



ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS

ENSAIOS APB

**ABORDAGEM QUALITATIVA DE PESQUISA EM
BIBLIOTECONOMIA: UMA INTRODUÇÃO**

Elisabeth Márcia Martucci

Ensaio APB, n.33

APB - ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS - APB

**ABORDAGEM QUALITATIVA DE PESQUISA EM
BIBLIOTECONOMIA: UMA INTRODUÇÃO**

Elisabeth Márcia Martucci

Ensaio APB, n.33

ABORDAGEM QUALITATIVA DE PESQUISA EM BIBLIOTECONOMIA: UMA INTRODUÇÃO

Elisabeth Márcia Martucci

Ensaio APB, n. 33

**São Paulo
Agosto
1996**

ENSAIOS APB

Coordenação editorial: Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

- MELO, José Marques de. Comunicação de Massa x Leitura. 1994. (Ensaio APB, 1)
- MOSTAFA, Solange Puntel. Balcão de Informações: o mercado emergente. 1994. (Ensaio APB, 2)
- TAVARES, Maria Christina de Moraes. Atuação da Biblioteca Infante-Juvenil. 1994. (Ensaio APB, 3)
- MURGIA, Eduardo. A Crise da Informação. 1994. (Ensaio APB, 4)
- OLIVEIRA, Silas Marques de. A Crise dos recursos Humanos em Bibliotecas. 1994. (Ensaio APB, 5)
- BARROS, Maria Helena T. C. de. A Atuação da Biblioteca Escolar: relato de uma crise. 1994. (Ensaio APB, 6)
- DIAS, Maria Cristina Santarém et al. Alternativas para Contornar a Crise da Leitura: uma experiência do ônibus-biblioteca na cidade de São Paulo. 1994. (Ensaio APB, 7)
- FERREIRA, Marta Nosé et al. Projeto "Soma". 1994. (Ensaio APB, 8)
- LARROUDE, Rita Luisa et al. Terceira Idade: relato de uma experiência, 1991-1992. 1994. (Ensaio APB, 9)
- SILVA, Helen de Castro et al. Um espaço para a Fantasia. 1994. (Ensaio APB, 10)
- TOMAZELLI, Angela M. et al. Criança de Periferia não Lê: desmistificação. 1994. (Ensaio APB, 11)
- RIVA, Eliane Barbosa et al. Terceira Idade: programa integrado. 1994. (Ensaio APB, 12)
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. O Espaço da Biblioteca: uma reflexão. 1994. (Ensaio APB, 13)
- VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Leitura Técnica e seu Papel na Pesquisa & Desenvolvimento. Jan. 1995. (Ensaio APB, 14)
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Biblioteca pública: ambigüidade, conformismo e ação guerrilheira do bibliotecário. Fev. 1995. (Ensaio APB, 15)
- VALLS, Valéria. O espaço do bibliotecário no gerenciamento de documentos do Sistema da Qualidade. Mar. 1995. (Ensaio APB, 16)
- CARDIN, Tânia Maria Sanvezzo. Lixo reciclável x incentivo à leitura: uma relação que deu certo no município de Ibiporã - PR. Abr. 1995. (Ensaio APB, 17)
- LIMA, Justino Alves. Bibliotecas e bibliotecários: o perfil de um caso. Maio 1995. (Ensaio APB, 18)
- MODESTO, Fernando. Apontamentos sobre a ergonomia na implantação e uso do computador na biblioteca. Jun. 1995. (Ensaio APB, 19)
- CÔRTE, Adelaide Ramos e. Memória técnica. Jul. 1995. (Ensaio APB, 20)
- FUJINO, Asa. A gestão da informação no processo de cooperação universidade-empresa: uma visão crítica. Ago. 1995. (Ensaio APB, 21)
- FARIA, Ivete Pieruccini. Livro e leitura no Brasil: alguns aspectos acerca da entrada do impresso no país. Set. 1995. (Ensaio APB, 22)
- SMIT, Johanna. Algumas questões sobre os documentos audiovisuais em bibliotecas. Out. 1995. (Ensaio APB, 23)
- SILVA, Antonio Manoel dos Santos, ALMEIDA, Glaura Maria Oliveira Barbosa de, BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O Plano de Gestão da Qualidade e sua implantação na rede de bibliotecas da UNESP: relato de uma experiência. Nov. 1995. (Ensaio APB, 24)
- VERGUEIRO, Waldomiro C. S. Gestão da Qualidade e Bibliotecas Públicas: o difícil caminho para as instituições brasileiras. Dez. 1995. (Ensaio APB, 25)
- LANE, Sandra S., VAL, Marta R. S. Ribeiro do. Preservação de acervos de bibliotecas: Parte I. Degradação dos materiais. Jan. 1996. (Ensaio APB, 26)
- LANE, Sandra S., VAL, Marta R. S. Ribeiro do. Preservação de acervos de bibliotecas: Parte II. Um modelo de programa local. Fev. 1996. (Ensaio APB, 27)
- SOUZA, Marta Alves de. Internet: a rede global. Mar. 1996. (Ensaio APB, 28)
- MODESTO, Fernando. Combate ao vírus de computador na biblioteca. Abr. 1996. (Ensaio APB, 29)
- BARTALO, Linete et al. A importância da leitura na formação do professor. Maio. 1996. (Ensaio APB, 30)
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Sociedade de informação: espaço da palavra onde o silêncio mora? Jun. 1996. (Ensaio APB, 31)
- GUIMARÃES, José Augusto Chaves. A Legislação profissional do bibliotecário. Jul. 1996. (Ensaio APB, 32)
- MARTUCCI, Elisabeth Márcia. Abordagem qualitativa de pesquisa em biblioteconomia: uma introdução. Ago. 1996. (Ensaio APB, 33)

ABORDAGEM QUALITATIVA DE PESQUISA EM BIBLIOTECONOMIA: UMA INTRODUÇÃO

Elisabeth Márcia Martucci¹

1 PALAVRAS INTRODUTÓRIAS

Em processo pessoal de capacitação acadêmica nas Ciências da Educação, tomei contato com as tendências atuais da pesquisa na área e trilhei um caminho diferenciado daquele que até então havia seguido, a abordagem qualitativa de pesquisa. A abertura da nova trilha epistemológica e metodológica veio somar com os conhecimentos já existentes, mas na verdade, passou a direcionar meus estudos teóricos e aplicados, pelo envolvimento profundo, sedutor, desafiador e instigante com o ambiente e os sujeitos da pesquisa. Conviver com o outro, olhar para o outro, escutar o outro, tentar compreender seu mundo de significações é mais do que pesquisar, é formar-se pelo outro.

Com este texto, tenho o objetivo de explicitar, à guisa de introdução, os fundamentos teóricos e práticos da abordagem qualitativa de pesquisa para os estudantes, docentes e profissionais da Biblioteconomia e Ciência da Informação, pois percebo uma grande lacuna sobre o assunto na literatura profissional.

2 A PESQUISA NAS CIÊNCIAS SOCIAIS E NA BIBLIOTECONOMIA

Como área de conhecimento, a Biblioteconomia enquadra-se no âmbito das ciências sociais e as relações existentes entre o conhecimento registrado e a sociedade são sua principal característica como ciência social.

Cada sociedade possui uma herança cultural, continuamente transmitida e recriada pelas novas gerações e é a informação registrada que permite esta relação permanente, superando os limites espaciais e temporais .

A Biblioteconomia possui como objeto de estudo a **informação registrada** e dedica-se à sua **organização e transferência para uso social**. A literatura enfatiza que o seu princípio fundamental é encontrado em sua responsabilidade social e que as necessidades que atende são históricas, mutáveis e dinâmicas, existindo uma ligação

¹Docente do Núcleo de Biblioteconomia e Ciência da Informação da Universidade Federal de São Carlos.

orgânica entre ela e a representação e o uso social da informação, com seu objeto de estudo em constante mudança.

A produção de novos conhecimentos na Biblioteconomia, através de pesquisas teóricas e aplicadas, enquadra-se na trajetória abrangente das demais ciências sociais, que assumiram por muito tempo apenas o paradigma ou modelo científico positivista para a construção do conhecimento científico de seus objetos de estudo.

A epistemologia positivista é a base da ciência moderna, o cerne do método científico tradicional, que se caracteriza, essencialmente, pelo modelo dedutivo e nomológico de explicação: dedutivo, pois a pesquisa é caracterizada pela explicação com base em leis universais e nomológico, porque todos os fenômenos são explicados como os são os fenômenos físicos e naturais. A ciência busca pesquisar eventos e formular leis científicas, que demonstram uma relação universal e invariante, um conhecimento definitivo e imutável. Nesta abordagem empírico-analítica, o fenômeno é decomposto em variáveis ou dimensões quantificáveis, que isoladas, controladas e mensuradas, comprovam ou não hipóteses ou previsões sobre esperadas relações entre elas, formuladas em decorrência de evidências anteriores. Outro aspecto a analisar é a garantia da objetividade ou neutralidade científica, expressa pela separação ou distanciamento do pesquisador em relação ao seu objeto de estudo ou ao sujeito da pesquisa, o que evitaria sua influência subjetiva na realidade estudada.

Budd (1995) afirma que a moderna história da Biblioteconomia e da Ciência da Informação foi dirigida predominantemente pela epistemologia positivista, muito mais por acidente do que por orientação explícita, o que também ocorre com o modo de pensar da maioria dos pesquisadores da Biblioteconomia e provavelmente de todos que se denominam cientistas da informação. Acrescenta que a pesquisa na área tem sido caracterizada por um comprometimento cada vez mais rígido com esta epistemologia, o que tem dirigido os estudos pelo método, em detrimento da questão de pesquisa.

De maneira particular, podemos analisar que o comprometimento da Ciência da Informação em constituir-se como ciência, em meados do século XX, tenha enfatizado o pensar e o fazer pesquisa na área, com o rigoroso estudo e aplicação do método científico. O novo campo interdisciplinar surgiu com o objetivo de investigar o comportamento da informação, sua transferência e uso, além das técnicas para seu tratamento, recuperação e disseminação. A abordagem positivista de conhecimento assumida dirige-a para a investigação teórica, em busca de suas leis científicas, mas também aceita seu componente aplicado, que desenvolve serviços e produtos.

Em relação à Biblioteconomia, até então considerada muito mais técnica do que científica, a literatura indica que suas técnicas e procedimentos seriam baseados nas descobertas da Ciência da Informação, que se constituiria em sua base experimental e teórica. A Biblioteconomia seria um aspecto aplicado da Ciência da Informação. Na realidade, parece que cada uma delas teve sua trajetória de pesquisa como área de conhecimento, a Biblioteconomia com maior identificação com as ciências humanas e

sociais e a Ciência da Informação com maior aproximação das ciências exatas e tecnologia. Mas, como áreas historicamente unidas, a formação inicial, o exercício profissional e produção científica de uma e outra se mesclam ininterruptamente. Vale aqui lembrar as palavras de Saracevic (1978): “*escolas de biblioteconomia costumavam ser de biblioteconomia, agora, em número crescente, estão se transformando em escolas de biblioteconomia e ciência da informação*”.

Em sua retrospectiva histórica, o autor afirma que na década de 80 a maioria dos cursos de Ciência da Informação estava localizada em escolas de Biblioteconomia, com orientação para o estudo da informação contida em documentos e para a comunicação do conhecimento e, de maneira minoritária, em alguns cursos de computação e administração.

Enfim, tanto a Biblioteconomia como a Ciência da Informação incorporaram a pesquisa analítica, o raciocínio simbólico, matemático, estatístico e lógico, que perduram até os dias atuais na produção científica. Para constatar tal assertiva, um caminho é verificar os programas de ensino das disciplinas relativas a métodos e técnicas de pesquisa nos cursos de graduação e pós-graduação da área, outro é analisar a literatura publicada em artigos de periódicos.

Na literatura científica das áreas não é perceptível qualquer questionamento mais significativo em relação aos seus fundamentos epistemológicos, o que ocorreu nas demais ciências sociais, com maior ou menor intensidade, a partir do final do século XIX, quando muitos cientistas sociais começaram a questionar a abordagem positivista de pesquisa, que não se adequava à complexidade dos fenômenos humanos e sociais. Para as ciências sociais importava a significação do fenômeno, de seu contexto histórico e social e inicia-se a busca de nova abordagem de conhecimento.

André (1995) explicita que Dilthey e Weber tiveram grande contribuição com suas idéias, como precursores de uma nova perspectiva de conhecimento. O primeiro porque sugeriu a investigação dos problemas sociais com a utilização da hermenêutica, dedicada à **interpretação** dos **significados** de textos em amplo sentido. O segundo porque destacou a **compreensão** como elemento diferenciador da ciência social e da ciência física, argumentando que o foco da pesquisa social é a compreensão dos **significados** atribuídos pelos sujeitos às suas ações.

A partir destas idéias, foi se configurando um novo paradigma de conhecimento, que ficou conhecido como **idealista-subjetivo ou interpretativo ou fenomenológico**, que dá origem à abordagem qualitativa de pesquisa.

3 O PARADIGMA INTERPRETATIVO

André (1995) explicita que a corrente idealista-subjetivista :

"não aceitando que a realidade seja algo externo ao sujeito ... valoriza a maneira própria de entendimento da realidade pelo indivíduo. Em oposição a uma visão empirista de ciência busca a interpretação em lugar da mensuração, a descoberta em lugar da constatação, valoriza a indução e assume que fatos e valores estão intimamente relacionados, tornando-se inaceitável uma postura neutra do pesquisador."

Bogdan e Biklen (1994) citam como fundamentos teóricos da nova abordagem de conhecimento a fenomenologia e seus derivantes: o interacionismo simbólico, a etnografia e a etnometodologia.

A **fenomenologia** estuda a compreensão interpretativa das interações humanas e o subjetivo do comportamento das pessoas; os pesquisadores tentam penetrar no mundo conceitual dos sujeitos com o objetivo de compreender **como e qual significado** constroem para os **acontecimentos de suas vidas cotidianas**. Acreditam que existem múltiplas formas de interpretar as experiências, em função das interações com os outros e que a realidade não é mais do que o significado das nossas experiências: **a realidade é socialmente construída**.

A **interação simbólica** é uma forma típica e bem estabelecida da abordagem fenomenológica. Entende que a experiência humana é mediada pela interpretação, nada tem significado próprio, **o significado é atribuído**. O significado que as pessoas atribuem às suas experiências, bem como seu processo de interpretação são elementos essenciais e constitutivos. Para compreender o comportamento é necessário compreender as definições e o processo que está subjacente à sua construção. A interpretação é um ato coletivo, os indivíduos são seres **simbólicos**, que constroem seus significados nas **interações** com os outros. Assim, é por meio das interações sociais na família, na escola, no trabalho, no lazer, entre outras, que o indivíduo constrói seus significados, suas interpretações, seu modo de ver a realidade.

Coulon (1995) diz que *"o interacionismo simbólico afirma que a concepção que os atores fazem para si do mundo social constitui em última análise o objeto essencial da pesquisa sociológica"* e que *"deve-se levar em conta o ponto de vista dos atores, seja qual for o objeto de estudo"*. Com isto, rejeitam radicalmente o modelo da pesquisa quantitativa, que extrai os dados de seu contexto e cria uma distância do mundo social.

Muito similar ao interacionismo simbólico, desenvolve-se na antropologia a **etnografia**, dedicada ao estudo dos significados que tem as ações e eventos para as pessoas ou grupos; explica o comportamento das pessoas recorrendo à descrição profunda do conhecimento que possuem e que lhes permite comportar-se de forma adequada, dadas

as normas de senso comum nas respectivas comunidades. O etnógrafo adentra em uma sociedade, por longo tempo, para compreender sua cultura.

O conceito de cultura é a base da etnografia, sendo entendida como um sistema complexo de significados, que dão sentido ao mundo, aos outros e a cada pessoa; é o contexto onde os fenômenos tornam-se inteligíveis, onde as experiências são interpretadas e onde são gerados comportamentos. Bosi (1992) conceitua cultura como "*o conjunto das práticas, das técnicas, dos símbolos e dos valores que se devem transmitir às novas gerações para garantir a reprodução de um estado de convivência social.*"

A **etnometodologia** é o campo de investigação que se dedica ao estudo do modo como as pessoas constroem e compreendem sua vida cotidiana, seus métodos para viver o dia-a-dia; tenta compreender o modo como as pessoas percebem, explicam e descrevem o mundo em que vivem. Coulon (1995) indica que seus estudos são próximos da realidade social, abordando as atividades e circunstâncias práticas, é a pesquisa empírica dos métodos que os indivíduos utilizam para realizar suas ações diárias, preocupa-se, portanto, com micro questões sociais.

Estes novos fundamentos epistemológicos e teóricos se concretizaram em novas metodologias de pesquisa, denominadas de maneira genérica como **abordagem qualitativa** de pesquisa, em contraposição à abordagem quantitativa/positivista.

4 A ABORDAGEM QUALITATIVA E A PESQUISA EM BIBLIOTECONOMIA

A abordagem qualitativa de pesquisa é uma metodologia que enfatiza a **descrição**, a **indução**, a **teoria fundamentada** e o **estudo de percepções pessoais**. As questões de pesquisa são formuladas com o objetivo de investigar o fenômeno em sua completa **complexidade**, em seu **contexto ecológico natural** e buscar sua compreensão a partir da **perspectiva dos sujeitos**.

Bogdan e Biklen (1994) explicitam que a abordagem qualitativa de pesquisa possui cinco características essenciais :

1) **é uma pesquisa naturalista ou de campo**, pois se desenvolve no campo ou nos locais onde naturalmente se verificam os fenômenos e a coleta dos dados é feita através dos comportamentos naturais das pessoas.

A fonte direta dos dados é o **ambiente natural**, pois as ações podem ser melhor compreendidas no contexto ou ambiente habitual de sua ocorrência, através da introdução do pesquisador neste ambiente por um tempo significativo para contato direto. Assim, a coleta de dados qualitativos ocorre através de um **contato profundo** com uma **pequena amostra** de sujeitos, sendo estes dados ricos em **pormenores relativos a pessoas, locais e conversas**.

Em relação à Biblioteconomia, a pesquisa qualitativa seria desenvolvida no ambiente natural onde o fenômeno da transferência da informação ocorre, ou seja, nas bibliotecas, arquivos, centros de documentação e informação ou em outras unidades informacionais de natureza diversa. Nesta ambiência, os dados seriam coletados pela observação prolongada do local e/ou das ações e comportamentos das pessoas e/ou das conversas, para compreensão e interpretação do fenômeno observado. Estes sujeitos seriam os atores sociais do processo de transferência da informação em qualquer de seus aspectos: os usuários, os bibliotecários, os funcionários, em pequenas amostras, pois a pesquisa qualitativa exige profundidade de abordagem.

2) **é uma pesquisa descritiva**: os dados são coletados em forma de palavras ou imagens, constituindo-se em transições de entrevistas, notas de campo, fotografias, vídeos, documentos pessoais, registros oficiais. Os dados descritivos exigem que o mundo seja examinado com a idéia de que **tudo é potencial** para constituir uma **pista de compreensão** do objeto de estudo, sendo a **palavra escrita** muito importante em seu registro.

3) **é uma pesquisa processual**: os pesquisadores qualitativos interessam-se mais pelo **processo** do que simplesmente pelos **resultados ou produtos**: as questões de pesquisa centram no "como é", "no modo como é", "qual é" ...

Na Biblioteconomia, podemos exemplificar com algumas questões de pesquisa neste sentido: Qual o significado de usuário para os bibliotecários?, Qual o sentido de biblioteca para os usuários?, Como é o comportamento inicial dos usuários?, Como é construído o saber usar a biblioteca pelos usuários?, Qual o significado de ser funcionário da biblioteca?, Qual é o sentido de educar-se no processo de referência?, De que modo são utilizados os catálogos automatizados?, Qual o comportamento das crianças durante a hora do conto?, Como é usado o espaço da biblioteca pelos idosos?, Qual é o comportamento dos usuários no acesso à base de dados?. Estes poucos exemplos indicam a potencialidade de uso da pesquisa qualitativa e que tipo de questões pretende responder.

4) **é uma pesquisa indutiva**: os pesquisadores qualitativos tendem a analisar seus dados de **forma indutiva**, as abstrações são construídas à medida que os dados coletados vão se agrupando, não existindo hipóteses constituídas previamente. A teoria desenvolvida vem de baixo para cima, com base em muitas peças individuais de informação coletada - é o que se chama de **teoria fundamentada**. A análise dos dados é como um funil, aberta no início, vai fechando-se até a percepção das questões mais importantes. Em Biblioteconomia isto seria expresso pelo não estabelecimento de relações esperadas ou pelo direcionamento para a comprovação de teorias e leis.

5) **é uma pesquisa de significações**: o **significado** é de importância vital na abordagem qualitativa, os pesquisadores estão preocupados no **modo como diferentes pessoas dão sentido às suas vidas** - o que se designa **perspectivas participantes**. A pesquisa investiga e apreende as diversas perspectivas dos sujeitos, através de diálogos que tragam à luz a dinâmica das situações. Isto significa dar voz aos sujeitos da pesquisa,

potencialmente, no caso, aqueles envolvidos com o processo de transferência da informação registrada, através de conversas, entrevistas, depoimentos, narrativas, histórias de vida.

Enfim, os pesquisadores qualitativos estão continuamente a questionar os sujeitos da investigação, com o objetivo de perceber "*aquilo que eles experimentam, o modo como eles interpretam as suas experiências e o modo como eles próprios estruturam o mundo social em que vivem.*" (Psathas apud Bogdan, Biklen, 1994).

4.1 Tipos de Estudos Qualitativos

4.1.1 Estudos de Caso Etnográficos

Os estudos caso etnográficos têm como objetivo compreender e interpretar a cultura de um grupo social (crenças, valores, significados, práticas), consistindo na "*observação detalhada de um contexto, ou indivíduo, de uma única fonte de documentos ou de um acontecimento.*" (Merriam apud Bogdan, Biklen, 1994). Este mesmos autores os classificam em:

- **estudos de caso de organizações numa perspectiva histórica:** incidem sobre uma organização específica, ao longo de um período de tempo, relatando seu desenvolvimento. São estudos baseados em entrevistas com pessoas relacionadas com a organização e nos registros existentes. Por exemplo, um estudo da história de uma biblioteca durante algum período significativo, através da coleta de dados documentais e entrevistas com funcionários e usuários.

- **estudos de caso de observação:** cujo foco centra-se numa organização particular ou em algum aspecto particular desta organização, sendo baseados em observação participante. Assim, focalizam um local específico dentro da organização, um grupo específico de pessoas e uma atividade da organização. Para ilustrar, um estudo que realizei junto ao serviço de referência de uma biblioteca pública para verificar qual o sentido de educar-se no atendimento ao público, interagindo no cotidiano com usuários e atendentes.

- **estudos de caso comparativos:** dois ou mais estudos de caso são realizados e depois comparados e contrastados, cujos ambientes são escolhidos segundo a presença ou ausência de algumas características particulares. Um estudo sobre comportamento de usuários de duas bibliotecas escolares de 1º grau, pode ser um exemplo.

- **estudos de caso múltiplos:** estudos realizados em variados ambientes, com o objetivo de demonstrar a possibilidade de generalização ou de diversidade. A conclusão do primeiro caso facilita a realização dos demais, pela evolução da técnica e pelos parâmetros que já foram definidos. Estes estudos são indicados para pesquisadores mais experientes

pelo trabalho em diferentes ambientes ao mesmo tempo. O mesmo exemplo anterior é pertinente, com a diferença de ser realizado em diversos contextos.

- **histórias de vida:** estudo de trajetórias pessoais e profissionais, abarcando a vida inteira ou focalizando um período específico da vida ou um aspecto particular, através de entrevistas exaustivas com uma pessoa para coletar a narrativa na 1ª. pessoa. Aqui, uma boa ilustração seria o estudo de histórias de vida de bibliotecários e/ou de estudo de suas carreiras, tema emergente e significativo em outras áreas.

A partir desta tipologia de estudos de caso, é possível estudar uma unidade de informação sob o ponto de vista de seu desenvolvimento histórico ou com o foco em algum aspecto particular atual, compreender as histórias de vida de seus atores sociais, realizar estudos comparativos entre aquelas com características similares e , ainda, efetivar estudos mais complexos em busca de tendências mais gerais.

4.1.2 Pesquisa-Ação

Segundo Thiollent (1994) pesquisa-ação é uma linha de pesquisa relacionada a formas de **ação coletiva** orientadas para a resolução de problemas ou para objetivos de **transformação**. Sua proposta é proporcionar a solução de problemas reais a partir de um diagnóstico da situação pela voz e vez das pessoas ou grupos participantes. A solução do problema implica na participação coletiva, cooperativa e colaborativa de todos os envolvidos. O autor afirma que seus principais aspectos são: a ampla interação entre pesquisadores e participantes, da qual resulta as soluções a serem implementadas através de ações concretas, acompanhadas durante o processo de seu desenvolvimento.

A pesquisa-ação é flexível, não seguindo fases rigidamente ordenadas, mas há uma seqüência temporal cíclica, que ocorre em constante vaivém:

- a) fase exploratória - uma fase de diagnóstico, de levantamento dos problemas, de exploração da situação;
- b) seminário - fase de discussão dos problemas detectados a partir das informações coletadas, que resulta nas diretrizes e objetivos do programa de ação;
- c) elaboração do programa de ação - por um grupo menor de participantes e pelos pesquisadores;
- d) aplicação do programa de ação - com acompanhamento, avaliação e retorno às atividades exploratórias, seminários, adequações das ações, quando necessário.

Para ilustrar a pesquisa-ação em Biblioteconomia, basta buscar na realidade social da área, que ao meu ver é um campo muito fértil, situações problemáticas para implementação coletiva de um programa de ação transformadora .

A pesquisa-ação também desenvolveu uma vertente direcionada para a ação sócio-cultural, conhecida na América Latina como **pesquisa participante**, que possui objetivos políticos claramente definidos. Os pesquisadores trabalham com grupos socialmente

desfavorecidos, buscando sua conscientização sobre a situação de oprimidos e explorados e implementando ações para melhoria de sua situação. A pesquisa participante tem estreito relacionamento com a área de ação cultural nas bibliotecas, mas é de fato mais adequada para locais que atendam camadas sociais mais desfavorecidas, com carências sociais, educacionais, culturais e informacionais.

4.2 O Planejamento e o Desenvolvimento de Estudos Qualitativos

4.2.1 O Projeto de Pesquisa

O projeto de pesquisa na abordagem qualitativa refere-se a um **plano geral e flexível**, na medida em que o planejamento é efetuado ao longo de toda a investigação, pelo contato com o ambiente e as pessoas. É preciso aceitar que o projeto de pesquisa no plano qualitativo possui **um caráter evolutivo**, não são contratos rígidos, representam especulações ponderadas da estruturação da investigação e da direção em que se orientará o estudo.

A definição da **questão de pesquisa** é a primeira tarefa do planejamento da pesquisa e para isto é preciso fazer duas recomendações: primeiro, analisar a extensão do estudo proposto, considerando a incipiente competência dos profissionais bibliotecários nesta abordagem de pesquisa e que a mesma é sempre demorada e extensiva; segundo, escolher um assunto ou local em que não esteja pessoalmente envolvido, o que pode impedir o olhar mais distanciado e imparcial pela extrema familiaridade com o ambiente.

O projeto deve possuir uma **breve revisão de literatura**, pois não se pode saber qual a literatura a articular com os dados que se venha a obter. **Uma longa revisão de literatura pode influenciar e limitar a análise indutiva** - a grande característica da metodologia qualitativa.

A **coleta de dados** também é prevista no projeto e suas principais formas na pesquisa qualitativa ocorrem através da observação participante e da entrevista em profundidade. A **observação participante corresponde** aos encontros com os sujeitos, passando **muito tempo** no território deles, no seu **ambiente natural**, onde desenvolvem suas **atividades cotidianas**. A **entrevista** consiste na conversa intencional entre duas ou mais pessoas, dirigida por uma delas, com o objetivo de obter informações sobre as outras. Na pesquisa qualitativa, a entrevista tem um formato próprio, com o objetivo de **coletar dados descritivos na linguagem própria do sujeito**, para permitir a compreensão sobre a maneira como os sujeitos interpretam aspectos do mundo.

Nos estudos de observação participante, a entrevista é similar a uma conversa entre amigos, espontânea e informal, que ocorre em muitos momentos da interação cotidiana. Em outros casos, pode variar quanto à sua estruturação, podendo ser:

- **aberta:** que se centra em tópicos ou questões, onde o entrevistador encoraja o sujeito a falar e estruturar o tópico em questão.
- **semi-estruturada:** com um roteiro orientador que a direciona, mas muito flexível para incluir novos elementos.
- **estruturada:** com uma estruturação mais rígida, que não permite flexibilidade, uniformizando seus conteúdos.

Os **textos** já escritos pelos sujeitos ou produzidos a pedido do pesquisador também podem ser fontes de coleta de dados. Estes textos podem ser **pessoais**, como diários, cartas, depoimentos, autobiografias e outros, nos quais a narrativa é feita na primeira pessoa; ou **oficiais**, produzidos e preservados nas instituições, usados nas pesquisas qualitativas quando representam um retrato do funcionamento da instituição.

As **fotografias e vídeos** também podem ser usados na coleta de dados, quando fornecem fortes dados descritivos para compreender o subjetivo e sua análise é freqüentemente indutiva. As **fotografias encontradas** podem oferecer uma visão histórica do meio e também oferecer informação fatural específica, na medida em que oferecem pistas dos valores do contexto pelas imagens preferidas. As **fotografias e vídeos produzidos** podem ser utilizados no trabalho de campo, como meio de realizar um inventário visual e cultural do local, dos objetos, do mobiliário ou das situações de observação e entrevista. Esta produção fotográfica do pesquisador é muito comum em conjunto com a observação participante, como meio de lembrar e estudar detalhes, procurar pistas sobre relações e atividades.

4.2.2 O Trabalho de Campo

O desenvolvimento da pesquisa exige o trabalho de campo, especialmente na observação participante. Os primeiros dias no campo são difíceis pela insegurança gerada no pesquisador, exigem grande mobilidade física, servindo para a familiarização com o ambiente e a conquista de um clima de confiança. Após este período, é preciso estreitar o âmbito da coleta e colocar limites na mobilidade física, pois este afinamento permite uma coleta mais rica e profunda.

No campo, o pesquisador precisa atentar para a postura fenomenológica, cujos enunciados sintetizo com base em Silva (1990):

- o objeto cuja compreensão busca-se compreender não é passivo em relação ao pesquisador que busca compreender. O objeto se oferece ao pesquisador, é lançado diante dele, se oferece à sua vista, aos seus sentidos, à sua percepção. O objeto está em mostraçã, é o fenômeno que institui o objeto e ao desvelar este fenômeno, o pesquisador desvela-se a si próprio;

- o pesquisador não é elemento externo às circunstâncias onde se encontra o que quer compreender. O pesquisador necessita estar presente no local-objeto da pesquisa, *"como alguém que ali se insere, para, participando da vida diária ... , compreender o fenômeno a medida em que ele se desvela, aos que dele tomam consciência."*;

- os outros envolvidos são também pesquisadores e a pesquisa se dá na relação entre sujeitos numa atitude de aceitação recíproca, é necessário esforço para suspender juízos, classificações, pressupostos. A palavra, o conhecimento, os saberes do outro são respeitados. *"O rigor científico, neste caso, é garantido pela presença do outro, que não o pesquisador, não como mero informante ou sujeito da pesquisa."*;

- a postura fenomenológica não determina de antemão o método da pesquisa, não estabelecendo os passos a seguir antes de iniciada a trajetória: *"o caminho ... vai sendo traçado à medida que a questão de pesquisa, fio de ligação entre as curiosidades, preocupações, engajamento do pesquisador e o objeto de pesquisa, vai sendo tecido, reforçado, enriquecido, explicitado, refeito."*

Durante o trabalho de campo é preciso elaborar as notas de campo. Nota de campo é o **relato escrito** daquilo que o pesquisador **ouve, vê, experiência e pensa** no decurso da coleta de dados e a **reflexão** sobre eles. De maneira estrita, é o registro dos dados coletados na observação participante, que inclui a descrição de pessoas, objetos, lugares, acontecimentos, atividades e conversas e as idéias, reflexões e palpites do pesquisador. Seu conteúdo deve conter:

a) cabeçalho, que forneça informações sobre a sessão de observação, como a data, hora, local, observador, número do conjunto de notas.

b) parte descritiva, com a descrição clara, detalhada, extensiva, completa e exata de todos os aspectos da observação participante. Engloba:

- **descrição do espaço físico**: descrição do espaço, do mobiliário, dos objetos, etc.

- **retratos dos sujeitos**: aparência física, maneira de vestir, estilo de falar e agir, aspectos particulares;

- **reconstruções de diálogos**: registro das conversas entre os sujeitos, dos sujeitos com o pesquisador, com anotação de gestos, expressões faciais, pronúncias.

- **descrição de atividades**: descrições detalhadas do comportamento, tentando reproduzir a seqüência dos comportamentos como atos particulares.

c) parte reflexiva, frases e parágrafos que entremeiam o relato descritivo e que registram especulações, sentimentos, idéias, palpites e impressões do pesquisador. São designadas pela convenção de notação: C.O. - comentários do observador. Muitos pesquisadores preferem manter a parte descritiva e a parte reflexiva das notas de campo completamente separadas. De qualquer maneira, é recomendado ao pesquisador que registre ao final de uma sessão de observação, suas teorizações, informações adicionais e o planejamento da próxima observação. Periodicamente, pode-se elaborar os chamados **memorandos analíticos**, que são reflexões mais longas.

Enfim, nos comentários do observador, não tenha medo de especular. Nas primeiras pesquisas qualitativas, o pesquisador tende a ser muito cauteloso. As especulações ajudam-nos a assumir riscos para novas idéias. Esteja aberto a novas idéias. A pesquisa é um processo criativo.

O processo de escrita das notas de campo é sempre um processo trabalhoso e penoso, ao mesmo tempo cuidadoso e sistemático, que depende da memória, mas que pode ser facilitado pelas seguintes orientações:

- durante a observação ou imediatamente após é preciso realizar um esquema cronológico dos acontecimentos;
- as notas devem ser redigidas com pequeno intervalo de tempo entre a observação e o registro, pois quanto mais tempo se passar, pior é a lembrança;
- não fale da observação antes de registrar, pois a redação fica mais difusa quando os fatos já foram relatados;
- trabalhe em um local calmo e com equipamento adequado, recomendando-se o uso de computador / editor de textos;
- dedique mais tempo para escrever do que para observar (nas primeiras observações utiliza-se pelos menos 3 vezes mais tempo para escrever do que para observar).

Em relação à **entrevista** é preciso ressaltar que seu registro deve ser feito através do uso de um gravador em boas condições de funcionamento e com o uso de fitas de boa qualidade, para garantir segurança na coleta de dados. Além disto, é preciso controlar o tempo da entrevista, não deixar o sujeito divagar por outros tópicos, na medida em que 1 hora de entrevista corresponde a mais ou menos 40 páginas de dados. Sua transcrição segue as mesmas orientações das notas de campo, anotando-se no início da linha a inicial do sujeito que fala, cada vez que uma pessoa nova fala. Na primeira página também deve existir um cabeçalho com o nome da pessoa entrevistada, data, local e outras informações necessárias.

O uso da câmara fotográfica e da filmadora no trabalho de campo precisa ser cuidadoso, pois pode enfatizar o investigador como membro exterior do contexto e/ou imiscuir-se na relação sujeito-pesquisador. Uma boa alternativa para seu uso é dá-las aos sujeitos para que eles registrem seu meio, como uma forma de verificar sua percepção de mundo.

4.2.3 A Análise dos Dados

A análise dos dados é um processo sistemático de busca e organização das transcrições de entrevistas, das notas de campo e demais dados coletados, para sua compreensão e interpretação. É um processo de redução dos dados. É uma tarefa analítica e complexa, vista como um enorme esforço de interpretação, mas que pode se tornar agradável quando vista como uma série de decisões e tarefas.

Ao término da coleta de dados, é preciso deixar o material descansar, fazendo **um breve intervalo**, para distanciar-se dos detalhes do trabalho de campo e ter perspectivas das relações entre os assuntos.

Depois desta etapa de distanciamento, a próxima tarefa é o **desenvolvimento das categorias de codificação**, que se constituem no meio de **classificar os dados descritivos**, sendo estabelecidas a partir das questões e preocupações da pesquisa e de algumas abordagens teóricas.

Para isto é preciso reler com cuidado as notas de campo e procurar traços recorrentes, regularidades, padrões, que se constituirão nas **categorias**. A partir desta definição é preciso reunir fisicamente as unidades de informação de cada categoria e para isto o arquivo eletrônico facilita muito, pela edição das notas de campo.

A definição das categorias depende do tipo de estudo, da questão de pesquisa e dos dados coletados, podendo referir-se à cronologia histórica do contexto e suas mudanças ao longo do tempo, a descrição do contexto, a visão do contexto e de aspectos específicos pelos sujeitos, a percepção de si e dos outros, os comportamentos regulares do meio, os métodos de trabalho, os comportamentos entre as pessoas.

4.2.4 A Redação da Pesquisa

O relatório de uma pesquisa qualitativa possui uma estruturação formal equivalente a qualquer outro relatório de pesquisa: a introdução ou referencial teórico, o problema ou questão de pesquisa, a abordagem metodológica, os resultados e as conclusões.

Mas, sua redação é diferenciada, ele é chamado de **anedótico**, porque contém **citações e descreve de forma narrativa** a situação ou a visão de mundo. Seu desenvolvimento é documentado com boas descrições e citações dos sujeitos para ilustrar e substanciar as asserções e interpretações. O estilo de apresentação dos estudos qualitativos é muito variado, os textos assumem uma variedade de formas, sendo considerados uma espécie de artesanato interpretativo. Em geral, são textos criativos e "irreverentes" cientificamente e de qualquer forma, exigem facilidade relativa de expressão e escrita por parte do pesquisador.

5 PALAVRAS FINAIS

Para encerrar o texto, acredito que os pesquisadores da área de Biblioteconomia deveriam aprofundar a reflexão sobre os fundamentos epistemológicos da área, no caso, o paradigma interpretativo ou fenomenológico e desenvolver estudos na abordagem qualitativa de pesquisa, o que reforço com as palavras de Harter (1993): *"a pesquisa qualitativa há longo tempo tem recebido considerável atenção da ciências sociais, e hoje, particularmente da biblioteconomia e ciência da informação."*

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRÉ, Marli Eliza D. A. de. *Etnografia da prática escolar*. Campinas: Papyrus, 1995.

BODGAN, Robert, BIKLEN, Sari. *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora, 1994.

BOSI, Alfredo. *Dialética da colonização*. São Paulo: Companhia das Letras, 1992.

BUDD, John M. An epistemological foundation for library and information science. *The Library Quarterly*, Chicago, v.65, n.3, p.295-318, jul. 1995.

COULON, Alain. *Etnometodologia*. Petrópolis: Vozes, 1995.

HARTER, Stephen P. (ed). From the editor. *The Library Quarterly*, Chicago, v.63, n.4, p. xi, oct. 1993.

SARACEVIC, Tefko. Educação em ciência da informação na década de 1980. *Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v.7, n.1, p.3-12, 1978.

SILVA, Petronilha Beatriz Gonçalves e. Pesquisa em educação com base na fenomenologia. *Pesquisa em Serviço Social*, v.1, n.1, p.109-131, 1990.

THIOLLENT, Michel. *Metodologia da pesquisa-ação*. 6.ed. São Paulo: Cortez, 1994.