

# A VISÃO INTERPRETATIVA NA PESQUISA EMPÍRICA EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO: OS CONCEITOS DE CONTEXTO E SUBJETIVIDADE E SUAS APLICAÇÕES

THE INTERPRETIVE VIEW IN EMPIRICAL RESEARCH OF INFORMATION SYSTEMS: CONCEPTS OF CONTEXT AND SUBJECTIVITY AND ITS APPLICATIONS

ISABELA NEVES FERRAZ<sup>1</sup>

MAÍRA NEVES FERRAZ<sup>2</sup>

## RESUMO

O objetivo deste artigo consiste em analisar o paradigma interpretativo e as suas implicações na pesquisa empírica em sistemas de informação (SI). Para cumprir com este propósito, são explicitados os pressupostos estruturais abarcados por esse paradigma e os elementos que são basilares para o seu entendimento: o contexto e a subjetividade. O artigo buscou não só caracterizar o contexto e a subjetividade nas investigações da área de SI, mas também, demonstrar, a partir da análise de quatro estudos de casos publicados internacionalmente, trabalhados em disciplina cursada em um Programa de Pós-Graduação em Administração de uma Instituição Federal de Ensino Superior, como esses elementos são tratados nas pesquisas interpretativas desenvolvidas na área. Espera-se que este artigo venha constituir uma contribuição adicional à tentativa de legitimar a utilização da abordagem interpretativa na pesquisa em SI e a corroborar a importância da sua utilização, sobretudo enfatizando o aspecto da visão social dos sistemas.

**Palavras-chave:** Paradigma interpretativo, Pesquisas empíricas, Sistemas de Informação.

## ABSTRACT

The purpose of this article is to analyze the interpretative paradigm and its implications for empirical research in information systems (IS). To fulfill this purpose, the structural assumptions encompassed by this paradigm are set and the elements that are basic for its understanding: the context and subjectivity. The paper aimed not only to describe the context and subjectivity in investigations of SI area, but also to demonstrate, from the analysis of four case studies published internationally, worked in course taken in a Graduate Program in Management of Federal institution of Higher education, how these elements are covered by the interpretative research developed in the area. It is expected that this article will be additional contribution to the attempt to legitimize the use of interpretative

---

Data de submissão: 13/05/2015. Data de aceite: 27/06/2016. Data de publicação: 30/06/2016.

<sup>1</sup> Possui Mestrado em Administração pela UFPE (2011). Integra o Núcleo de Estudos e Pesquisas em Sistemas de Informação (NEPSI) da UFPE e o Núcleo de Estudos e Pesquisas em Inovação e Estratégia (Nine) da UnB. É Administradora na UnB e tem experiência acadêmica na área de Administração, com ênfase em Teorias Organizacionais, Sistemas de Informação e Tecnologia da Informação. Atua principalmente com as seguintes temáticas: tecnologias sociais e colaborativas, inovação em serviços, comunidades virtuais de prática e gestão de processos de negócio (business process management - BPM).

<sup>2</sup> Possui graduação em Ciências Sociais pela Universidade Federal de Pernambuco (2010). Tem experiência acadêmica nas áreas de Sociologia e Ciência Política, com ênfase em Ciência e Tecnologia, Sociologia dos Esportes, Políticas Públicas e Estudos Legislativos.

approach to research in IS and support the importance of its use, particularly emphasizing the aspect of social view of systems.

**Keywords:** Interpretative paradigm, Empirical research, Information Systems.

## 1 INTRODUÇÃO

As pesquisas em sistemas de informação (SI) continuam, nos dias de hoje, dando ensejo a inúmeras discussões, sobretudo quando focalizadas através do prisma da epistemologia. São discussões, em sua maior parte, que provêm ou gravitam em torno de duas visões de mundo, a positivista e a interpretativista, que impactam profundamente na percepção do indivíduo acerca do seu objeto de estudo e no modo de como conduzir a pesquisa (GOLDKUHL, 2012).

Orlikowski e Baroudi (1991) observaram que a maior parte das pesquisas em SI reflete uma orientação positivista, o que pode ser justificado pelo fato da disciplina ter suas raízes no campo das ciências naturais. Diante desse quadro, pesquisadores como Mingers (2001) vêm reconhecendo a necessidade da utilização de abordagens mais inovadoras e pluralistas na pesquisa em SI, que considerem as diferentes dimensões das situações da realidade, envolvendo o material, o social e o pessoal. Todos esses aspectos são vistos como extremamente importantes para o entendimento da disciplina de SI, que pode e deve utilizar-se de diferentes metodologias sem, no entanto, comprometer a qualidade do processo e dos resultados das pesquisas científicas.

Essa mudança de paradigma, portanto, representa uma concepção mais recente da área de SI, em que os artefatos de tecnologia da informação (TI) passaram a ser considerados através de uma perspectiva mais ampla e que consegue envolver os aspectos sociais, culturais e políticos que perfazem o ambiente no qual os sistemas se encontram. Emerge em meio a essa situação, o incentivo para a utilização de abordagens interpretativas, que configuram, nesse novo cenário, como modalidade de pesquisa que tem possibilitado uma melhor compreensão do contexto e do processo pelo qual os sistemas influenciam e são influenciados por esse mesmo contexto (WALSHAM, 1993). O uso de esquemas interpretativos nas publicações de SI é uma necessidade que já foi reconhecida há algum tempo por revistas de alto nível como a *MIS Quartely*, publicação que durante muito tempo deu ênfase as pesquisas pautadas em métodos de investigação mais positivistas.

Nas pesquisas interpretativas na área de SI os conceitos-chave, e tidos como fundamentais para a sua execução são, precisamente, o contexto e a subjetividade (GASSON, 2003). Esses conceitos refletem a complexidade do ambiente pesquisado, caracterizado por relações pessoais imbricadas, e que envolvem um conjunto de símbolos e significados que permeiam e traduzem fortemente as percepções investigativas. Entender as características e os elementos abarcados pelo contexto e a subjetividade, qual a importância dos mesmos para a pesquisa em SI e quais as dificuldades envolvidas no trabalho com esses dois conceitos e como essas dificuldades podem ser superadas representam, portanto, questões centrais no desenvolvimento das pesquisas interpretativas.

O presente estudo não tem o intuito de apresentar embates de correntes epistemológicas do tipo “positivismo *versus* interpretativismo”, até mesmo porque as duas visões de mundo não são radicalmente opostas e irreconciliáveis, na forma como se apresentam a primeira vista, e podem ser combinadas (HOVORKA; LEE, 2010). O ponto central da discussão consiste em analisar o paradigma interpretativo e as suas implicações. E

para cumprir com o propósito de estudar a influência da visão interpretativa na pesquisa empírica em SI, sublinham-se os pressupostos estruturais abarcados por essa visão e os elementos que são basilares para o seu entendimento: a subjetividade e o contexto.

Nesta última parte, o artigo buscou não só caracterizar o contexto e a subjetividade nas investigações da área de SI, mas também objetivou demonstrar, a partir da análise de quatro estudos de casos publicados internacionalmente e trabalhados em disciplina cursada em um Programa de Pós-Graduação em Administração de uma Instituição Federal de Ensino Superior, como esses elementos são tratados nas pesquisas interpretativas desenvolvidas na área.

Espera-se que o estudo venha constituir uma contribuição adicional à tentativa de legitimar a utilização da abordagem interpretativa na pesquisa em SI e a corroborar a importância da sua utilização, sobretudo enfatizando o aspecto da visão social dos sistemas. Além disso, pretende-se demonstrar que as relações entre sujeito e objeto, além do contexto ao qual pertencem, encontram-se entrelaçadas, e que todos esses elementos exercem, entre si, influências recíprocas, não havendo uma razão lógica e palpável para sustentar-se, deste ponto de vista, a primazia e a excelência da abordagem positivista sobre a interpretativista.

## 2 VISÃO GERAL DA PESQUISA EMPÍRICA EM SI

Na busca pelo conhecimento, o problema da interação sujeito *versus* objeto revela-se antigo. Na pesquisa científica, este problema é fonte que conduz a visões que diferem na postura de como o objeto é tratado e percebido dentro de determinado contexto. De um lado, há a relação cognitiva em que o objeto é o elemento determinante, cabendo ao sujeito apenas considerá-lo tal como ele é; de outro, ao contrário, o sujeito figura como o elemento decisivo, aquele que interpreta, através de suas percepções, as características do objeto.

As discussões nessa matéria têm impactado profundamente nas investigações empíricas que são igualmente desenvolvidas no campo de SI, por refletirem a forma pela qual os pesquisadores lidam com o objeto que faz parte do ambiente de pesquisa. Tal situação tem levado alguns acadêmicos a dedicarem os seus esforços em uma compreensão mais aprofundada da disciplina de sistemas, e que consiga explicá-la além das suas capacidades funcionais.

Walsham (1993) afirma que no paradigma contemporâneo a concepção de SI não tem mais uma visão limitada aos aspectos técnicos dos artefatos de TI, já que passa a considerar também os fatores humanos que a esses aspectos encontram-se relacionados. Ou seja, as investigações em SI deixaram de ser vistas apenas a partir de uma perspectiva tecnológica, e mais restrita, para serem compreendidas dentro de uma perspectiva ambiental, que envolve toda a conjuntura, inclusive, a humana, atuante em torno dos sistemas.

Galliers (2008) defende que os estudos realizados no campo de SI deveriam se tornar menos disciplinares e mais transdisciplinares, de sorte a possibilitar adaptações às rápidas mudanças no campo da informação e das tecnologias que as transmitem. O autor ainda revela que vivemos em um mundo em que os conceitos necessitam ser reformulados, pois as antigas polaridades da sociedade estão sendo destruídas pelas mudanças sociais, políticas, econômicas e culturais. O conceito de SI também deve passar, e de fato já passa, por essa reformulação ao longo do tempo, inclinando-se por uma definição de sistema no modo de uma estrutura aberta, em que se permita analisar suas características emergentes

e diversas perspectivas, obtendo-se uma visão multifacetada do fenômeno sem tender à entropia.

Becker e Niehaves (2007), ao tratar da questão do foco dado às atuais pesquisas em SI, trazem à tona a influência dos pressupostos epistemológicos nas metodologias que são utilizadas na área. Os autores acreditam que a discussão desses pressupostos mostra-se como essencial no entendimento das diferenças entre as concepções de pesquisa utilizadas (positivismo e interpretativismo, racionalismo e empirismo, etc.) e para a própria compreensão da forma como essas pesquisas são levadas a efeito. A pesquisa de SI, dentro dessa linha de raciocínio, apresenta uma diversidade de métodos, paradigmas e pressupostos, por ensejar uma natural perspectiva multidisciplinar, uma vez que recebe suporte de vários outros campos do conhecimento cujas preocupações tiveram como palco o desenvolvimento, a implementação e o uso de sistemas.

Torna-se claro que a preocupação de autores como Galliers (2008), Becker e Niehaves (2007), quanto à visão mais transdisciplinar e a utilização de diferentes abordagens na pesquisa em SI, tem uma forte ligação com a visão de Walsham (1993), de que os SI não se limitam ao artefato técnico, sendo também sistemas sociais e que necessitam de metodologias de estudos mais condizentes com essa realidade. Adotando esse prisma, Leonardi e Barley (2008) sugerem que existe um acordo entre os pesquisadores contemporâneos de que a área de SI surge da intersecção do fenômeno social e material, ainda que exista, nos dias de hoje, uma grande dificuldade no entendimento da natureza epistemológica e ontológica dessa relação. Pode-se deduzir, então, que muitos dos conflitos entre positivismo e interpretativismo, racionalismo e empirismo, determinismo e voluntarismo, entre outros embates, são resultados da falta de consenso sobre qual é o elemento determinante na intersecção entre o material e o social.

As contribuições desses e de outros pesquisadores têm como objetivo, acima de tudo, buscar legitimar a utilização de abordagens inovadoras de pesquisas no campo de SI, que consigam explorar esse campo numa perspectiva que considere mais profundamente o ambiente social, cultural e organizacional no qual os sistemas se encontram. Foi verificado, porém, a partir de estudo realizado por Chen e Hirschheim (2004), que a predominância da corrente positivista ainda ocupa 81% das publicações em SI, contra apenas 19% da interpretativista. E é esta influência do positivismo, nítida nas publicações, que pode ser um dos motivos principais pelo qual muitos dos aspectos sociais dos sistemas ainda permaneçam pouco examinados e com poucas explicações. A pesquisa interpretativa, dessa forma, surge como uma possibilidade criativa diante dessa emergência por desenhos investigativos que consigam captar as particularidades não só dos sistemas, mas do contexto social em que os mesmos se encontram.

### **3 ABORDAGENS EPISTEMOLÓGICAS**

Os três paradigmas principais da pesquisa empírica em SI, de acordo com Walsham (1993), são o positivista, o interpretativo e o crítico. Esses paradigmas, pelo menos didaticamente, são úteis para o propósito de entender a orientação geral de um método de pesquisa e os seus pressupostos básicos (MINGERS, 2003). Cada uma dessas abordagens epistemológicas conduz a pesquisas que possuem as suas características próprias.

Os estudos positivistas definem-se por postular uma relação previamente fixada entre os fenômenos que são investigados a partir de instrumentos estruturados, sendo definidos por atributos que se baseiam em evidências de proposições formais, variáveis de

mensuração quantificáveis, teste de hipóteses, e o desenho de inferências sobre um fenômeno a partir de uma amostra de determinada população (ORLIKOWSKI; BAROUDI, 1991; HOVORKA; LEE, 2010). Os pesquisadores positivistas adotam uma posição de que a realidade existe independentemente da sua presença, de modo que o que é observado constitui a realidade (GASSON, 2001) e, na busca pela objetividade e neutralidade do conhecimento dos fatos dessa realidade, a perspectiva positivista caracteriza-se por ter uma visão determinista, racional e cartesiana desses fatos (DINIZ et al., 2006).

As investigações interpretativas, por sua vez, partem do pressuposto de que o conhecimento da realidade é obtido somente por meio de construções sociais como linguagem, consciência, significados compartilhados, documentos, ferramentas e outros artefatos, de modo que os pesquisadores buscam entender os fenômenos através dos significados que as pessoas atribuem a eles (KLEIN; MYERS, 1999; HOVORKA; LEE, 2010). Desse modo, é rejeitada a possibilidade de uma consideração somente “objetiva” e “factual” dos eventos e situações, buscando uma visão compartilhada e aprofundada dos mesmos. Os critérios que podem permitir a identificação desses estudos baseiam-se na evidência de uma perspectiva não determinística, em que o intuito dos pesquisadores é procurar entender melhor o fenômeno dentro de suas situações culturais e contextuais, em seu ambiente natural e na percepção dos atores que nele encontram-se envolvidos, sem que o pesquisador tenha que impor a sua visão “de fora” na busca do entendimento prévio da situação (ORLIKOWSKI; BAROUDI, 1991).

O paradigma crítico de pesquisa tem como principal finalidade expor um conjunto de idéias sociais que traz à luz as condições restritivas e alienantes do *status quo*, reconhecendo que a capacidade humana de melhorar as suas condições sofre restrições das várias formas de dominação social, cultural e política, bem como das leis naturais e limitações de recursos (MYERS; KLEIN, 2011). As características que possibilitam a identificação de uma abordagem crítica fundamentam-se na existência de uma postura cuidadosa em relação às suposições tidas como certas sobre as organizações e os SI, e na análise dialética que tenta revelar a natureza histórica, ideológica e contraditória das práticas sociais (ORLIKOWSKI; BAROUDI, 1991).

A abordagem interpretativa, que é o foco central deste estudo, destaca-se como paradigma essencial nas investigações organizacionais. Na alegação de Walsham (1995), o interpretativismo é mesmo considerado uma abordagem, do ponto de vista do método, superior ao positivismo. A disciplina de SI, sem dúvida, necessita aprofundar-se ainda mais no entendimento da realidade em que os sistemas acham-se inseridos. Muitos dos problemas e dificuldades, ou até oportunidades, que se encontram no ambiente de funcionamento das diversas tecnologias informacionais, poderiam ser melhor compreendidos e solucionados, ou aproveitados, houvesse tal aprofundamento. É visível que um olhar interpretativo, com todos os elementos que ele consegue abarcar, traz para a disciplina de SI um melhor dimensionamento do seu lugar e do seu papel em meio à realidade em que se inscreve o objeto que interessa à investigação.

#### **4 A PESQUISA INTERPRETATIVA EM SI**

Os interpretativistas argumentam que a explicação do mundo social exige uma abordagem epistemológica diferente, que baseia as suas considerações em significados e linguagens (TAYLOR, 1971 apud SILVA, 2007). Significados e linguagens, evidentemente, contidos no contexto e nas percepções dos atores que dele participam. Os métodos

interpretativos de pesquisa afirmam que o conhecimento da realidade é uma construção social dos atores humanos (WALSHAM, 1993; GOLDKUHL, 2012), de modo que essa realidade e o indivíduo que a observa não podem encontrar-se separados. Na visão interpretativa acredita-se que o conhecimento construído é um reflexo dos objetivos particulares, cultura, experiências, história, entre outras dimensões, dos membros de uma sociedade (WEBER, 2004; WYNN; WILLIAMS, 2012).

Pode ser comum que as pessoas tentem associar a abordagem interpretativa aos métodos qualitativos de pesquisa. Coisa semelhante ocorre com a abordagem positivista, que é comumente associada aos métodos quantitativos. Porém, esse raciocínio não se mostra condizente com a realidade dos fatos. A particularidade de uma pesquisa ser reconhecida como qualitativa não quer dizer que corresponda a um estudo interpretativo, pois, um estudo qualitativo pode ter uma forte conotação positivista na sua explicação dos eventos sociais (WALSHAM, 1995). Esta situação, por exemplo, pode acontecer em um estudo de caso que reclame ambos os enfoques (MINGERS, 2003), o quantitativo e o qualitativo, conjugando-se em favor da eficácia da investigação. Desse modo, conforme destacado por Klein e Myers (1999), a pesquisa qualitativa irá depender fortemente do pressuposto filosófico do pesquisador e, somente por isso, qualificada como um tipo que se assenta numa abordagem quer interpretativa, quer positivista ou crítica. Esse pressuposto reside justamente na relação cognitiva entre o sujeito e o objeto.

Os tipos de métodos de uso mais comum na pesquisa interpretativa em SI, segundo Mingers (2003) são, resumidamente:

- Entrevistas – método que se baseia numa “conversação” em tempo-real entre o pesquisador e o respondente, com a finalidade de obter as visões pessoais deste último.
- Análises de conteúdo qualitativas – significando a análise de material textual, a partir de categorias ou termos específicos e de forma mais interpretativa.
- Etnografia / hermenêuticas – a etnografia envolvendo a imersão do pesquisador nas linguagens, práticas e valores de uma (sub) organização particular, buscando entender os seus acontecimentos através da visão das pessoas envolvidas; a hermenêutica traduzindo uma variante desta, que se preocupa particularmente com a interpretação de material textual.
- *Grounded theory* – ou a utilização de dados de múltiplas fontes (inclusive quantitativas) para gerar teorias que expliquem as relações dos conceitos que fazem parte desses dados.
- Observação participante – representando uma etnografia desenvolvida, em que o pesquisador torna-se um participante ativo da situação e, normalmente (mas não sempre), sem as outras pessoas envolvidas saberem.

Klein e Myers (1999) apresentaram um conjunto de princípios que permitem a condução e a avaliação da pesquisa interpretativa em SI, de modo que a mesma possa ser realizada com qualidade. Esses princípios não devem funcionar como regras de condutas obrigatórias, cabendo aos autores, revisores e editores, durante o seu exercício, juízo e critério para decidir como e quais devem ser aplicados nos projetos de pesquisa. Entre os princípios encontram-se:

- Princípio fundamental do ciclo da hermenêutica – todos os entendimentos humanos são alcançados pela iteração entre a consideração dos significados interdependentes das partes e o todo que eles formam;

- Princípio da contextualização – aquele que requer uma reflexão da base social e histórica do contexto da pesquisa;
- Princípio da interação entre pesquisadores e os sujeitos – reflexão sobre como os materiais de pesquisa (ou dados) foram socialmente construídos por meio da interação entre pesquisadores e participantes;
- Princípio da abstração e generalização – aquele que requer o relato de detalhes idiográficos revelados pela interpretação de dados através da aplicação dos primeiros dois princípios;
- Princípio da razão dialógica – sustentado no uso da sensibilidade para revelação das possíveis contradições entre as pré-concepções teóricas guiadoras do desenho da pesquisa e dos achados atuais (“a história que os dados dizem”), com os subsequentes ciclos de revisão;
- Princípio da múltipla interpretação – significando também o uso da sensibilidade pelo pesquisador para a identificação de possíveis diferenças nas interpretações entre os participantes, tal como são tipicamente expressadas em múltiplas narrativas ou histórias da mesma seqüência de eventos estudados;
- Princípio da suspeita – ou o uso da sensibilidade, desta feita para checagem de possíveis “vieses” e “distorções” sistemáticas nas narrativas coletadas dos participantes.

São métodos e princípios, como se vê, de extrema valia para o desenho e a prática da pesquisa interpretativa em SI. Todavia, elementos que devem convergir no sentido do enfoque dos dois componentes fundamentais do interpretativismo, quer dizer, o contexto e a subjetividade.

## 5 O CONTEXTO

De acordo com Klein e Myers (1999), o contexto é definido como o cenário social e histórico em que uma pesquisa é realizada. Ele funciona como “pano de fundo” no qual se estabelecem as interações humanas, encontram-se os elementos materiais e se delineiam as relações entre ambos.

Como já se deixou entrever, na pesquisa positivista, por uma tentativa de controle, o objeto de pesquisa encontra-se separado de seu contexto (GASSON, 2003), de modo que não é considerado o papel da influência social e da ação humana na formação dos fenômenos observados (KLEIN; MYERS, 1999; ORLIKOWSKI; BAROUDI, 1991). Já na investigação interpretativa, o contexto é essencial para a explicação dos fenômenos que sucedem, pois a realidade é vista como uma construção social dos atores que dela tomam parte (HOVORKA; LEE, 2010). A visão interpretativa pode ajudar os pesquisadores de SI a entender o pensamento e a ação humana nos seus contextos sociais e organizacionais, tendo o potencial de produzir *insights* profundos sobre os fenômenos dos sistemas, incluindo sua gestão e desenvolvimento (KLEIN; MYERS, 1999; HOVORKA; LEE, 2010).

Na visão de autores como Giddens (1984) e Orlikowski e Robey (1991), contexto e ação são fatores intrinsecamente interligados. E não poderia ser de outra maneira. O contexto, decerto, é produto da ação humana em sociedade, nada obstante comportando aspectos que transcendem esse processo construtivo, notadamente quando se tem em mira o trabalho investigativo com organizações. Há que se levar em consideração, a exemplo, fatores legislativos, institucionais, culturais, políticos, convenções sociais, que extrapolam as fronteiras da organização, mas que, no entanto, incidem sobre a vida desta última

provocando uma espécie de retroalimentação da própria configuração desse contexto. Daí por que se diz que o contexto guia a ação, e que esta, por sua vez, dá forma ao contexto. E é por considerar fenômenos dessa ordem que a abordagem interpretativa consegue agregar valores positivos às pesquisas em SI.

No universo interno de uma empresa, um sistema informacional, por exemplo, tanto pode ser capaz de modificar um processo de trabalho, quanto um processo de trabalho, por uma necessidade ambiental/contextual, poderá conduzir a modificações em um sistema de informação para que ele possa se adaptar e atender às expectativas de realização desse mesmo processo de trabalho. A relação é dialética e o interpretativismo fornece ao pesquisador os meios mais eficientes para captá-la.

## 6 A SUBJETIVIDADE

Enquanto o paradigma positivista, convém mais uma vez repetir, baseia-se no objetivismo, no qual a idéia-força consiste em que o objeto é algo dado, que representa uma estrutura totalmente definida, cujas propriedades apenas são reproduzidas pelo sujeito, o paradigma interpretativo fundamenta-se no subjetivismo, que coloca o “mundo das idéias”, o conjunto dos princípios do conhecimento, no sujeito. Tais diferenças entre essas correntes epistemológicas refletem-se profundamente na forma como os pesquisadores lidam com a realidade que os cercam.

Ao passo em que na visão positivista, a realidade existe de modo independente do pesquisador, cabendo ao mesmo apenas a realizar a interpretação do seu objeto de estudo; na abordagem interpretativa, a realidade é apreendida de outra forma, já que o mundo é visto como sendo socialmente construído, através do sentido que os atores sociais dão aos fenômenos e eventos nele observados (GASSON, 2003; WYNN; WILLIAMS, 2012). Nesse sentido, a visão interpretativa das pesquisas em SI enxerga as situações reais de um dado contexto na ótica das subjetividades existentes nas pessoas. Essas subjetividades, quando são reconhecidas, refletem a consciência interpretativa dos pesquisadores e a confiabilidade de seus estudos (WEBER, 2004).

Convém assinalar que ser subjetivo significa compreender que quando alguém fala para determinado ouvinte em nome de objetos humanos ou não humanos, na realidade está sendo interpretado por esse ouvinte como representando a si mesmo (LATOUR, 2000). Essa é uma das vertentes que fundamentam o sentido atribuído ao conceito de subjetividade, conceito este extremamente importante no estudo de SI, uma vez que nele explicitam-se os símbolos e significados envolvidos nas relações manifestadas no ambiente em que os sistemas se encontram.

A percepção de que a subjetividade é um componente inerente nas interações sociais e de que os sistemas informacionais são, acima de tudo, sistemas sociais, faz com que os estudos interpretativos em SI não possam ser levados a efeito de modo separado do mundo que o cerca. Em outros termos, pode-se dizer que nos estudos interpretativos amparados pela disciplina de sistemas, o pesquisador para alcançar a significação do objeto de sua pesquisa precisa considerar as subjetividades manifestadas e que interferem no ponto de vista daqueles entes envolvidos no contexto da investigação. Partindo-se dessa perspectiva de subjetividades, o mesmo artefato físico, a mesma instituição, ou a mesma ação humana, podem assumir diversos significados para os diferentes sujeitos humanos, bem como para as observações empreendidas pelos cientistas sociais (LEE, 1991; GOLDKUHL, 2012).

A visão interpretativa representa um produto social que é incapaz de ser compreendido à parte dos atores humanos, já que o entendimento dos processos sociais dá-se mediante a apreensão de significados, crenças e interpretações que condicionam as ações e interações desses atores (ORLIKOWSKI; BAROUDI, 1991). Um ponto importante e que deve ser considerado em qualquer processo investigativo, é que as subjetividades também estão presentes nos pesquisadores, interferindo profundamente na forma como os objetos são assimilados e estudados em seu contexto. Conforme relatado por Orlikowski e Baroudi (1991), pressupostos prévios, crenças, valores e interesses dos pesquisadores sempre exercerão influência no formato de suas investigações. A subjetividade, inclusive, manifesta-se nos leitores e na forma como eles percebem a autenticidade de uma narrativa de pesquisa (GASSON, 2003).

Outro conceito que tem sido colocado em foco e que se mostra como extremamente importante na execução das pesquisas interpretativas em SI é o da intersubjetividade (GOLDKUHL, 2012). Como o próprio nome deixa entrever, a intersubjetividade reflete a interação das subjetividades, o que torna o conceito mais complexo e discutível quanto à capacidade do pesquisador acerca de sua apreensão plena. Autores como Silverman (1993), contudo, acreditam que para o entendimento intersubjetivo ser atingido, deve haver um compartilhamento de significados comuns, interpretações linguísticas e culturais em um contexto.

Os pesquisadores responsáveis por um estudo interpretativo, para conseguir obter os significados intersubjetivos existentes em um ambiente, precisam se aprofundar intensamente nas relações sociais desenvolvidas nos espaços investigados. Na área de SI, essa missão envolve uma compreensão a fundo das cognições, atitudes, comportamentos e ações dos sujeitos que lidam com os artefatos de TI e todos os outros mecanismos que os sistemas envolvem. Isto posto, torna-se claro que a disciplina de SI, apesar de ter na sua origem grande influência das ciências naturais, nos estudos interpretativos assume um direcionamento com densa conotação social. E é essa perspectiva social, por seu turno, que implica na aceitação dos significados intersubjetivamente criados como parte integrante do assunto sob estudo, devendo o pesquisador coletar fatos e descrever dados não só dos aspectos puramente objetivos e publicamente observáveis do comportamento humano, mas também os significados subjetivos que este comportamento tem para os próprios seres humanos (LEE, 1991).

## **7 O CONTEXTO E A SUBJETIVIDADE NA PRÁTICA**

O termo contexto tem emprego amplo e com frequência vago, ao referir-se a uma situação ou a um ambiente. Em pesquisa teórica ou aplicada a definição do termo reclama cuidados especiais que reduzam ao máximo as ambiguidades, incertezas e outros obstáculos à sua clara e precisa compreensão. Neste raciocínio, o contexto é uma função direta, é decorrência, da definição do objeto de estudo. É delimitado pelo investigador, fixando-se determinado tempo, como o espaço que abrange fenômenos e protagonistas em estado de influência recíproca com o objeto. Pode ser diferenciado em duas instâncias: a específica (microcontexto), aludindo aos fenômenos e atores situados dentro e/ou na periferia do objeto; a geral (macrocontexto), compreendendo fatores e atores políticos, econômicos, sociais, legislativos, tecnológicos, etc., que interagem com o objeto e seu microcontexto.

Se o objeto em evidência trata-se de uma empresa, o microcontexto poderá abranger seus departamentos ou divisões, clientes, fornecedores, subsidiárias, sindicatos e outros

elementos; o macrocontexto, por sua vez, o quadro político nacional, as grandes tendências econômicas, fenômenos demográficos e outros elementos.

Tanto quanto o contexto, a subjetividade também tem os seus particulares, não menos complexos, mas sem dúvida alguma de maior visibilidade na medida em que se atente para o método, as técnicas e instrumentos utilizados pelo pesquisador. Em termos práticos, para atender o propósito deste artigo, de se aprofundar nos conceitos de contexto e subjetividade, foram analisados os trabalhos de Pawlowski e Robey (2004), Elbanna (2006), Sarker e Sarker (2009) e Walsham (1993), trabalhados na disciplina de Sistemas de Informação de um Programa de Pós-Graduação em Administração de uma IFES, de modo a ilustrar a aplicabilidade desses conceitos.

Em Pawlowski e Robey (2004), um estudo de caso de natureza interpretativa, o objeto da investigação consiste dos profissionais de TI percebidos no papel de agentes de intermediação do conhecimento. Seu correspondente contexto, a empresa *ManDisCo* (um pseudônimo), então selecionada pelo seu potencial para apoiar práticas desse tipo. Passando em revista essa pesquisa, vê-se que o contexto é apresentado, descrito em seus detalhes, como uma empresa de fabricação e distribuição, com 55.000 funcionários e mais de 600 plantas, abarcando fábricas, centros de distribuição e outras instalações na América do Norte. A estrutura organizacional da empresa encontra-se descentralizada em divisões operacionais baseadas em linhas de produtos principais, com um pequeno grupo centralizado para fornecer serviços básicos de funções corporativas e de suporte para as divisões. As unidades de negócio, operando independentemente umas das outras, recebem diretrizes mínimas da sede, cada uma delas também possuindo um grupo de TI que se reporta às unidades da vice-presidência. Considerando esse contexto, na verdade a sua instância “micro”, os autores examinaram as práticas de intermediação do conhecimento empreendidas pelos profissionais de TI nas unidades de negócio da *ManDisCo*, utilizando-se de métodos e instrumentos típicos de uma pesquisa interpretativa.

Em outro estudo de caso, o de autoria de Elbanna (2006), tendo por objeto um *Enterprise Resource Planning* (ERP), o contexto, porquanto assim definido, circunscreveu-se à empresa *Drinko*, escolhida com o intuito de verificar o argumento de improvisação de Claudio Ciborra em um ambiente de tecnologia estruturada altamente rígida. O contexto, deste modo, é representado por uma grande organização internacional que atua no ramo de alimentos e bebidas. A *Drinko* possui inúmeros lugares de produção, embalagem e venda em todo o mundo. Cada um destes lugares é composto por uma empresa ou grupo de empresas que operam localmente. O estudo de caso concentrou-se, porém, nas unidades de negócio da *Drinko* dentro do Reino Unido e 'EUB' (nome disfarçado para outro país), incidindo sobre um projeto de implementação de SAP para a substituição dos 225 sistemas da empresa. É o contexto também considerado numa perspectiva “micro”, em que a autora buscou investigar, através da lente da Teoria Ator-Rede, do pesquisador Bruno Latour, como se dá o argumento de improvisação, as representações e o processo de trabalho em função do projeto de implementação do ERP.

No caso do trabalho de Sarker e Sarker (2009) o objeto focalizado foram os projetos de desenvolvimento de SI distribuídos globalmente, empreendidos por uma organização norte-americana engajada nesse tipo de atividade. A finalidade da investigação consistiu na formulação de um quadro empírico sobre a agilidade em ambientes distribuídos de desenvolvimento de SI e na identificação de algumas táticas para aumentá-la, apreciando a agilidade através de um conceito repartido em três dimensões: recursos, processos e vinculação. O contexto do estudo foi uma organização multinacional que lida com alta

tecnologia, a *Techcom* (pseudônimo), mais especificamente a divisão desta empresa que é responsável pelo desenvolvimento e manutenção de sistemas e que realiza as suas relações com grandes compradores e fornecedores.

Já no estudo de Walsham (1993), que se trata de uma importante investigação dentro da linha interpretativa, o objeto de pesquisa compreende o vetor formado pela estratégia, o desenvolvimento e a implementação de sistemas de informação baseados em computadores, sendo o correspondente contexto de análise uma organização britânica de médio porte, no período de 1981 a 1989, a *Sky Building Society*. Esta organização, na década de 1980, atuava dentro de um cenário em que ocorria a maioria das mudanças nos serviços financeiros do setor primário, mudanças que estavam intimamente conectadas com a TI e o seu uso. O caso foi analisado em duas fases, com o que se permitiu sublinhar diferenças do contexto organizacional. A primeira fase, período que se estende de 1981 a 1987, envolvendo uma melhoria dramática na performance de financiamento da sociedade, sob a liderança do Chefe Executivo (Brown), no intento de criar um ambiente favorável para as mudanças necessárias e pautado na concepção de que a descentralização do SI seria uma boa estratégia para a execução dos serviços; a segunda fase, de 1987 a 1989, sob o comando de um novo Chefe Executivo (Taylor), com diferente estilo de gestão, em que houve a tentativa de tornar o desenvolvimento de SI um processo autônomo e de criar uma estrutura amparada na ação coletiva.

A definição do contexto como um passo decorrente do delineamento do objeto afigura-se, pois, suficientemente clara. O quadro a seguir sintetiza esta dependência no esforço de conceituação empreendido nos quatro trabalhos acima ventilados.

**Quadro 1** – Definição do objeto e aplicabilidade do conceito de contexto no estudo.

Estudo			Objeto	Contexto
Título	Autor	Ano		
<i>Bridging user organizations: knowledge brokering and the work of information technology professionals</i>	Suzanne D. Pawlowski e Daniel Robey	2004	Profissionais de TI / Agentes de intermediação do conhecimento	Empresa <i>ManDisCo</i> (microcontexto)
<i>The validity of the improvisation argument in the implementation of rigid technology: the case of ERP systems</i>	Amany R. Elbanna	2006	Projeto de <i>Enterprise Resource Planning (ERP)</i>	Empresa <i>Drinko</i> (microcontexto)
<i>Exploring Agility in Distributed Information Systems Development Teams: An Interpretive Study in an Offshoring Context</i>	Saonee Sarker e Suprateek Sarker	2009	Projetos de desenvolvimento de SI	Empresa <i>Techcom</i> (microcontexto)
<i>Chapter 5 - Sky Building Society</i>	Walsham	1993	Estratégia, desenvolvimento e implementação de SI	<i>Sky Building Society</i> (microcontexto)

Fonte: Elaborado pelo pesquisador.

O traço da subjetividade também é marcante. Vejamos, na seqüência, como essa característica essencial dos estudos interpretativos foi tratada nas quatro pesquisas mencionadas.

Em Pawlowski e Robey (2004), a subjetividade é percebida já na disposição desses autores de calcar a análise nas considerações (julgamentos e opiniões) dos profissionais de TI da *ManDisCo* a respeito de suas práticas de trabalho e relações com outras unidades

organizacionais. Em outras palavras, interpretar como esses atores interpretam os seus papéis de intermediadores de conhecimento dentro da organização. Uma vez que abordar o objeto no seu contexto, com essa preocupação, significa fazê-lo à base de um método e instrumentos específicos, os autores lançaram mão de entrevistas semi-estruturadas, contendo tópicos compilados de literatura especializada nessa temática que lhes serviram como guia. Assim, 22 informantes, profissionais de TI, além do vice-presidente de RH da empresa, foram sondados à exaustão, ensejando um acúmulo de dados cujo exame evoluiu em paralelo ao desenvolvimento de interpretações teóricas. O objetivo imediato consistia em compreender as experiências dos participantes da sondagem e em descobrir categorias, relações e padrões acaso existentes nesse arsenal de informações. A marca da subjetividade sobressai a partir de dois detalhes: no movimento analítico que conduz a interpretações teórico-conceituais, mediante a observação das considerações subjetivas dos profissionais de TI; no método e instrumentos particularmente usados para coleta de dados, isto é, para a apuração dessas mesmas considerações subjetivas.

Em Elbanna (2006) a subjetividade é nitidamente percebida quando a autora deixa claro que a investigação volta-se para o objetivo de compreender os fenômenos do ponto de vista dos participantes no seu contexto social e cultural. O esforço é no sentido de explorar a natureza da ação organizacional durante a implementação de um sistema ERP e fornecer um “insight” profundo sobre o fenômeno pesquisado. Os dados necessários foram coletados por meio de entrevistas semi-estruturadas formais com 13 membros do pessoal do projeto ERP e, informalmente, com 2 outros membros da equipe. Quando indispensável, os participantes foram novamente entrevistados, ou localizados por telefone ou e-mail para prestar esclarecimentos adicionais. Documentos relativos à empresa e ao projeto também foram consultados. Na análise, os dados das entrevistas foram agrupados de acordo com critérios específicos. As notas de entrevista, material relacionado e documentos foram relidos sistematicamente, em ordem cronológica, tudo fornecendo uma forma proveitosa para entender o contexto, desenvolver um sentido da situação e de toda a corrente das ações envolvidas e do andamento do projeto ao longo do tempo.

Em Sarker e Sarker (2009) a visão da subjetividade se dá no prolongado envolvimento dos pesquisadores e suas interações com os sujeitos pesquisados. Os dados foram coletados durante 2 anos, período em que foram empreendidas 25 entrevistas, 6 visitas de campo à empresa e interações informais significantes com os participantes dos projetos de desenvolvimento de SI. Esses procedimentos desaguaram na obtenção de informações que permitiram a compreensão do assunto pela ótica dos membros envolvidos nos projetos. Documentos internos da organização também foram compulsados pelos pesquisadores. Na análise dos dados, as impressões dos pesquisadores foram descritas para tanto se usando a análise comparativa constante, que permitiu a identificação de conceitos iniciais e o relato da progressão desse conjunto de conceitos, em evolução sempre relacionada a categorias de nível superior. A triangulação, por sua vez, foi obtida pela comparação das respostas considerando os próprios respondentes, locais e tempo como partes de um processo de comparação constante. Ademais, na análise dos dados, os pesquisadores procuraram checar as suas interpretações, ser cuidadosos quanto aos vieses das entrevistas e no que tange às preocupações éticas.

Walsham (1993), por seu turno, nas diferentes fases que estipulou para o seu estudo buscou captar as particularidades encontradas no contexto, o que o conduziu a diferentes resultados. Para apreensão de percepções do fenômeno sob estudo, e aí é que emerge o traço da subjetividade, o método primário de coleta de dados traduziu-se em entrevistas de

profundidade com uma vasta gama de participantes, abrangendo todos os níveis da organização. As entrevistas foram adaptadas para cada pessoa em particular, então focalizando suas percepções: sobre o que tinha acontecido e o porquê daquilo ter acontecido; sobre como decisões e ações eram influenciadas, tomadas e implementadas, e como os conflitos eram resolvidos; sobre seus papéis em particular, atitudes e motivações; enfim, sobre as conseqüências de ações anteriores em termos de mudanças organizacionais e ações futuras. Outras fontes de dados incluíram provas documentais de fontes primárias e secundárias.

No quadro abaixo resume-se a nota de subjetividade que se distingue nos quatro trabalhos examinados.

**Quadro 2** – A finalidade, o método e técnicas de estudo: traços identificadores da subjetividade.

<b>Estudo (Autor)</b>	<b>Finalidade</b>	<b>Método / Técnicas</b>
Pawlowski e Robey (2004)	Descrever como os profissionais de TI interpretam seus papéis de intermediadores de conhecimento	Entrevistas semi-estruturadas; interpretação teórico-conceitual sobre as percepções dos profissionais de TI
Elbanna (2006)	Descrever a natureza do comportamento e da ação organizacional em um projeto de implementação de um sistema ERP	Entrevistas semi-estruturadas (formais e informais); pesquisa documental; agrupamento de percepções do pessoal envolvido sobre o desenvolvimento e desempenho de projeto de sistema ERP
Sarker e Sarker (2009)	Avaliar a agilidade organizacional em ambientes distribuídos de desenvolvimento de SI	Interação e envolvimento dos pesquisadores no contexto; entrevistas presenciais e não-presenciais (e-mail, telefone); descrição das percepções dos atores envolvidos nos projetos de SI (análises comparativas)
Walsham (1993)	Descrever o desempenho organizacional em diferentes cenários e fases de gestão (descentralização de SI, desenvolvimento autônomo de SI com base no trabalho coletivo dos membros da organização)	Entrevistas individuais; sistematização; análise e relato das percepções dos atores envolvidos no projeto de SI; pesquisa documental

Fonte: Elaborado pelo pesquisador.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A abordagem interpretativa é, por definição, e por aquilo a que se propõe, algo abrangente. Como qualquer outro tipo de abordagem tem suas limitações, requerendo da parte do pesquisador cuidados especiais em alguns aspectos. A questão da interação com o ambiente é um desses pormenores críticos, uma vez que a absoluta neutralidade ideológica do ente que dirige a investigação afigura-se um característica difícil, para não dizer impossível de ser obtido. Neutralidade é um atributo praticamente inatingível em se tratando de ciências sociais, ou pelo menos em significativo número delas. Em algum detalhe ou momento do curso investigativo não se pode descartar a presença de algum elemento influente sobre a concepção do pesquisador, sem que o mesmo tenha consciência

disso. Em casos tais, o máximo que se pode fazer é pré-conceber procedimentos que visem a minimizar este tipo de influência.

O contexto e a subjetividade, por outro lado, perfilam como dois componentes de suma importância na investigação interpretativa em geral, inclusive na pesquisa em SI. Em estudos de caso de Pawlowski e Robey (2004), Elbanna (2006), Sarker e Sarker (2009) e Walsham (1993), encontramos evidências bastante sólidas a respeito do tratamento prático conferido a ambos. O que se percebe nesses trabalhos é a nítida relação que se estabelece entre a delimitação do objeto e a definição do contexto, sendo o traço da subjetividade encontrado no enunciado dos fins e no método e técnicas de que o pesquisador interpretativista se serve para alcançá-los. Prescrevendo uma atitude compreensiva da realidade social circundante e daquela que se estabelece no interior das organizações, a visão interpretativa na lide com esses conceitos representaria um salto qualitativo para o pesquisador apenas atento às regras da abordagem positivista, em que pesem as dificuldades inerentes a essa questão.

Com efeito, nos quatro estudos de caso mencionados a nota da subjetividade ficou evidente no esforço desenvolvido pelos pesquisadores, uma vez determinado o objeto, no sentido de captar com profundidade o contexto e a sua dinâmica não unilateralmente, mas sim através da conjunção das suas percepções e da percepção dos atores ou protagonistas nele inseridos. Sem dúvida, esforço redobrado que invariavelmente requer, além de mais tempo de pesquisa, a disposição para uma atitude vivencial da realidade colocada sob exame.

Dentro dos preceitos que lhes são atinentes, pois, o trabalho do pesquisador interpretativista sempre assume contornos mais amplos e profundos. Os métodos conhecidos e praticados por ele exigem que seja assim, mesmo porque baseiam-se, em suas origens, no pressuposto de um necessário aprofundamento nas visões individuais ou grupais dos entes que dão vida e forma ao objeto e seu correspondente contexto. Dentro dessa linha, as pesquisas em SI devem estar moldadas para a descrição e a análise das partes e da totalidade dos elementos constitutivos do universo examinado, o que reforça a capacidade explicativa do estudo com atributos típicos do interpretativismo, sem nenhum demérito para um eventual emprego de preceitos positivistas.

Gasson (2003), por sinal, sustenta com muita clareza que há um bom número de percepções intermediárias entre o positivismo e o interpretativismo. Muitas dessas percepções, diga-se a propósito, fazendo sobressair que onde quer que existam extremos sempre haverá espaço para mediação entre ambos, ou seja, para a somação de valores que no fundo, e nada mais do que isso, traduzem um desejável propósito conciliador e de otimização de métodos e técnicas em prol da qualidade explicativa da investigação.

É plausível, assim, até por didatismo acadêmico ou apego a alguma corrente filosófica, admitir-se a existência de três lugares de partida nas pesquisas científicas em geral, e em SI em particular, representados pelo interpretativismo, positivismo e o paradigma crítico. Mas daí a considerá-los caminhos sempre excludentes, decerto constitui uma atitude no mínimo controversa, pois não há como desconhecer que, com amadurecimento e habilidade, possa o investigador, em função da busca do êxito do seu trabalho, valer-se do que de melhor existe nos postulados dessas correntes. Afinal de contas, são complicados os mecanismos que permeiam a percepção humana diante de situações dadas, concretas e reais, a exemplo dos fenômenos e das organizações no mundo contemporâneo. Desse modo, é extremamente relevante que as pesquisas em SI alcancem e considerem de forma mais aprofundada os contextos e as subjetividades humanas que

permeiam o cenário dessas pesquisas, tornando seus resultados mais condizentes com os múltiplos aspectos envolvidos na realidade em estudo.

## REFERÊNCIAS

BECKER, J.; NIEHAVES, B. Epistemological perspectives on IS research: a framework for analyzing and systematizing epistemological assumptions. *Information Systems Journal*, v. 17, n. 2, p. 197-214, 2007.

CHEN, W.; HIRSCHHEIM, R. A paradigmatic and methodological examination of information systems research from 1991 to 2001. *Information Systems Journal*, v. 14, n.3, p. 197-235, 2004.

DESANCTIS, G. Theory and research: goals, priorities, and approaches. *MIS Quarterly*, v. 17, n. 1, vi-viii, 1993.

DINIZ, E. H.; PETRINI, M.; BARBOSA, A. F.; CHRISTOPOULOS, T. P.; MÔNACO-DOS-SANTOS, H. Abordagens epistemológicas em pesquisas qualitativas: além do positivismo nas pesquisas na área de sistemas de informação. In: Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (EnANPAD), 2006, Salvador. *Anais...* Rio de Janeiro: ANPAD, 2006.

GALLIERS, Robert D. Change as crisis or growth? Toward a trans-disciplinary view of information systems as a field of study : a response to Benbasat and Zmud's call for returning to the IT artifact. *Journal of the Association for Information Systems*, v. 4 , p. 337-351, 2003.

GALLIERS, Robert D. A Discipline for a stage? A Shakespearean reflection on the research plot and performance of the information systems field. *European Journal of Information Systems*, v. 17, n. 5, p. 330-335, 2008.

GASSON, S. Subjectivity, context and perceptions of quality in empirical research. *Proceedings of Americas Conference on Information Systems (AMCIS 2003)*, Tampa FL, 4-6 August 2003, AIS, p. 2831-2841, 2003.

GIDDENS, A. *The constitution of society: outline of the Theory of structure*. Cambridge UK: Polity Press, 1984.

GOLDKUHL, G. Pragmatism vs interpretivism in qualitative information systems research. *European Journal of Information Systems*, v. 21, n. 2, p. 135–146, 2012.

HOVORKA, D. S.; LEE, A. S. *Reframing interpretivism and positivism as understanding and explanation: consequences for information systems research*. **31st International Conference on Information Systems (ICIS)**, St. Louis, 2010.

KLEIN, H.K.K.; MYERS, M. A Set of principles for conducting and evaluating interpretive field studies in information systems. *MIS Quarterly*, v. 23, n. 1, p. 67-94, 1999.

LATOURE, B. **Ciência em ação**: como seguir cientistas e engenheiros sociedade afora. Trad. I. Benedetti. São Paulo: UNESP, 2000.

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

LEONARDI, P. M.; BARLEY, S. R. Materiality and change: challenges to building better theory about technology and organizing. **Information and Organization**, v. 18, n. 3, p. 159-176, 2008.

MINGERS, J. Combining is research methods: towards a pluralist methodology. **Information Systems Research**, v. 12, p. 240-259, 2001.

MINGERS, J. The Paucity of Multimethod research: a review of the IS literature. **Information Systems Journal**, v. 13, p. 233-249, 2003.

MYERS, M. D.; KLEIN, H. K. A set of principles for conducting critical research in information systems. **MIS Quarterly**, v. 35, n. 1, p. 17-36, 2011.

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

ORLIKOWSKI, W.J.; ROBEY, D. Information technology and the structuring of organizations. **Information Systems Research**, v. 2, n. 2, p. 143-169, 1991.

SILVA, L. Epistemological and theoretical challenges for studying power and politics in information systems. **Info Systems**, v. 17, p.165-183, 2007.

SILVERMAN, D. **Interpreting qualitative data**. London UK: Sage Publications,1993.

WALSHAM, G. The Emergence of interpretivism in IS research. **Information Systems Research**, v. 6, n. 4, p. 376-394, 1995.

WALSHAM, G. **Interpreting information systems in organizations**. Chichester UK: John Wiley & Sons, 1993.

WEBER, R. The rhetoric of positivism versus interpretivism: a personal view. **Management Information Systems Quarterly**, v. 28, n. 1, p. 3-12, 2004.

WYNN, D.; WILLIAMS, C.K. Principles for conducting critical realist case study research in information systems. **MIS Quarterly**, v. 36, n. 3, p. 787-810, 2012.