitura e escrita de textos fenomenológicos) contribui para as dimensões formativas evidentes na Fenomenologia da prática, tendo um papel decisivo no comportamento dos profissionais (Manen, 2007). Esta proposta metodológica visa adicionar aos serviços de informação, e àqueles que os investigam, mais uma possibilidade analítica para o desenvolvimento do seu trabalho. Sendo ainda uma proposta pouco conhecida a aplicada, procurou-se com este trabalho listar algumas das suas características e apresentar exemplos de aplicações orientadas para a CI.

Em suma, a Fenomenologia é um território complexo e que sustenta diferentes itinerários investigativos, sendo fundamentalmente uma atitude epistemológica, e não apenas um aparato metodológico ou uma conceção pré-determinada de procedimentos.

## Referências bibliográficas

- ANDRADE, Wendia Oliveira De; NEVES, Dulce Amélia De Brito Neves - O uso da fenomenologia e do protocolo verbal na ciência da informação: estudos de usuários. Em **Desafíos y oportunidades de las Ciencias de la Información y la Documentación en la era digital**. Madrid : Universidad Complutense de Madrid, Nov. 2015
- BOEMER, Magali - A Condução de Estudos segundo a Metodologia de Investigação Fenomenológica. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**. . ISSN 1518-8345. 2:1 (1994) 83–94.
- BUDD, John M. - Phenomenology and information studies. **Journal of Documentation**. . ISSN 0022-0418. 61:1 (2005) 44–59. doi: 10.1108/00220410510578005.
- BURNS, C. Sean; BOSSALLER, Jenny - Communication Overload: A Phenomenological Inquiry into Academic Reference Librarianship. **Journal of Documentation**. 68:5 (2012) 597–617.
- CIBORRA, Claudio - Encountering Information Systems as a Phenomenon. Em AVGEROU, CHRISANTHI; CIBORRA, CLAUDIO; LAND, FRANK (Eds.) - **The Social Study of Information and Communication Technology: Innovation, Actors, and Contexts**. Oxford : Oxford University Press, 2004
- CORUJO, Luís; REVEZ, Jorge - Uma abordagem fenomenológica às organizações inteligentes: a perspetiva dos estudantes de pós-graduação. Em **Tendências Atuais e Perspetivas Futuras em Organização do Conhecimento: atas do III Congresso ISKO Espanha e Portugal - XIII Congresso ISKO Espanha** [Em linha]. Coimbra : Universidade de Coimbra. Centro de Estudos Interdisciplinares do Século XX - CEIS20, 2017 Disponível em WWW:<URL:https://purl.org/sci/atas/isko2017>. ISBN 978-972-8627-75-1
- COUTINHO, Clara Pereira - **Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática**. 2ª ed. Coimbra : Almedina, 2013
- CRESWELL, J. - **Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches**. 3ª ed. Thousand Oaks, CA : Sage Publications, 2014. ISBN 978-1-4129-6556-9.
- EATOUGH, Virginia; SMITH, Jonathan A. - Interpretative Phenomenological Analysis. Em WILLIG, CARLA; ROGERS, WENDY STAINTON (Eds.) - **The SAGE Handbook of Qualitative Research in Psychology** [Em linha]. London : SAGE, 2017 Disponível em WWW:<URL:http://dx.doi.org/10.4135/9781526405555.n12>. p. 193–209.
- EBERLE, Thomas S. - Phenomenology as a research method. Em FLICK, UWE (Ed.) - **The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis**. London : SAGE, 2014. ISBN 978-1-4462-0898-4. p. 184–202.
- EDMONDS, W. Alex; KENNEDY, Thomas D. - **An Applied Guide to Research Designs: Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods**. 2nd ed. ed. Thousand Oaks : SAGE, 2017. ISBN 978-1-4833-1727-4.
- GARCÍA-BARÓ, Miguel - **Vida y mundo: la práctica de la fenomenología**. Madrid : Trotta, 1999
- GARDNER, Roberta Price - **Reading race in a community space** [Em linha] [Consult. 6 mar. 2018]. Disponível em WWW:<URL:http://atheneum.libs.uga.edu/handle/10724/29043>.
- HOWELL, Kerry - Aspects of Phenomenology. Em **An Introduction to the Philosophy of Methodology**. London : SAGE Publications Ltd, 2013 [Consult. 6 mar. 2018]. . ISBN 978-1-4462-0299-9. p. 55–74.
- KATSIRIKOU, Anthi; LIN, Chi Shiou - Revealing the “Essence” of Things: Using Phenomenology in LIS Research. **Qualitative and Quantitative Methods in Libraries**. . ISSN 2241-1925. 2:4 (2017) 469–478.

- LOUREIRO, Luís - Adequação e Rigor na Investigação Fenomenológica em Enfermagem – Crítica, Estratégias e Possibilidades. IIª Série. **Revista de Enfermagem Referência**. . ISSN 0874-0283; 2182-2883. 2 (2006) 21–32.
- LYOTARD, Jean-François - **A Fenomenologia**. Lisboa : Edições 70, 2008
- MANEN, Max Van - Phenomenology of Practice. **Phenomenology & Practice**. . ISSN 1913-4711. 1:1 (2007).
- MARCIANO, João Luiz Pereira - Abordagens epistemológicas à Ciência da Informação: Fenomenologia e Hermenêutica. **Transinformação**. 18:3 (2006) 181–190.
- MCWILLIAM, Carol L. - Phenomenology. Em BOURGEOULT, IVY; DINGWALL, ROBERT; DE VRIES, RAYMOND (Eds.) - **The SAGE Handbook of Qualitative Methods in Health Research** [Em linha]. London : SAGE, 2012 [Consult. 9 abr. 2018]. Disponível em WWW:<URL:http://dx.doi.org/10.4135/9781446268247>. ISBN 978-1-4462-6824-7. p. 229–248.
- MERLEAU-PONTY, Maurice - **Fenomenologia da percepção**. 2ª ed. ed. São Paulo : Martins Fontes, 1999. ISBN 85-336-1033-5.
- MINGERS, John - Embodying information systems: the contribution of phenomenology. **Information and Organization**. . ISSN 1471-7727. 11:2 (2001) 103–128. doi: 10.1016/S1471-7727(00)00005-1.
- MOUSTAKAS, Clark - **Phenomenological Research Methods**. Thousand Oaks, CA : Sage Publications, 1994
- PAZUREK-TORK, Angelica L. - **A phenomenological investigation of Online learners' lived experiences of engagement** [Em linha] [Consult. 6 mar. 2018]. Disponível em WWW:<URL:http://conservancy.umn.edu/handle/11299/168281>.
- SHAW, Sebastian C. K.; ANDERSON, John L. - Phenomenological research in medical education: an overview of its philosophy, approaches, and conduct. Em **SAGE Research Methods Cases** [Em linha]. [S.l.] : SAGE, 2018 [Consult. 6 mar. 2018]. Disponível em WWW:<URL:https://doi.org/10.4135/9781526447319>. ISBN 978-1-5264-4731-9
- USHER, Kim; JACKSON, Debra - Phenomenology. Em BIRKS, MELANIE; MILLS, JANE (Eds.) - **Qualitative Methodology: A Practical Guide** [Em linha]. London : SAGE, 2014 Disponível em WWW:<URL:http://dx.doi.org/10.4135/9781473920163.n11>. p. 181–198.
- VANSCOY, Amy - Fully engaged practice and emotional connection: Aspects of the practitioner perspective of reference and information service. **Library & Information Science Research**. . ISSN 0740-8188. 35:4 (2013) 272–278. doi: http://dx.doi.org/10.1016/j.lisr.2013.09.001.
- VANSCOY, Amy; EVENSTAD, Solveig Beyza - Interpretative phenomenological analysis for LIS research. **Journal of Documentation**. . ISSN 0022-0418. 71:2 (2015) 338–357. doi: 10.1108/JD-09-2013-0118.
- WILSON, T. D. - Alfred Schutz, phenomenology and research methodology for information behaviour research. **The New Review of Information Behaviour Research**. 3:2002) 71–81.