

Autorização concedida ao Repositório Institucional da UnB pelo autor, com as seguintes condições: disponível sob Licença Creative Commons 4.0, que permite copiar, distribuir e transmitir o trabalho, desde que seja citado o autor e licenciante. Não permite o uso para fins comerciais nem a adaptação desta.

Authorization granted to the Repository of the University of Brasília (RIUnB) by the author, with the following conditions: available under Creative Commons License 4.0, that allows you to copy, distribute and transmit the work, provided the author and the licensor is cited. Does not allow the use for commercial purposes nor adaptation.

REFERÊNCIA:

TAVARES, Rosemeire Barbosa; COSTA, Sely Maria de Souza. O uso de técnicas de pesquisa participatória na comunicação da informação em comunidades para desenvolvimento de habilidades de letramento informacional: um estudo comparativo dos resultados das intervenções piloto e principal. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2012.

**XIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da
Informação**

XIII ENANCIB 2012

GT 3: Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

**O USO DE TÉCNICAS DE PESQUISA PARTICIPATÓRIA NA
COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM COMUNIDADES
PARA DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES DE
LETRAMENTO INFORMACIONAL: UM ESTUDO
COMPARATIVO DOS RESULTADOS DAS INTERVENÇÕES
PILOTO E PRINCIPAL**

Comunicação Oral

**Rosemeire Barbosa Tavares - UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UNB
Sely Maria de Souza Costa - UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UNB**

rosemeirebtavares@gmail.com

O uso de técnicas de pesquisa participatória na comunicação da informação em comunidades para desenvolvimento de habilidades de letramento informacional: um estudo comparativo dos resultados das intervenções piloto e principal

Resumo: Este artigo compara os resultados de uma pesquisa qualitativa conduzida em uma comunidade localizada na cidade satélite da Candangolândia, em Brasília/DF, Brasil, com foco no processo de comunicação multidirecional e interativa. Duas intervenções foram feitas, a primeira como estudo piloto, com o objetivo de testar os métodos e procedimentos de pesquisa e a segunda, como a investigação propriamente dita. Adotou-se a premissa de que letramento informacional conjugado a trabalho colaborativo contribui para habilitar os membros de uma comunidade a desenvolverem um maior senso de cidadania. O estudo teve como fundamentação teórica conhecimentos trazidos da antropologia, sociologia e, principalmente da Ciência da informação, discutidos dentro da perspectiva teórica de pensamento crítico e da abordagem epistemológica interpretativista ou subjetivista. *Participatory Research and Action (PRA)* foi a metodologia utilizada para coleta de dados e a análise foi feita por transcrição e codificação dos dados, tendo como parâmetro os princípios da teoria fundamentada. Foram realizadas vinte e cinco atividades, iniciando com apresentação pessoal de cada participante e a seleção de um problema social a ser estudado. O trabalho foi finalizado com a construção de um conjunto de sugestões voltadas para a solução do problema selecionado. Tais atividades foram realizadas durante seis reuniões, nas quais uma variedade de técnicas para coleta de dados foram aplicadas como, por exemplo, *brainstorm*, discussões em grupo, jogos, questionários, entrevistas e apresentações. Ao comparar os resultados obtidos nas duas intervenções, foi possível observar que os participantes desenvolveram e melhoraram suas habilidades de letramento informacional, ao identificar, categorizar, classificar, acessar e usar informações e, ainda, ao aperfeiçoar suas habilidades relacionadas à solução de problemas de forma colaborativa, dentro de um processo de construção crítico e coletivo, pautado em negociação e consenso. Tudo isso serviu para ampliar a noção de cidadania dos participantes.

Abstract: *This paper compares findings of a qualitative research carried out in a community located in Candangolândia, Brasília/DF, Brazil, focusing on a multidirectional and interactive communication process. Two interventions were performed. The first, as a pilot study, aimed at testing the method and procedures of gathering research data. The second, as the major study, aimed to the investigation itself. The assumption was that information literacy in conjunction with collaborative work can be helpful for participants to develop a heightened sense of citizenship. This study had, as its theoretical background, knowledge bring from Sociology, Anthropology and, mainly, Information Science, discussed within the critical thinking perspective and the interpretativism epistemology approach. Participatory Research and Action (PRA) was the methodology adopted to gather data. The analysis was performed by means of transcription and coding, using grounded theory principles. A total of twenty five activities were implemented. They began with people introduction to each other and the choice of a social problem to be studied. It ended with the building of a set of suggestions to the solution of the selected social problem. These activities were performed during six meetings through which a number of techniques such as brainstorm, workgroups, games, interviews, questionnaires and presentations were applied. The comparative findings of the pilot and the major study showed that participants developed and improved their information literacy abilities, especially when they could identify, categorize, classify, access and use information. Additionally, they improved their abilities to work in a collaborative way, within a critical and collective building process, based in negotiation and consensus. Ultimately, these actions have proved to be helpful for participants to develop a heightened sense of citizenship.*

INTRODUÇÃO

Muitos autores discutem a importância de habilitar o cidadão a usar efetivamente informação para melhorar sua condição de vida e desenvolver sua comunidade. Discute-se a necessidade de se ampliar as habilidades do cidadão para usar os instrumentos que lhes darão acesso à informação, à inovação e a novas competências (APPLE, 2008), com vistas a criar significado, construir conhecimento e tomar decisões (CHOO, 2006). Tais habilidades contribuem para a inserção do cidadão no mercado de trabalho e o seu engajamento crítico na comunidade. Com essas ideias em mente, a premissa desse estudo é de que, a partir do desenvolvimento de habilidades de letramento informacional e de atitudes voltadas para o trabalho colaborativo, o cidadão é capaz de, ele mesmo, conquistar direitos sociais, relacionados a sua autonomia, emancipação e dignidade.

O objetivo deste artigo é apresentar um estudo comparativo dos resultados das duas intervenções, denominadas investigação piloto e investigação principal, como etapas de pesquisa de doutorado realizada em uma comunidade localizada na cidade satélite da Candangolândia, em Brasília/DF, no Brasil. Ao comparar os resultados das duas intervenções, buscou-se evidenciar como habilidades de letramento informacional e atitudes voltadas ao trabalho colaborativo foram, de fato, desenvolvidas pelos participantes da pesquisa. Adicionalmente, o processo de aprendizado que leva à inclusão social e ao fortalecimento das pessoas em suas comunidades foi explorado nesse estudo comparativo.

Esse artigo está dividido em quatro partes: a primeira traz a discussão teórica que estabelece relação entre informação e cidadania; a segunda descreve os procedimentos metodológicos adotados na investigação; a terceira compara os resultados da investigação piloto (TAVARES, HEPWORTH e COSTA, 2009) e da intervenção principal¹ e a última, traz as conclusões deste estudo comparativo.

CIDADÃO E CIDADANIA NO CONTEXTO DA INFORMAÇÃO

Cidadão é um membro livre de uma determinada sociedade, integrado a esta por adoção ou nascimento. Cidadania contempla as noções clássicas de direitos civis, políticos e sociais, outorgados pela Constituição aos indivíduos. Por se constituírem direitos de fácil outorga, os direitos civis e políticos são garantidos pelas Constituições, igualmente, a todos os membros da sociedade. Os direitos sociais, por outro lado, são mais difíceis de consolidar no sentido de serem igualmente garantidos a todos os cidadãos. Abordam, por exemplo, direitos

a emprego, moradia, saúde, educação de qualidade e a outros benefícios sociais, necessários ao desenvolvimento do cidadão e, conseqüentemente, ao fortalecimento de uma sociedade.

Calabrese e Burgelman (1999) afirmam que uma sociedade, ao privilegiar o desenvolvimento econômico, sem preocupação em garantir direitos sociais iguais para todos os cidadãos, acaba por privilegiar certa camada social mais avantajada, provocando desigualdade, desequilíbrio, miséria e estagnação. Uma parcela significativa de cidadãos circula à margem do desenvolvimento, sem acesso às tecnologias e/ou sem condições para utilizá-las. Destaca Lastres (2007) “que mais grave do que não possuir acesso às novas tecnologias e à informação (*digital divide*) é não dispor de conhecimentos suficientes para fazer uso das mesmas (*learning divide*)” (*Ibid*, 2007, p.192).

Segundo Demo (2002, p.130) “os seres humanos precisam, assim, saber administrar a desigualdade, para que as sociedades sejam pelo menos suportáveis”. O “ser político” consegue interferir em seu destino pela via da aprendizagem e do conhecimento, o que irá promover uma convivência mais igualitária e polarizada, carreando para processos institucionais que melhoram a condição de vida. Cidadãos formados e conscientes criticamente apresentam uma atitude mais reconstrutiva perante a realidade, característica essencial, hoje, no contexto da sociedade do conhecimento (*Ibid*, 2002, p.130).

Marteletto afirma que é importante transportar “os atores sociais do simples papel de receptores e espectadores para de sujeitos da informação e conhecimento” (2005, p.4). A autora defende que o conhecimento na sociedade compreende saber científico e social. Este último “é cada vez mais valorizado como forma complementar dos saberes especializados para dar curso e influir na formulação e implantação das políticas” (*Ibid*, p.5)

Na sociedade do conhecimento, prevalece a ideia de homem *versus* informação, na qual a informação é recurso que gera conhecimento, tanto individual como social (QUEVEDO, 2007). Nessa linha é que alguns autores sublinham que, “se o conhecimento é o recurso mais importante, o principal processo no novo padrão é o aprendizado” (LASTRES, 2007, p.188-189). Segundo Argyris e Schön (1996), não se está discutindo o termo “aprender” em seu sentido genérico, o qual compreende conhecimento, entendimento, experiência, técnicas e práticas, adquiridos em qualquer forma e com qualquer significado. No sentido genérico, qualquer organização aprende. Discute-se que “deve existir um agente com competências formais para buscar a melhoria do desempenho e um processo deliberativo

¹ Resultados parciais em processo de publicação no livro *Developing people's information capabilities: fostering information literacy*, pela Emerald Group Publishing Ltd.

intermediário de pensamento e ação (tentativa e erro, por exemplo), por meio do qual inovações e melhoramentos são conquistados” (Ibid, 1996, p.4)².

Desse modo, Freire (2007) indica a gestão participativa ou processos de participação popular como alternativa para habilitar os cidadãos a atuar na vertente homem *versus* informação, além de promover engajamento e inserção do cidadão na comunidade. Reforça o autor que processos de participação popular promovem aprendizagem, por meio do compartilhamento de informação e conhecimento. Para Cogo e Maia (2006), os processos de participação popular tendem a observar as propriedades do processo de argumentação e, assim, evitar que a deliberação popular caia no domínio da retórica.

Choo (2006) aponta para organizações sociais que aprendem. O foco da aprendizagem na comunidade, dessa forma, está no cidadão, mas com uma significativa diferença: busca-se um aprendizado integrado e coletivo, em que haja disseminação de informação e conhecimento que culmine na transformação da comunidade e no desenvolvimento do indivíduo, no sentido de criar significado, construir conhecimento e tomar decisão.

Assim, no contexto da cidadania, desenvolver habilidades de letramento informacional e atitudes voltadas ao trabalho colaborativo torna-se essencial. Letramento informacional está relacionado com aprendizagem e fortalecimento do cidadão, no sentido de habilitá-lo a usar efetivamente informação para melhorar sua condição de vida e desenvolver sua comunidade (HEPWORTH e WALTON, 2009, p3). Ou seja, busca-se priorizar a relação homem *versus* informação. Trabalho colaborativo, por meio da interação crítica, pode ajudar no processo de aprendizagem, tanto quanto pode contribuir para a inserção do cidadão na era da informação. Eles aprendem a identificar problemas/situações sociais, a discutir e analisar situações conjuntamente, a compartilhar experiências e conhecimentos, a tomar decisões e a solucionar problemas. Mais importante, ao trabalharem na solução de problemas de forma integrada e colaborativa, pessoas tornam-se engajadas e comprometidas com processos e resultados, o que é um dos principais requisitos para o desenvolvimento de comunidades, em geral, e do cidadão, em particular (FREIRE, 2007).

O ambiente onde os cidadãos irão comunicar-se para acessar e usar informação e compartilhar experiência e conhecimento deve constituir-se em um ambiente de aprendizagem (PINHEIRO e LOUREIRO, 1995). Habilidades como trabalhar em equipe, aprender a discutir, falar e ouvir, respeitar diferenças, analisar problemas e tomar decisão, são exemplos de tópicos a serem explorados nessas comunidades. A aprendizagem com base em

²Tradução livre da autora da tese (Tavares, 2011).

solução de problemas é uma metodologia que leva pessoas a usarem efetivamente a informação, o que contribui para ampliar suas estruturas cognitivas, além de torná-las gestores de seus próprios processos de construção de conhecimento (FREIRE, 2007).

Desenvolver habilidades de letramento informacional de forma individual é uma possibilidade. Entretanto, na perspectiva construtivista social de aprendizagem (MAC KERACHER, 2004), letramento informacional que leva ao desenvolvimento da comunidade é uma situação diferente e, provavelmente, muito mais efetiva. Lloyd (2007), por exemplo, remodela a natureza do letramento informacional, da esfera do indivíduo para uma esfera maior, da comunidade, como uma abordagem inserida no contexto sociocultural.

MODELO CONCEITUAL DA PESQUISA

Como é possível notar, os conceitos discutidos formaram a base teórica da pesquisa, apresentada no modelo conceitual derivado dessa discussão e, portanto, construído com base no que se identificou na literatura. A figura 1 apresenta o modelo conceitual da pesquisa, ilustrando não somente esses conceitos, mas, principalmente, suas relações.

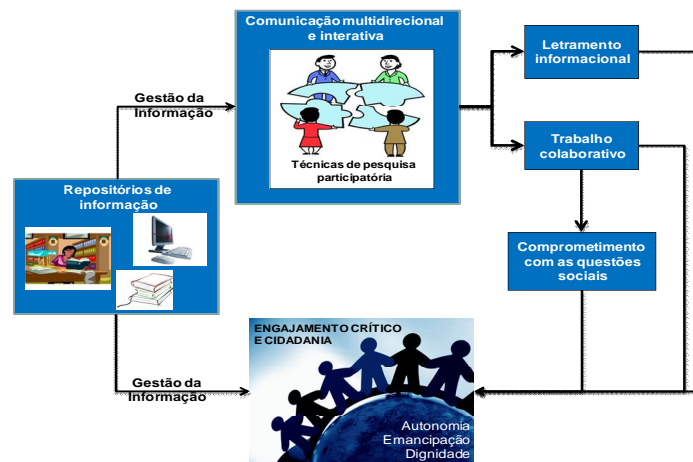


Figura 1 – Modelo Conceitual da Pesquisa (TAVARES, 2011)

O modelo conceitual apontou o plano de pesquisa adotado, como não poderia deixar de ser. Desse modo, provê elementos que sugerem uma abordagem de investigação participativa capaz de habilitar as pessoas a acessar e usar informações de modo crítico e sistemático. A aprendizagem pode ser observada quando as pessoas demonstram que são capazes de manusear informações sempre que se depararem com algum problema ou situação que precisa ser solucionado ou mudado. Adicionalmente, a metodologia participatória habilita pessoas a trabalharem colaborativamente dentro de sua comunidade, compartilhando experiências e conhecimentos.

FUNDAMENTOS EPISTEMOLÓGICOS E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi estruturada tomando-se por base a perspectiva teórica da Escola de Pensamento Crítico, dentro da abordagem subjetivista ou interpretativa. Adota a metodologia *Participative Research and Action (PRA)* com foco em desenvolver nos participantes habilidades de letramento informacional e atitudes votadas para o trabalho colaborativo.

Interpretativismo é o termo que usualmente significa uma alternativa para o positivismo ortodoxo que tem sido aplicado há décadas. Tem a convicção de que uma estratégia é requerida para que as diferenças, tanto entre pessoas quanto entre objetos da ciência natural, sejam respeitadas e, assim, requer que os cientistas sociais capturem o significado subjetivo das ações sociais (BRYMAN, 2008, p.16).³ Na perspectiva de Bachelard (1996), a realidade não pode ser explicitada unicamente mediante o uso das posições epistemológicas rígidas. Então, a perspectiva epistemológica interpretativista constitui-se em uma abordagem subjetiva, uma visão relativizada, um desenho subjetivo de um objeto comum estudado na chamada epistemologia analítica.

O pensamento crítico está enfocado tanto no desenvolvimento de consciência crítica dos participantes (pesquisador e pesquisado) quanto na solução de problemas (BROOKFIELD, 1987). De fato, a situação, o fenômeno, a questão ou o problema, todos são a motivação para aproximar os participantes da pesquisa e fazer com que trabalhem juntos. Adicionalmente, o pensamento crítico aborda questões relacionadas ao aprendizado e à troca de conhecimento e experiências, sendo “um conjunto de estratégias de ação-redação que permite responder e iniciar uma discussão como resultado daquelas respostas” (HAWKINS, 2003, p.27).⁴

Finalmente, a Pesquisa e Ação Participatória – PRA (*Participatory Research and Action*) pareceu ser mais adequada para o estudo visto que tende a ser suficientemente participativa e contribui diretamente para habilitar os membros da comunidade a trabalharem colaborativamente e, juntos, chegarem a um consenso sobre o que é importante. Essa metodologia é, de fato, “um conjunto de abordagens, comportamentos e métodos para habilitar as pessoas a fazerem seus próprios planejamentos, análise e avaliações, a implementarem suas próprias ações e a atuarem, elas próprias, no monitoramento e controle dessas ações”⁵ (CHAMBERS, 2005, p.3).

³Tradução livre da autora desta Tese.

⁴Tradução livre da autora desta Tese.

⁵ Tradução livre da autora desta Tese.

Whyte, Greenwood e Lazes (1989) asseveram que a PRA dá condições tanto ao pesquisador quanto aos pesquisados de entender a realidade conjuntamente, criando sinergia e abrindo novas perspectivas. Afirmam que o sucesso de qualquer mudança organizacional ou social não depende apenas de se tomar as decisões corretas. O mais importante é o desenvolvimento de um processo de aprendizagem social que consolida a mudança, porque cria comprometimento com o que foi decidido, além de garantir que todos os envolvidos gozarão dos benefícios da mudança.

PRA é uma metodologia que permite a participação de todos no processo de investigação, além de desenvolver habilidades de pesquisa e reflexão no uso da informação, a partir do compartilhamento de dois referenciais teóricos, nomeadamente trabalho colaborativo e letramento informacional (HEPWORTH e WALTON, 2009), ambos voltados para a solução de problemas (NICHOLAS e HERMAN, 2009). Em parte, é dada ênfase à reflexão, uma importante abordagem para a aprendizagem (FREIRE, 2007) e para o desenvolvimento do pensamento crítico (BROOKFIELD, 1987).

PLANO DA PESQUISA

Em relação ao letramento informacional, as atividades realizadas com os participantes da pesquisa foram planejadas com o objetivo de obter produtos específicos, como: problema social selecionado, necessidade de informação identificada, padrões de comportamento informacional levantados, informação disponibilizada para ser acessada e usada, problema social analisado e soluções propostas para o problema. Em relação a trabalho colaborativo, todas as atividades realizadas para obter os produtos específicos do letramento informacional foram planejadas de forma a desenvolver habilidades e atitudes voltadas a discutir, analisar e refletir conjuntamente, a trocar experiências, a negociar e obter consenso, e a comprometer-se e engajar-se com a comunidade e com os demais participantes.

População e amostra

O público-alvo da pesquisa foi constituído por cidadãos brasileiros, com idade mínima de 16 anos que, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), foi estimada em 2.455.900 habitantes, para 2010. Para selecionar a amostra de participantes, foi necessário agrupar as 30 regiões administrativas do Distrito Federal, segundo classes socioeconômicas (Tabela 1). Dada a ausência de pesquisas oficiais referentes à renda *per capita* por região administrativa no Distrito Federal, adotou-se, como critério, o valor do m² (metro quadrado) imobiliário, indicador socioeconômico aceitável nesse contexto.

TABELA 1 - Estimativa da População do DF, por classe sócio-econômica

Grupo	Condição sócio-econômica	População
Grupo I	Classes média, média alta e alta	781.810
Grupo II	Classe média baixa	1.041.970
Grupo III	Classe baixa, pobres e abaixo da linha de pobreza	632.120
	TOTAL	2.455.900

Fonte: GDF, 2010

É importante destacar que ficou decidido que o estudo seria realizado em uma região de classe média baixa do DF. Partiu-se do pressuposto de que pessoas das classes média, média alta e alta tendem a apresentar condições que as colocam em situação privilegiada em termos de exercício da cidadania. Por sua vez, pessoas da classe baixa, pobres ou abaixo da linha de pobreza apresentam condições que revelam carências individuais básicas. Isso, por seu turno, tende a desviar sua atenção para questões individuais relacionadas ao suprimento de suas necessidades básicas prementes, fazendo com que deixem questões sociais em segundo plano, o que demandaria tempo maior que o requerido para a conclusão da pesquisa.

Para esta investigação, uma comunidade de moradores da Região Administrativa de **Candangolândia** foi selecionada com base em três critérios. O primeiro, e principal, é a inserção dessa comunidade no Grupo II (classe média baixa); o segundo diz respeito à facilidade de acesso (fácil contato com membros da comunidade, devido a conhecimento pessoal da pesquisadora com moradores); finalmente, devido à disponibilidade de espaço (local para as reuniões de coleta dos dados da pesquisa). Como resultado da aplicação desses critérios, uma família e vizinhos compuseram a amostra do estudo, cujas características estão descritas no Quadro 1.

- Do total de 15 famílias (62 moradores) que viviam em dois lotes da Candangolândia, medindo cada um 8m x 33m, 35 moradores foram convidados para participar do estudo piloto. Entretanto, a participação média variou entre 15 a 18 participantes por reunião;
- Para a investigação principal, 15 participantes foram selecionados previamente e cada um destes recebeu R\$80,00 a título de remuneração pela participação;
- a ocupação dos participantes variou segundo o gênero e a idade: os homens trabalhavam em restaurantes, bares, construção civil e lojas; as mulheres trabalhavam, em geral, como empregadas domésticas ou em serviços de limpeza em hotéis e motéis da região;
- os cinco jovens que participaram da investigação (entre 16-21 anos) encontravam-se desempregados, sendo que dois eram estudantes.

Quadro 1 – Características da amostra de participantes selecionadas para a pesquisa

Planejamento das reuniões para coleta de dados

Cinco reuniões foram planejadas inicialmente, mas o resultado do estudo piloto levou a concluir que seria necessário acrescentar mais uma reunião, a fim de separar as atividades de analisar as informações e propor soluções para o problema selecionado. Foram definidas metas para cada uma dessas reuniões, relacionadas, especialmente, com as principais ações a

serem exploradas. Essa definição foi importante, porque ajudou os participantes a se manterem com foco no trabalho que precisava ser desenvolvido. Auxiliou-os, também, a entender a sequência de ações e o que era mais importante observar. Cada reunião teve duração média de 2 a 3 horas. O quadro 2 apresenta as principais atividades de cada uma das reuniões.

Primeira reunião	Apresentações pessoais e seleção do problema social a ser estudado
Segunda reunião	Levantamento de necessidades de informação dos participantes
Terceira reunião	Categorização das necessidades de informações identificadas na segunda reunião
Quarta reunião	Classificação das necessidades de informações e levantamento dos aspectos relacionados ao comportamento de busca e uso de informação
Quinta reunião	Acesso as informações identificadas nas três últimas reuniões e análise de seus conteúdos para criar significado e compartilhá-lo com os demais participantes.
Sexta reunião	Uso da informação para criar conhecimento, tomar decisão e sugerir soluções para o problema social selecionado

Quadro 2 – Temas das reuniões.

Foram selecionadas técnicas para conduzir as reuniões, tais como: discussões, exposições de trabalhos, tempestade de ideias (*brainstorming*), jogos, Diagrama de Causa e Efeito⁶, trabalhos em grupo, questionários e entrevistas. Essa variedade de técnicas foi necessária por três razões. Primeiro, porque se mostraram mais apropriadas para explorar diferentes tópicos e dar suporte a diferentes atividades. Segundo, porque a variedade de atividades torna-se mais atrativa, tendo em mente que a maioria dos participantes teve um longo dia de trabalho. Por fim, porque as técnicas foram distribuídas em diversas reuniões, o que deu mais tempo para reflexão.

ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

É importante lembrar que todas as atividades desenvolvidas nas reuniões consistiram em ações de comunicação multidirecional e interativa. Para transcrição, codificação e análise dos dados coletados foram utilizados, como princípios norteadores, os pressupostos da teoria fundamentada (*grounded theory*), tal como sugerido por Bryman (2008). O autor observa que a teoria fundamentada tornou-se uma metodologia largamente utilizada para analisar dados qualitativos.

Na teoria fundamentada, os dados são repetidamente coletados e confrontados com os resultados e com a teoria anterior, até se obter a teoria proveniente desse confronto sistemático. O presente estudo não adotou rigorosamente a metodologia da teoria fundamentada, em virtude, essencialmente, de sua técnica de coleta de dados, cujo princípio

⁶ Também conhecido como Diagrama de Ishikawa, foi desenvolvido por Kaoru Ishikawa, da Universidade de Tokyo em 1943, com o objetivo de explicar para um grupo de engenheiros da *Kawasaki Steel* como uma variedade de fatores podem estar relacionados e conectados.

norteador implica na construção a partir da participação. Entretanto, princípios da teoria fundamentada foram considerados durante o trabalho de análise dos dados, que foram recorrentemente analisados, codificados e confrontados com os conceitos e o modelo teórico da pesquisa (figura 1, p.8). Isso, por sua vez, permitiu alcançar um nível de agregação (associação) entre conceitos, dados, teoria e objetivo, carreando para o modelo de análise adotado por este estudo, representado na Figura 3.

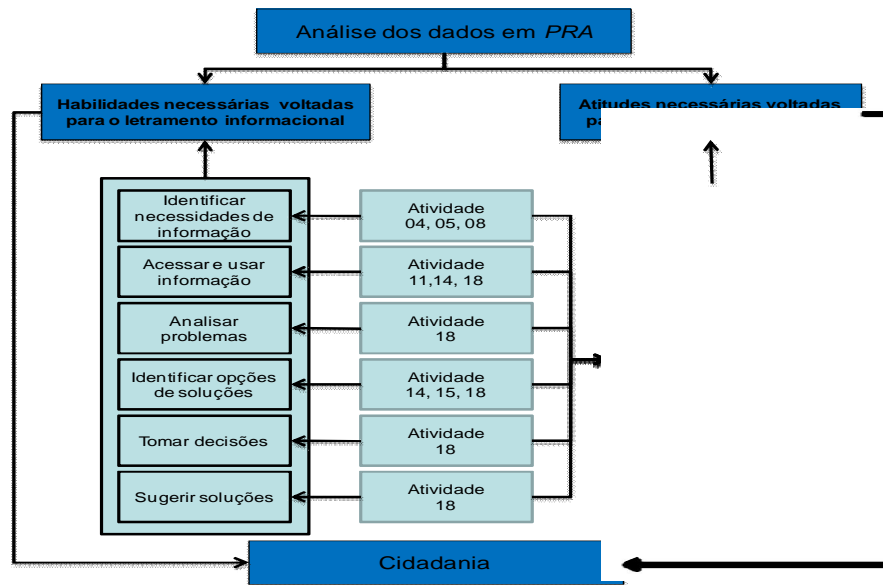


Figura 3 – Modelo de análise produzido a partir da relação entre dados coletados, Resultados obtidos e modelo teórico da pesquisa

A codificação foi adotada no presente estudo, por constituir um procedimento que contribui para a maioria das formas de análise qualitativa, inclusive no que concerne à teoria fundamentada. Segundo Bryman “codificação é um dos processos centrais da teoria fundamentada, no qual os dados são segmentados em componentes, sendo cada componente nomeado para fins de análise” (2008, p.541)⁷. Assim, o quadro 3 evidencia os três níveis de codificação decorrentes do confronto entre dados, conceitos e modelo teórico da pesquisa.

1º nível de codificação	2º nível de codificação	3º nível de codificação
Como usar, como fazer, como definir, como agir	Instrução	Aprendizagem
Trocar conhecimentos e experiências	Compartilhamento	
Fazer tarefa de forma diferente	Mudança de comportamento	
Realizar tarefas	Participação	Comprometimento
Estar presente/permanecer	Comparecimento	
Definir papéis, definir cronograma, introduzir novas atividades	Organização	Engajamento
Fazer apresentação pessoal e do trabalho		

Quadro 3 – Níveis de codificação dos dados

⁷Tradução livre da autora.

1º nível de codificação	2º nível de codificação	3º nível de codificação
Sugerir alteração	Trabalho em equipe	Engajamento
Discutir no contexto da atividade		
Negociar e buscar consenso		
Ouvir, falar e aceitar diferenças		
Incluir pessoas na discussão		
Dar/considerar opiniões e pontos de vista		
Apresentar/sintetizar os trabalhos	Autonomia, emancipação e dignidade	Cidadania
Apresentar críticas construtivas		
Usar criticamente informação para tomar decisão e solucionar problemas		
Exigir direitos sociais	Conscientização	
Discutir sobre eficiência de processos/atividades		
Perceber/discutir resultados		
Avaliar a aprendizagem		
Avaliar, refletir e dar <i>feedback</i>		

Para apresentação da análise e discussão dos resultados, esta seção está organizada em três subseções, com base nas três questões da pesquisa. Cada questão traz os resultados obtidos das duas intervenções com o objetivo de mostrar a evolução dos participantes ao longo da execução do processo e na comparação da primeira intervenção com a segunda.

QUESTÃO 1: O uso de técnicas de pesquisa participatória no processo de comunicação multidirecional e interativo, contribui para desenvolver habilidades de letramento informacional?

Ficou claramente evidenciado nos dados coletados que, entre a primeira e a segunda intervenções, os participantes desenvolveram habilidades de identificar, acessar e usar informação, de forma crítica e sistemática, para analisar situações e propor soluções para problemas sociais. Para levantamento das necessidades de informação, foram realizadas, em ambas intervenções, quatro atividades específicas.

A primeira, para identificar um problema social a ser estudado, na qual os participantes elegeram **saúde pública** no estudo piloto e **transporte coletivo** na intervenção principal. A segunda atividade destinou-se a analisar o problema, o que resultou na construção do Diagrama de Causa e Efeito. A Citação 1, a seguir, ilustra uma das causas apontadas na primeira intervenção e o conseqüente conjunto de informações que decorreram da análise.

O fato de os centros de saúde não funcionarem à noite constitui uma das causas que levam à deficiência do sistema de saúde pública do DF. Argumentou-se que as pessoas precisam se dirigir a hospitais em caso de emergência e, muitas das vezes, o percurso necessita ser feito a pé, visto que a maioria não possui veículo particular e o sistema de transporte público funciona precariamente, ou não funciona, após as 22 horas.

A identificação dessa causa apontou para informações necessárias à análise mais profunda do problema selecionado para estudo, tais como localização e horários de funcionamento dos hospitais e centros de saúde do DF, procedimentos para requerer a ampliação dos horários de funcionamento e informações sobre a capacidade de atendimento dos postos de saúde e quantitativo de pacientes atendidos.

A terceira atividade desse bloco serviu para organizar as informações e para eliminar redundâncias, enquanto a última teve como foco agrupar as informações tendo em mente a forma como elas se encontram armazenadas nos repositórios de informação. Assim, o Quadro 4 traz exemplos de informações identificadas pelos participantes como necessárias para solucionar os problemas sociais selecionados, nas duas intervenções.

Exemplos do levantamento de necessidade de informação para análise do problema saúde pública	Exemplos do levantamento de necessidade de informação para análise do problema transporte coletivo
Informações sobre como exigir que os médicos escrevam de forma legível e expliquem melhor o tratamento, a prescrição médica, os efeitos da medicação, os sintomas e riscos em caso de uso incorreto	Informações sobre direitos e deveres do cidadão, sobre o “passe-livre”, sobre direitos do idoso e do estudante e sobre direitos do passageiro em caso de acidente, principalmente com morte
Informações sobre como tomar medicamentos corretamente, porque aqueles fornecidos pelo hospital ou centro de saúde não possuem bulas	Informações sobre os órgãos para reclamação e denúncia e sobre como denunciar e punir motoristas que desrespeitam o idoso
Informações sobre como funciona o sistema público da saúde e sobre especialidades que o sistema de saúde pública oferece (e onde)	Informações sobre competências do Governo e sobre responsáveis por fiscalizar as empresas de transporte coletivo
Informações sobre como entender as instruções impressas nas bulas dos medicamentos;	Informações sobre como exigir que motoristas sejam mais capacitados para tratar com usuários
Informações sobre como criar um código de conduta dos profissionais da saúde e exigir seu cumprimento	Informações sobre legislação que regulamenta o transporte coletivo (ônibus, metrô, transporte leve sobre os trilhos, lotações e transporte pirata)
Informações sobre como prevenir ou tratar gravidez, diabetes, doenças sexualmente transmissíveis, colesterol alto e outras doenças	Informações sobre obrigações dos empresários quanto à renovação da frota e manutenção dos ônibus
Informações sobre o que fazer em caso de falta de medicação ou outros suprimentos médicos nos hospitais	Informações sobre equipamentos obrigatórios para portadores de necessidades especiais (quais, quantos e custos)
Informações sobre como demandar punição para os profissionais da saúde que cometem maus-tratos, negligência, abuso ou erros	Informações sobre quantidade de ônibus, capacidade de cada um e tamanho da população, para saber se a frota é suficiente para atender à cidade
Informações sobre como conhecer os direitos e responsabilidades como cidadão e usuário do sistema de saúde	Informações sobre responsabilidades do motorista (assalto, danos nos ônibus e outros) e sobre como evitar assaltos nos ônibus
Informações sobre que instrumentos existem para acompanhar e monitorar os gastos com a saúde pública	Informações sobre causas de o preço dos combustíveis subirem tanto
Informações sobre como exigir que os médicos e outros profissionais da saúde usem crachás de identificação	Informações sobre lotações e transporte pirata, o que fazer para regularizar e regulamentar esse tipo de transporte

Quadro 4 – Exemplos de informações identificadas como necessárias para análise dos problemas

Como pode ser observado, o uso de técnicas de pesquisa participatória é suficiente para que membros de uma comunidade possam levantar suas necessidades de informações. As pessoas puderam explorar suas necessidades de informação, dentro de um contexto específico (analisar o sistema de saúde pública na primeira intervenção e o de transporte coletivo na segunda intervenção), como recomendam Nicholas e Herman (2009).

Adicionalmente, ao acessar e usar essas informações, os participantes exploraram habilidades de letramento informacional, aperfeiçoando suas capacidades para, crítica e

colaborativamente, solucionar problemas. Na última reunião do estudo piloto, os participantes acessaram e usaram as informações, demonstrando que são capazes de manuseá-las de forma crítica e sistemática para analisar problemas e sugerir soluções. O Quadro 5 traz exemplos de soluções apontadas pelos participantes para as duas intervenções.

Exemplos de soluções apontadas para o problema da saúde pública	Exemplos de soluções apontadas para o problema do transporte coletivo
Firmar parceria entre o Governo do DF e os de outros estados, de forma a melhorar o sistema de saúde pública as regiões do entorno e, assim, evitar deslocamentos para o DF	Realizar concorrências de modo que mais empresas possam participar, para aumentar a competitividade do setor
Editar leis mais rigorosas e tornar o sistema judiciário mais ágil em apurar e punir os infratores	Realizar cursos de treinamento para motoristas – tanto de direção quanto de relações interpessoais
Promover uma maior participação do cidadão no acompanhando e monitorando do sistema de saúde pública	Permitir que taxis e vans possam atuar como lotação, desde que regulamentado, para aumentar opções de transporte coletivo de curta distância
Disponibilizar informações para cidadãos sobre direitos e deveres e sobre serviços públicos prestados	Equipar todos os ônibus para atender aos portadores de necessidades especiais
Criar órgãos para denúncia e reclamações, com uma estrutura apropriada para levar a termo os atos administrativos viciados.	Fixar cartazes ilustrados nos ônibus, paradas, terminais e locais de grande circulação de pessoas, com informações importantes para o usuário
Viabilizar a participação popular efetiva nos processos de elaboração e execução orçamentária	Permitir a participação popular principalmente na deliberação sobre preço de passagens e definição de linhas, horários e rotas dos ônibus
Tratar a questão da saúde pública como prioridade e não permitir que recursos destinados à saúde sejam desviados para outros projetos	Permitir a circulação somente de ônibus novos ou em condições perfeitas de uso nos horário de pico: renovação da frota
Construir um hospital para atender a população da Candangolândia ou, pelo menos, um centro hospitalar mais estruturado, com emergência, e aberto 24h por dia.	Investir em infraestrutura de transporte coletivo, notadamente em rodovias, estações e terminais

Quadro 5 – Exemplos de soluções apontadas para os problemas sociais selecionados nas duas intervenções

Em relação à segunda intervenção, os participantes manifestaram suas percepções em relação à importância da informação. Afirmaram que, quando contextualizada, a informação gera conhecimento útil para se tomar decisão ou solucionar problemas. A Citação 2 traz o depoimento de uma participante de 61 anos, mulher, viúva, do lar.

No outro trabalho (refere-se ao estudo piloto) gostei de saber dos meus direitos e achei que eu poderia administrar melhor minhas demandas a partir desse conhecimento. Fiquei surpresa ao saber que muito dos nossos direitos nunca são reivindicados, por falta de conhecimento. Anteriormente, eu imaginava que certas informações não existiam. Ao contrário do que eu pensava, a maioria das informações apontadas por nós puderam ser acessadas e usadas. E isso me ajudou a entender melhor meus direitos, por exemplo. A gente só precisa se acostumar a usar informação, precisa aprender a chegar à informação, que está lá, disponível. Por exemplo, após esse trabalho, agora sei chegar a um posto de saúde que tenha a especialidade que preciso, consigo solicitar o atendimento que tenho direito e, se alguém me tratar mal, sei aonde reclamar. Isso tudo foi muito útil.

Essa percepção é considerada um dos principais resultados da pesquisa, porque mostra que os participantes conseguiram perceber o valor da informação já nas primeiras intervenções. Freire (2007) afirma que o processo participatório contribui para o amadurecimento do cidadão e promove autonomia, emancipação e dignidade pela via da

aprendizagem. Foi possível perceber, pelos resultados das intervenções, mudanças de comportamento dos participantes em relação a manusear informação, a ampliar sua visão crítica e a analisar problemas e situações de forma mais sistêmica.

Adicionalmente, foi observada uma menor dependência dos participantes para executar o trabalho. No piloto, eles agiram sob orientação da pesquisadora, sem questionar ou demonstrar entendimento sobre o que estava sendo proposto. Na intervenção principal, muitos participantes tomaram a frente e lideraram as atividades. Os próprios participantes, ao acessarem as informações, já se organizaram para entender seus conteúdos e compartilhar com os demais. Eles puderam, ainda, analisar o problema, perceber equívocos e modificar o entendimento em relação a algumas questões. Desse modo, as atividades desenvolvidas mostraram-se efetivas ferramentas de aprendizagem nas questões de letramento informacional e fortalecimento dos participantes como preconizam Hepworth e Walton (2009).

QUESTÃO 2: O uso de técnicas de pesquisa participatória no processo de comunicação multidirecional e interativo, contribui para desenvolver atitudes voltadas ao trabalho colaborativo?

Nessa questão, pode-se perceber claramente como os participantes melhoram suas habilidades de colaboração e compartilhamento de informações, conhecimentos e experiências quando se compara os resultados das duas intervenções. Na execução da atividade planejada para levantar o comportamento informacional dos participantes, foi apontado o trabalho em grupo como forma de disseminar informações para pessoas analfabetas ou com deficiências visuais.

Na intervenção piloto, alguns dos participantes ficaram responsáveis por acessar as informações e, a partir delas, sugerir as soluções, o que deixou os demais participantes à margem das discussões. Na principal, eles tiveram a preocupação de ler as informações para todos e as analisaram para entender bem seus conteúdos, a ponto de disseminá-los para os demais grupos. Houve, de fato, mais participação e mais compartilhamento ao se trabalhar dessa forma, segundo avaliação dos próprios participantes, como pode ser verificado na Citação 3, a seguir, que traz o diálogo entre a pesquisadora e uma participante analfabeta, mulher, casada, empregada doméstica, de 60 anos.

Participante – Eu entendi tudo direitinho, tudo o que vocês aprenderam aqui, eu aprendi também.

Pesquisadora – Mas você gostaria de receber a informação em outro formato, para não depender dos outros na hora de ler?

Participante – Não entendi. O que é outro formato?

Pesquisadora – Seriam formas diferentes de apresentar a informação, como um vídeo ou um CD. Você gostaria de receber a informação em vídeo, por exemplo? Seria melhor?

Participante – Não acho. Gostei das pessoas lerem para mim, porque quando tinha dúvida, perguntava na hora e eles já esclareciam. Com o vídeo eu não poderia fazer isso. Esse jeito de aprender, conversando, foi muito bom, pelo menos para mim.

Já a questão de saber falar e saber ouvir foi trabalhada na intervenção principal, visto que os participantes manifestaram dificuldades para falar e expressar suas idéias. A Citação 4, a seguir, traz a dinâmica da dominação, proposta para trabalhar essa questão.

Descrição da dinâmica – Foram formados grupos de três pessoas (cinco grupos no total), com os seguintes papéis: um orador, um ouvinte e um observador. Cada grupo escolheu um assunto para discutir e, a partir desse ponto, deu-se início discussão entre orador e ouvinte. O observador posicionou-se ao lado dos outros dois membros do grupo, a fim de relatar como se deu a discussão.

Resultado – No primeiro grupo, em todas as três posições, somente o orador falou, portanto, houve dominação. No segundo e terceiro grupos, houve mais discussão, no entanto, o domínio da fala, nas três posições, também foi do orador. No quarto grupo, tanto orador quanto ouvinte estavam tímidos e falaram muito pouco, o que obrigou o observador a interferir, sugerindo tópicos para dar vazão à discussão. Por fim, no último grupo, houve trocas de papéis, e a discussão deu-se de forma natural e compartilhada.

Avaliação do resultado – A pesquisadora nominou os participantes, reforçando que tanto os que gostam de falar muito, quanto àqueles mais calados precisavam rever seus comportamentos. Argumentou que “se o objetivo da investigação foi definido inicialmente, tendo por base promover o aprendizagem por meio da participação, era importante dar a todos a oportunidade para expressar suas ideias e opiniões”. Após a dinâmica, sempre que possível, participantes e pesquisadora chamavam a atenção uns dos outros na questão do falar e do ouvir, reportando-se à reflexão que foi feita.

Tal como se verifica nos resultados do presente estudo, desenvolver habilidades de letramento informacional de forma individual é uma possibilidade. Entretanto, na perspectiva construtivista social de aprendizagem (MAC KERACHER, 2004), letramento informacional que leva ao desenvolvimento da comunidade é uma situação diferente e, provavelmente, muito mais efetiva. Lloyd (2007), por exemplo, remodela a natureza do letramento informacional, da esfera do indivíduo para uma esfera maior, da comunidade, como uma abordagem inserida no contexto sociocultural.

QUESTÃO 3: É possível desenvolver cidadania a partir da associação entre letramento informacional e trabalho colaborativo, por meio da comunicação multidirecional e interativa e o uso de técnicas de pesquisa participatória?

A terceira e última tese desta pesquisa questiona se uma investigação sobre letramento informacional, associada ao trabalho colaborativo, em uma comunidade, usando técnicas de pesquisa participatória, conduz a um maior senso de cidadania. O objetivo, plenamente atingido, foi buscar envolvimento e engajamento dos membros da comunidade com as questões de ordem social e, adicionalmente, contribuir para promover o letramento informacional e a cidadania. Para Freire (2007), o exercício pleno da cidadania está condicionado ao provimento de emancipação, autonomia e dignidade do cidadão e isso se dá mediante acesso a dados, informações e conhecimento.

As técnicas de pesquisa participatória, como *modus operandi* adotado também nesta etapa da pesquisa, foram úteis para avaliar o processo de desenvolvimento de cidadania, notadamente o trabalho voltado para o acesso e uso de informação, com vistas a solucionar problemas sociais comuns aos participantes. O trabalho colaborativo promove integração em torno de um problema social comum, o que leva ao engajamento e comprometimento dos membros da comunidade. O desenvolvimento de cidadania, por sua vez, é obtido pela recorrente reflexão e avaliações que contribui para melhorar o senso crítico das pessoas. Adicionalmente, ao buscar, acessar e usar a informação para tomar decisões e solucionar problemas, as pessoas desenvolvem habilidades compatíveis com aquelas requeridas no mercado de trabalho atualmente. Desse modo, é possível inferir que as pessoas, ao exercitarem essas habilidades, têm a oportunidade de desenvolver autonomia e emancipação, visto que se tornam mais empregáveis. A dignidade, por conseguinte, é conquistada a partir da percepção de que a pessoa tem melhores oportunidades para garantir direitos sociais, como moradia, educação, saúde e previdência, a partir da conquista da autonomia (TAVARES, HEPWORTH e COSTA, 2010).

A proposta desta pesquisa foi apontar para a conquista dos direitos sociais do cidadão, a partir de uma melhor comunicação, por meio da qual é criado um ambiente de discussão e participação, capaz de despertar a consciência dos membros da comunidade em relação ao bem comum e ao desenvolvimento social. Audard (2006) assevera que os cidadãos com acesso à informação e em condições de argumentar e discutir cumprirão seus deveres de cidadão como um gesto público, com consequências para todos, e não como um gesto pessoal, expressão de humor ou de escolha de momento.

CONCLUSÕES

O objetivo geral da pesquisa de doutorado que culminou nesse artigo foi demonstrar que uma investigação que utiliza a comunicação multidirecional e interativa, aplicando técnicas de pesquisa participatória, pode contribuir para desenvolver habilidades direcionadas ao letramento informacional e atitudes voltadas para o trabalho colaborativo que, juntas, promovem o desenvolvimento de cidadania. Este artigo, por sua vez, compara os resultados das duas intervenções feitas no contexto da pesquisa, denominadas de estudo piloto e estudo principal. Ao comparar os resultados, foi possível observar uma sensível melhora no processo de aprendizagem dos participantes, principalmente em relação a manusear informações, discutir situações ou problemas e obter consenso. Com a finalidade de alcançar esse objetivo

geral, três objetivos específicos foram propostos e as conclusões de cada um desses objetivos são apresentadas a seguir.

Em relação primeiro objetivo específico, conclui-se que o uso de técnicas participatórias na comunicação da informação em comunidades contribui para desenvolver no cidadão habilidades de letramento informacional. Os participantes foram capazes de explorar situações e problemas sociais por meio das quais habilidades de letramento informacional foram desenvolvidas. Os resultados obtidos demonstram que esse processo contínuo e sistemático contribuiu para melhorar as aptidões dos membros de uma comunidade de identificar suas necessidades de informação e as informações que satisfazem essas necessidades, de manusear informações, no sentido de buscá-las, acessá-las e utilizá-las e de manusear crítica e sistematicamente informações para solucionar problemas e tomar decisões.

Em relação ao segundo objetivo, conclui-se que o uso de técnicas participatórias na comunicação da informação em comunidades habilita o cidadão a trabalhar de forma colaborativa. Os resultados obtidos sobre essa questão demonstram que o uso contínuo de técnicas de pesquisa participatória contribui para promover empatia, engajamento e comprometimento, tudo isso, características fundamentais do trabalho colaborativo. Chegou-se a tal conclusão a partir da observação de melhoramentos nas atitudes voltadas ao trabalho colaborativo que foram gradativamente adotadas pelos participantes, as quais incluíram:

- atuar livremente na comunidade, sem interferência de políticos e *experts*;
- agir de modo a ouvir os outros, aceitar opiniões diferentes e compartilhar ideias, experiências e conhecimentos;
- por meio de interação em grupo, analisar e compreender conteúdos de informação, disseminando-os entre todos os seus membros;
- conhecer melhor os membros da comunidade, aceitando diferenças, discutindo e obtendo consenso;
- pensar coletivamente, enxergando a comunidade em um ambiente integrado.

Em relação ao terceiro objetivo, conclui-se que o desenvolvimento de cidadania pode ser alcançado por meio da associação entre habilidades de letramento informacional e atitudes de trabalho colaborativo. Contribuem significativamente para isso, o uso contínuo e sistemático de técnicas de pesquisa participatória em um processo de comunicação multidirecional e interativa. Mais que isso, focar as atividades na solução de problemas sociais torna os membros de uma comunidade conscientes de seus papéis e de seus direitos e deveres. No caso da presente pesquisa, é possível concluir que cidadania pode ser desenvolvida sempre que os membros de uma comunidade desenvolvem habilidades e atitudes que compreendem conhecer e exercer, crítica e efetivamente, seus direitos civis, políticos e sociais, estes últimos com foco na conquista da autonomia, emancipação e

dignidade. Essa consciência dá aos participantes maior poder de atuação no mercado de trabalho e em suas comunidades, visto que estão gradativamente mais capazes para analisar questões sociais, propondo soluções e comprometendo-se com elas.

A Ciência da Informação tem estudado, desde a sua origem, a questão da comunicação da informação. Entretanto, até mesmo em razão de como a disciplina surgiu, o foco desses estudos tem sido principalmente na informação em ciência e tecnologia. Esse estudo traz uma significativa contribuição acadêmica, notadamente em relação à informação em comunidades para desenvolvimento de cidadania.

Do ponto de vista prático, esse estudo traz importante discussão do processo de cidadania sustentável que aponta para formas de inserção do cidadão no processo de gestão popular, contribuindo para, pelo menos, duas questões importantes: o desenvolvimento da comunidade, pela via da solução de problemas sociais e a construção da cidadania, por meio da conscientização crítica e promoção de autonomia, emancipação e dignidade do cidadão. Neste sentido, este estudo pode transformar-se em uma política ou um programa de governo, por abordar questões e testar modelos relacionados à cidadania.

REFERÊNCIAS

- APPLE, Michael W. *Can schooling contribute to a more Just society?* *Journal of Education, Citizenship and Social Justice*, vol. 3, nº 3, pag. 239-261, 2008.
- ARGYRIS, Chris e SCHÖN, Donald A. *Organizational Learning II – Theory, Method and Practice*. New York: Addison-Wesley Publishing Company, 1996.
- AUDARD, Catherine. Promessas e limites da democracia deliberativa: Habermas, Arendt e Hawls. In: **Cidadania e Democracia Deliberativa**. Porto Alegre, EDIPUCRS, 2006.
- BATES, Marcia J. *Toward an integrated model of information seeking and searching*. *New Review of information Behaviour Research*, 3, 2002, 1-15
- BACHELARD, Gaston. **A formação do espírito científico: contribuições para uma psicanálise do conhecimento**. Tradução: Estela dos Santos Abreu. Rio de Janeiro:
- BROOKFIELD, Stephen D. *Developing Critical Thinkers*. Jossey-Bass, San Francisco, 1987.
- BRYMAN, Alan. *Social Research Methods*. 3rd Edition. New York: Oxford University Press, 2008.
- CALABRESE, Andrew e BURGELMAN, Jean-Claude. *Introduction*. In: **Communication, Citizenship, and Social Policy: Rethinking the limits of the Welfare State**. England: Rowman & Littlefield Publishers, Inc, 1999.
- CHAMBERS, R. *Participatory Workshops – A Sourcebook of 21 Sets of Ideas and Activities*. 4th Edition. Earthscan: London, 2005.
- CHOO, ChunWei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. Tradução Eliana Rocha. 2^a Edição. São Paulo: Editora Senac, 2006.
- COGO, Denise e MAIA, João (Org.). **Comunicação para a cidadania**. Rio de Janeiro: EDUERJ, 2006.

- DEMO, Pedro. **Introdução à sociologia: complexidade, interdisciplinaridade e desigualdade social.** São Paulo: Atlas, 2002.
- FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa.** Edição Especial. São Paulo, Brasil: Paz e Terra, 2007.
- HAWKINS, Judith. *Critical inquiry and the urban multicultural population.* The Delta Kappa Gamma Bulletin, 69, 29-33. 2003.
- HEPWORTH, Mark e WALTON, Geoff. *Teaching Information Literacy for Inquiry-Based Learning.* Cambridge: Woodhead Publishing, 2009.
- LASTRES, Helena M. M. Invisibilidade, injustiça cognitiva e outros desafios à compreensão da economia do conhecimento. In: **Informação e desenvolvimento: conhecimento, inovação e apropriação social.** Org.: MACIEL, Maria Lucia M. e ALBAGLI, Sarita. Brasília: IBICT, UNESCO, 2007.
- LLOYD, Anne. *Towards an understanding of information literacy in context: Implications for research.* Journal of Librarianship and Information Science. March 2008 40: 3-12.
- MAC KERACHER, Dorothy. *Making Sense of Adults Learning.* 2nd Edition. Toronto, ON: University of Toronto, 2004.
- MARSHALL, T.H. *Class, Citizenship and social development: Essays.* Garden City, New York: Doubleday, 1964.
- MARTELETTO, Regina M. Por uma outra epistemologia social: conhecimento e informação em redes sociais. In: **Inclusão Digital: tecendo redes afetivas/ cognitivas.** PELLANDA, Nize M. et al. (orgs.). Rio de Janeiro: DP&A, 2005.
- NICHOLAS, D. e HERMAN, E. *Assessing Information Needs in the Age of the Digital Consumer.* 3rd Edition. Routledge (Taylor & Francis Group): London, 2009.
- PINHEIRO, Lena Vânia R. e LOUREIRO, José Mauro M. **Traçados e limites da ciência da informação.** *Ciência da Informação*, v. 24, n. 1, p. 42-53, jan-abri/1995.
- QUEVEDO, Luiz Alberto. Conhecer para participar da Sociedade do Conhecimento. In: **Informação e Desenvolvimento: conhecimento, inovação e apropriação social.** Org.: Maria Lúcia Maciel e Sarita Albagli. Brasília: IBICT, UNESCO, 2007.
- TAVARES, Rosemeire Barbosa. **O uso de técnicas de pesquisa participatória na comunicação da informação em comunidades, levando em conta letramento informacional e trabalho colaborativo para desenvolvimento de cidadania.** Tese (doutorado) , xv, 257 f. : il. ; 30 cm. Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2011.
- TAVARES, Rosemeire Barbosa, HEPWORTH, Mark, COSTA, Sely Maria de Souza. *Investigating citizens' information needs through participative research: a pilot study in Candangolândia. Brazil.* Information Development. Sage Publications, UK, 2011.
- WHYTE, Willian F., GREENWOOD, Davydd J. e LAZES, Peter. **Participatory Action Research: Through practice to science in social research.** American Behavioral Scientist, vol. 32(5), May-Jun, 1989, 513-551.