

PESQUISA QUALITATIVA EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO: UM ESTUDO INTRODUTÓRIO DE SUAS POSSIBILIDADES

André Felipe de Albuquerque Fell

*Mestrando em Administração – PROPAD / UFPE.
Especialista em Engenharia da Qualidade – UFPE.*

Assuero Fonseca Ximenes

*Mestrando em Administração – PROPAD / UFPE.
Especialista em Gestão da Tecnologia de Informação – FCAP / UPE.*

José Orlando Costa Nunes

*Mestrando em Administração – PROPAD / UFPE.
Especialista em Hotelaria – UFBA.*

RESUMO

O objetivo do presente trabalho consistiu em apresentar alguns aspectos conceituais da metodologia de pesquisa qualitativa em sistemas de informação, bem como suas possibilidades para este campo de estudo. Uma tentativa foi feita no sentido de expor a natureza dos estudos qualitativos, historicamente presentes nas investigações de natureza social; e que apenas recentemente, vem sendo vistos como alternativas para o estudo de S.I. nas organizações. A questão que se coloca é que a predominância do paradigma positivista em pesquisas na área de S.I., com suas inferências estatísticas (eminentemente reducionistas), empobrecem a compreensão dos fenômenos sociais e culturais estudados nesse campo. Propõe-se que novos enfoques, mais qualitativos, devam ser dados às pesquisas de S.I. no esforço de compreensão da pluralidade do mundo social.

PALAVRAS CHAVE: Administração da informação; pesquisa qualitativa; sistemas de informação.

ABSTRACT

The main purpose of this paper is to introduce a few conceptual aspects of qualitative methodology in Information Systems (I.S.) and its possibilities to I.S. research. Historically, qualitative methodology has been used on investigations of social nature and only recently has it been considered as a possible methodology to I.S. studies in organizations. A relevant matter to the subject is that the predominance of positivist paradigm on I.S. researches, with its statistical

inferences (mostly reductionists), contribute to poor comprehension of social and cultural phenomenos within this field of study. New qualitative perspectives are proposed to I.S. researches in order to allow understanding of social plurality.

KEY WORDS: *Information administration; qualitative research; information systems.*

1 INTRODUÇÃO

Assim como o conceito de administração, a tentativa de conceituar Sistema de Informação (S.I.) pode se tornar um esforço complexo, senão infrutífero, por ser um campo de estudo altamente fragmentado; preocupando-se com questões como desenvolvimento, uso e implicações das tecnologias de informação e comunicação nas organizações. Todavia, um estereótipo há muito institucionalizado sobre S.I. parece ser o de um sistema altamente técnico, cuja ênfase de suas suposições filosóficas é no empirismo lógico ou a epistemologia positivista. Em outros termos, o enfoque teórico é considerar a tecnologia como “hardware”: algo que modela a sociedade, mas não é reciprocamente modelado por ela. Daí Klein (1985) apontar as seguintes anomalias paradigmáticas para os sistemas de informação:

- A construção de sistemas de informação como um artefato técnico, ignorando a dimensão social;
- A definição da informação derivada de um dado objetivo, através de procedimentos formais e impessoais;
- Aderência ao modelo burocrático de organização como máquina, cujo racionalismo causa alienação e falhas na implementação dos sistemas de informação;
- Interpretação do desenvolvimento de sistemas de informação como um processo de engenharia, evitando a participação do usuário.

Considerando-se essas anomalias é que se compreende o quanto o trato das diferentes temáticas em S.I. segue o discurso da corrente dominante neste campo de conhecimento, ou seja, o discurso gerencialista-reducionista ou técnico-funcionalista.

Além disso, há diferentes posições filosóficas e tradições científicas entre a ciência da computação e as ciências sociais que desencadeiam diferentes interpretações ao campo de estudo de S.I. Por conseguinte, a interpretação de S.I. como um sistema técnico é baseado em

suposições diferentes daquelas que interpretam S.I. como um sistema social (Falkenberg et. al., 1998).

Em virtude disso, as pesquisas qualitativas em S.I. representam um esforço recente na forma de teorizar sobre a natureza e a prática de análise e desenvolvimento de sistemas de informação – os quais vêm enfrentando situações conjunturais altamente imprevisíveis e turbulentas; a ponto dos economistas, nos últimos anos, apresentarem dificuldades de comprovar que os vultosos valores dos investimentos em Tecnologia da Informação (T.I.) são compensatórios; levando o Prêmio Nobel, Robert Solow, a criar a expressão “Paradoxo da Produtividade”: os computadores são vistos em toda parte, menos nas estatísticas sobre produtividade.

Neste trabalho uma tentativa é feita para descrever alguns aspectos introdutórios, bem como algumas possibilidades da pesquisa qualitativa em Sistemas de Informação (S.I.). Além desta introdução, o trabalho apresenta na seqüência as seguintes seções: a metodologia utilizada, alguns aspectos da pesquisa qualitativa, alguns aspectos dos sistemas de informação, a pesquisa qualitativa em sistemas de informação. Na seção 6 são delineadas algumas considerações finais.

2 METODOLOGIA

A análise desenvolvida neste artigo busca, através de uma revisão literária dos últimos vinte anos, verificar alguns aspectos conceituais da metodologia de pesquisa qualitativa em sistemas de informação, bem como suas possibilidades para este campo de estudo. O presente estudo caracteriza-se por ser predominantemente qualitativo, do tipo descritivo-interpretativo, tendo como unidade de análise, a organização.

3 A PESQUISA QUALITATIVA

A pesquisa qualitativa, apesar de ter sido utilizada com determinada regularidade por antropólogos e sociólogos, só nos últimos trinta anos começou a ganhar reconhecimento em outras áreas, como a psicologia, a educação e a administração de empresas (Godoy, 1995, p.58). Em Sistemas de Informação, tanto a sua aceitação quanto a sua utilização vêm sendo ampliadas nos últimos dez anos.

Seja na abordagem quantitativa ou qualitativa, busca-se pela pesquisa realizar novas descobertas de informações ou relações, ou ainda verificar e ampliar o conhecimento

existente; mesmo que os caminhos seguidos por essas abordagens assumam contornos diferentes.

Em geral, na pesquisa quantitativa, o trabalho do pesquisador é orientado por um plano estabelecido *a priori*, apresentando hipóteses claramente especificadas, além da definição operacional das variáveis de interesse do estudo. Ainda há a preocupação com a medição, a mais objetiva e precisa possível, evitando distorções ou enviesamentos nas inferências obtidas; e por último, há uma busca por quantificar os resultados.

Diferentemente acontece na pesquisa qualitativa. Para Godoy (1995, p.58): "...a pesquisa qualitativa não procura enumerar e/ou medir os eventos estudados, nem emprega instrumental estatístico na análise dos dados. Parte de questões ou focos de interesses amplos, que vão se definindo à medida que o estudo se desenvolve. Envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo".

3.1 Breve histórico da pesquisa qualitativa

Há indícios que sugerem o aparecimento dos estudos qualitativos nas investigações de natureza social a partir da segunda metade do século XIX.

Frédéric Lé Play (1806-1882) em *Lés ouvriers européens*, um estudo sociológico sobre as famílias das classes trabalhadoras da Europa, publicado em 1855, é mencionado como uma das primeiras pesquisas a usar a observação direta da realidade. Sua inovação reside no desenvolvimento de um estudo comparativo de monografias constituídas a partir de dados coletados em inúmeras viagens pela Europa, que a pouco e pouco, permitiram a identificação de famílias "típicas" da classe trabalhadora, a partir de pessoas exercendo determinadas ocupações.

Ainda tendo como foco de estudo a classe trabalhadora, a obra de Henry Mayhew, *London labour and the London poor*, publicada em quatro volumes entre 1851 e 1862, retrata as condições de pobreza, tanto dos trabalhadores, quanto dos desempregados de Londres. Na fase da coleta de informações, o autor utilizou histórias de vida e entrevistas "em profundidade".

Há autores que consideram a obra de Sidney Webb (1859-1947) e Beatrice Webb (1858-1943), *Methods of social investigation*, publicada em 1932; o primeiro esforço em delimitar os aspectos metodológicos da abordagem qualitativa. Os Webbs desenvolveram grandes

quantidades de estudos sociais e políticos que contribuíram para o desenvolvimento da sociologia inglesa. Seus estudos apoiavam-se fundamentalmente na descrição e análise das instituições, não necessariamente utilizando uma teoria, *a priori*, para explicá-las; valorizando, ainda, as entrevistas, os documentos e as observações pessoais.

Nos Estados Unidos, o estudo pioneiro que representou uma tentativa de acoplar dados qualitativos aos quantitativos na análise de problemas de cunho social, foi o *Pittsburgh Survey*, publicado entre 1908-1909. Nele, entre outras coisas, há a apresentação de descrições detalhadas, entrevistas, retratos e fotos da época. Durante o período de 1910-1940 é possível encontrar o uso da abordagem qualitativa nos trabalhos realizados pelo Departamento de Sociologia da Universidade de Chicago. Para Becker (*apud* Ciência Hoje, 1991), não se pode falar em clareza metodológica naquela época porque os pesquisadores de Chicago simplesmente inventavam, criavam métodos, a partir da coleta de autobiografias, análise de cartas e outros documentos, além da realização de entrevistas. A contribuição do grupo de Chicago reside na forma como interpretavam os resultados de suas investigações, isto é, enfatizavam a natureza social e interacional da realidade (abordagem interacionista). Em outras palavras, reconheciam que todas as opiniões, públicas ou privadas são frutos do meio; cabendo ao pesquisador a função de captar a perspectiva daqueles entrevistados por ele.

Na antropologia, pode-se citar os estudos de campo de Franz Boas (1858-1942) e Bronislaw Malinowski (1884-1942), realizados sob uma perspectiva qualitativa. O primeiro pesquisador muito contribuiu para o processo de estruturação da antropologia na América do Norte, e através de estudos essencialmente descritivos, defendia a perspectiva de pouca possibilidade de generalização nas ciências sociais, já que culturas estudadas deveriam ser abordadas indutivamente, a partir dos referenciais e valores dos seus membros. Malinowski acreditava ser indispensável ao pesquisador permanecer “em campo” tanto tempo quanto possível, para captar, como observador participante, a realidade social e interacional da cultura em estudo.

Por outro lado, vale ressaltar a resistência, durante algum tempo, dos sociólogos à abordagem qualitativa devido à significativa influência dos trabalhos iniciais de Durkheim, predominantemente estatísticos, na organização e análise de dados.

O período entre os anos de 1930 e 1960 é marcado por uma diminuição na realização de pesquisas qualitativas; merecendo destaque a contribuição da escola do pensamento sociológico (a Escola de Chicago) em 1937, onde Herbert Blumer elaborou o termo “interacionismo simbólico”: a sociedade é um processo em que indivíduo e sociedade mantêm constante e estreita inter-relação; sendo o aspecto subjetivo do comportamento humano um

elemento necessário na formação e manutenção dinâmica do *self* social. O sentido que as coisas (idéias, situações vivenciais, objetos físicos, instituições) tem para as pessoas surge da interação entre os indivíduos, sendo modificado e manipulado em consonância com o processo interpretativo cotidianamente usado.

É a partir da década de 60 que a pesquisa qualitativa é incorporada em outras áreas de estudo além da antropologia e sociologia. Na área de administração de empresas isso começa a ser claramente delineado a partir dos anos 70, especificamente 1979, com a publicação de um número da revista *Administrative Science Quarterly*, totalmente dedicada ao tema “qualitative methodology”. O enfoque qualitativo foi se mostrando de grande utilidade e adequado aos estudos organizacionais, como por exemplo, nos trabalhos publicados na *Administrative Science Quarterly*, pelos estudiosos Lawrence & Lorsch (1967), Hirsch (1975) e Sebring (1977).

Quanto ao uso da pesquisa qualitativa em S.I. só nos últimos dez anos percebe-se uma progressiva aceitação e utilização desta metodologia no meio acadêmico dos Estados Unidos, seguindo a liderança de países europeus e a Austrália (Lee & Liebenau, 1997). Em algumas empresas líderes em seus segmentos, a política e os princípios para a T.I. estão fundamentadas em suposições da metodologia de pesquisa qualitativa. Como exemplo, as idéias de práticas comunitárias, cuja base é a sociologia fenomenológica de Bourdieu (1977) e a etnometodologia de Heidegger (Wenger & Lave, 1991). Ou ainda, em recentes pesquisas de desenvolvimento de infraestrutura para rede corporativa, algo tradicionalmente visto como “puramente técnico”, as análises vem utilizando as descrições e impressões dos atores sociais envolvidos (Monteiro & Hanseth, 1996; Ciborra, 2000), obtendo significativa capacidade explanatória.

3.2 Algumas características da pesquisa qualitativa

Para Bogdan & Biklen (1982), apesar de uma grande diversidade de trabalhos intitulados qualitativos, é possível identificar alguns aspectos essenciais dos estudos qualitativos. São eles:

- (1) A valorização da necessidade do pesquisador manter o contato direto e prolongado com o mundo empírico em seu ambiente natural, uma vez que o fenômeno pode ser mais bem observado e compreendido no contexto em que ocorre e do qual é parte. Aqui, através de instrumentos de coleta de dados como videoteipes e gravadores, ou um simples bloco de notas; o pesquisador nas fases de observação, seleção, análise e interpretação dos dados coletados, conta com o aspecto do seu próprio subjetivismo, suas interpretações reflexivas do fenômeno.

- (2) As pesquisas qualitativas são descritivas. Neste aspecto, o ambiente e as pessoas não são reduzidos a variáveis estatísticas / numéricas; busca-se o entendimento do todo, em toda a sua complexidade e dinâmica. Os dados coletados aparecem sob a forma de transcrições de entrevistas, anotações de campo, fotografias, desenhos e vários tipos de documentos. Não é possível compreender o comportamento humano sem levar em conta o quadro referencial e contextual de que os indivíduos se utilizam para interpretar o mundo em volta.
- (3) As pesquisas qualitativas procuram compreender o fenômeno estudado a partir da perspectiva dos participantes; considerando todos os pontos de vista importantes para esclarecer, sob diversos aspectos interpretativos, a situação em estudo.
- (4) Os pesquisadores qualitativos usam do enfoque indutivo na análise dos dados. Não há preocupação em procurar dados ou evidências que corroborem com suposições ou hipóteses estabelecidas, *a priori*. O pesquisador de orientação qualitativa ao planejar desenvolver alguma teoria sobre o que está estudando, vai a pouco e pouco construindo o quadro teórico, à medida que coleta os dados e os examina.

4 OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Conforme já dito, a abrangência do estudo de Sistemas de Informação (S.I.) torna sua definição problemática. S.I. constitui um campo de estudo preocupado com alguns componentes básicos da Tecnologia da Informação (T.I.) como tecnologia, desenvolvimento, uso e gerenciamento. Percebe-se, no entanto, que os esforços em conceituar S.I. estão evoluindo significativamente, saindo de uma visão puramente técnica para uma visão social, ainda que a palavra social tenha um significado vago na ciência da computação (Ivanov, 1998). Apesar dessa evolução, para Rodrigues Filho (2001), as orientações de pesquisa são substancialmente diferentes de um país para outro, inexistindo um paradigma universal de pesquisa em S.I. Evidencia-se isso no fato de alguns pesquisadores diferenciarem o enfoque e epistemologia entre pesquisas em S.I. nos Estados Unidos e nos países europeus (Evaristo & Karahanna, 1997).

No Brasil, a pesquisa em S.I. segue basicamente a literatura americana quanto as suas suposições filosóficas do paradigma funcionalista (Rodrigues Filho, et. al., 1999). Tal fato pode ser reiterado pela pesquisa de Hoppen et. al. (1998), ao analisarem 96 artigos científicos baseados em estudos empíricos, publicados em várias revistas técnicas e científicas nacionais, no período de 1990-1997. Os autores constataram que apenas 13% dos trabalhos possuíam

“posição epistemológica interpretativa”, isto é, que se fundamentam na idéia de que as pessoas nas organizações atribuem intersubjetivamente significados ao mundo, construindo uma visão de informação relevante. Os 87% dos trabalhos restantes, apresentavam a visão tradicional dominante do papel dos sistemas de informação como apoio ao processo de tomada de decisão em um contexto organizacional que busca alcançar objetivos (racionalismo organizacional). Ademais, não existe no Brasil um debate acerca dos méritos e das falhas da pesquisa em S.I., ao contrário do que acontece em países desenvolvidos (Dahlbom, 1996; Ehn, 1995).

5 A PESQUISA QUALITATIVA EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

É ao final da década de setenta que aumentam os questionamentos a respeito da eficiência dos sistemas de informação, assim como insatisfações com falhas em projetos de S.I. À realidade organizacional não bastava apenas automatizar as operações / transações básicas das empresas. A complexidade das tarefas executivas demandava a introdução de sistemas de apoio à decisão (SAD) que utilizassem conhecimentos diversos como psicologia, teoria da decisão, pesquisa operacional, teoria das organizações, etc. Como consequência, o desenvolvimento de S.I. tendeu a focalizar menos as características técnicas das aplicações computacionais e mais a questão da natureza da decisão nas organizações. Desse modo, o entendimento da difusão das tecnologias nas organizações pressupõe o conhecimento da complexidade das organizações. Contudo, muitos pesquisadores apresentam um conceito limitado sobre organização; dificultando os avanços na pesquisa em S.I. (Henfridsson et. al., 1997; Rodrigues Filho et. al., 1999).

Quanto ao modo de classificar as metodologias de pesquisas, independente do campo, a mais conhecida classificação é a que distingue métodos quantitativos de métodos qualitativos:

- **Métodos quantitativos de pesquisa.** Inicialmente desenvolvidos nas ciências naturais, objetivando estudar os fenômenos da natureza. Exemplos de métodos quantitativos usados nas ciências sociais: o experimento laboratorial, métodos numéricos como modelagem matemática, econometria, etc.;
- **Métodos qualitativos de pesquisa.** Desenvolvidos nas ciências sociais com o intento de permitir aos pesquisadores o estudo de fenômenos sociais e culturais. Exemplos de métodos qualitativos: pesquisa-ação, pesquisa interpretativa, etnografia, teoria crítica, “grounded theory”, etc.

A pesquisa qualitativa pode ser encontrada nos diversos campos de conhecimento. Na pesquisa em sistemas de informação observa-se uma gradual mudança de questões técnicas / tecnológicas para gerenciais e organizacionais, e, por conseguinte, um incremento na aplicação de métodos de pesquisa qualitativos, uma vez que permitem uma melhor interpretação dos contextos sociais e culturais vividos pelas pessoas observadas pelo pesquisador no estudo. Por isso, Kaplan & Maxwell (1994) argumentam que se perde o entendimento do fenômeno, sob a perspectiva dos participantes e seu particular contexto social e institucional, quando os dados se restringem ao conteúdo numérico / quantificável. Max Weber (1949) reforça essa idéia ao afirmar enfaticamente ser ilusão acreditar na possibilidade de observar um fenômeno social sem descrevê-lo, conforme suas próprias palavras, “sob um ponto de vista particular”. O autor complementa: “(...) quando do pesquisador é requerido considerar a distinção de certo “ponto de vista”, significa dizer que ele precisa compreender como relacionar os eventos do mundo real com “valores culturais”, bem como selecionar as relações que são significativas para nós”.

Para Guba & Lincoln (1994) a pesquisa qualitativa pode ser classificada em quatro paradigmas: Positivismo, Pós-positivismo, Teoria Crítica (e afins), e Construtivismo. Já segundo Orlikowski & Baroudi (1991), dependendo do paradigma adotado pelo investigador, a pesquisa qualitativa pode assumir uma das seguintes categorias:

- **Positivista:** quando há evidência de proposições formais; medidas quantificáveis das variáveis; testes de hipóteses; além do delineamento de inferências em um fenômeno, partindo de uma amostra para uma população. Esses estudos são fundamentados na existência, *a priori*, de relações fixas, presentes ao fenômeno, e que são investigadas por uma instrumentação estruturada. Basicamente, tais estudos procuram testar uma teoria.
- **Interpretativa:** procura compreender o fenômeno através dos significados que as pessoas atribuem a ele. A pesquisa interpretativa não define antecipadamente variáveis dependentes e independentes; seu foco é na inteira complexidade do processo humano de dar sentido às coisas na medida em que as situações acontecem (Kaplan & Maxwell, 1994). A base filosófica da pesquisa interpretativa é a hermenêutica e a fenomenologia (Boland, 1985).
- **Crítica:** entende que a realidade social é historicamente constituída através de um processo de construção e reconstrução feito pelas pessoas. Os

pesquisadores críticos, apesar de reconhecerem que as pessoas podem conscientemente agir no sentido de modificarem suas circunstâncias sociais e econômicas, afirmam que essa habilidade para a mudança é constrangida por diversas formas de dominação social, cultural e política. Portanto, o principal desafio da pesquisa crítica é o da crítica social, onde as condições restritivas e alienantes do *status quo* são trazidas à tona. A pesquisa crítica focaliza as resistências, os conflitos e as contradições da sociedade contemporânea, visando à emancipação e eliminação das causas de alienação e dominação.

Segundo Orlikowski (1991), nos Estados Unidos, o que tem inibido na academia o ensino de métodos alternativos, qualitativos de pesquisa, como a pesquisa-ação, a pesquisa crítica e a pesquisa interpretativa, são as condições institucionais. Em outras palavras, ela atribuiu essa inibição à perspectiva funcionalista e positivista no ensino de S.I. nas escolas de administração americanas.

Como consequência da posição dominante do positivismo nas pesquisas em S.I., não é surpresa encontrar alguns trabalhos qualitativos norte-americanos seguindo a tradição positivista (Eisenhardt, 1989; Lee, 1989; Markus, 1983; Paré & Elam, 1997); ou tentando minimizar a divisão positivismo / quantitativo e interpretativo / qualitativo (Gallivan, 1997; Kaplan & Duchon, 1988; Lee, 1991). Conforme já dito, a pesquisa em S.I. no Brasil segue a perspectiva funcionalista-positivista norte-americana.

Trauth (2001) em seu livro “Qualitative Research in IS: Issues and Trends”, identificou cinco fatores que poderiam influenciar a escolha de métodos qualitativos para a pesquisa em S.I.: (1) a natureza do problema de pesquisa; (2) a base epistemológica de estudos do pesquisador; (3) o grau de incerteza a circundar o fenômeno em estudo; (4) o conhecimento e a habilidade do pesquisador com o método; (5) a política de legitimação acadêmica na instituição a qual o pesquisador pertence.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Procurou-se, através deste artigo, mostrar alguns aspectos conceituais da metodologia de pesquisa qualitativa em Sistemas de Informação, bem como suas possibilidades para este campo de estudo. Uma tentativa foi feita no sentido de expor a natureza dos estudos qualitativos, historicamente presentes nas investigações de natureza social; e que apenas recentemente, vem sendo vistos como alternativas para o estudo de S.I. nas organizações. Ressalta-se a tradição nas pesquisas em S.I. de quantificar a complexidade dos fenômenos

sociais (paradigma positivista) em modelos matemáticos, desencadeando uma carência de compreensão do contexto social e cultural vividos pelas pessoas, já que se busca predominantemente validar hipóteses por meio de equações, médias e estatísticas. A pesquisa qualitativa em S.I. desponta como abordagem metodológica para aprofundar a análise e interpretação dos significados das ações humanas que não são perceptíveis ou captáveis em inferências estatísticas; inferências estas, extremamente reducionistas para o esforço de compreensão da pluralidade do mundo social.

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOGDAN, R.C.; BIKLEN, S.K. **Qualitative research for education**: an introduction to theory and methods. Boston: Allyn and Bacon, 1982.

BOLAND, R. **Phenomenology**: a preferred approach to research in information systems. MUMFORD, E.R.; HIRSCHHEIM, A.; FITZGERALD, G.; WOODHARPER, T. (Eds.). *Research methods in information systems*. Amsterdam: NorthHolland, 1985. p. 193-201.

BOURDIEU, Pierre. **Outline of a theory of practice**. *Cambridge Studies in Social and Cultural Anthropology*, n. 16. 1977.

CIBORRA, Claudio U. **From control to drift**: the dynamics of corporate information infrastructures. Oxford UK: *Oxford University Press*, 2000.

A ESCOLA de Chicago na visão de Howard S. Becker. In: **Ciência Hoje**. v.12, n.68, p.54-60, 1991.

DAHLBOM, B. **The new informatics**. In: DAHLBOM, B. et al. *Proceedings of IRIS 19*. Goteborg: *Gothenburg Studies of Informatics*, 1996.

EHN, P. **Informatics**: design for usability. *Proceedings of IRIS 19*. Goteborg: 1995.

EISENHARDT, K. M. Building theories from case study research. In: **MIS Quarterly**, v. 14, n. 4, p. 532-550, 1989.

EVARISTO, J.; KARAHANNA, E. Is north american IS research different from european IS research? In: **Database**, v. 28, n. 3, p. 32-43, 1997.

FALKENBERG, et al. **A framework of information systems concepts**: the frisco report. Netherlands: IFIP, University of Leide. Department of Computer Science, 1998.

GALLIVAN, M.J. **Value in triangulation**: a comparison of two approaches for

combining qualitative and quantitative methods. LEE, A.S.; LIEBENAU, J.; DEGROSS, J.I. (Eds.), *Information systems and qualitative research*. London: Chapman & Hall, p.417-443, 1997.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. In: **Revista de Administração de Empresas - RAE**, v.35, n.2, mar./abr., 1995, p.57-63.

GUBA, E.G.; LINCOLN, Y.S. **Competing paradigms in qualitative research**. DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y.S.(Eds.). *Handbook of Qualitative Research*. Sage: Thousand Oaks: 1994.

HENFRIDSSON, O. *et al.* **Organizational informatics**: on the notion of organization in scandinavian information research. Sweden: *Proceedings of IRIS 20*, 1997.

HIRSCH, P.M. Organizational effectiveness and the institutional environment. In: **Administrative Science Quarterly**, v.20, n.3, p.327-44, 1975.

HOPPEN, N., *et al.* Sistemas de informação no Brasil: uma análise dos artigos científicos dos anos 90. In: **22º Encontro da ANPAD**, Foz do Iguaçu, 1998.

IVANOV, K. **Computer-supported science or humanistic computing science?** University of Umea. Sweden: *Institute of Informatics Processing*. 1998.

KAPLAN, B.; MAXWELL, J.A. **Qualitative research methods for evaluating computer information system**. ANDERSON, J.G.; AYDIN, C.E.; JAY, S.J. (Eds.) *Evaluating health care information systems: methods and applications*. Sage: Thousand Oaks, CA, 1994. p. 45-68.

_____.; DUCHON, D. Combining qualitative and quantitative methods in information systems research: a case study. In: **MIS Quarterly**, v.12, n.4, p. 571-586, 1988.

KLEIN, H.K. **The poverty of scientism in information system**. MUNFORD, E. **Research methods in information systems**. Amsterdam: North-Holland, 1985.

LAWRENCE, P.R.; LORSCH, J.W. **Differentiation and integration in complex organizations**. *Administrative science quarterly*, v.12, n.1, p.1-47, 1967.

LEE, A.S. Integrating positivist and interpretative approaches to organizational research. In: **Organization Science**, v. 2, n.4, p. 342-365, 1991.

_____. A scientific methodology for MIS case studies. In: **MIS Quarterly**, v.13, n.1, p.33-50, 1989.

_____.; LIEBENAU, Jonathan; GROSS, Jan de. (Eds.). **Information systems and qualitative research**. London: Chapman & Hall, 1997.

MARKUS, M.L. Power, politics, and MIS implementation. In: **Communication of the ACM**. v. 26, n.6, p. 430-444, 1983.

MONTEIRO, Eric; HANSETH, Ole. Social shaping of information infrastructure: on being specific about the technology. ORLIKOWSKI, W.J.; WALSHAM, Geoff; JONES, Mathew R.; DEGROSS, Janice I. (Eds.). **Information technology and changes in organizational work**. London: Chapman & Hall, 1996.

ORLIKOWSKI, W.J. Relevance versus rigor in information systems research: an issue of quality – the role of institutions in creating research norms. Panel presentation at the IFIP TC8/WG 8.2 Working. In: **Conference on the Information Systems Research Challenges, Perceptions and Alternative Approaches**. Copenhagen, Denmark. 1991.

_____. W.J.; BAROUDI, J.J. Studying information technology in organizations: research approaches and assumptions. In: **Information Systems Research**. v. 2, n. 1, p.1-28, 1991.

PARÉ, G.; ELAM, J.J. Using case study research to build theories of IT implementation. LEE, A.S.; LIEBENAU, J.; DEGROSS, J.I. (Eds.). **Information systems and qualitative research**. London: Chapman & Hall, 1997. p.542-568.

RODRIGUES FILHO, J. O conceito de organização na pesquisa em sistemas de informação no Brasil e países escandinavos. In: **25º Encontro da ANPAD**, Campinas, SP, 2001.

_____. *et al.* O paradigma interpretativo na pesquisa e desenvolvimento de sistemas de informação. In: **Conferência da Business Association of Latin American Studies (BALAS)**, New Orleans, 1999.

SEBRING, R.H. The five million dollar misunderstanding: a perspective on state government-university interorganizational conflicts. In: **Administrative Science Quarterly**, v. 22, n. 4, p. 505-23, 1977.

TRAUTH, Eileen M. **Qualitative research in IS: issues and trends**. [S.l.]: Idea Group Publishing, 2001.

WEBER, M. **The Methodology of the social sciences**. Glencoe, Illinois: Free Press, 1949.

WENGER, Etienne, LAVE, Jean. **Situated learning**. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1991.