

# PRÁTICAS INFORMACIONAIS RITUALIZADAS: A CONSTRUÇÃO DA RESILIÊNCIA ATRAVÉS DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO MÓVEIS<sup>1</sup>

Fellipe Sá Brasileiro<sup>2</sup>  
Gustavo Henrique de Araújo Freire<sup>3</sup>

## RESUMO:

Explora as circunstâncias em que a informação agenciada no contexto das tecnologias de informação móveis afetam os processos de resiliência de atores informacionais que se encontram em situações de adversidade e incerteza informacional na vida cotidiana. Parte do pressuposto de que as práticas informacionais ritualizadas no ambiente informacional virtual podem contribuir com o processo de resiliência informacional. Como proposta de trabalho, busca apontar as implicações para a esfera das políticas de informação no que tange o emprego das tecnologias de informação móveis como suporte para a construção da resiliência. Como objetivo de investigação, busca compreender como as práticas informacionais ritualizadas via tecnologias de informação móveis podem agenciar os processos de resiliência dos atores informacionais em adversidade tanto de forma favorável quanto desfavorável. O estudo empírico se desenvolve em torno de um grupo de mulheres que vivenciam a experiência da maternidade pela primeira vez e utilizam as tecnologias de informação móveis como um espaço de encontro para o enfrentamento coletivo da incerteza informacional que emerge do novo papel social de ser mãe. Como método de investigação, inicialmente, busca analisar o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) a respeito dos efeitos das práticas informacionais ritualizadas via tecnologias de informação móveis no processo de resiliência. Em seguida, busca interpretar os resultados obtidos na perspectiva do regime de informação a fim de evidenciar como se dá o modo de informação em formações sociais híbridas no contexto da resiliência. Finalmente, busca cristalizar os resultados com o auxílio de alguns participantes com vistas para a construção de um *framework* que sirva de referência para aplicações no âmbito das políticas de informação. Atualmente, o trabalho se encontra em fase de aplicação das entrevistas iniciais.

**Palavras-chave:** Resiliência. Tecnologias de Informação Móveis. Práticas de Interação Ritual. Políticas de Informação. Comportamento Informacional.

## INFORMATIONAL PRACTICES RITUALIZED: BUILDING RESILIENCE WITH MOBILE INFORMATION TECHNOLOGY

## ABSTRACT:

It explores the circumstances under which the information actuated in the context of mobile information technologies affect informational actors resilience processes that are in situations of adversity and informational uncertainty in everyday life. It assumes that ritualized informational practices in the virtual information environment can contribute to the resilience

---

<sup>1</sup> Esta pesquisa foi aprovada no exame de qualificação de doutorado realizado no PPGCI/UFPB em 21/08/2015.

<sup>2</sup> Doutorando em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação/UFPB.

<sup>3</sup> Doutor em Ciência da Informação. Professor do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação/UFPB e do Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação (CBG) da FACC/UFRJ.

of informational process. As work proposal, seeks to identify the implications for the sphere of information policy regarding the use of mobile information technologies as support for building resilience. Aimed at research, seeks to understand how the informational ritualized practices via mobile information technologies can act resilience processes of informational actors in adversity both favorably as unfavorably. The empirical study is developed around a group of women who experience of motherhood for the first time and use the mobile information technology as a meeting place for the collective face of the informational uncertainty emerging from the new social role of being a mother. As research method initially analyzes the Collective Subject Discourse (DSC) about the effects of informational ritualized practices via mobile information technologies in the process of resilience. Then seeks to interpret the results obtained in view of the information system in order to demonstrate how is the information mode hybrid social formations in the context of resilience. Finally, search crystallize the results with the support of some participants in order to build a framework that will serve as a reference for applications within the scope of information policy. Currently, work is being implemented initial interviews.

**Keywords:** Resilience. Mobile Information Technologies. Theory of Interaction Ritual. Information policies. Informational behavior.

## 1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa se desenvolve em torno de uma questão ainda pouco explorada pelos estudos relacionados com o comportamento informacional, qual seja a de como as pessoas em situações de adversidade estabelecem processos informacionais na vida cotidiana destinados ao enfrentamento coletivo da incerteza informacional. Ou seja, como as pessoas em situações adversas se atraem e criam estratégias informacionais orientadas à resiliência, levando em consideração o contexto social e os espaços infocomunicacionais virtuais contemporâneos.

Tem-se que a noção de adversidade pode ser abordada sob diferentes perspectivas, fundamentadas de acordo com a natureza e o campo de estudo envolvido, como, por exemplo, os traumas de ordem psíquica ou de saúde em geral tratados pelos profissionais das áreas da psicologia e psiquiatria. Entretanto, a pesquisa desenvolvida aqui busca se concentrar na superação das adversidades que emergem das situações de interação social da vida cotidiana, as quais, numa via de mão dupla, ao mesmo tempo em que afetam as práticas sociais de informação e conhecimento, são, circunstancialmente, afetadas e superadas por estas.

A resiliência, por sua vez, embora tenha se firmado no final do século passado nas Ciências da Saúde e Humanas como um atributo ou estado inerente ao sujeito capaz de fazê-lo prosseguir no curso de vida após uma ação adversa, vem, recentemente, sendo concebida na perspectiva de um processo social que emerge das situações de interação (FARJADO; MINAYO; MOREIRA, 2013, p. 223), isto é, que recebe “influência do ambiente, da estrutura social e do campo interacional”. Para nós, as práticas informacionais agenciam este processo.

No campo da informação, alguns estudos recentes vêm se dedicando ao tratamento das adversidades nos processos informacionais em nível institucional e interacional. Entre eles, destacam-se os trabalhos de Hesberger (2013) e Lloyd (2014). Enquanto Hesberger (2013) explora o conceito de resiliência para conscientizar os profissionais de Biblioteconomia e Ciência da Informação sobre a importância da promoção de serviços e recursos informacionais adequados para o reequilíbrio de pessoas em situações de adversidade ou estresse, a exemplo de pessoas desabrigadas, Lloyd (2014) introduz o conceito “*information resilience*” para evidenciar as estratégias desenvolvidas por pessoas em adversidade (à margem dos ambientes e sistemas informacionais de saúde) no enfrentamento coletivo das

barreiras informacionais, a exemplo das práticas exercidas por pessoas refugiadas para lidar com a literacia em saúde.

Em ambos os estudos, a relação entre resiliência e informação é introduzida como elemento-chave do processo de enfrentamento das adversidades sociais. O primeiro mais orientado para o papel da intervenção informacional dos agentes de informação na promoção da resiliência, e o segundo mais orientado para a construção da resiliência a partir das experiências informacionais vivenciadas pelas pessoas no decorrer das práticas situadas nas interações cotidianas. Tanto um quanto o outro evidenciam o efeito da informação nos processos de resiliência dos sujeitos em adversidade, o que nos leva a pensá-los de forma integradora, entretanto, o segundo nos chama a atenção por abordar duas questões de caráter fundamental para o desenho desta investigação: a primeira tem a ver com o fato de a resiliência ser construída nas práticas informacionais situadas; e a segunda com a possibilidade de construção da resiliência a partir da estratégia informacional de enfrentamento coletivo.

Ambas as questões desvelam o lado autônomo dos sujeitos nos processos de informação e resiliência, geralmente, negligenciado pelo pensamento dominante no campo, isto é, de que os efeitos informacionais são obtidos através da veiculação e apropriação sistematizada da informação (COX, 2012). Enquanto os efeitos informacionais das práticas situadas vêm sendo desenvolvidos em estudos no campo, a exemplo da abordagem de Ekbia (2009) sobre a noção de regimes de informação, o conceito de estratégias de enfrentamento coletivo é incipiente na literatura dos estudos da informação (LLOYD, 2014), da mesma forma que em outras áreas de estudo, a exemplo da Psicologia e Sociologia (KUO, 2013). Nestas áreas, conforme a revisão de Kuo (2013), o conceito é explorado quando se pretende abordar a interação intencional entre pessoas de valores e experiências comuns orientadas para o bem-estar. Para Lloyd (2014), a estratégia informacional de enfrentamento coletivo se desenvolve na incerteza, isto é, quando pessoas em adversidade e incerteza informacional se atraem movidas pela necessidade de transcender a situação. Destarte, o autor aponta que quanto mais “fraco” for o laço atrativo entre as pessoas maior será a chance de desenvolverem perspectivas únicas de informação<sup>4</sup>.

Considerando este enfoque, o conceito de comunidade de Yamamoto (2013; 2014) parece ser útil para caracterizar este agrupamento de pessoas em adversidade que interagem, sem uma base de pertença, em busca de um sentido para esta situação. Segundo Yamamoto (2013, p. 70), a “comunidade é um acontecimento, um sentido que percorre e transpassa os indivíduos, neles despertando a sua condição originária de ser-com (Mitsein), ser-uns-com-os-outros, homens originariamente devedores uns com os outros”. Na direção oposta das perspectivas substancialistas das Ciências Sociais e Humanas, a comunidade é compreendida como externalidade em relação ao indivíduo e não como um conjunto de individualidades em comum. O que há de verdadeiramente comum na comunidade é a obrigação com o outro – o radical múnus (YAMAMOTO, 2013). Assim, entendemos a estratégia informacional de enfrentamento coletivo como uma experiência comunitária, onde um acontecimento amplia o vazio originário do sujeito (adversidade) e o direciona à vinculação (aos outros), fazendo emergir uma nova vida (através da resiliência informacional que emerge desta experiência).

Nesse contexto, outras duas questões tidas como importantes para esta pesquisa complementam a discussão sobre informação e resiliência desenvolvida até aqui: a primeira diz respeito a natureza dos acontecimentos da vida cotidiana que despertam os sentimentos de

---

<sup>4</sup> Lloyd (2014) utiliza as abordagens de Granovetter (1973) e Johnson e Case (2013) para mostrar que laços fortes são propícios para o desenvolvimento das mesmas bases de informação entre os membros. Laços fracos, por sua vez, podem ser mais benéficos quando procuram informações sobre saúde porque eles transcendem a forte base e podem oferecer perspectivas únicas de informação.

adversidade nos sujeitos; e a segunda sobre a utilização das tecnologias digitais e ubíquas pelos sujeitos como estratégia informacional de enfrentamento coletivo dessas adversidades, a exemplo das tecnologias de informação móveis tão presentes na vida social cotidiana.

A primeira está relacionada com as práticas informacionais situadas nas interações cotidianas. Considerando que o nosso estudo se concentra nos menores níveis de adversidade, a abordagem micro social de Goffman (2002; 2011) sobre a ordem de interação ritual se apresenta como ponto de partida para situarmos os acontecimentos no campo das práticas sociais. Segundo Goffman (2011), a vida social é constituída por normas de conduta que ordenam as interações cotidianas entre dois ou mais sujeitos em situação de co-presença. Quando há incidência de fatos “que contradigam, desacreditem ou, de qualquer modo, lancem dúvidas” sobre as projeções (GOFFMAN, 2002, p. 40), desencadeia-se uma situação embaraçosa, confusa, ou de constrangimento para os sujeitos envolvidos. Tem-se, aqui, um estado que desperta o sentimento adverso e desloca os sujeitos em direção ao outro.

Isso nos leva a pensar que as práticas sociais situadas na ordem de interação ritual, ou seja, as práticas informacionais ritualizadas entre dois ou mais sujeitos nos encontros sociais da vida cotidiana, ao mesmo tempo em que constituem a informação e direcionam os processos cognitivos, podem corresponder – quando as situações projetadas pelos envolvidos são rompidas – aos acontecimentos que despertam o estado de adversidade, que, por sua vez, expropria o sujeito em direção ao outro, fazendo emergir a resiliência informacional no decorrer das novas práticas informacionais ritualizadas, dando-lhes novos sentidos de vida.

A segunda está relacionada com os modos contemporâneos de sociabilidade e de aprendizado. Para Sodré (2013), o mundo virtual, ampliado pelas TIC e suas formações discursivas, redimensiona a noção de realidade apreendida pelos sujeitos, o que reconfigura as construções identitárias, o quadro de referências simbólicas compartilhado, e os padrões de sociabilidade. Nesse contexto, conforme González de Gómez (2012), a informação passa a ser compreendida como algo que circula nas tecnologias e as dinamiza. Consequentemente, o “conhecimento tende a ser redefinido como informação” e o processo de aprendizagem se dá pelo processamento dessas informações pelos sujeitos (FIDALGO et. al., 2013, p. 547). Paralelamente, a informação digital passa a designar as regras de conduta das interações, complexificando o esforço de manutenção dos rituais da vida cotidiana, deixando os sujeitos, segundo Keen (2012), sempre fora de si mesmos, aferrados demais à própria imagem. Tem-se, aqui, uma ambiência paradoxal entre o acesso às informações e a existência humana.

Diante disso, observamos que as tecnologias digitais e ubíquas constituem no mínimo um duplo efeito para o comportamento informacional no contexto da adversidade. Na medida em que permitem o acesso às informações e a conectividade com outras pessoas em adversidade, as tecnologias digitais e ubíquas podem fazer emergir a resiliência informacional capaz de ressignificar as adversidades e reger as ações coletivas de informação *a posteriori*. Entretanto, podem ser, elas mesmas, o vetor das adversidades. Ou seja, considerando que a informação digitalizada passa a designar as regras de conduta das interações sociais, estas, por sua vez, potencializam as circunstâncias de ruptura das situações projetadas pelos sujeitos devido à grande exposição do “eu” materializada nos processos informacionais, propiciando, logo, os acontecimentos que despertam a vinculação rumo à resiliência informacional.

Neste contexto, propício para os acontecimentos que despertam o vazio originário dos sujeitos e, ao mesmo tempo, favorável para o encontro coletivo, resta-nos saber em que medida as tecnologias de informação móveis podem ser utilizadas como suporte para os processos de resiliência dos atores informacionais em adversidade e, consequentemente, ser empregadas no âmbito das políticas de informação destinadas ao trabalho informacional com pessoas em situações adversas, isto é, com pessoas que se encontram sob a incerteza informacional.

Nesse sentido, o nosso objeto de estudo versa sobre os efeitos das práticas informacionais ritualizadas no âmbito das interações mediadas pelas tecnologias de informação móveis nos processos de resiliência dos atores informacionais em adversidade. Ou seja, trata-se de uma investigação que aponta em que circunstâncias os significados atribuídos aos códigos e as regras construídas a partir das práticas informacionais ritualizadas no âmbito do grupo, entre dois ou mais atores, agem como mecanismos de proteção ou risco no curso das ações.

Assim, os elementos até aqui desenvolvidos – que incitam as reflexões e norteiam o cerne da proposta de investigação – convergem para a seguinte questão-problema que pretendemos responde-la ao término da pesquisa: **Até que ponto as práticas informacionais ritualizadas no âmbito das interações mediadas pelas tecnologias de informação móveis agenciam os processos de resiliência dos atores informacionais em adversidade?**

A nossa hipótese de trabalho está estruturada no argumento de que: as práticas informacionais ritualizadas via tecnologias de informação móveis, entre dois ou mais atores, agenciam os processos de resiliência dos atores informacionais em adversidade frente às situações de interação da vida cotidiana, isto é, agindo tanto como mecanismos de proteção quanto como mecanismos de risco no curso das ações de informação.

Em busca de elucidarmos a questão-problema anteriormente delimitada e confirmarmos a hipótese central da pesquisa, o objetivo geral que motiva o trabalho de investigação consiste em: compreender como as práticas informacionais ritualizadas via tecnologias de informação móveis podem agenciar os processos de resiliência dos atores informacionais em adversidade. Nesse sentido, elencamos os seguintes objetivos específicos que auxiliarão a operacionalização das etapas inerentes à referida análise: a) situar a noção de práticas informacionais ritualizadas no âmbito das interações mediadas pelas tecnologias de informação móveis; b) descrever a relação entre a incerteza informacional e o processo de construção da resiliência no âmbito das tecnologias de informação móveis; c) verificar como as práticas informacionais ritualizadas via tecnologias de informação móveis se configuram como mecanismos de risco ou proteção da resiliência; e d) apreender como um regime de informação se constitui em grupos formados por atores informacionais em adversidade a partir das práticas informacionais ritualizadas no âmbito das tecnologias de informação móveis.

## 2 DESENHO TEÓRICO-METODOLÓGICO

A perspectiva teórica que fundamenta a presente investigação se baseia na Teoria da Interação Ritual (COLLINS, 2004). Esta, por sua vez, é capaz de conectar as práticas sociais da micro estrutura (Goffman) com os processos da macro estrutura (Durkheim). Com base na Teoria da Interação Ritual de Collins (2004), pretendemos verificar os efeitos das práticas informacionais ritualizadas nos processos de resiliência de atores informacionais em adversidade, especificamente, no contexto amplo das tecnologias de informação móveis.

Em suma, Collins (2004) argumenta que os rituais de interação da vida cotidiana são desencadeados em diferentes níveis (Cadeias de Interação Ritual) e, quando praticados entre duas ou mais pessoas, são capazes de despertar uma coesão social. Embora o autor introduza as práticas oriundas da macro estrutura como instâncias dos rituais de interação a serem conduzidos entre os sujeitos – que em González de Gómez (2004) correspondem as ações mimemórficas (reproduzidas por um observador externo ao contexto de interação com compreensão ou não da ação) –, seu enquadramento analítico parte dos processos de micro nível (interações situadas) – que em González de Gómez (2004) correspondem as ações

polimórficas (só são possíveis para aqueles que participam da forma de vida que contextualiza a ação).

Paralelamente, utilizaremos o conceito de regime de informação (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002; 2003; 2004; 2012) para apreender de forma categórica como se dá o modo de informação dominante em formações sociais híbridas (virtuais) que emergem das práticas informacionais ritualizadas de atores informacionais em adversidade, como, por exemplo, os grupos de interação criados em plataformas disponíveis nas tecnologias de informação móveis. A partir de então, observaremos e discutiremos a respeito das implicações para as políticas de informação no que tange o emprego das tecnologias de informação móveis como suporte de resiliência para os atores informacionais em adversidade. Acreditamos que estas implicações podem ser apresentadas posteriormente em formato de *framework* capaz de orientar o processo de resiliência no âmbito de bibliotecas, centros de informação, museus, entre outros.

Após a verificação de como as práticas informacionais ritualizadas no ambiente informacional virtual contribuem com a estratégia informacional de enfrentamento coletivo e, circunstancialmente, põem em risco a rede simbólica compartilhada, faremos a conexão entre as práticas catalizadoras do processo de coesão social e os elementos do regime de informação, de modo a evidenciar como se dá a constituição do modo de informação em resiliência.

Com o intuito de facilitar a compreensão do desenho teórico-metodológico desta pesquisa, o Quadro 1 apresenta de forma sistematizada os seus principais componentes:

**Quadro 1** – Desenho teórico-metodológico da pesquisa

<b>ESTRUTURA</b>	<b>DELIMITAÇÃO</b>
Perspectiva epistemológica	Construtivismo Social – Epistemologia Social (SHERA, 1970).
Perspectiva teórica	Teoria da Interação Ritual (COLLINS, 2004).
Conceito analítico	Regime de informação (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002; 2003; 2004; 2012).
Desenho metodológico	Estudo de caso comparativo e estudo retrospectivo (FLICK, 2009).
Campo de pesquisa	Grupo formado por pessoas atraídas pela adversidade.
Sujeitos da pesquisa	Grupo de mulheres em processo de maternidade conectadas pelo <i>WhatsApp</i>
Métodos de coleta de dados	Entrevista episódica (FLICK, 2007); Grupo focal (BARBOUR, 2009).
Instrumentos de coleta de dados	Roteiros semiestruturados (MAY, 2004).
Perguntas de pesquisa	Foco em experiências e sentidos pessoais; Tópicos específicos.
Método de análise dos dados	Discurso do Sujeito Coletivo (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2000).
Aspectos éticos	Comitê de Ética do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da UFPB.

**Fonte:** Elaborado pelo autor.

A operacionalização da pesquisa se dá pela combinação de diferentes métodos de estudo, quais sejam: o estudo de caso comparativo e o estudo retrospectivo. Ressalta-se que ambos os métodos estão ajustados e adaptados ao nosso desenho de pesquisa de acordo com os pressupostos metodológicos desenvolvidos pela abordagem qualitativa de Flick (2009).

No que diz respeito ao estudo de caso comparativo, Flick (2009, p. 68) argumenta que “os casos podem ser estudados como uma pessoa, uma instituição (como sua família), uma organização (onde ela trabalha), uma comunidade (onde ela mora), ou um evento (que ela tenha vivenciado) [...]”. Considerando este enfoque, caracterizamos o caso a ser estudado como um evento vivenciado pelas pessoas, que, por sua vez, tenha lhes despertado um processo de vinculação social, isto é, o que na concepção de Yamamoto (2013) corresponde a uma experiência comunitária. Sendo assim, o nosso caso de estudo se configura como um “grupo formado por pessoas atraídas pela adversidade”. O caráter comparativo deste caso se dá no âmbito dos discursos obtidos nos depoimentos dos participantes do grupo. Tal comparação será viabilizada e apresentada de forma coletiva pelo método de organização e tabulação de dados verbais proposto por Lefèvre e Lefèvre (2000) – Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)<sup>5</sup>.

Já o método de estudo retrospectivo é concebido no sentido de permitir que a investigação empírica no âmbito do grupo seja possível sem a realização de estudos longitudinais, ou seja, sem a presença constante do pesquisador no campo de estudo por um período mais longo (FLICK, 2009). Segundo Flick (2009, p. 67), “um substituto para uma pesquisa longitudinal prospectiva costuma ser assumir uma perspectiva retrospectiva, observando um acontecimento ou processo passado, por exemplo, em um estudo narrativo ou biográfico”. Dessa forma, pretendemos captar o Discurso do Sujeito Coletivo tanto sobre os acontecimentos passados que antecedem a formação do grupo quanto os processos posteriores a sua formação que representam os mecanismos de risco e proteção da resiliência.

Esta combinação de métodos, atrelada a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo, possibilitará a etapa de compreensão do efeito das práticas informacionais ritualizadas no âmbito das tecnologias de informação móveis nos processos de resiliência. Após isso, seguiremos para a reflexão das implicações deste processo. Nesta etapa, será realizada uma reunião com alguns participantes para que os aspectos discursivos levantados, refletidos e cristalizados em formato de *framework* sejam legitimados de forma participativa.

No que diz respeito ao campo de pesquisa, buscou-se, inicialmente, direcionar a verificação empírica para um caso próprio da vida cotidiana que, geralmente, se caracteriza como estado ou posição propícia para a emergência da situação de incerteza informacional. Isso, por que se trata de uma situação nova de representação para a maioria dos atores. Nesse sentido, escolheu-se como caso as mulheres que exercem o papel de mãe pela primeira vez.

Em seguida, buscou-se estender o caso a um grupo formado por estas mulheres, destinado a troca colaborativa de informações, conhecimentos e experiências sobre o novo papel social de ser mãe (estratégia informacional de enfrentamento coletivo). Nesse contexto, buscou-se por um grupo que realizasse estas trocas colaborativas de informação no ambiente informacional virtual construído pelas tecnologias de informação móveis, especificamente, através de plataformas digitais e ubíquas de interação em grupo, a exemplo do *WhatsApp*.

Finalmente, chegou-se ao grupo de interação denominado “Mamães de Plantão”, composto por 25 participantes que se encontram diariamente para tratar do compartilhamento de informações relacionadas com a maternidade – situação que caracteriza, por natureza, uma incerteza informacional. “Mamães de Plantão” consiste num grupo de mulheres que vivenciaram no dia a dia experiências adversas relacionadas com a representação de ser mãe. Mesmo acreditando estarem preparadas para o novo papel, deparam-se, por alguma circunstância da vida, com a ruptura da projeção inicial definida da situação (GOFFMAN,

---

<sup>5</sup> “O Discurso do Sujeito Coletivo é uma modalidade de apresentação de resultados de pesquisas qualitativas, que tem depoimentos como matéria prima, sob a forma de um ou vários discursos-síntese escritos na primeira pessoa do singular, expediente que visa expressar o pensamento de uma coletividade, como se esta coletividade fosse o emissor de um discurso” (LEFÈVRE; CRESTANA; CORNETA, 2003, p. 70).

2002), passando a desempenhar práticas informacionais ritualizadas no ambiente virtual destinadas ao enfrentamento coletivo da adversidade e do estado de incerteza informacional.

A seleção da amostra necessária para a investigação inicial – que trata das narrativas sobre os acontecimentos tidos como adversos e das estratégias informacionais de enfrentamento coletivo – está formada por 25 (vinte e cinco) atores informacionais. Estes participantes, por sua vez, vivenciaram uma situação adversa no processo de ser mãe que se tornou de conhecimento de todos os demais participantes do grupo, ou seja, uma situação pública. Além disso, têm como características em comum: faixa etária entre 25 e 35 anos, formação superior completa, atividade profissional regular e a disponibilidade para a participação no estudo.

Por fim, podemos dizer que os critérios gerais adotados para a inclusão dos atores informacionais no grupo de investigação são os seguintes: 1) atores informacionais que vivenciaram ou vivenciam na vida cotidiana uma situação de adversidade; 2) atores informacionais que utilizam o ambiente tecnológico de interação como espaço de comunicação e aprendizado; 3) atores informacionais que possuem *status* social (público) nas redes sociais tecnológicas de interação; 4) atores informacionais que participam de grupos específicos de interação mediados pelas tecnologias de informação móveis – voltados para a colaboração.

No que tange a coleta dos dados, elaborou-se dois roteiros de entrevista. Enquanto o primeiro roteiro fornecerá subsídios para a construção do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), este, por sua vez, ganhará legitimidade após a confrontação dos dados com o segundo em grupo.

Os roteiros das entrevistas são elaborados em formato semiestruturado tendo em vista possibilitar ao pesquisador uma maior liberdade na busca de esclarecimentos sobre as respostas reveladas. Para May (2004, p. 148), a entrevista semiestruturada permite ao pesquisador “que ele tenha mais espaço para sondar além das respostas e, assim, estabelecer um diálogo com o entrevistado”. Inicialmente, um roteiro semiestruturado será concebido na perspectiva da entrevista episódica (FLICK, 2007), isto é, com partes direcionadas para a apreensão de narrativas (sobre os acontecimentos geradores das situações adversas antes do grupo) e partes direcionadas para perguntas e respostas (sobre o composto do processo de coesão social e da constituição do regime de informação – a partir do momento em que o grupo é formado).

O segundo roteiro semiestruturado está elaborado no sentido de confrontar os dados coletados pelo primeiro, ou seja, de verificar se o Discurso do Sujeito Coletivo sobre todo o processo da estratégia informacional de enfrentamento coletivo – cristalizado em formato de *framework* – condiz com a realidade representada. Este roteiro será aplicado com base na técnica do grupo focal de modo a captar os discursos em interação, com uma parcela dos participantes das entrevistas episódicas, selecionados pelo pesquisador por conveniência.

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento da pesquisa se encontra na etapa de aplicação das entrevistas iniciais. Acreditamos que a relevância desta proposta de investigação está relacionada e articulada em dois eixos gerais: o primeiro tem a ver com o aprofundamento da discussão recente no campo sobre informação e resiliência no contexto das adversidades que emergem da vida social cotidiana; e o segundo com as implicações para as políticas de informação no que tange o emprego das tecnologias de informação móveis nos processos de resiliência.

Tem-se que os poucos estudos que vêm tratando desta temática mostram a importância do construto da resiliência para o processo informacional de pessoas em situações adversas

(HESBERGER, 2013), bem como os efeitos da estratégia informacional de enfrentamento coletivo no contexto da literacia da informação em saúde (LLOYD, 2014). Entretanto, citam o espaço virtual da internet de forma instrumental, isto é, como lugar de compartilhamento de informações e de acesso às informações secundárias. Nesse sentido, acrescentamos o caráter ambíguo que o espaço virtual pode apresentar nos processos de informação e resiliência, levando em consideração os efeitos das práticas informacionais ritualizadas no contexto digital e ubíquo. Assim, outros estudos podem se beneficiar ao tratar das estratégias coletivas.

No que tange as políticas de informação, apresentamos as implicações para o emprego das tecnologias de informação móveis como suporte para o trabalho de resiliência informacional com coletivos em adversidade. Nem sempre as pessoas em adversidade têm o hábito ou a disposição de encontrar centros de informação, bibliotecas, profissionais e outros mecanismos de apoio especializados capazes de servir como espaços ou mediadores informacionais e culturais da adversidade. Assim, deparam-se com os espaços de lazer (HARTEL, 2009) inerentes às tecnologias digitais e ubíquas devido à facilidade de acesso e sedução das plataformas criadas para captar a atenção. Além disso, carece aos mediadores institucionais competências para prestar o apoio informacional devido neste contexto, por não conhecerem o processo de resiliência ou as causas das adversidades da vida (HESBERGER, 2013), o que, na concepção do autor, deve ser trabalhado nos esforços futuros do campo. Aqui, as implicações são apontadas no sentido de contribuir com o esforço no âmbito virtual.

Considerando que dentre as linhas do plano de ação da Cúpula Mundial Sobre a Sociedade da Informação (CMSI), vigente até 2015, a cláusula C4 (Capacitação) abrange as capacidades de tratar a informação de maneira criativa e da autoaprendizagem para o desenvolvimento pessoal, este estudo chama atenção para os fatores que podem viabilizar ou atrapalhar estes processos no contexto digital e ubíquo – com o olhar voltado para o horizonte amplo da elevação da criatividade e do crescimento pessoal. Nesse sentido, caminhamos ao encontro do que vem sendo entendido por “Ciência da Informação Positiva” (BATES et. al., 2009), orientada para as experiências positivas de informação na vida social cotidiana, e, ao mesmo tempo, da noção de “Responsabilidade Social da Ciência da Informação”, concebida por Freire (2012) no sentido de evidenciar a importância da informação para todos os grupos sociais na sociedade contemporânea, bem como o papel dos estudos da CI neste processo.

## REFERÊNCIAS

- BARBOUR, R. **Grupos focais**. Porto Alegre: Artmed, 2009. (Coleção Pesquisa Qualitativa)
- BATES, M. J. et al. Towards positive information science? **Proceedings of the American Society for Information Science and Technology**, v. 46, n. 1, p. 1-5, 2009.
- COLLINS, R. **Interaction Ritual Chains**. New Jersey: Princeton University Press, 2004.
- COX, A. M. An exploration of the practice approach and its place in information science. **Journal of Information Science**, v. 38, n. 2, p. 176-188, 2012.
- EKBIA, H. R. Information in Action: a situated view. **Proceedings of the American Society for Information Science and Technology**, v. 46. n.1, p. 1-11, 2009.
- FAJARDO, I. N.; MINAYO, M. C. de S.; MOREIRA, C. O. F. Resiliência e prática escolar: uma revisão crítica. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 34, n. 122, p. 213-224, 2013.

FIDALGO, A.; TELLERIA, A. S.; CARVALHEIRO, J. R.; CANAVILHAS, J.; CORREIA, J. C. O ser humano como portal de comunicação: a construção do perfil no telemóvel. **Revista latina de comunicación social**, v. 68, p. 545-565, 2013.

FLICK, U. **Desenho da pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009. (Coleção Pesquisa Qualitativa)

FREIRE, I. M. Caracterização das ações de informação no laboratório de tecnologias intelectuais – LTI. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 5, n. 1, 2012.

GOFFMAN, E. **A representação do eu na vida cotidiana**. Trad. Maria Cecília Santos Raposo. Petrópolis: Vozes, 10. ed., 2002.

GOFFMAN, E. **Ritual de interação: ensaios sobre o comportamento face a face**. Trad. Fábio Rodrigues Ribeiro da Silva. Petrópolis: Vozes, 2011.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Novos Cenários Políticos para a Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 27-40, 2002.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Escopo e abrangência da Ciência da Informação e a Pós Graduação na área: anotações para uma reflexão. **Transinformação**, v.15, n.1, p.31-43, 2003.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Regime de informação: construção de um conceito. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 3, p. 43-60, 2012.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Novas fronteiras tecnológicas das ações de informação: questões e abordagens. **Ciência da Informação**, v. 33, n. 1, 2004.

HARTEL, J. Introducing the information experience in context. **Faculty of Information Quarterly**, v. 2, n. 1, 2009.

HERSBERGER, J. Resilience Theory, Information Behaviour and Social Support in Everyday Life. **American Society Information Science and Technology**. v. 39, n. 3, 2013.

JOHNSON, D. J.; CASE, D. O. **Health Information Seeking**. New York: Peter Lang, 2013.

KEEN, A. **Vertigem digital: por que as redes sociais estão nos dividindo, diminuindo e desorientando**. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

KUO, B. C. H. Collectivism and Coping: Current Theories, Evidence, and Measurements of Collective Coping. **International Journal of Psychology**, v. 48, n. 3, p. 374–388, 2013.

LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C. O discurso do sujeito coletivo: um novo enfoque em pesquisa qualitativa (Desdobramentos). Caxias do Sul: UDUCS, 2003. (Coleção Diálogos). (a)

LLOYD, A. Building Information Resilience: How do Resettling Refugees Connect with Health Information in Regional Landscapes – Implications for Health Literacy. **Australian Academic & Research Libraries**, v. 45, n. 1, p. 48–66, 2014.

MAY, T. **Pesquisa social**. Porto Alegre: Artemed, 2004.

SODRÉ, M. **Antropológica do espelho**: uma teoria da comunicação linear e em rede. Petrópolis: Vozes, 8. ed., 2013.

SHERA, J. **Sociological foundations of librarianship**. New York: Asia Publishing House, 1970.

YAMAMOTO, E. Y. A comunidade dos contemporâneos. **Galáxia (São Paulo)**, São Paulo, v. 13, n. 26, p. 60-71, 2013.

YAMAMOTO, E. Y. O conceito de comunidade na comunicação. **Revista Famecos: mídia, cultura e tecnologia**, Porto Alegre, v. 21, n. 2, p. 438-458, 2014.