



TENDÊNCIAS ATUAIS E PERSPETIVAS FUTURAS EM ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO

ATAS DO III CONGRESSO ISKO ESPANHA-PORTUGAL
XIII CONGRESSO ISKO ESPANHA

Universidade de Coimbra, 23 e 24 de novembro de 2017

Com a coordenação de

Maria da Graça Simões, Maria Manuel Borges

TÍTULO

Tendências Atuais e Perspetivas Futuras em Organização do Conhecimento: atas do III Congresso ISKO Espanha e Portugal - XIII Congresso ISKO Espanha

COORDENADORES

Maria da Graça Simões
Maria Manuel Borges

EDIÇÃO

Universidade de Coimbra. Centro de Estudos Interdisciplinares do Século XX - CEIS20

ISBN

978-972-8627-75-1

ACESSO

<https://purl.org/sci/atas/isko2017>

COPYRIGHT

Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt>)

OBRA PUBLICADA COM O APOIO DE



FLUC FACULDADE DE LETRAS
UNIVERSIDADE DE COIMBRA



CEIS 20
CENTRO DE ESTUDOS
INTERDISCIPLINARES
DO SÉCULO XX
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

FCT

Fundação para a Ciência e a Tecnologia
MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

PROJETO UID/HIS/00460/2013



UMA ABORDAGEM FENOMENOLÓGICA ÀS ORGANIZAÇÕES INTELIGENTES: A PERSPETIVA DOS ESTUDANTES DE PÓS-GRADUAÇÃO

Luís Corujo¹, Jorge Revez²

¹Universidade de Lisboa, Faculdade de Letras, 0000-0003-4411-2453, luiscorujo@campus.ul.pt,

²Universidade de Lisboa, Faculdade de Letras, 0000-0002-3058-943X, jrevez@campus.ul.pt

RESUMO A avaliação dos sistemas de informação tem frequentemente relegado para segundo plano o elemento humano. Partindo da análise de Choo relativa à Organização e Gestão do Conhecimento no seio da Organização Inteligente, e da proposta metodológica da Fenomenologia, são investigadas as experiências de estudantes de cursos pós-graduados (2.º e 3.º Ciclos do Ensino Superior) lecionados em Portugal, relativamente aos procedimentos administrativos nas Instituições de Ensino Superior, perspetivados no âmbito dos sistemas de informação das organizações. Para o efeito, efetuam-se entrevistas eletrónicas estruturadas que permitem colher as perceções dos estudantes face aos sistemas de informação, particularmente no que se refere aos procedimentos administrativos, e que evidenciem fenómenos de insuficiência, falhas de conceção, funcionamento e desalinhamento, captados pelas vivências dos sujeitos, e que tenham resultado, por exemplo, em frustrações, sugestões de melhoria, etc. Os resultados informam sobre fenómenos reais, porque percecionados por várias pessoas, mas que não costumam ser documentados e, logo não estudados. De uma forma geral, as Instituições de Ensino Superior são percecionadas de forma positiva, apresentando ainda algumas falhas no funcionamento dos sistemas de informação.

PALAVRAS-CHAVE *Gestão do Conhecimento, Sistemas de Informação, Procedimentos Administrativos, Ensino Superior*

ABSTRACT The information systems assessment has often relegated the human element to the background. Based on Choo's analysis of the Organization and Knowledge Management within the Intelligent Organization, and Phenomenology's methodological proposal, we investigate the experiences of students of Portuguese postgraduate courses (2nd and 3rd Cycles of Higher Education) regarding the administrative procedures in Higher Education Institutions, within the scope of its information systems. For this purpose, we carried out structured electronic interviews to gather students' perceptions of information systems, particularly in regard to administrative procedures, and specifically highlighting phenomena of insufficiency, misconfiguration, misalignment and lack of knowledge captured in subjects' experiences, and resulting, for instance, in frustration, suggestions for improvement, etc. The results report real phenomena, because they are perceived by several people, but usually are not documented and thus not studied. In general, the Higher Education Institutions are perceived under a positive light, but still display some failures in the functioning of their information systems.

KEYWORDS *Knowledge Management, Information Systems, Administrative Procedures, Higher Education*

COPYRIGHT Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt>)

INTRODUÇÃO

O contacto dos estudantes de pós-graduação com as instituições do ensino superior, no que concerne a procedimentos administrativos e tarefas burocráticas, representa, do ponto de vista organizacional, colocar frente a frente clientes muito exigentes e supostas organizações de vanguarda.

Choo (2002, p. xiv) considera que, no âmbito das organizações, a criação e a utilização de Conhecimento são experiências sociais, nas quais múltiplos atores participam e exercitam os seus diferentes raciocínios e interesses, no sentido de modificar o seu comportamento como reflexo de novo Conhecimento (p. 1-22). Choo sugere que o Conhecimento Organizacional pode ser dividido em Conhecimento Tácito, Conhecimento Explícito e Conhecimento Cultural (p. 263-273). O primeiro refere-se ao Conhecimento implícito utilizado pelos membros da organização para desempenhar o seu trabalho com competência, sendo difícil de verbalizar porque se expressa por intermédio de competências baseadas na ação e não pode ser reduzido a regras ou fórmulas. O segundo remete para o Conhecimento que foi codificado formalmente ou tornado tangível na figura de um artefacto físico, podendo ser facilmente comunicado em objetos ou em regras. O último diz respeito às suposições e crenças partilhadas acerca dos objetivos, capacidades, clientes e competidores da organização, sendo que tais crenças são utilizadas para atribuir valor e significado a nova Informação e Conhecimento.

Uma vez que o Conhecimento é construído com base na experiência acumulada (p. 257), este autor considera que a Organização Inteligente se caracteriza por ser capaz de triar os seus recursos e competências informacionais, para transformar Informação em Conhecimento, e utilizar esse Conhecimento para sustentar e melhorar o seu desempenho num ambiente em mudança, identificando a finalidade da gestão da informação com a transformação da Informação em Conhecimento (p. xiv). Este autor entende a gestão da informação como a gestão de uma rede de processos que adquirem, criam, organizam, distribuem e usam informação (p. xiv).

Vários autores consideram que os sistemas de informação são elementos com potencial facilitador para lidar com o Conhecimento nas Organizações, nomeadamente na criação de novos produtos e serviços, no desenvolvimento de novas ideias e saber-fazer, e na partilha de visões e boas práticas (Davenport & Prusak, 1998; Detlor, 1999). Assim, é possível afirmar a necessidade de desenvolver sistemas de informação utilizados para tramitar informação produzida e recebida no âmbito dos procedimentos administrativos referentes às atividades da organização, e que esse desenvolvimento deve ser feito no seio de uma gestão da informação planificada, que possibilite constituir a informação como um capital organizacional que permite criar e utilizar Conhecimento (Tácito, Explícito e Cultural), e que resulte na identificação da instituição como organização inteligente.

Na perspetiva de Taylor (1982, p. 341), um sistema de informação inclui um conjunto de atividades que se caracterizam por serem processos, definidos formalmente, que selecionam, adquirem, organizam, armazenam, recuperam, apresentam, analisam e/ou interpretam mensagens, aqui entendidas como informação. Esses processos acrescentam valor às mensagens de várias formas, sendo que estas mensagens são consideradas como comunicações formais que as pessoas desenvolvem e emitem de alguma forma, como uma publicação, registo ou apresentação. Estas mensagens são também geradas por intermédio de vários sistemas e processos computacionais, e podem ser tratadas, formatadas ou organizadas através de instruções programadas, podendo ser solicitadas ou encaminhadas automaticamente a outras pessoas que poderão, ou não, fazer uso delas de diversas formas. Este autor

identifica como sistemas de informação, sistemas burocráticos, biblioteconómicos, de processamento de dados, de gestão de informação, de apoio à tomada de decisão, e de recuperação de informação.

Apesar desta perspetiva formal, considera-se que devem ser tomados em consideração outros aspetos, como aqueles que estão ligados à comunicação de informação e/ou interação com o sistema de informação, que estão para lá do formalizado em manuais de procedimentos, ligados ao Comportamento Informacional, Tradição Organizacional e capacidade de resolução de problemas não previstos, e que se manifestam muitas vezes pela existência de graus de informalidade decorrentes da comunicação verbal (por exemplo sistemas com informação resultante de dados fornecidos verbalmente e não por registo escrito), e vícios burocráticos, muitas vezes consuetudinários, em que a razão de ser do procedimento administrativo é ultrapassado pelo rito criado hábito.

No entanto, existem situações em que estes procedimentos administrativos e sistemas de informação relacionados, aparentemente "perfeitos" do ponto de vista das abordagens e modelos de planificação e que servem de base aos projetos que os formalizaram e lhes deram origem, mormente em sede de alterações apelidadas de *Modernização Administrativa*, acabam por transparecer disfunções, desequilíbrios, falhas, problemas de funcionamento, e que geram entropias por não ter sido considerada a perspetiva dos utilizadores externos, sejam eles cidadãos, contribuintes, beneficiários, clientes, alunos, podendo inclusivamente prejudicá-los e atentar contra os seus direitos.

Com efeito, Choo (2002, pp. 238–240) alerta para o facto de os utilizadores da informação, apesar de serem a “razão de ser” da atividade informacional (e organizacional), são apenas episodicamente ou periféricamente envolvidos no desenvolvimento dos sistemas de informação, originando um fosso entre as necessidades reais de informação e a informação captada e fornecida através dos sistemas e serviços de informação, que se torna ainda mais explícito pela proeminência dada às Tecnologias da Informação e os seus especialistas. O autor fornece uma alternativa que se afasta da fragmentação funcional, apelando a uma visão holística e transversal que una os recursos e capacidade da organização para criar, organizar e utilizar o Conhecimento e desenvolver as infraestruturas que efetivem a Gestão do Conhecimento. Tal passa pelo trabalho conjunto de três grupos de especialistas: os especialistas do domínio, empenhados em criar e utilizar o Conhecimento (operadores, profissionais, tecnólogos, gestores); os especialistas da Informação, com competências, formação e experiência na Organização do Conhecimento em sistemas e estruturas que facilitam a utilização produtiva dos recursos de Informação e Conhecimento (bibliotecários, arquivistas, gestores documentais, etc.); e os especialistas nas Tecnologias da Informação, peritos na modelação da infraestrutura informacional da organização (analistas de sistemas, *designers* de sistemas, engenheiros de *software*, programadores, administradores de dados, gestores de redes informáticas, e outros especialistas que desenvolvem sistemas e redes de informação computadorizados).

Neste sentido, considera-se importante estudar a perspetiva dos utilizadores dos sistemas de informação no âmbito dos procedimentos administrativos, encarando-os como clientes externos à organização. Para tal, pretende-se recorrer a uma abordagem fenomenológica que permita captar as experiências e perceções dos sujeitos, e cuja análise possibilite explorar um novo trilha de estudos empíricos sobre questões que não costumam ser documentadas e, logo não estudadas.

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

verifica-se que a Fenomenologia tem origem nas ideias de Husserl (1859-1938) e nos desenvolvimentos derivados de Heidegger e Merleau-Ponty, sendo utilizada atualmente como metodologia pelas ciências humanas e sociais (Andrade & Neves, 2015; Coutinho, 2013), e pela Ciência da Informação em particular (Budd, 2005; Figueiredo, 2012). Para Coutinho (2013, p. 349) a investigação fenomenológica caracteriza-se por colocar a tónica no «individual» e na «experiência subjetiva». Assim, o seu propósito é descrever o fenómeno na perspectiva dos participantes, estudando as experiências vivenciadas pelos indivíduos, tal como são descritos (interpretados) pelos sujeitos. A descrição feita pelo investigador aponta para a essência das experiências de vários indivíduos que experienciaram o mesmo fenómeno (Creswell, 2014, p. 14). Destes estudos empíricos poderão surgir estudos, eventualmente, de carácter comparativo, e que permitirão, por um lado, teorizar sobre os problemas identificados e, por outro, procurar corrigir as discrepâncias e desajustes dos sistemas de informação já existentes e desenvolver novos sistemas com maior sensibilidade e que melhor respondam aos anseios e necessidades dos utilizadores externos.

O objeto de estudo deste trabalho inclui os sistemas de informação relativos a procedimentos administrativos organizacionais, sejam eles digitais, analógicos, formalizados em manuais de procedimentos, ou informais, verbais ou registados, no caso particular das Instituições de Ensino Superior. Este objeto é percecionado pelo aluno de pós-graduação (2º e 3º ciclos), aqui considerado sujeito consciencializado como utilizador externo que recorre ao sistema de informação, enquadrado nos procedimentos administrativos como forma normalizada de comunicação com a entidade. Mas este sistema de informação também é percecionado como mais uma camada (burocrática) colocada entre a organização e o sujeito, cuja relação (troca de informação, prestação de bem e/ou serviço) se processa como uma osmose por intermédio dessa camada. O método de recolha de dados escolhido permite captar as perceções dos sujeitos resultantes da interação com as Instituições de Ensino Superior e os seus procedimentos administrativos, por intermédio dos sistemas de informação, adequando-se desta forma à abordagem fenomenológica deste estudo.

Como hipótese de trabalho, a investigação propõe analisar se os resultados mostram ou não que as Instituições de Ensino Superior apresentam falhas graves no funcionamento dos sistemas de informação e que os utilizadores se consideram atores irrelevantes no processo de avaliação desses sistemas e reclamam, em abstrato, vontade de participar no desenvolvimento dos sistemas de informação.

METODOLOGIA

Esta investigação parte da questão: com base nas experiências dos estudantes de cursos pós-graduados, qual é a perceção que estes têm relativamente aos procedimentos administrativos nas Instituições de Ensino Superior, perspetivada no âmbito dos sistemas de informação das organizações? Tal remete para um estudo de carácter qualitativo baseado numa abordagem fenomenológica.

Para o efeito, optou-se, como método de recolha de dados, por efetuar entrevistas eletrónicas estruturadas que permitisse colher as perceções dos estudantes face aos sistemas de informação, e que evidenciasse fenómenos de insuficiência, falhas de conceção, funcionamento e desalinhamento, captados pelas vivências dos sujeitos, e que tenham resultado, por exemplo, em frustrações, sugestões de melhoria, etc.

Coutinho (2013, p. 351) refere a entrevista não estruturada como método de recolha de dados indicado para os estudos fenomenológicos, utilizando uma amostra intencional dos indivíduos e centrando-se nas experiências passadas, sendo a análise de dados orientada pelo significado, procurando temas e padrões através dos participantes, caracterizando-se por serem abertos, relacionados com a experiência e intuição, resultando em descrições temáticas.

Para tal, foi desenhado um guião das entrevistas com dez questões, destinando-se três perguntas para a caracterização dos sujeitos e sete perguntas de resposta aberta que visavam a recolha das perceções dos estudantes em diferentes momentos da sua experiência de contacto com os sistemas de informação, explícitos nos procedimentos administrativos, das Instituições de Ensino Superior. Os dados foram recolhidos entre 17 e 30 de maio de 2017, junto de um conjunto de estudantes do ensino superior português na área da Ciência da Informação, inscritos entre 2012 e 2016. Recorreu-se à plataforma *Google Forms* e os resultados foram posteriormente organizados e preparados para análise numa folha de cálculo de *Excel*. Foi realizada então, com o suporte do software *ATLAS.ti*, a leitura e a interpretação dos dados, a sua codificação por temas e descrições, de forma a tornar possível interpretar os significados desses temas/descrições. Apesar das críticas que os processos de codificação através de *software* têm suscitado na literatura (Goble, Austin, Larsen, Kreitzer, & Brintnell, 2012), procurou realizar-se aqui uma abordagem com um grau de complexidade baixo, que permitisse abranger a totalidade dos dados mas sem recorrer a métodos demasiado exaustivos, que este estudo não exigia.

Realizou-se ainda um pré-teste com dois estudantes de pós-graduação, escolhidos por conveniência e facilidade de contacto. Este pré-teste revelou a necessidade de melhorar algumas formas verbais das perguntas formuladas, que ficaram registadas da seguinte forma:

- 1) Qual o último Ciclo de Estudos em que se inscreveu?
- 2) Qual o ano de início do último Ciclo de Estudos em que se inscreveu?
- 3) Qual a Instituição de Ensino Superior onde se inscreveu?
- 4) Qual a perceção genérica que tem sobre o funcionamento dos serviços administrativos da Instituição do Ensino Superior que frequenta/frequentou?
- 5) No momento da Candidatura ao Ciclo de Estudos, como analisa os procedimentos administrativos em que esteve envolvido (facilidades, constrangimentos, insuficiências, ...)?
- 6) No momento da Inscrição no Ciclo de Estudos, como aprecia os procedimentos administrativos em que esteve envolvido (facilidades, constrangimentos, insuficiências, ...)?
- 7) Qual a sua perceção sobre o acesso à informação das Unidades Curriculares (pautas, sumários, folhas de presenças, ...)
- 8) Como avalia os procedimentos administrativos relativos à informação sobre propinas (prazos, pagamentos, atrasos, multas, ...)
- 9) Como analisa os procedimentos administrativos relativamente a Requerimentos e pedidos de Certidões/Declarações?
- 10) Comente por favor os mecanismos disponíveis para Reclamações, Elogios, Sugestões e Pedidos de ajuda.

A amostra foi escolhida intencionalmente para incluir estudantes dos 2.º e 3.º Ciclos da área da Ciência da Informação, por serem aqueles que poderão construir uma visão mais estruturada dos problemas em análise. Por outro lado, estes estudantes apresentam à partida uma maior disponibilidade para refletir e

escrever sobre este tipo de problemáticas. Para o lançamento da entrevista, foi solicitado o apoio dos responsáveis pela área da Ciência da Informação na Universidade de Lisboa e na Universidade de Coimbra, aos quais os autores agradecem.

RESULTADOS

Os resultados informam sobre fenómenos reais, porque percecionados por várias pessoas, mas que não costumam ser documentados e logo não estudados. Como em qualquer estudo qualitativo, a generalização dos resultados só ocorre quando são estudados casos adicionais e se generalizam os resultados aos novos casos, tal como ocorre com a replicação usada na investigação experimental. No entanto, a repetição dos resultados de um estudo de caso num novo cenário implicam procedimentos qualitativos bem documentados, nomeadamente a existência de um protocolo para documentar detalhadamente o problema e o desenvolvimento de uma meticulosa base de dados de estudos de caso (Creswell, 2014).

Neste estudo empírico foram recolhidas 30 respostas completas. Este número não pretende representar qualquer universo definido nem dele se pode inferir dimensões quantitativas de análise. O que importa são as experiências mais ou menos relatadas nas respostas dos participantes.

As três primeiras questões relativas à caracterização dos respondentes (Figura) mostram uma maior participação de estudantes do 2.º Ciclo, inscritos sobretudo nos dois últimos anos e vinculados às duas universidades às quais foi solicitado apoio na divulgação da entrevista: a Universidade de Lisboa e a Universidade de Coimbra. Neste campo, o segmento da identificação dos participantes não contribuiu com qualquer resultado inesperado.

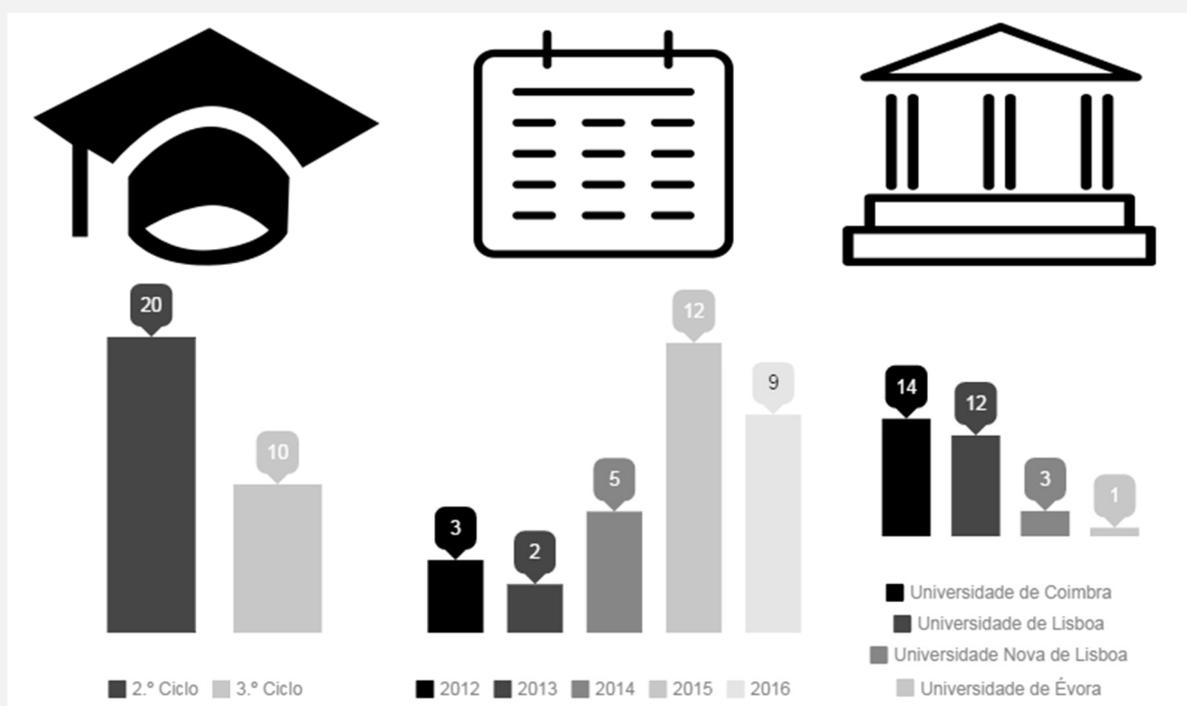


Figura 1. Participantes (N=30) por ciclo de estudos, ano de inscrição e universidade

Entre as várias análises possíveis, mediante as potencialidades qualitativas do software *ATLAS.ti*, optou-se, em primeiro lugar, pela codificação das percepções, tendo por base o conteúdo das respostas, percepções essas entendidas na polarização «Positivo» e «Negativo». Como se pode observar (Figura), a contagem das citações codificadas no texto das respostas demonstra uma prevalência de percepções e opiniões positivas, o que contraria a hipótese inicial de trabalho. Refira-se que, do ponto de vista da densidade do conteúdo das respostas, as opiniões positivas estão maioritariamente associadas a respostas curtas, ao contrário das opiniões negativas que em geral correspondem a respostas mais longas e detalhadas. Isto pode explicar-se pela procura de, no caso negativo, tentar justificar a sua percepção e/ou dar voz às frustrações causadas pelos problemas e entropias associados aos procedimentos administrativos.

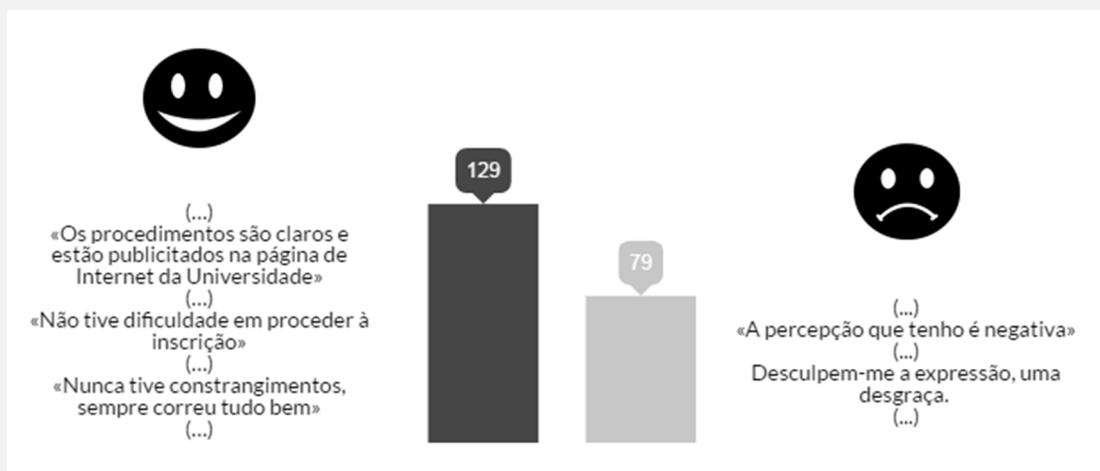


Figura 2. Contagem do tipo de citações após análise das respostas (dados codificados com recurso ao software *ATLAS.ti*), com a inclusão de alguns exemplos

Quando se analisa (Figura) a correlação entre as perguntas colocadas (que correspondem a diferentes momentos de percepção dos fenómenos) e a lista de códigos relativos às opiniões e percepções manifestadas pelos entrevistados, conclui-se que as três categorias mais referidas pelos participantes são o apoio dos serviços, a acessibilidade e a clareza da informação, o que aponta para uma percepção francamente positiva e uma manifestação do que parece ser relevante explicitar durante a análise daqueles fenómenos. Estes elementos devem ser tidos em conta e problematizados no momento em que as instituições pretendam melhorar os procedimentos administrativos e os sistemas de informação, com o fim de se tornarem organizações inteligentes. O papel dos utilizadores torna-se assim, na prática, determinante para essa transformação.

Na quarta e quinta posição da lista ordenada (Figura) surgem a ineficiência (alocação desajustada de recursos) e a insatisfação, que remetem para o pólo negativo. A soma destas cinco primeiras categorias suplanta quase em dobro o total de ocorrências de todas as outras categorias, o que é demonstrativo da sua importância para os entrevistados. Os dados permitiam ainda correlacionar os códigos atribuídos com as Universidades mencionadas, mas esse escopo afigurou-se pouco relevante para este estudo.

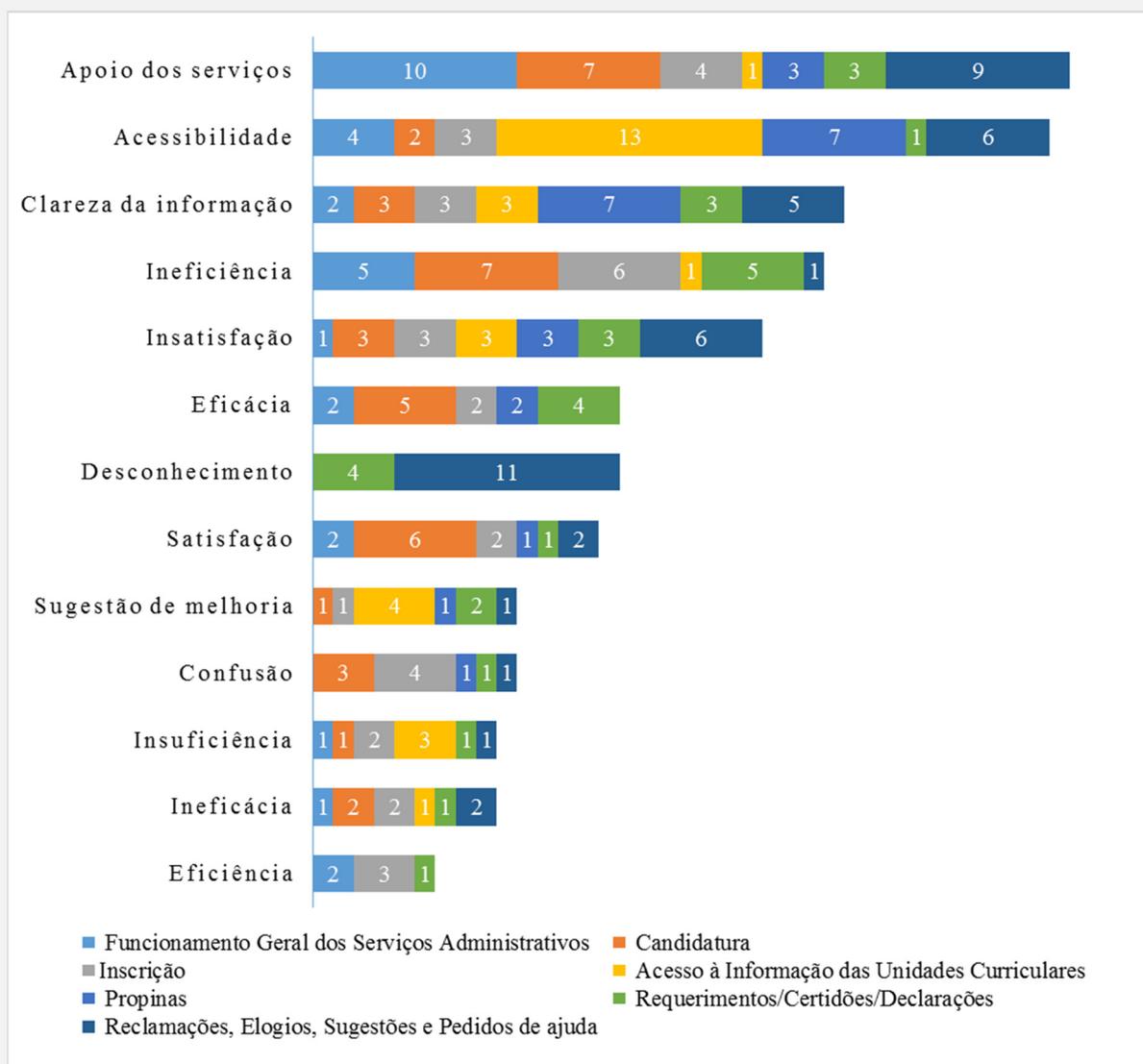


Figura 3. N.º de Ocorrências de cada Opinião/Perceção por Pergunta

Finalmente, foi confrontada a perceção positiva e negativa face a cada um dos momentos da relação entre os estudantes e as Instituições do Ensino Superior (Figura). Verifica-se que o funcionamento dos procedimentos ligados às «Propinas» sobressai em termos de perceção positiva dos alunos, sendo que o único aspeto percecionado negativamente que ultrapassa numericamente as perceções positivas refere-se aos procedimentos ligados às «Reclamações, Elogios, Sugestões e Pedidos de Ajuda». Pode ainda referir-se que o item «Requerimentos/Certidões/Reclamações» apresenta o valor mais equilibrado entre a dimensão positiva e negativa, na qual se pode antever um conjunto de perceções ambivalentes.

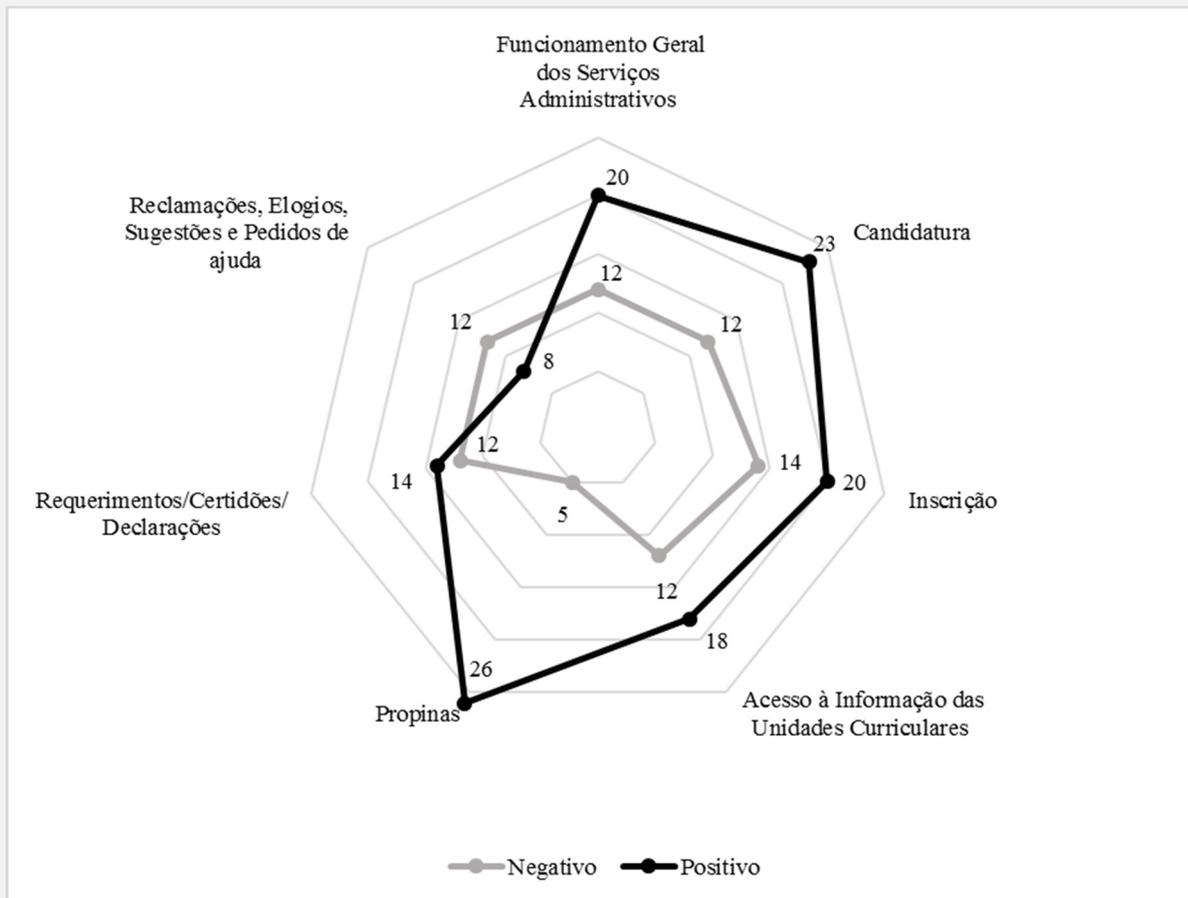


Figura 4. N.º de Ocorrências da Percepção Positiva e Negativa por Pergunta

Na observação da Figura é ainda claro que não existe uma correspondência exata entre o número de respostas (N=30) e o número de ocorrência ou citações codificadas em «Positivo» ou «Negativo», o que demonstra que em cada pergunta respondida surgiam amiúde opiniões diversas, como é exemplo o seguinte excerto de uma resposta ao item «Candidatura»: «A possibilidade de tratar da candidatura através da internet (online) facilita um pouco o processo, no entanto, por causa de falta de informação, informação incompleta, confusa e por vezes, duplicada, há sempre imensas dúvidas que entopem todos os anos os serviços administrativos» (Entrevista 23).

Por fim, anota-se ainda que o momento «Reclamações, Elogios, Sugestões e Pedidos de ajuda» foi aquele que obteve um número de ocorrências (apenas 20) claramente inferior ao número de respostas obtidas, na medida em que foi o elemento mais sujeito a citações do código «Desconhecimento». Este código revela ainda a percepção do afastamento dos entrevistados relativamente aos processos de melhoria e transformação dos sistemas.

CONCLUSÕES

Apesar de não se poder efetuar uma generalização dos resultados obtidos nos estudos de carácter fenomenológico, este estudo permite uma aproximação às disfunções dos sistemas de informação organizacionais. Um dos problemas deste tipo de trabalhos prende-se com a subjetividade inerente às descrições dos sujeitos entrevistados e à análise consequente dos dados. Tal implica a utilização de

estratégias de validação como a triangulação, a verificação pelos membros da equipa de investigação e por outros pares, a descrição detalhada e profunda dos procedimentos e ainda esclarecer o viés que os investigadores possam transportar para a investigação e apresentar informação que contraria os temas apresentados (Creswell, 2014).

Em suma, as respostas dos entrevistados permitem plasmar um maior número de perceções positivas em relação às negativas. É interessante que a identificação dos procedimentos a que se referem essas perceções positivas – nomeadamente o elemento «Propinas» - permita uma interpretação que indicie uma valoração e um maior investimento nos mecanismos de captação de receitas por parte das Instituições de Ensino Superior. Aparentemente, é dada mais importância ao bom funcionamento de procedimentos como as «Propinas», do que aqueles ligados às funções e fins do ensino superior, incluindo os procedimentos que permitiriam melhorar o funcionamento, como as reclamações e sugestões, tal como se verifica na seguinte resposta: «Curiosamente a informação relativa a taxas e emolumentos é sempre muito clara e direta, o mesmo nem sempre se pode dizer acerca de outros assuntos» (Entrevista 23).

No entanto, com base em Choo (2002), consideramos que a Informação resultante deste trabalho tem potencial para ser usada para criar Conhecimento organizacional passível de ser utilizado pelas instituições, conduzindo o seu foco para uma ação sobre os seus sistemas de informação, no sentido de os melhorar e, assim, modificar o seu comportamento, com vista a atingir um melhor desempenho e resposta ao ambiente externo. Para tal propõe-se o desenvolvimento de questionários para estudantes, funcionários, docentes e investigadores que digam respeito à perceção dos fenómenos ligados aos procedimentos identificados por este trabalho.

Respondendo à hipótese de trabalho, que em geral não se confirma, os resultados mostram que as Instituições de Ensino Superior são percecionadas de forma positiva, apresentando ainda algumas falhas no funcionamento dos sistemas de informação. Por outro lado, verifica-se que os utilizadores se consideram atores com uma reduzida influência no processo de avaliação desses sistemas e reclamam, em número reduzido, a vontade de participar no desenvolvimento dos sistemas de informação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, W. O. de, & Neves, D. A. de B. N. (2015). O uso da fenomenologia e do protocolo verbal na ciência da informação: estudos de usuários. Em *Desafios y oportunidades de las Ciencias de la Información y la Documentación en la era digital*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Budd, J. M. (2005). Phenomenology and information studies. *Journal of Documentation*, 61(1), 44–59.
- Choo, C. W. (2002). *Information Management for the Intelligent Organization: the Art of scanning the Environment* (3ª). Medford, NJ: ASIS&T.
- Coutinho, C. P. (2013). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática* (2ª). Coimbra: Almedina.
- Creswell, J. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (3ª). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.

Detlor, B. (1999). Utilizing Web Information Systems for Organizational Knowledge Work: An Investigation of the Information Ecology and Information Behaviors of Users in a Telecommunications Company. Em *62nd Annual Meeting of the American Society for Information Science* (pp. 1–11). Washington DC: ANSI.

Figueiredo, M. F. de. (2012). Pós-fenomenologia e Ciência da Informação: aportes epistêmicos para acesso ao conhecimento. *InCID: R. Ci. Inf. e Doc.*, 3(1), 21–35.

Goble, E., Austin, W., Larsen, D., Kreitzer, L., & Brintnell, S. (2012). Habits of Mind and the Split-Mind Effect: When Computer-Assisted Qualitative Data Analysis Software is Used in Phenomenological Research. *Forum: Qualitative Social Research*, 13(2), art. 2. Obtido de <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs120227>

Liotard, J.-F. (2008). *A Fenomenologia*. Lisboa: Edições 70.

Taylor, R. S. (1982). Value-Added Processes in the Information Life Cycle. *Journal of the American Society for the Information Science*, 33(5), 341–346.