

Marta Lúgia Pomim Valentim
(Org.)

Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação

polis

An abstract artwork featuring vibrant, splattered colors including yellow, green, black, red, and blue. The colors are layered and blended, creating a dynamic and expressive composition. The word "polis" is printed in a simple, black, sans-serif font, positioned above the artwork and slightly to the left of the center.

Este livro apresenta métodos qualitativos que podem ser aplicados à área de Ciência da Informação. Ele é composto de oito capítulos, desenvolvidos de forma autônoma, relacionados a métodos de pesquisa. Os capítulos do livro são:

- A Construção de Conhecimento Científico
Marta Lígia Pomim Valentim
- Abordagem Cognitiva do Protocolo Verbal na Confirmação de Termos para a Construção de Linguagem Documentária em Inteligência Competitiva
Mariangela Spotti Fujita e Brígida Maria Nogueira Cervantes
- Discurso do Sujeito Coletivo (DSC): reconstruindo a fala do “social”
Carlos Cândido de Almeida
- A Metodologia de Análise de Redes Sociais (ARS)
Regina Maria Marteleto e Maria Inês Tomaél

Marta Lúcia Pomim Valentim (ORG.)

Métodos Qualitativos de Pesquisa em Ciência da Informação

editora polis

Copyright © 2005 dos autores

Capa: Editora Polis

Ilustração da capa: Sílvia Kawata

Revisão Textual: Prof. Aluísio Fávoro

552 Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação. Marta Lígia Pomim Valentim (Org.) - São Paulo: Polis, 2005.

176 p. (Coleção Palavra-Chave 16)

ISBN: 85-7228-021-9

1. Métodos Qualitativos. 2. Ciência da Informação. 3. Pesquisa Científica. I. Almeida, C. C. II. Almeida Júnior, O. F. III. Cervantes, B. M. N. IV. Di Chiara, I. G. de. V. Fujita, M. S. VI. Guimarães, J. A. C. VII. Marteleto, R. M. VIII. Moraes, J. B. E. de. IX. Nascimento, L. M. B. do. X. Tomaél, M. I. XI. Valentim, Marta L. P. XII. Título.

CDD: 001.42

CDU: 001.891

2005

Direitos reservados pela

EDITORA POLIS LTDA.

Rua Caramuru, 1196 – Saúde

04138-002 - São Paulo – SP

Tel./Fax.: (11) 2275-7586

polis@editorapolis.com.br

Sumário

1	Construção de Conhecimento Científico <i>Marta Lígia Pomim Valentim</i>	7
2	Abordagem Cognitiva do Protocolo Verbal na Confirmação de Termos para a Construção de Linguagem Documentária em Inteligência Competitiva <i>Mariângela Spotti Fujita</i> <i>Brígida Maria Nogueira Cervantes</i>	29
3	Discurso do Sujeito Coletivo: reconstruindo a fala do “social” <i>Carlos Cândido de Almeida</i>	59
4	A Metodologia de Análise de Redes Sociais (ARS) <i>Regina Maria Marteleto</i> <i>Maria Inês Tomaél</i>	81
5	Grupo de Foco <i>Ivone Guerreiro Di Chiara</i>	101
6	Análise de Conteúdo <i>Marta Lígia Pomim Valentim</i>	119
7	A Diplomática como Perspectiva Metodológica para o Tratamento de Conteúdo de Documentos Técnicos <i>José Augusto Chaves Guimarães,</i> <i>Lúcia Maria Barbosa do Nascimento</i> <i>João Batista Ernesto de Moraes</i>	135
8	Sobre os Métodos e as Técnicas de Pesquisa: reflexões <i>Oswaldo Francisco de Almeida Júnior</i>	161
	Sobre os Autores	173

CAPÍTULO I

Construção de Conhecimento Científico

Marta Lúcia Pomim Valentim

“Penso, aliás, como vocês, que o que deve sobretudo solicitar nossa atenção são os grandes problemas do mundo e da ciência. Mas, muitas vezes, de nada serve formular o simples projeto de dedicar-se à investigação desse ou daquele grande problema, pois nem sempre sabemos para onde devemos orientar os passos. É sempre mais racional, em um trabalho científico, mergulhar naquilo que temos diante de nós, nos objetos que se oferecem por si mesmos à nossa pesquisa. Se o fizermos com seriedade, sem idéias preconcebidas, sem expectativas exageradas, e se tivermos sorte, pode acontecer que, graças aos elos que ligam tudo a tudo, o pequeno ao grande, o trabalho que começamos sem nenhuma pretensão abra caminho ao estudo de grandes problemas”.

(Sigmund Freud, Introduction à la psychanalyse, p.17)

Introdução

Resgatando-se a origem das discussões sobre o conhecimento, observam-se quatro grandes correntes que trataram deste assunto:

1) racionalismo; 2) empirismo; 3) intelectualismo; e 4) apriorismo. O racionalismo tratava do conhecimento baseado na razão; segundo seus defensores, o conhecimento baseava-se na lógica e na validade universal. O maior representante desta corrente, Descartes, entendia que “o mundo da experiência está em permanente mudança e modificação. Conseqüentemente, é incapaz de nos transmitir qualquer saber genuíno” (HESSEN, 2000, p.50). O empirismo, contrário ao racionalismo, afirmava que o conhecimento derivava-se da experiência. A construção de conhecimento iniciava-se com fatos concretos. Locke e Hume, representantes desta corrente, contribuíram para o entendimento da importância da experiência para a construção de conhecimento. O intelectualismo tenta mediar e estabelecer uma relação entre o racionalismo e o empirismo, enfatizando a importância de ambas as formas de construção de conhecimento.

[...] sustenta a existência de juízos necessários ao pensamento e com validade universal concernentes, não apenas aos objetos ideais (isso os principais representantes do empirismo também admitem), mas também aos objetos reais (HESSEN, 2000, p.59).

O apriorismo também estabelece uma relação entre o racionalismo e o empirismo, pois “considera tanto a experiência quanto o pensamento como fontes de conhecimento”. O maior representante desta corrente, Kant, afirmava que a matéria-prima do “conhecimento provém da experiência, enquanto a forma provém do pensamento” (*ibidem*, 2000, p.63).

Hessen explica que “Conhecimento quer dizer uma relação entre sujeito e objeto. O verdadeiro problema do conhecimento, portanto, coincide com a questão sobre a relação entre sujeito e objeto” (2000, p.69). Pode-se afirmar que existem cinco grandes formas de entender a relação entre o sujeito e o objeto, visando à construção de conhecimento: a) objetivismo; b) subjetivismo; c) realismo; d) idealismo; e e) fenomenalismo. Para o objetivismo, o objeto determina o sujeito e influencia na construção de conhe-

cimento do sujeito. O subjetivismo, contrário ao objetivismo, defende que a construção de conhecimento se dá no próprio sujeito (consciência em geral), pois é o próprio sujeito que produz e dá forma ao objeto. O realismo sustenta a tese de que o objeto existe independentemente do sujeito. A independência dos objetos, em relação à consciência do homem é real, uma vez que o objeto pode modificar-se independentemente da ação do homem. O idealismo, contrário ao realismo, defende que não existem objetos reais, independentes da consciência do homem, mas sim como um produto do pensamento do homem. O fenomenalismo estabelece uma relação entre o realismo e o idealismo, pois considera que os objetos existem por meio da nossa consciência, mais do que isso, é moldado pela própria consciência do sujeito.

Outras correntes das eras moderna e contemporânea também discutiram as teorias do conhecimento. No entanto, percebe-se, muito claramente, que são reconstruções das teorias anteriormente mencionadas. Dentre elas pode-se citar: iluminismo, positivismo, existencialismo, materialismo, pragmatismo, funcionalismo, estruturalismo e construtivismo.

Frawley (2000, p.123) explica que existem

[...] três tipos de subjetividade: o *processamento não consciente*, a *consciência* e a *metaconsciência* [...] processamento não-consciente é a codificação automática da entrada sem a experiência subjetiva ou a consciência dos mecanismos de processamento [...] O processamento não-consciente funciona como um reflexo [...] a consciência, ao contrário, é a experiência com a consciência [...] a metaconsciência é lembrar-se ou associar de forma explícita experiências que são, sob outros aspectos, conscientes

Síntese das Propriedades de Processamento			
Característica	Processamento Não-Consciente	Consciência	Metaconsciência
Estrutura	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Local e distribuída ▪ Representações como conhecimento ▪ Efeitos modulares e interativos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Local e distribuída ▪ Representações como conhecimento ▪ Efeitos modulares e interativos ▪ Foco e margem 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Local e distribuída ▪ Representações como conhecimento ▪ Foco e margem ▪ Mediação
Função	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fixar ▪ Modelar ▪ Persistir 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persistir ▪ Aglutinar e mudar (atualizar) ▪ Unificar ▪ Incluir ▪ Controlar como monitor 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desaparecer ▪ Mudar ▪ Inibir ▪ Individualizar ▪ Excluir ▪ Controlar como recuperação ▪ Planejar
Contexto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acontextual ▪ Puramente interno ▪ Não há qualificação ▪ Não há postura/ ponto de vista 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ +/- Contexto ▪ Grande parte interna ▪ Qualificação ▪ +/- Postura / ponto de vista 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contextual ▪ Interna e externa ▪ Não há qualificação ▪ Postura / ponto de vista
Universalidade	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fixa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fixa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Variável
Velocidade	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rápida ▪ Automática 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Média 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lenta ▪ Deliberada

Tabela 1.

Fonte Adaptada: Frawley – 2000 – p.146.

O conhecimento possui, portanto, propriedades inerentes ao sujeito que o constrói. Essas propriedades serão utilizadas de forma diferente, por cada indivíduo, caracterizando-se, assim, como conhecimento único.

Conhecer comporta “informação”, ou seja, possibilidade de responder incertezas, mas o conhecimento não se reduz a informações; ele precisa de estruturas teóricas para dar sentido às informações [...] (MORIN, 2003, p.98).

Entende-se conhecimento como aquele gerado por um sujeito cognoscente, é único, dependente de estruturas teóricas e práticas que possibilitarão sua construção. O sujeito acessa o conhecimento

cumulativo (ciência), construído por outros e, com base na própria capacidade de apreensão, análise e reflexão, gera novo conhecimento. No entanto, acredita-se que o conhecimento somente será de fato construído, com sua socialização aos outros. Esta dinâmica é que permite ao outro e ao próprio sujeito cognoscente conhecer o conhecimento e, portanto, consolidar e disponibilizar o ‘novo’ conhecimento.

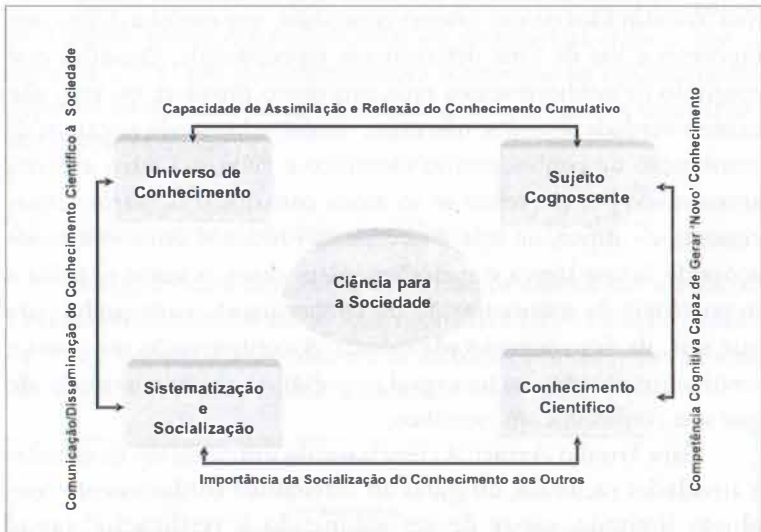


Figura 1 – Construção de Conhecimento Científico.

O conhecimento científico depende essencialmente do sujeito cognoscente, pois ele estabelecerá a relação entre o conhecimento cumulativo, no âmbito universal, e o seu próprio conhecimento de mundo, possuindo capacidade de assimilação e reflexão próprias, características que permitem recortes e vínculos específicos e únicos. Levado por elucubrações o sujeito cognoscente será capaz de construir novo conhecimento.

2 Ciência e Conhecimento Científico

2.1 Conceitos

Explica-nos Ander-Egg que “A ciência é um conjunto de conhecimentos racionais, certos ou prováveis, obtidos metodicamente, sistematizados e verificáveis, que fazem referência a objetos de uma mesma natureza” (apud LAKATOS; MARCONI, 1983, p.22).

Para o autor, a ciência é um conjunto de conhecimentos racionais, constituídos de um sistema conceitual, que engloba definições, hipóteses e leis de uma determinada especialidade. Qualifica esse conjunto de conhecimentos racionais como provável, ou seja, não existe a verdade absoluta, não existe o infalível, quando tratamos de construção de conhecimento científico e ciência. Outro aspecto, apresentado por ele, refere-se ao modo com que se constrói conhecimento científico, ou seja, é necessário processar um conjunto de ações de forma lógica e metódica. Além disso, o autor enfatiza a importância da sistematização do conhecimento construído, para que seja, de fato, considerada ciência. A comprovação dos fatos e fenômenos observados tem igual importância na caracterização do que seja conhecimento científico.

Para Trujillo Ferrari “A ciência é todo um conjunto de atitudes e atividades racionais, dirigidas ao sistemático conhecimento com objeto limitado, capaz de ser submetido à verificação” (apud LAKATOS; MARCONI, 1983, p.23). O autor enfatiza que a ciência constitui-se em um conjunto de ações racionais, realizadas de forma sistemática, ligada a um objeto, fato ou fenômeno da realidade vivenciada, que seja passível de verificação.

Segundo o autor, a ciência caracteriza-se pelos processos envolvidos e vinculados ao fenômeno estudado, utilizando-se de métodos e técnicas de verificação confiável, observando a forma, o contexto, as peculiaridades com que ocorrem, desconstruindo-o e reconstruindo-o de modo a processar comparações, singularizando e coletivizando as análises e, finalmente, estabelecendo novas ilações, ou seja, gerando ‘novo’ conhecimento.

Granger argumenta: “a ciência é visão de uma realidade [...] a ciência visa uma realidade [...] a ciência visa a objetos para des-

crever e explicar [...] a ciência se produz numa linguagem [...]” (1994, p.42-51).

A natureza da ciência é compreensiva e metodológica, isto é, os procedimentos para fazer ciência devem permitir a observação racional do(s) fato(s), a interpretação e a explicação adequada do(s) fenômeno(s), possibilitar a verificação através de técnicas próprias e fundamentar os princípios da generalização.

Santos explica-nos que “conhecer significa dividir e classificar para depois poder determinar relações sistemáticas entre o que se separou [...]” (1996, p.15). Portanto, a construção de conhecimento depende essencialmente de ações metódicas que visam a compreensão exaustiva do objeto.

2.2 Classificação e Divisão da Ciência

Bunge divide a ciência em: a) formal: os objetos são analíticos, e os métodos utilizados são lógicos, racionais e verificáveis; b) factual: os fatos e fenômenos são sociais e os métodos utilizados são aqueles que permitem contextualizar a realidade observada.

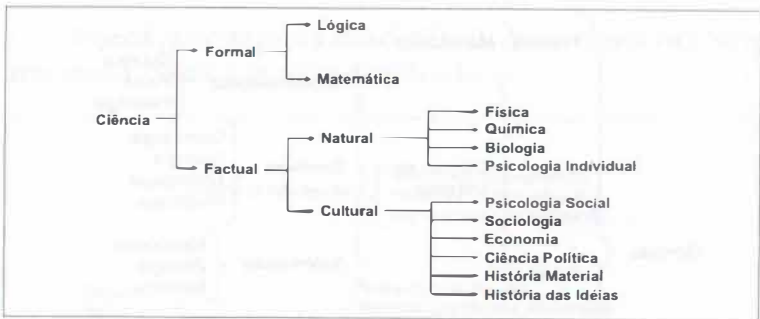


Figura 2 – Classificação da Ciência – Bunge.

Fonte: LAKATOS; MARCONI – 1983 – p.26.

Lakatos e Marconi (1983, p.24) apresentam a classificação da ciência sugerida por Comte (Fig.3) . Para as autoras, Comte classificou as ciências por meio do critério de complexidade crescente aliada ao conteúdo:



Figura 3 – Classificação da Ciência – Comte.

Fonte: LAKATOS; MARCONI – 1983 – p.25.

Outra tentativa de classificação da ciência apresentada pelas autoras refere-se à proposta de Wundt:

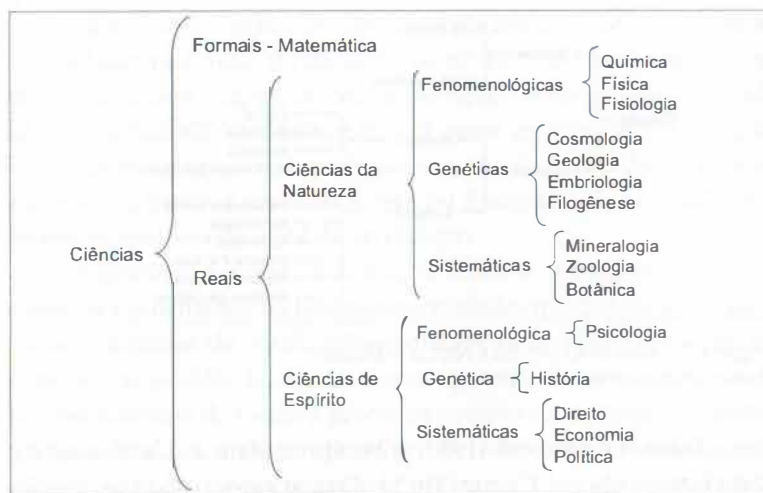


Figura 4 – Classificação da Ciência – Wundt

Fonte: LAKATOS; MARCONI – 1983 – p.26.

O Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) possui, atualmente, uma classificação para as áreas de conhecimento, visando à gestão de recursos públicos de fomento à pesquisa. São oito grandes áreas do conhecimento, conforme segue:



Figura 5 – Áreas de Conhecimento – CNPq.

Fonte: CNPq – 2005.

Especificamente para a área de Ciência da Informação o CNPq, atualmente, possui a seguinte classificação:

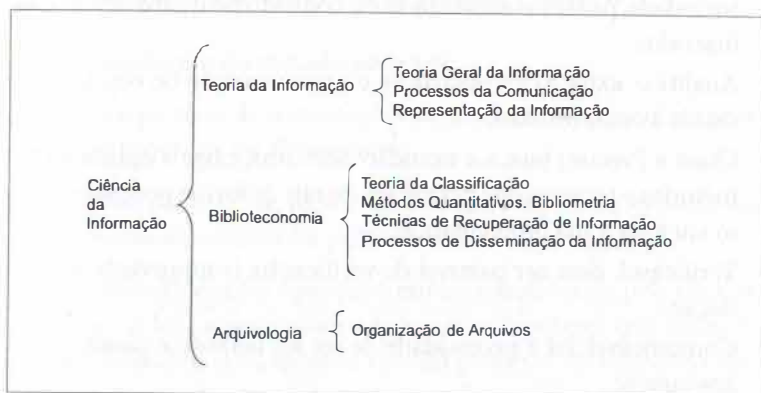


Figura 6 – Área da Ciência da Informação – CNPq.

Fonte: CNPq – 2005.

Observa-se que a tabela de Áreas do Conhecimento do CNPq, especificamente a da área de Ciência da Informação, necessita urgentemente ser atualizada, uma vez que não atende, de forma alguma, todas as especificidades inerentes à área. É importante mencionar que a tabela de Áreas do Conhecimento do CNPq está sendo atualizada, por uma Comissão de Trabalho, composta por 17 (dezesete) membros de várias áreas do conhecimento, com vistas a disponibilizar à comunidade científica uma nova versão da Tabela.

2.3 Características do Conhecimento Científico

O conhecimento científico caracteriza-se, por elementos bem definidos que o compõem, e dessa forma, permite aos pesquisadores observarem as qualificações, na maioria das vezes, consensualmente mencionadas na literatura da área. De acordo com as qualificações ele pode ser:

- Racional: exige uma condução lógica das idéias, de forma que possa combinar-se com teorias, conceitos, leis, normas, relacionadas àquele objeto;
- Objetivo: busca auferir as hipóteses iniciais dos fatos e fenômenos da realidade observada;
- Factual: refere-se aos fatos e fenômenos de uma dada realidade/sociedade, portanto alimenta-se do contexto no qual o objeto está inserido;
- Analítico: exige a desconstrução e a reconstrução do objeto, buscando a compreensão;
- Claro e Preciso: busca a exatidão dos fatos, exige a aplicação de métodos e técnicas que permitam extrair de forma precisa o objeto em toda a sua problemática;
- Verificável: deve ser passível de verificação, comprovação e validação;
- Comunicável: há a necessidade de ser socializado e comunicado aos outros;
- Metódico: exige uma condução lógica, planejada, resgata as teorias já confirmadas, respeita o processo e o método preestabelecido;

- Sistemático: constitui-se da interconexão de idéias, da reflexão, da inferêncumulativo: uma vez construído e comunicado, faz parte da ciência construída pelo homem;
- Falível: o conhecimento não é definitivo, não existe verdade absoluta;
- Explicativa e da síntese;
- A: busca explicar o objeto, fatos e fenômenos de forma exaustiva (como, porquê, quando, onde).

2.4 Método Científico

Método científico é o conjunto de técnicas e instrumentos utilizados para o desenvolvimento de um determinado estudo; visa subsidiar e apoiar o pesquisador nas atividades inerentes à realização da pesquisa, delineando de maneira clara e objetiva todas as suas etapas e sistematizando a forma do pesquisador compreender e descrever o objeto de investigação.

O método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros – traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista (LAKATOS; MARCONI, 1983, p.41).

A abordagem do método pode ser:

- a) Indutiva: parte-se de constatações particulares ou específicas para as mais genéricas ou abrangentes;
- b) Dedutiva: parte-se de teorias ou leis genéricas para explicar os fenômenos específicos ou particulares;
- c) Hipotético-Dedutiva: a pesquisa inicia-se justamente pela falta de teorias ou leis; o pesquisador formula as hipóteses que entende como verdadeiras, e, apoiado em um processo de inferência dedutiva, testa as hipóteses inicialmente formuladas.

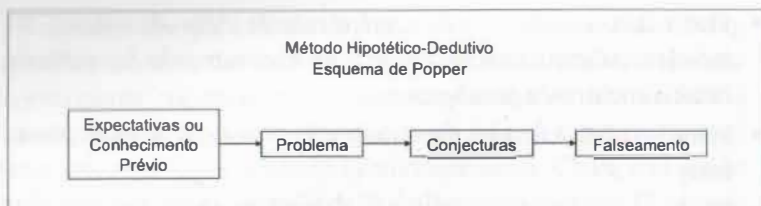


Figura 7 – Esquema de Popper.

Fonte: LAKATOS; MARCONI – 1983 – p.65.

d) Dialética: a pesquisa confronta o que ocorre na natureza com o que ocorre na sociedade, ou seja, contradições e/ou contrários e sua inter-relação. A abordagem dialética pode ser definida em quatro leis fundamentais:

- Ação recíproca, unidade de polar ou "tudo se relaciona";
- Mudança dialética, negação da negação ou "tudo se transforma";
- Passagem da quantidade à qualidade ou "mudança qualitativa";
- Interpretação dos contrários, contradição ou "luta dos contrários" (LAKATOS; MARCONI, 1983, p.72).

Essas abordagens exigem do pesquisador uma atitude perante o objeto, requerem uma observação constante, bem como certo nível de interação com o objeto ou fenômeno pesquisado. Qualquer que seja a abordagem, partem do conhecimento próprio do pesquisador, isto é o conhecimento anteriormente construído.

3 Tipos de Pesquisa

Existem vários tipos e possibilidades de pesquisa científica. O pesquisador deverá optar pelo tipo que melhor responder às perguntas críticas do problema de pesquisa. Nesse sentido, o pesquisador precisará conhecer, mesmo que de forma geral, os tipos de pesquisa que são aplicáveis ao objeto ou fenômeno pesquisado.

A pesquisa pode ser qualitativa, quantitativa ou qualitativo-quantitativa. Haguette (1995, p.63) explica que a pesquisa qualitativa

fornece uma compreensão profunda de certos fenômenos sociais apoiados no pressuposto da maior relevância do aspecto subjetivo da ação social face à configuração das estruturas sociais, seja a incapacidade da estatística de dar conta dos fenômenos complexos e dos fenômenos únicos.

Definindo de forma objetiva, a autora explica que pesquisa quantitativa “pressupõe uma população de objetos de observação comparável entre si e os métodos qualitativos enfatizam as especificidades de um fenômeno em termos de suas origens e de sua razão de ser” (1995, p.63).

A pesquisa qualitativa pode ser aplicada em três diferentes situações:

- a) [...] a evidência qualitativa substitui a simples informação estatística relacionada a épocas passadas;
- b) [...] evidência qualitativa é usada para captar dados psicológicos que são reprimidos ou não facilmente articulados como atitudes, motivos, pressupostos, quadros de referência etc.;
- c) [...] nas quais simples observações qualitativas são usadas como indicadores do funcionamento complexo de estruturas e organizações complexas que são difíceis de submeter à observação direta (LAZARSELF apud HAGUETTE, 1995, p.64).

Os diferentes tipos e enfoques de pesquisa estão relacionados à forma de construção de conhecimento de uma determinada área do conhecimento, estão relacionados também à prática de pesquisa de uma determinada comunidade científica.

Martinelli (1999, p.35) afirma que “o conhecimento não se reduz a um rol de dados isolados conectados por uma teoria explicativa. O pesquisador é integrante do processo de conhecimento e interpreta os fenômenos, atribuindo-lhes significado”.

Para Santos (1996, p.37) “todo conhecimento científico-natural é científico-social”, pois argumenta que as interações entre as ciências naturais e sociais são estabelecidas na realidade social, na realidade do homem.

A articulação da pesquisa qualitativa e quantitativa é importante, porquanto elas devem ser complementares e não excludentes. Acredita-se que o desenvolvimento de pesquisas científicas, nas áreas

das Ciências Humanas e Ciências Sociais Aplicadas, são plurais e, portanto, aceitam diferentes tipos de pesquisa.

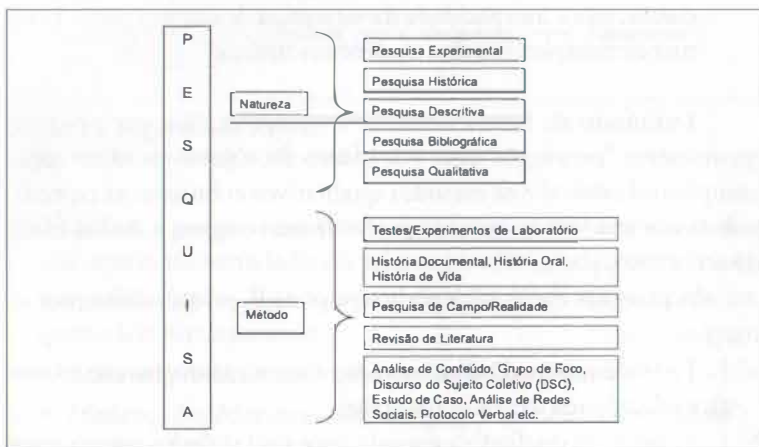


Figura 8 – Tipos de Pesquisa.

4 Processo da Investigação Científica

O processo de investigação científica é composto por várias etapas, todas importantes e conectadas, a tal ponto que o pesquisador precisa desenvolvê-la em uma seqüência lógica, porquanto uma etapa depende da outra (Figura 9).

Para ter maior clareza da pesquisa é importante elaborar um planejamento preliminar da pesquisa respondendo a algumas questões-chave:

1) *O que fazer?*

- c) Enunciar hipóteses e variáveis, se houver
- d) Levantar bibliografia pertinente do que existe sobre o tema e problema de pesquisa, observando o estado-da-arte do objeto a ser pesquisado.

2) *Por quê? Para quê? Para quem?*

- a) Formular os motivos que justificam a pesquisa
 - Motivos de ordem teórica
 - Motivos de ordem prática

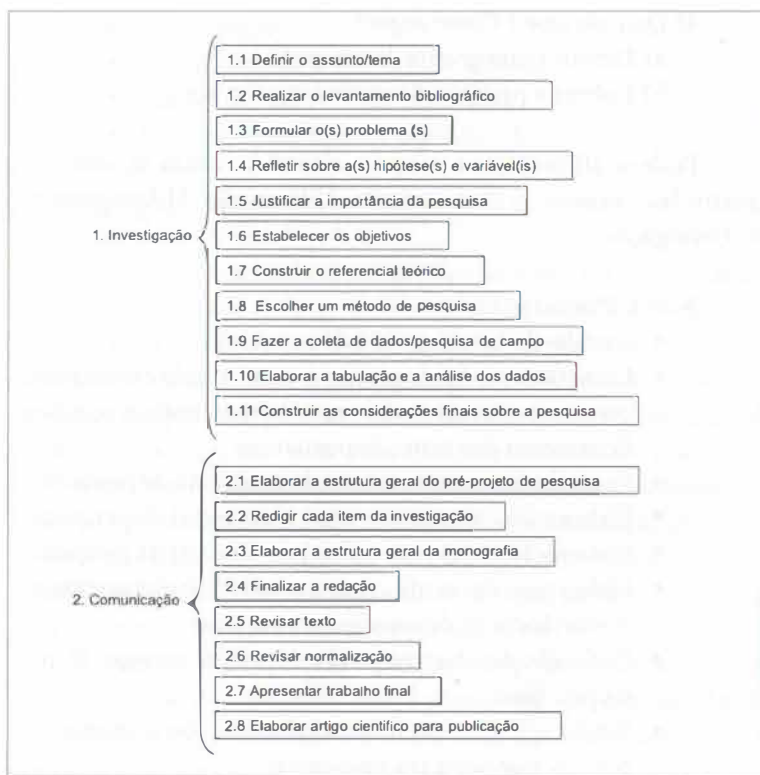


Figura 9 – Processo de Investigação.

- b) Definir, de modo geral, o que se pretende alcançar (objetivo geral)
- c) Definir, de modo específico, o que se pretende alcançar (objetivos específicos)
- d) Conhecer o referencial teórico sobre o objeto pesquisado
- e) Observar sua importância para a sociedade.
- 3) *Como fazer? Onde fazer? Com quem fazer?*
 - a) Definir os procedimentos metodológicos e o(s) instrumento(s) para a coleta de dados
 - b) Definir o universo a ser pesquisado
 - c) Definir a população-alvo e sujeitos a serem pesquisados

4) *Quando fazer? Como pagar?*

- a) Definir cronograma de execução
- b) Definir a previsão de gastos/orçamento.

Pode-se afirmar que a pesquisa científica realiza-se, através de quatro fases básicas: 1) Planejamento; 2) Execução; 3) Apresentação; 4) Divulgação.

Fase 1: Planejamento

- Escolha do tema/assunto de pesquisa;
- Levantamento bibliográfico exaustivo sobre o assunto e concomitantemente elaborar a leitura, análise, seleção e fichamento dos textos importantes;
- Formulação e compreensão do problema de pesquisa;
- Elaboração da(s) provável(is) hipótese(s) de pesquisa;
- Elaboração da(s) provável(is) variável(is) de pesquisa;
- Elaboração da justificativa, isto é, definir claramente a importância de desenvolver a pesquisa;
- Definição do objetivo geral e dos objetivos específicos da pesquisa;
- Estabelecimento do referencial teórico ou o 'marco teórico' que norteará a pesquisa;
- Definição do método e das técnicas de pesquisa;
- Elaboração de cronograma de execução.

Fase 2: Execução

- Elaboração do pré-teste, visando ajustes nos instrumentos de coleta de dados;
- Realização da coleta de dados/pesquisa de campo propriamente dita;
- Realização da tabulação dos dados coletados em campo;
- Realização de análises quantitativas e qualitativas, dependendo do método de pesquisa adotado.

Fase 3: Apresentação

- Elaboração do pré-projeto;
- Elaboração da monografia;
- Elaboração da apresentação oral.

Fase 4: Divulgação

- Comunicação científica em eventos;
- Publicação em revistas científicas;
- Publicação em livros e capítulos de livros.

Considerações Finais

A construção de conhecimento é fundamental para a consolidação de qualquer área: ciências sociais aplicadas, humanas, biológicas, da terra, artes etc. O conhecimento científico cumulativo expressa a ciência construída de uma determinada área. Nesse sentido, o método científico é importante porque é, por meio dele, que se reconhecem os objetos de pesquisa, suas naturezas, seus aspectos mais intrínsecos.

A comunidade científica ciente disso precisa sem dúvida comunicar, de forma mais efetiva, as reflexões sobre o fazer, as reflexões sobre a realidade observada, as reflexões próprias, pois somente dessa forma é possível gerar conhecimento que, de fato, contribua para o conhecimento de uma determinada área.

É preciso entender ciência como um importante recurso social para a resolução de problemas, mas, é preciso mais do que isso, é preciso reconhecer que a ciência é o maior bem da humanidade, pois é por meio dela que avançamos e somos o que somos.

Referências

- FRAWLEY, W. *Vygotsky e a Ciência Cognitiva*. Porto Alegre: Artmed, 2000. 288p.
- FREUD, S. *Introduction à la psychanalyse*. Paris: Payot, 1973. 360p.
- GRANGER, G. G. *A ciência das ciências*. São Paulo: Editora UNESP, 1994. 122p.
- HAGUETTE, T. M. F. *Metodologias qualitativas na sociologia*. 4.ed. Petrópolis: Vozes, 1995. 224p.
- HESSEN, J. *Teoria do conhecimento*. São Paulo: Martins Fontes, 2000. 177p.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. *Metodologia científica*. São Paulo: Atlas, 1983. 231p.
- MARTINELLI, M. L. (Org.) *Pesquisa qualitativa: um instigante desafio*. São Paulo: Veras, 1999. 143p.
- MORIN, E. *Ciência com consciência*. 7.ed. Rio de Janeiro: Bertand Brasil, 2003. 344p.
- SANTOS, B. de S. *Um discurso sobre as ciências*. 8.ed. Porto: Edições Afrontamento, 1996. 58p.

APÊNDICE

Roteiro para a Realização de Monografia

1. *Capa*

Parte externa do trabalho usada como identificação do trabalho científico e como proteção física. Deve reproduzir os elementos mais representativos da folha de rosto (ABNT NBR14724/2002).

2. *Folha de Rosto*

Parte que apresenta os elementos necessários para a identificação do trabalho científico como autoria, título do trabalho, local e ano da publicação etc. (ABNT NBR14724/2002).

3. *Errata*

Elemento opcional, que consiste em uma lista das folhas e linhas em que ocorrem erros, seguindo-se as devidas correções (ABNT NBR14724/2002).

4. *Dedicatória*

O pesquisador pode dedicar o seu trabalho a pessoas especiais. É opcional, ou seja, o pesquisador pode ou não apresentar dedicatória em uma pesquisa (ABNT NBR14724/2002).

5. *Agradecimentos*

Agradecimento do pesquisador às pessoas que contribuíram para a realização da pesquisa. É opcional, ou seja, o pesquisador pode ou não apresentar agradecimentos em uma pesquisa (ABNT NBR14724/2002).

6. *Resumo/Abstract*

Apresentação concisa dos pontos relevantes de um texto. Síntese do trabalho. Condensação temática do texto de forma a apresentar as informações mais relevantes do conteúdo abordado no trabalho. Geralmente é apresentado o resumo em português e na língua inglesa (ABNT NBR6028/2003).

7. *Sumário*

É a enumeração das principais divisões do trabalho, na ordem em que se apresentam e com a indicação da página inicial correspondente das diversas divisões do trabalho (ABNT NBR6027/2003).

8. *Listas*

É a apresentação de listas:

- a) Ilustrações: figuras, tabelas, quadros – Devem ser apresentadas em página própria após o Sumário, respeitando-se a seqüência em que as ilustrações aparecem no texto, bem como com a indicação da página correspondente em que aparecem. Recomenda-se a elaboração de lista própria para cada tipo de ilustração;
- b) Abreviaturas, siglas e símbolos – Devem ser apresentadas em página própria após o Sumário, respeitando-se a ordem alfabética dos termos;
- c) Apêndices e Anexos – Devem ser apresentados em página própria após o Sumário, respeitando-se a seqüência em que os apêndices e anexos aparecem no final do trabalho, bem como indicando-se a página correspondente em que aparecem.

É opcional, ou seja, o pesquisador pode ou não apresentá-las; isso vai depender de cada caso/pesquisa (ABNT NBR14724/2002).

9. *Introdução*

Parte inicial do texto onde se expõe e se delimita o assunto/tema de pesquisa como um todo e se explicam as razões que levaram à realização do trabalho, suas limitações e perspectivas. Deve esclarecer se o trabalho se constitui numa confirmação de observações de outros autores ou se contém elementos novos. É a última parte a ser escrita na pesquisa científica.

10. *Problema*

Deve caracterizar plenamente o problema a resolver. Não existe pesquisa sem um problema a ser solucionado ou amenizado. Apresenta a situação atual do(s) fato(s)/fenômeno(s) observado(s)/detectado(s). Inclui informações sobre a natureza do problema e sua relação com a realidade. É o primeiro tópico que deve ser desenvolvido em uma pesquisa científica.

10.1. *Hipóteses / Variáveis*

As hipóteses/variáveis de pesquisa podem ou não existir. Compreende a exposição de uma ou mais hipóteses/variáveis sobre o problema apresentado anteriormente. Como existe uma ou mais hipóteses/variáveis de pesquisa, elas serão a linha condutora/norteadora do desenvolvimento da pesquisa. É opcional, ou seja, o pesquisador pode ou não apresentar hipótese(s)/variável(is); isso vai depender de cada caso/pesquisa.

11. *Justificativa*

Define, delimita e demonstra a importância e necessidade da pesquisa proposta. Neste item, demonstra-se como a pesquisa proposta modificará ou possibilitará a melhor compreensão da situação apresentada no problema. A justificativa compreende, ainda, a exposição das alternativas de solução do(s) problema(s) apresentado(s) anteriormente, justificando as razões para a adoção de uma determinada alternativa. Também pode

mencionar a importância para a construção de novo conhecimento para a área científica. É o segundo tópico que deve ser desenvolvido em uma pesquisa científica.

12. *Objetivos*

Os objetivos deverão ser estabelecidos de forma direta e clara, de maneira a explicar o que se pretende alcançar com a pesquisa. É o terceiro tópico que deve ser desenvolvido em uma pesquisa científica.

12.1. *Objetivo Geral*

O objetivo geral deverá explicitar claramente onde a pesquisa pretende chegar. Deve ser geral o suficiente para abarcar todos os objetivos específicos definidos.

12.2. *Objetivos Específicos*

Os objetivos específicos derivam do(s) problema(s) enunciado(s), apresentando os aspectos particulares que deverão ser atingidos para a consecução do objetivo geral. Os objetivos específicos devem ser elaborados observando-se a real possibilidade de cumpri-los no decorrer da pesquisa.

13. *Revisão de Literatura / Embasamento Teórico / Marco Teórico*

Tem por objetivo alicerçar teoricamente os pontos-chaves da pesquisa, bem como sintetizar, de forma clara, as várias idéias arroladas nos trabalhos já realizados anteriormente sobre o tema e que estão servindo de base à investigação que está sendo realizada. O levantamento bibliográfico é a base inicial para que o pesquisador possa, por meio das leituras, análises e reflexões, recortar do universo de conhecimento construído aquilo que apóia suas idéias e concepções. Pode-se optar por uma determinada corrente teórica ou, ainda, mesclar diferentes correntes teóricas, através da defesa de suas próprias idéias e reflexões. Os textos aproveitados e apresentados na revisão de literatura deverão obrigatoriamente ser citados. Nessa fase, o pesquisador deve estabelecer o que se denomina '*corpus*' teórico, uma vez que é a partir desse '*corpus*' que se reconhece o pensamento do autor/pesquisador (ABNT NBR10520/2002).

14. *Metodologia*

A metodologia pode ser qualitativa, quantitativa ou ambas. Deverá apresentar inicialmente o tipo de pesquisa pelo qual o pesquisador optou. Deve abordar de forma clara e objetiva o tipo de pesquisa, de modo que o leitor saiba do que se trata, bem como quais os métodos e técnicas de pesquisa que serão utilizados pelo pesquisador para atingir os objetivos anteriormente propostos. Deve também detalhar as ações que serão realizadas na pesquisa de campo. Consiste na apresentação do universo, população/sujeitos,

instrumento(s) que será(ão) utilizado(s) para a coleta de dados e as técnicas de análise dos dados coletados.

14.1. *Universo de Pesquisa*

Identifica-se a abrangência da pesquisa, de forma clara e direta. Cabe também algum tipo de caracterização da instituição, quando for utilizado estudo de caso.

14.2. *População-Alvo*

Apresenta-se a população-alvo que será pesquisada de uma maneira mais genérica. Informações detalhadas dessa população e sua caracterização.

14.2.1. *Sujeitos de Pesquisa*

Apresentam-se especificados e claramente delineados os sujeitos a serem pesquisados. Os sujeitos de pesquisa são extraídos da população-alvo. Neste item também será quantificada a porcentagem de sujeitos que serão pesquisados (quando for por amostragem). Existe um índice percentual mínimo exigido cientificamente que deve ser respeitado.

14.3. *Instrumento(s) de Pesquisa*

Apresentar o(s) instrumento(s) de pesquisa que será(ão) utilizado(s) para coletar os dados junto ao(s) sujeito(s) de pesquisa. Neste item, também pode ser apresentado o vínculo do instrumento de pesquisa com os objetivos específicos da pesquisa.

14.4. *Procedimentos de Coleta de Dados*

Explicar de forma detalhada como será realizada a coleta de dados, incluindo, a forma pela qual os sujeitos de pesquisa serão contatados (por *e-mail*, carta, pessoalmente etc.), quantidade de contatos (rodadas, dependendo do método). Explicam-se também, questões ligadas à ética em pesquisa, o pré-teste para a verificação e adequação do(s) instrumento(s).

14.5. *Procedimentos de Análise dos Dados*

Neste item o pesquisador deve descrever qual(is) a(s) técnica(s) utilizada(s) para a análise dos dados coletados.

15. *Análise dos Resultados*

Tabular, analisar e apresentar os resultados obtidos através da pesquisa de campo, isto é, os dados coletados devem ser analisados e sistematizados de forma que sejam apresentados de forma coerente ao leitor da pesquisa. A análise pode ser quantitativa, qualitativa ou quali quantitativa, dependendo do tipo de pesquisa adotado pelo pesquisador.

16. Considerações Finais/Conclusão

Fundamenta-se o trabalho elaborado, recapitulam-se sistematicamente os resultados obtidos e comparam-se com os objetivos inicialmente propostos, bem como estabelecem-se sugestões/recomendações a partir dessa análise.

17. Referências

Consistem em um conjunto padronizado de elementos descritivos retirados de um documento, que permite a identificação individual. Faz-se referência aos autores citados em todas as seções da pesquisa, mesmo quando mencionados em notas de rodapé. Além disso, pode-se também mencionar documentos de autores que foram apenas consultados e não são citados. A ordem de apresentação das referências bibliográficas deverá ser alfabética (ABNT NBR6023/2002).

18. Apêndices

Consistem em um texto, imagem etc., *elaborado* pelo próprio autor do trabalho, a fim de complementar sua argumentação. Os apêndices são identificados por letras maiúsculas consecutivas, travessão e pelos respectivos títulos. Devem ter numeração progressiva própria e devem constar no sumário (quando houver poucos apêndices) ou devem ser apresentados em forma de lista após o sumário (quando houver muitos apêndices). É *opcional*, ou seja, o pesquisador pode ou não apresentar apêndice(s); isso vai depender de cada caso/pesquisa (ABNT NBR14724/2002).

19. Anexos

Consistem em um texto, imagem etc., *não elaborado* pelo próprio autor do trabalho, que serve de fundamentação, comprovação e ilustração. Pode-se considerar o anexo parte integrante do texto, porém destacado deste, de forma que a leitura não seja interrompida constantemente. Devem ter numeração progressiva própria e devem constar no sumário (quando houver poucos anexos) ou devem ser apresentados em forma de lista após o sumário (quando houver muitos anexos). Os anexos são identificados por letras maiúsculas consecutivas, travessão e pelos respectivos títulos. É *opcional*, ou seja, o pesquisador pode ou não apresentar anexo(s); isso vai depender de cada caso/pesquisa (ABNT NBR14724/2002).

20. Glossário

Relação de termos técnicos, palavras especiais ou de significação dúbia contidas no trabalho, acompanhadas dos significados que lhes foram atribuídos. É *opcional*, ou seja, o pesquisador pode ou não apresentar essa relação de termos. Aliás o glossário somente deve ser feito quando a quantidade de termos técnicos realmente exigir uma atenção especial do pesquisador (ABNT NBR14724/2002).

CAPÍTULO 2

Abordagem Cognitiva do Protocolo Verbal na Confirmação de Termos para a Construção de Linguagem Documentária em Inteligência Competitiva

Mariângela Spotti Lopes Fujita
Brígida Maria Nogueira Cervantes

Introdução

O conhecimento produzido pelo indivíduo e seu grupo, quando compartilhado, transforma-se em informação. A informação, por sua vez, que é fruto resultante de conhecimento, sendo convenientemente absorvida, altera o conteúdo informacional do indivíduo e seu grupo provocando-lhe inquietações, que coadunadas, proporcionam a geração de novos conhecimentos, e assim sucessivamente se compõe em um processo de transferência da informação.

A informação indica um conteúdo que se encontra disponível nos mais variados meios e suportes e, quando incorporada aos sistemas de informação, esta se acumula e agrega-se em uma estrutura ou repositório. Para que exista a comunicação deste conteúdo, é importante considerar que o sistema de informação, que a disponibiliza, esteja amparado por instrumentos capazes de compatibilizar a linguagem adotada no sistema com a linguagem de busca utilizada pelo usuário de uma área especializada.

A proposta deste estudo tem vínculo com a abordagem cognitiva em vista da necessidade de acesso ao conhecimento dos especialistas e profissionais da informação em inteligência competitiva, uma área de assunto em desenvolvimento com demanda para a sua representação em linguagem documentária. Para realizar a abordagem cognitiva na construção da linguagem documentária em inteligência competitiva e obter o relato dos especialistas e

profissionais da informação sobre o processo de categorização na delimitação de domínio, coleta e confirmação de termos para a construção de linguagem documentária, adotou-se a metodologia do protocolo verbal.

O uso do protocolo verbal ainda está carente de estudos científicos na construção de linguagens documentárias, motivo pelo qual se decidiu analisar os resultados da sua aplicabilidade no que tange ao processo de categorização para delimitação de domínio, coleta e confirmação de termos.

Em busca de aprimoramento, optou-se pela aplicação convergente das recomendações metodológicas da Terminologia, tendo-se como foco a ‘teoria do conceito’ que orienta a coleta dos termos ancorada no contexto de uso da metodologia do protocolo verbal ‘pensar alto’, no intuito de verificar o processo de categorização para delimitação de domínio, coleta e confirmação de termos que podem ser utilizados para a construção de linguagens documentárias compatíveis com a terminologia do domínio do usuário.

Com o entendimento da importância da construção de linguagem documentária compatível com a linguagem de busca, do usuário do sistema de recuperação de informação de área especializada, supõe-se que os referenciais teórico-metodológicos da Terminologia, da linguagem documentária em conjunto com a metodologia do protocolo verbal ‘pensar alto’, possam contribuir para aprimorar as metodologias existentes para a construção de linguagem documentária.

Vale destacar que se trata de uma pesquisa aplicada que tem por objetivo gerar conhecimentos para aplicação prática e solução de problemas definidos. Quanto à abordagem, caracteriza-se como um tipo de pesquisa qualitativa para melhor compreender e classificar os processos relativos ao tema em estudo.

2 Abordagem Cognitiva em Ciência da Informação

A abordagem cognitiva refere-se, de forma mais simples, aos estudos que consideram o conhecimento humano, tanto sob ponto de vista de processamento quanto de representação, como parâmetro para análise e elaboração de teorias e metodologias. O foco,

portanto, é a cognição – o processo de conhecer humano que oferece uma perspectiva de investigação baseada na compreensão, no processamento e na representação.

A partir disso, os enfoques principais das pesquisas de abordagem cognitiva são a percepção, a cognição, a conceitualização, a compreensão, o pensamento, e a função da linguagem, ao passo que o conceito fundamental é a representação proveniente do estudo da estrutura de conhecimento humano.

A Ciência da Informação tem como objetos de estudo a informação e o conhecimento que são, fundamentalmente, interdisciplinares e, por isso, discute com outras ciências que possuem fundamentos teóricos importantes. Ingwersen (1992), em seu estudo sobre a interação da recuperação da informação, investigou a visão da Ciência da Informação como ciência cognitiva e, a este respeito, afirma que a Ciência da Informação pode ser basicamente vista como uma ciência cognitiva, considerando-se a influência de disciplinas científicas como Comunicação, Ciência da Computação, Psicologia, Linguística, Matemática, Inteligência Artificial, Sociologia e Epistemologia de onde ela obteve principal inspiração e subsídios teóricos.

Dentro deste amplo e complexo contexto de interdisciplinaridade científica, Ingwersen (1992, p.20) considera importante distinguir as correntes teóricas de concepção cognitiva do cognitivismo dentro das ciências cognitivas. A diferença entre uma corrente e outra está na manifestação do processamento humano de informações. O cognitivismo considera que (todas) as atividades mentais humanas são realizadas como se estivessem sendo processadas em computador. Entretanto, a concepção cognitiva nasceu da investigação do comportamento *mental humano*, portanto existe uma diferença de concepção. Com isso, a concepção cognitiva aborda o modelo de processamento da informação relativamente a categorias e conceitos no estado mental de consciência, acarretando a propriedade do significado não simplesmente como manipulação de símbolos. Nessa perspectiva, as máquinas não são capazes de compreender significados, manipular conceitos, pensar, processar conhecimento, criar, exceto quando apoiadas por humanos (INGWERSEN, 1992, p.21).

Borges et al. (2003), do Grupo de Pesquisa de Estudos Cognitivos em Ciência da Informação da UFMG, relatam que o cognitivismo, primeira corrente das ciências cognitivas, tem como modelo a máquina e considera “[...] a mente humana equivalente a um computador que possui um repertório de instrumentos (um mapa de representações do mundo e a linguagem) que lhe permitem resolver problemas”. Assim, no cognitivismo, a concepção de representação na mente humana é inata e a mente tem a finalidade de processamento de informações. Borges et al. (2003) entendem que o cognitivismo está presente nas idéias sobre o conhecimento em Ciência da Informação.

Por outro lado, assim como Ingwersen insiste em apontar a diferença entre cognitivismo e concepção cognitiva, entendemos que a concepção cognitiva, na visão de Borges et al. (2003), está nos fundamentos biológicos da cognição da teoria da Biologia do Conhecer, desenvolvida por Maturana e Varela (1984 apud BORGES, et al. 2003) com base nos sistemas auto-organizados decorrentes do connexionismo, a segunda corrente das ciências cognitivas.

Na ‘biologia do conhecer’, os seres vivos precisam interagir com o meio para conhecer, ao contrário da recepção e emissão passiva de informações originadas no meio externo entendidas pela concepção sistêmica. Assim, “A cognição é uma ação e a aprendizagem é uma negociação entre sistema e meio. Se não há interação, não há cognição. [...] O conhecimento, então, na perspectiva da Biologia do conhecer, é ‘comportamento adequado’ e ‘ação efetiva’ em um contexto relacional [...]” (BORGES et al., 2003). Essa visão, porém, é complementada pela importância dos princípios da representação, com os quais somente nós, seres humanos, possuímos a capacidade de, além de representar como qualquer máquina, processar a informação a partir das representações de mundo que fazemos em nossas interações, motivadas e efetivadas por necessidades de construção de conhecimento.

Embora a noção de representação seja o núcleo comum entre as duas correntes teóricas em relação à ciência cognitiva, a concepção cognitiva acrescenta a importância do significado quando aborda a representação. Considerando que a representação é um conceito fundamental para a Ciência da Informação, devemos dar ênfase à

abordagem cognitiva, quando falamos de Ciência da Informação como uma ciência cognitiva, sobretudo no que concerne à análise documentária como tratamento de conteúdo que envolve operações de categorização e de indexação. Também é importante considerar que, em Ciência da Informação, os estoques de informação registrada constituem-se em ambiente de interação para seus usuários, propiciando o meio de interação e de modificação de suas estruturas de conhecimento.

Pinto Molina (1993), ao relatar que os objetivos da Psicologia Cognitiva são os processos e estruturas mentais envolvidos na aquisição, processamento e uso de conhecimento ou informação, considera que o paradigma do processamento da informação constitui um marco de trabalho adequado à análise documentária de conteúdo por conta dos problemas de representação do conhecimento, processamento da informação, produção textual e outros.

Para a construção de linguagens documentárias são de substancial importância os estudos referentes ao processamento da informação que envolve a observação de problemas dedicados à representação do conhecimento e processamento da informação, com destaque para a construção de categorias, considerada uma das habilidades mentais dos seres humanos. A construção de categorias é uma atividade que exige processamento mental para análise dos conceitos e de suas relações com outros conceitos de uma determinada área de assunto. Sem dúvida, a abordagem cognitiva, fundamentada em princípios teóricos e metodologias, é necessária para acesso ao conhecimento e processos de conhecimentos dos especialistas envolvidos.

O conhecimento prévio é uma condição mental de todos nós e da qual nem sempre temos consciência, ou melhor, não temos conhecimento de nosso próprio conhecimento. Mas, nem sempre precisamos saber do nosso próprio conhecimento, pois, essa metacognição, ou o conhecimento sobre o conhecimento, poderá ser revelado em situações necessárias, tal como na leitura, em que acionamos estratégias para monitorar a compreensão do significado do texto que lemos. Dentro do que denominamos 'nosso conhecimento', existe tudo o que conseguimos compreender e representar durante toda vida. Por isso, a importância de desenvolvermos pesquisas

que explorem os aspectos cognitivos envolvidos nas atividades de pensamento para que tenhamos subsídios à investigação de problemas e elaboração de metodologias que facilitem tanto a formação quanto à prática dos profissionais da informação.

Os estudos em cognição vêm oferecendo importantes observações a respeito da mente humana e suas capacidades, entre as quais, a de processamento da informação para organização do conhecimento prévio.

O conhecimento prévio para as atividades mentais que envolvem a compreensão depende do conhecimento existente na memória de longo prazo, um repositório de conhecimentos com tempo e capacidade de armazenagem permanente e ilimitado e que possui uma estrutura de conhecimento baseada em uma rede semântica de informações que liga seus “nós” mediante associações significativas entre conceitos, fatos, ações, etc., ali representados. Para que se realize o processo de compreensão, isto é, para que se faça associação com tudo o que se está vendo, ouvindo e lendo é preciso, também, que a memória de longo prazo tenha os chamados ‘esquemas’ ou representações generalizadas de ambientes, situações familiares e informações.

Esquemas são “[...] estruturas abstratas, construídas pelo próprio indivíduo, para representar a sua teoria do mundo. Na *interação com o meio*, o indivíduo vai percebendo que determinadas experiências apresentam características comuns com outras” (LEFFA, 1996, p.35, grifo nosso). Na mente humana, tudo vai sendo transformado a partir do que o indivíduo já possui e, assim, os esquemas vão sendo incorporados na estrutura cognitiva para entrelaçar-se com outros esquemas. Para isso, os esquemas possuem variáveis que se associam aos diferentes aspectos de uma situação ou problema; por exemplo, o ato de vestir-se pode associar variáveis de temperatura, cor, finalidade da atividade para a escolha de uma roupa. Essas variáveis são subesquemas que constituem os esquemas. A cada vez que acionamos um esquema, podemos acionar subesquemas ou esquemas superordenados que comportam esquemas com uma mesma característica.

Os ‘esquemas’ são objeto de estudo da área de cognição que os vincula ao conhecimento prévio armazenado na memória de longo

prazo porque “[...] são considerados como representações de padrões ou regularidades mais gerais que ocorrem em nossa experiência” (SMITH, 1989, p.30). Isso significa que o esquema existe por nosso conhecimento prévio e nos dá condições de prever ou de antecipar atividades, acontecimentos, ações e informações ao considerar o certamente provável e não o improvável.

Os estudos cognitivos em leitura permitiram verificar que a interação entre o texto e o leitor desenvolve-se pelo uso de estratégias. As estratégias de leitura, ou as ações que o leitor realiza no ato de ler, têm sido definidas por vários autores. Essas estratégias, segundo Faerch e Kasper (1980), citados por Nardi, (1993), são planos potencialmente conscientes do leitor para resolver algo que se apresenta como um problema na compreensão. Brown (1980, p.456) define estratégia como “[...] qualquer controle deliberado e planejado de atividades que levam à compreensão”. Para Oxford (1989, apud Nardi, 1993, p.19), estratégias “são ações direcionadas para um objetivo, potencialmente observáveis, potencialmente ensináveis e flexíveis”, significando que, as estratégias não podem ser prontamente observáveis e sim as ações comportamentais do leitor (como, por exemplo, o virar de páginas, ou a procura de uma palavra no dicionário), mas as ações mentais como associações e deduções durante a leitura não podem ser vistas.

Kato (1985) distingue dois tipos de estratégias que definem o comportamento do leitor: as estratégias cognitivas, que são aquelas subconscientes, utilizadas durante a leitura fluida, sem obstáculos, e as estratégias metacognitivas, que são ações conscientes do leitor diante de um problema.

Em síntese, ressaltamos que a cognição realiza os processos mentais para qualquer ação que realizamos sem que, necessariamente, tenhamos a consciência controlada de todo processamento – assim podemos agir e interagir de forma paralela e simultaneamente –, mas a gestão da cognição é feita pela metacognição que controla e monitora nossa cognição por meio de ações metacognitivas, ou seja, a metacognição é o conhecimento sobre como conhecemos.

Na classificação das atividades cognitivas e metacognitivas, Leffa (1996, p.49) propõe que sejam diferenciadas não apenas pelo critério de envolvimento da consciência, mas também pelo tipo de

conhecimento utilizado para executar a atividade. Dessa forma, indica dois tipos de conhecimento: declarativo e processual.

O conhecimento processual é um tipo de conhecimento utilizado para realizar a atividade, e o conhecimento declarativo faz parte das atividades cognitivas envolvendo a consciência apenas da tarefa a ser executada, ou seja, usamos o conhecimento, por exemplo, para ler um livro, pois temos conhecimento que sabemos ler.

Com o conhecimento processual, porém, a consciência vai além da tarefa a ser executada; o leitor tem a consciência de sua própria consciência, ou seja, tem controle do próprio conhecimento e do processo que deve seguir para atingir o resultado. O conhecimento processual permite que a leitura seja consciente e que o leitor perceba a forma como o texto está sendo lido e o nível de compreensão que está sendo atingido por ele. Cavalcanti (1989) considera que as estratégias se tornam mais observáveis quando ocorre algum tipo de ruptura na compreensão, momento em que o leitor deverá desacelerar a leitura e tornar-se metacognitivo. Essa ruptura pode ser causada por um déficit em algum dos componentes lingüísticos da competência comunicativa.

Bernard (1995) ressalta a abordagem sobre os tipos de conhecimento declarativo e processual, entretanto, acrescenta o conhecimento metacognitivo, ou “[...] o conhecimento sobre o próprio modo de conhecer (o que o sujeito sabe sobre o que faz quando pensa e sobre seu próprio pensamento)” e considera que o metacognitivo influencia e afeta ambos.

Quanto ao conhecimento declarativo, ou ‘*o que sabemos*’, Bernard (1995) esclarece, também, que este serve para sabermos como são as coisas e o mundo que nos rodeia e, por isso, é representacional e está armazenado no que já entendemos como memória de longo prazo e na forma de esquemas, quando utilizamos os códigos verbais e gráficos de pensamento. No conhecimento procedimental, ou ‘*como sabemos*’, explica que estão contidos os procedimentos que empregamos para alcançar os conhecimentos e recuperá-los quando têm de ser utilizados. O conhecimento metacognitivo, ou ‘*o que conhecemos sobre o nosso próprio processo de pensar*’ analisa o conhecimento que o sujeito tem de si mesmo e de suas próprias potencialidades de pensamento, tais como seus

recursos de conhecimento, pontos fortes e fracos, quais condições temos para alcance dos nossos objetivos etc.

Com a abordagem cognitiva, a Ciência da Informação tem um enorme potencial a ser explorado e considerado em suas pesquisas qualitativas: o conhecimento de seus profissionais e especialistas que poderão fornecer uma nova visão de suas interações com o meio, de seus procedimentos para a resolução de tarefas, de suas representações acerca do conhecimento assimilado e do modo como organizam seu próprio conhecimento, revelando, assim, aspectos que não estão explícitos, mas que derivam de inúmeras e rápidas associações decorrentes das ações e interações para a construção de conhecimento. A subjetividade de nossas atividades mentais em nossa atuação profissional pode ser cada vez mais desvendada desde que pesquisas qualitativas em Ciência da Informação se proponham a conhecer o conhecimento.

Com esta proposição, encaminhamos nossas pesquisas em busca da observação do conhecimento, inicialmente, de indexadores experientes que, por definição, são bons processadores de informação e, pelo conhecimento metacognitivo deles, encaminhamos bons resultados para pesquisas voltadas para a formação de indexadores. A seguir, mostraremos como é possível ao pesquisador observar o conhecimento, com protocolo verbal, por meio dos relatos que os sujeitos fazem quando monitoram suas atividades mentais durante o desenvolvimento de atividades profissionais.

3 Protocolo Verbal na Observação e Relato da Cognição Humana: implicações válidas para a Ciência da Informação

A análise de protocolo verbal é uma metodologia frequentemente usada em psicologia cognitiva e educação para observação e investigação dos processos mentais, principalmente, de representação da informação e de uso de estratégias.

O protocolo verbal ou 'pensar alto' é uma técnica introspectiva de coleta de dados que consiste na verbalização dos pensamentos dos sujeitos. Introspecção, segundo Cavalcanti (1989), é um exame de pro-

cessos mentais em virtude do qual o sujeito promove uma análise de seu próprio processo de pensamento. À medida que o sujeito realiza uma tarefa, no caso desta pesquisa, a confirmação de termos, ele verbaliza como resolve os problemas em relação ao vocabulário e a compreensão das idéias principais do texto.

Por isso, Cohen (1984) refere-se a técnicas introspectivas como medidas mentalísticas indicando três tipos básicos de dados provenientes de técnicas introspectivas: auto-relato, auto-observação e auto-revelação. Cavalcanti (1989) considera que os três grupos fazem parte de um *continuum* que vai desde a introspecção até a psicanálise e, por esse motivo, entende que os protocolos verbais promovem relatos semelhantes aos da Psicanálise.

Ericsson e Simon (1987), precursores da metodologia de protocolo verbal para a observação da atividade de leitura, referem-se a observações de processo que fornecem informações sobre os passos de processamento individual, durante a realização de uma tarefa, durante a qual o indivíduo é capaz de exteriorizar seus processos mentais mantendo a seqüência de informações processadas.

Para Cavalcanti e Zanotto (1994 apud NARDI, 1999, p.123), o 'pensar alto' ou protocolo verbal (nos moldes de Ericsson e Simon, 1987) "foi introduzido na pesquisa qualitativa em Psicologia a partir de 1980 e desde então sua validade para revelar processos mentais tem sido questionada". Seu uso foi interrompido durante a fase behaviorista. De acordo com Ericsson e Simon (1987), voltou à cena com o cognitivismo, como o principal instrumento de coleta de dados. Este retorno aconteceu dentro do arcabouço teórico do processamento da informação, relacionado principalmente com estudos de resolução de problemas que evoluiu, na concepção cognitiva, com a observação participante de Spradley (1980), utilizada por Nardi (1999) em proposta de interação entre observador e participante.

Conforme Ericsson e Simon (1987) existem dois tipos de dados: *Talk aloud* e *Think aloud*. Para os autores, no *Talk aloud*, o sujeito simplesmente vocaliza espontaneamente sua fala interna, sem análise. Enquanto, no *Think aloud*, as suas verbalizações são mais conscientes.

Nardi (1993, 1999) acredita, com base em seus diversos estudos,

que quando solicitado a ‘pensar alto’, um indivíduo pode fornecer os dois tipos de dados: o de *Talk aloud* e o de *Think aloud*, devido ao seu envolvimento com a tarefa, por abranger desde a introspecção até a retrospecção.

Além da Psicologia Cognitiva, eles passaram a ser utilizados na Linguística Aplicada, área em que marcaram forte presença na pesquisa sobre leitura. O trabalho de Hosenfeld (1977) foi um dos primeiros a relatar o uso do protocolo verbal e a focalizar a identificação de estratégias de leitura de aprendizes com desempenho bom e fraco a partir de dados provenientes da utilização da técnica de ‘pensar alto’.

Ericsson e Simon (1987) asseveram que alguns autores criticam a técnica do ‘pensar alto’ por acreditarem que ela pode alterar os processos mentais, fazendo com que as informações dos sujeitos não sejam precisas, completas e confiáveis. Em defesa dessa técnica, os autores apóiam-se na teoria do processamento da informação e argumentam que a informação é armazenada em: *memória de curto prazo* (STM) – com capacidade limitada, duração intermediária de retenção e acesso rápido à informação; *memória de longo prazo* (LTM) – com grande capacidade de armazenagem e duração relativamente permanente, e com certa lentidão na recuperação da informação.

Essa teoria prevê que a informação recentemente apreendida pelo processador central é mantida na memória de curto prazo por algum tempo e é diretamente acessível para processamento subsequente (ex.: para produzir relatos verbais), enquanto que a informação na memória de longo prazo precisa ser recuperada (transferida para a de curto prazo) antes de ser relatada. Cabe ao pesquisador o desafio de tentar obter informações enquanto elas ainda forem acessíveis e estiverem na memória de curto prazo, obtendo, dessa forma, acesso ao conhecimento processual e metacognitivo.

Quanto à questão da validade/confiabilidade dos dados de introspecção, Cavalcanti (1989, p.197) argumenta ser esse um problema de outras técnicas também. Para a autora, a confiabilidade dos dados é uma questão que pode estar relacionada a fatores psicológicos ou sociais tais como a motivação, a familiaridade com a técnica e o ‘clima’ da interação entre pesquisador e sujeito, aspectos que devem ser considerados por todo pesquisador.

Fujita, Nardi e Fagundes (2003) consideram que a técnica introspectiva de 'pensar alto', ou protocolo verbal, revela a introspecção do leitor de forma natural, com vantagens sobre outros tipos de técnicas tais como diários, questionários ou entrevistas, porque é a única que fornece acesso direto ao processo mental de leitura enquanto está sendo realizado pelo leitor, diferente das outras que revelam apenas a reflexão após o processo de leitura. Dessa forma, a técnica de 'pensar alto' é a única técnica propriamente introspectiva enquanto as outras são de natureza retrospectiva.

O uso desta metodologia em estudos de informação e biblioteca, contudo, ainda é muito limitado. Conforme Fujita, Nardi, Fagundes (2003), no âmbito da Ciência da Informação, a técnica do 'pensar alto' tem sido usada em pesquisas de recuperação da informação, desde a década de 70. Por exemplo, nos trabalhos de Ingwersen (1977; 1982) que, no primeiro, aplicou a técnica de 'pensar alto' para obter informação sobre o processo de negociação da questão para busca de informação e, no segundo, relata os principais resultados da investigação conduzida por seu grupo de pesquisa no período de 1976 a 1980. As autoras argumentam que Ingwersen fez uso da técnica de 'pensar alto' focalizando o processo de recuperação da informação.

No mesmo trabalho, Fujita, Nardi, Fagundes (2003), evidenciam que a técnica de 'pensar alto' continuou sendo utilizada no contexto da Ciência da Informação, em diversos estudos, incluindo processos profissionais de elaboração de resumos. Por exemplo, Endres-Niggemeyer e Neugebauer (1998), em seu trabalho, focalizaram o processo de elaboração de resumos. Assim, a pesquisa realizada por Endres-Niggemeyer e Neugebauer (1998) concentra-se no processo de leitura para propósito de indexação e constitui uma novidade na área de Informação.

Cabe destacar que, em termos de Brasil, são pioneiros os estudos coordenados por Fujita quanto "[...] a observação do processo de leitura documentária utilizando a metodologia introspectiva do protocolo verbal e obtenção de relato verbal do processo mental de leitura e análise de textos para fins de indexação" (FUJITA, 1999, 2003; FUJITA; NARDI; FAGUNDES, 2003).

Fujita, Nardi e Fagundes (2003) descrevem detalhes dos pro-

cedimentos metodológicos e resultados da análise dos dados obtidos da aplicação de protocolo verbal adotados em cinco estudos de caso desenvolvidos durante o desenvolvimento do projeto de pesquisa "Leitura em Análise Documentária". A investigação foi conduzida com a colaboração de indexadores experientes das instituições que possuem serviços de informação: BIREME/SDO/USP, CIN/CNEN, CENAGRI, e o jornal "O Estado de São Paulo".

O processo de observação adotado foi importantíssimo, pois respaldou o depoimento dos indexadores entrevistados, possibilitando a comparação das diferentes estratégias utilizadas por eles durante a leitura documentária. Os dados coletados foram transcritos e analisados, observando-se o processo de cada indexador durante a leitura, o uso ou não de estratégias e quais foram utilizadas, e revelaram resultados importantes e uma quantidade muito rica de dados que puderam ser analisados mediante outros aspectos teóricos e metodológicos.

Os resultados desses estudos ofereceram subsídios importantes das estratégias de leitura documentária de indexadores experientes para a orientação de indexadores principiantes em situação de aprendizagem para investigação na variável de uso em outra modalidade de protocolo verbal, o interativo, como recurso de aprendizagem de indexadores aprendizes no desenvolvimento de investigação para a formação de indexadores em outro projeto de pesquisa.

De outro modo, também foi possível analisar, em pesquisa de Rubi (2004), o contexto do indexador e investigar seu conhecimento sobre política de indexação por meio da metodologia de leitura como evento social utilizando-se outra modalidade de protocolo verbal, o em grupo. Os resultados obtidos demonstraram que a metodologia pode ser utilizada por sistemas de informação para que se tenha acesso ao conhecimento do indexador e, assim, propiciar a geração de conhecimento organizacional do sistema.

O protocolo verbal tem sido muito usado como fonte de dados em processos de atividades de questionamento em leitura, redação e resolução de problemas, e nas pesquisas em Ciência da Informação é um método qualitativo investigado em recuperação da informação (INGWERSEN, 1982), indexação (GOTOH, 1983), leitura documentária (FUJITA, 2003; FUJITA; NARDI; FAGUNDES, 2003; NAVES,

2000; NEVES, 2004), política de indexação (RUBI, 2004) e construção de linguagem documentária (CERVANTES, 2004).

O desenvolvimento dessas investigações tem utilizado modalidades diferentes de protocolo verbal. O mais utilizado é o protocolo verbal, nos moldes de Ericsson e Simon (1987) que denominamos de *protocolo verbal Individual* no qual o sujeito é solicitado a 'pensar alto', e o pesquisador apenas o acompanha sem nenhuma intervenção ou comentário.

Entretanto, o estudo de Nardi (1999) adaptou o protocolo verbal para a investigação com *grupos de pessoas* envolvendo eventos de leitura realizada colaborativamente para observação da cognição socialmente construída, e o denominou de *protocolo em grupo*.

Além do protocolo em grupo para discussão de texto, Nardi (1999) realizou observação participante com uso de protocolos verbais individuais e prática de leitura colaborativa. A observação participante, como esclarecido por Spradley (1980), abrange níveis crescentes de participação: passiva, moderada, ativa e completa. Nesse sentido, procura-se esclarecer os diversos tipos de participação: na participação passiva, o pesquisador não interage com os demais participantes, é mero observador; na participação moderada, o pesquisador alterna-se entre os papéis de observador e de participante ativo; na participação ativa, o pesquisador procura fazer o que os outros participantes fazem; e na participação completa, o pesquisador é um participante comum que decide analisar os dados do grupo (NARDI, 1999, p.121).

Com o objetivo de verificar a aplicabilidade do método de protocolo verbal, com foco na observação do processo, para a confirmação de termos coletados, visando a construção de linguagem documentária, Cervantes (2004) decidiu-se pela aplicação do protocolo verbal interativo, nos moldes de Nardi (1999). A análise dos resultados obtidos com a aplicação do protocolo verbal interativo permitiu observar que a ação do pesquisador e dos sujeitos representou uma interação. Eles se comunicaram entre si e com o texto ao mesmo tempo e, assim, pode se definir sua participação no processo de moderada à ativa, ou seja, como indivíduo em busca de aprendizagem.

Por meio da análise dos resultados ficou evidente na forma de compartilhar o conhecimento, permitindo-se a interação, troca

de idéias para a produção de conhecimento, a postura colaborativa dos sujeitos observados. Isso, pode-se ver, representou uma inovação na forma de observação do processo de confirmação de termos coletados considerados pertinentes pelos pesquisadores e profissionais da área em estudo.

4 Processo de Construção de Linguagem Documentária: formulação de propostas de metodologia com base na terminologia e no protocolo verbal

A partir de exploração teórica interdisciplinar revela-se a possibilidade de investigação com base na Terminologia e na aplicação do protocolo verbal no que concerne às contribuições metodológicas para a construção de linguagem documentária. Essa possibilidade de estudo encontra-se embasada nas indicações dos seguintes autores: Wüster, Budin, Campos, Tálamo, entre outros.

Wüster (1981, p.106 apud CAMPOS, 1995, p.6), autor da teoria geral da Terminologia, afirma que há “semelhança das tarefas realizadas na elaboração de um tesauro e na normalização terminológica em geral” e admite que deveria existir maior intercâmbio entre as áreas.

Budin (1993, p.1 apud CAMPOS, 1995, p.3) reforça essa condição quando vê a possibilidade de “estabelecer uma teoria da Terminologia que resultaria da junção das teorias da Ciência da Informação aplicadas à construção e uso das linguagens de documentação (sistemas de classificação, tesouros, e outros) com a teoria da organização do conhecimento”.

Tálamo et al. (1992, p.199) enfatizam que é preciso “estabelecer a interface entre terminologia e análise documentária, cujo estudo deve subsidiar de maneira crescente a formulação de metodologias para o uso e a elaboração das linguagens documentárias”. Ainda no entender de Tálamo et al. (1992), o tesauro somente exercerá as funções de representação e de controle terminológico que lhe são conferidas se vier acompanhado de um conjunto de definições, pelo menos dos termos específicos da área em questão.

Assim, tem-se o tesauro-com-base-em-conceito que, conforme

Campos (1994, p.104), uma “nova metodologia para a elaboração de tesouros, está, assim, fundamentada nas questões que envolvem o conceito e as categorias”. Tálamo et al. (1992) adotam o termo tesouro terminológico para essa nova metodologia.

Para determinação do termo e de suas relações, Campos (2001, p.100) afirma que “os princípios da teoria do conceito têm-se mostrado úteis para a elaboração de tesouros porque fornecem bases seguras, tanto para o estabelecimento de relações, como para sua realização no plano verbal, ou seja, a determinação do que se denomina termo”.

É nesse contexto que atua a Terminologia, que tem como objeto de estudo a denominação dos conceitos sob seus aspectos teóricos e metodológicos, tratando ainda de sua representação sem ambigüidades no âmbito das linguagens documentárias. Sua contribuição para a lingüística documentária se traduz na fundamentação teórica e metodológica de uma parte importante do conjunto de princípios que esta disciplina precisa formalizar como embasamento para estabelecer os procedimentos adequados à construção de linguagens documentárias.

A pesquisa terminológica temática, conforme Aubert (2001, p.47), “se propõe efetuar o levantamento do vocabulário terminológico de uma determinada atividade, especialidade, técnica”. A pesquisa temática é marcada por duas características básicas: 1) o *objetivo*, que é a investigação de forma exaustiva ou básica do conjunto de termos em relação a um ramo de atividades, e pode explorar o universo de uma mesma língua ou de duas ou mais línguas; 2) o *tempo de realização*, que poderá ser mais ou menos prolongado, dependendo da extensão da pesquisa.

Por se tratar de pesquisa terminológica temática, é preciso definir se o tema estudado é uma área, um domínio, ou um subdomínio. Em razão disso, utiliza-se a norma ISO 1087 (2000) para precisar estes termos: “*Área* – parte do saber cujos limites são determinados a partir de um ponto de vista científico ou técnico; *Domínio* – subconjunto de uma área, determinado por um sistema de conceitos; *Subdomínio* – cada um dos subconjuntos de um domínio”.

Para a realização desse tipo de pesquisa terminológica, faz-se necessário seguir as recomendações propostas pela terminografia. Nesse sentido, Rondeau (1984, p.70-73) sugere um conjunto de

etapas que observou nas principais pesquisas terminológicas temáticas desenvolvidas pelos mais diversos grupos, que se encontram relacionadas da seguinte forma:

Etapa 1: *Escolha do domínio e da língua do trabalho* – situa-se no domínio da área curricular denominada Gestão da Informação, no âmbito da área da Ciência da Informação. Desta forma, a pesquisa realizou-se para atender, especialmente, aos interesses terminológicos de docentes, discentes e profissionais que atuam no domínio estudado. A língua portuguesa foi escolhida para a realização do levantamento de termos;

Etapa 2: *Delimitação do subdomínio* – consistiu-se como subdomínio o ‘processo de inteligência competitiva’, que pertence ao domínio da área curricular Gestão da Informação no âmbito da área da Ciência da Informação;

Etapa 3: *Consulta a especialistas do subdomínio* – as consultas freqüentes aos pesquisadores e profissionais do domínio foram fundamentais para o bom andamento do trabalho terminológico;

Etapa 4: *Coleta do corpus do trabalho terminológico* – devido à preocupação com a confiabilidade, representatividade e atualidade do trabalho terminológico, o *corpus* constituiu-se de artigos de periódicos da área da Ciência da Informação, publicados em língua portuguesa entre os anos de 1999 e 2002. Estabeleceram-se como critério os artigos identificados nos veículos de divulgação citados pelos programas de pós-graduação enquadrados no processo de classificação Qualis/CAPES, em categorias indicativas de qualidade, com pontuação A (alta) no ano de 2002 e de âmbito de circulação, em nível nacional. Com isso, elegeram-se para o trabalho as seguintes publicações periódicas: Ciência da Informação; DataGramaZero; Perspectivas em Ciência da Informação; e Transinformação;

Etapa 5: *Estabelecimento da árvore de domínio* – em uma tentativa de estabelecimento da estrutura conceitual aplicou-se, como teste, o ‘protocolo verbal interativo’, nos moldes de Nardi (1999), com o pesquisador do subdomínio de inteligência competitiva e docente da área curricular de Gestão da Informação;

Etapa 6: *Expansão da representação do domínio escolhido* – esta etapa foi realizada paralelamente à etapa anterior, para elaboração da proposta de estabelecimento da estrutura conceitual;

Etapa 7: *Estabelecimento dos limites da pesquisa terminológica* – realizou-se um levantamento básico de termos. Foram pesquisados 79 artigos e coletados 189 termos;

Etapa 8: *Coleta e classificação (provisória) de termos* – adotou-se como parâmetro o subdomínio: processo de inteligência competitiva e como categorias foram considerados os elementos que compõem o subdomínio: cultura organizacional; gestão da informação; gestão do conhecimento; inovação tecnológica; instrumentos e tecnologias de informação; inteligência competitiva – conceitos básicos; e profissional que atua no processo de inteligência competitiva. O processo de coleta de termos consistiu em realizar uma leitura da literatura selecionada, assinalando-se as unidades terminológicas que se encontravam acompanhadas de seu contexto de ocorrência. O contexto visa a apresentar o termo no âmbito de seu funcionamento conceitual. Os termos e os contextos eram digitados diretamente nas *fichas de citação* (FELBER, 1987, p.277). Ainda que provisoriamente, procurou-se definir a categoria correspondente ao termo;

Etapa 9: *Verificação e classificação da noção/denominação* – realizou-se uma conferência para identificar possíveis falhas ocorridas no processo, como digitação, ortografia, entre outros e para coletar informações gramaticais;

Etapa 10: *Trabalhos de apresentação de dados terminológicos* – procedeu-se a uma análise terminológica do subdomínio processo de inteligência competitiva e das categorias (elementos) que o compõem. Entretanto, no que se refere a essa etapa, sentiu-se a necessidade de observar o processo de confirmação dos termos coletados no contexto do subdomínio processo de inteligência competitiva, em busca de aprimoramento de metodologia para construção de linguagem documentária compatível com a linguagem utilizada pelo usuário. Para a observação do processo de confirmação dos termos coletados em seus contextos de ocorrência, aplicou-se a técnica do ‘protocolo verbal interativo’, nos moldes de Nardi (1999), levando-se em conta os critérios de pertinência e atualização. A realização da análise terminológica contou com a participação do pesquisador e do profissional do subdomínio processo de inteligência competitiva. Assim, comprovou-se que o conjunto de etapas,

destacadas por Rondeau (1984), complementadas com a aplicação do protocolo verbal interativo, propiciou o essencial do trabalho terminológico.

5 Metodologia do Protocolo Verbal Interativo para Confirmação de Termos do Subdomínio Processo de Inteligência Competitiva

A modalidade de protocolo verbal representa uma inovação criada por Nardi (1999), em que a ação do pesquisador e dos sujeitos é de interação, de diálogo: eles se comunicam entre si e com o texto ao mesmo tempo. Cabe destacar, também, que os procedimentos descritos a seguir, encontram-se embasados no roteiro proposto por Nardi (1999, p.126-134).

A aplicação do protocolo verbal ‘pensar alto’ como instrumento de coleta para a confirmação de termos desenvolveu-se por meio dos seguintes procedimentos:

Seleção dos sujeitos: Para a seleção dos sujeitos participantes da pesquisa, decidiu-se realizar a coleta de termos com duas categorias de sujeitos pertencentes ao subdomínio processo de inteligência competitiva. Como critério de seleção, elegeu-se um pesquisador do subdomínio, lotado no Departamento de Ciência da Informação da UEL, membro do grupo de pesquisa “Interfaces: Informação e Conhecimento”, participante do projeto de pesquisa “Inteligência Competitiva nas Organizações Privadas da Região Metropolitana de Londrina”. O outro sujeito escolhido, representante da categoria de profissional do subdomínio, atua na área de gestão de projetos, como coordenador técnico no Programa Londrina Tecnópolis, vinculado à Associação de Desenvolvimento Tecnológico de Londrina (ADETEC), entidade ligada à Associação Nacional de Entidades Promotoras de Empreendimentos de Tecnologias Avançadas (ANPROTEC) com sede em Brasília.

O Programa Londrina Tecnópolis desenvolve um conjunto de ações que visa consolidar a região de Londrina até 2010, como um dos três principais pólos de inovação tecnológica do país, por meio da mobilização da comunidade e o desenvolvimento de suas com-

petências locais, de forma a assegurar um crescimento sustentável e melhor qualidade de vida para sua população. A região atendida pelo referido programa compreende as cidades de Londrina, Apucarana, Araongas, Rolândia, Cambé, Iporã, Uraí, Jataizinho e Cornélio Procópio com respectivamente 450 mil habitantes em Londrina, 900 mil habitantes no eixo Apucarana-Cornélio Procópio e 2 milhões de habitantes num raio de 200 quilômetros. Nesse sentido, ressalta-se que, no Programa Londrina Tecnópolis, diversas instituições da região, inclusive a Universidade Estadual de Londrina, aparecem como parceiras.

Conversa informal com os sujeitos: Realizou-se uma conversa informal com cada sujeito das categorias selecionadas para convidá-los a participar da pesquisa. Foram mencionados os objetivos do estudo e evidenciada a sua importância para o desenvolvimento da área. No momento, delineou-se a atividade que seria realizada esclarecendo-se que esta consistiria basicamente na leitura do documento com objetivo de confirmar a pertinência e atualidade dos termos e que, durante toda leitura, seria preciso exteriorizar seus processos mentais.

Por este motivo, comunicou-se aos sujeitos que, para a realização da atividade de confirmação de termos, seriam necessárias a gravação em fita cassete, e sua autorização, asseverando-se que as identidades dos sujeitos seriam preservadas. Assim, observou-se uma forte motivação dos sujeitos consultados para a participação do estudo a ser realizado. Os dias e horários das coletas de termos foram agendados de acordo com a disponibilidade dos mesmos e em seus respectivos ambientes de trabalho.

Familiarização com a realização da tarefa: Antes da aplicação do protocolo verbal, como instrumento de confirmação de termos, foi realizada uma atividade para familiarização da tarefa, utilizando-se textos com “Instruções aos Sujeitos” elaborados, com o propósito de apresentar os procedimentos para o desempenho das tarefas e ao mesmo tempo deixá-los à vontade durante a realização da atividade.

Gravação do protocolo verbal ‘pensar alto’, modalidade protocolo

interativo para confirmação de termos: Cabe salientar que os protocolos foram realizados em dois momentos distintos: primeiramente, realizou-se a coleta com o pesquisador do subdomínio, posteriormente com o profissional do subdomínio, aplicando-se a técnica do protocolo verbal interativo para confirmação dos termos identificados anteriormente pelo indexador, na etapa de coleta de termos.

Os protocolos interativos foram gravados, realizando o pesquisador e o profissional do subdomínio, a leitura do texto contido na ficha terminológica para confirmação dos termos. Para a gravação do protocolo verbal interativo com os sujeitos, cada um numa sessão individual de leitura, informou-se que cada um poderia fazer a leitura naturalmente, conforme sua rotina de estudo, de trabalho, tendo-se como objetivo obter os termos e as definições presentes na ficha para sua confirmação, ou seja, para saber se os termos presentes no texto são termos adequados para representar o subdomínio. Informou-se também que, ao se depararem com esses termos, procurassem exteriorizar os processos mentais acionados durante a realização da tarefa.

Assim, a pesquisadora apresentou o texto com os termos e os contextos de ocorrência identificados no *corpus* do trabalho terminológico, ressaltando que os objetivos da tarefa era confirmar a pertinência e atualização dos termos coletados. Solicitou, também, que procurassem responder às questões presentes na ficha terminológica para confirmação de termos.

A princípio, a interação da pesquisadora com os sujeitos ocorreu de forma passiva, atuando ela somente como observadora do processo, uma vez que os sujeitos, ao se depararem com os termos em seus contextos de ocorrência, exteriorizavam seus processos mentais de maneira fluente. No transcorrer da realização da tarefa de confirmação dos termos, a participação da pesquisadora deu-se de uma forma mais interativa. Em parte, isso ocorreu devido à postura colaborativa assumida pelos sujeitos participantes da pesquisa.

Transcrição dos Protocolos Verbais: As transcrições dos protocolos verbais, na modalidade interativa, foram feitas de maneira a

destacar a compreensão dos sujeitos e as estratégias adotadas para a confirmação de termos. Para melhor visualização dos processos adotados pelos sujeitos, foram adotadas as seguintes notações para as transcrições¹:

<i>italico</i>	verbalização de trecho exatamente como aparece no texto base
<u>sublinhado</u>	referência a um determinado termo ou expressão
()	comentários analíticos ou descritivos da pesquisadora
negrito	trecho que melhor exemplifica o fenômeno em descrição
reticências.....	pausas na fala (sem considerar tempo de duração)
//.....	interrupção de pensamento/fala e separação de diálogos

A seguir, destacam-se alguns trechos da modalidade de protocolo interativo com o pesquisador do subdomínio processo de inteligência competitiva, para exemplificação do processo de confirmação dos termos.

Pesquisador do subdomínio:

... Na categoria (Inteligência competitiva – Conceitos Básicos), com relação ao termo ***Inteligência competitiva***, apresentam-se três definições. **A primeira objetiva agregar valores à informação, fortalecendo seu caráter estratégico, catalisando assim o processo de crescimento organizacional. Nesse sentido, a coleta, tratamento, análise e contextualização da informação permitem a geração de produtos de inteligência que facilitam e otimizam a tomada de decisão no âmbito tático e estratégico. A segunda definição** apresentada está ligada à noção de processo contínuo. Sua maior complexidade está no fato de estabelecer relações e conexões de forma a gerar inteligência para a organização na medida em que cria estratégias para cenários futuros e possibilita a tomada de decisão mais segura e assertiva. **E a última (a terceira) trabalha com os dois fluxos de informação: formais e informais.**

//

... Bom! **Aqui todas as definições estão corretas. Agora, eu gosto mais da segunda, ou seja, [está ligada ao conceito de processo contínuo], porque a inteligência competitiva é um processo. Sua maior complexidade está no fato de estabelecer relações e conexões, porque a I.C. se vale da gestão da informação e da gestão do conhecimento. Na verdade ela tem**

1. Notações adaptadas de Nardi (1999, p.138).

que estabelecer relações e conexões com esse dois níveis ou âmbitos de gestão para poder ser inteligência competitiva. Então, me agrada também isso! [*de forma a gerar inteligência*], porque a partir do momento que você estabelece relações, entre o tácito e o explícito você consegue gerar inteligência para a organização e fazendo isso você tem possibilidade de auxiliar na estratégia que a organização e que as pessoas vão criar para a sua atividade, para a própria organização, para a concorrência, para competitividade e assim por diante. Enfim, essa segunda definição me agrada, porque está mais completo.

E, a última (a terceira definição) está correta também, porque de fato a inteligência competitiva trabalha tanto no fluxo formal como no informal. Está correta, porém sintética demais...

//

Pesquisadora

Na terceira definição quando você diz que ela está muito sintética, como é uma característica do processo de inteligência competitiva. Em qual definição ela poderia ser incorporada para ficar mais completa?

//

Pesquisador do subdomínio:

Poderia ser incorporada a (definição) dois e ficaria desta forma: [*Está ligada ao conceito de processo contínuo e trabalha essencialmente com os fluxos formais e informais. Sua maior complexidade está no fato de estabelecer relações e conexões de forma a gerar inteligência para a organização, na medida em que cria estratégias para cenários futuros e possibilita tomada de decisão de maneira mais segura e assertiva.*] Ela, caberia perfeitamente ali e daria uma completude maior que já está na (definição) dois.

//

Por esse motivo, enfatiza-se como uma das vantagens da aplicação dessa técnica de coleta de dados a possibilidade do questionamento em busca da aprendizagem visando-se à construção do conhecimento.

Comparação dos termos confirmados pelos sujeitos: Com a finalização do processo de confirmação dos termos com base nos paradigmas explicitados: *Preferido* – termo considerado pertinente e bastante recorrente no subdomínio processo de inteligência competitiva; *Não Preferido* – termo considerado pertinente, porém pouco utilizado ou defasado; *Desconhecido* – termo não conhecido pelo

pesquisador ou profissional do subdomínio processo de inteligência competitiva; *Recusado* – termo considerado não pertinente ao subdomínio processo de inteligência competitiva. Após a análise das opções assinaladas, conforme os paradigmas explicitados, em cada categoria – inteligência competitiva: conceitos básicos; cultura organizacional; gestão da informação; gestão do conhecimento; inovação tecnológica; instrumento e tecnologias de informação; e profissional que atua no processo de inteligência competitiva –, optou-se por isolar os termos pertencentes aos paradigmas: *Preferido* – termo considerado pertinente e bastante recorrente no subdomínio processo de inteligência competitiva, e *Não Preferido* – termo considerado pertinente, porém pouco utilizado ou defasado.

Conforme modelo abaixo (Quadro 1), realizou-se a comparação dos termos confirmados pelos sujeitos (pesquisador e profissional do subdomínio processo de inteligência competitiva). Os termos foram dispostos em ordem alfabética nas respectivas categorias, buscando-se verificar, por meio da linguagem expressa nos textos, o grau de compatibilidade da linguagem utilizada pelos sujeitos participantes da pesquisa.

TERMO- ENTRADA	CONTEXTO DE OCORRÊNCIA	SIGLA E FONTE	P	NP	Pe	Pr	C
Data Mining <i>sf</i> (palavra inglesa) UP Mineração de dados	...<data mining> tarefa de estabelecer novos padrões de conhecimento, geralmente imprevistos, partindo-se de uma massa de dados previamente coletada e preparada para este fim.	CiINF, v.29, n.3, p.97, 2000	X		X	X	X
Mineração de dados USE Data Mining		CiINF, v.29, n.3, p.97, 2000		X	X	X	X

Quadro 1– Exemplo de ficha para comparação dos termos confirmados pelos sujeitos.

Categoria: INSTRUMENTOS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

P = Preferido – o termo considerado pertinente e bastante recorrente no subdomínio.

NP = Não-Preferido – o termo considerado pertinente, porém pouco utilizado ou defasado.

Pe = Pesquisador do subdomínio

Pr = Profissional do subdomínio

C = Compatibilização da linguagem dos sujeitos

Com base no exemplo do termo *Data Mining* ...<*data mining*> tarefa de estabelecer novos padrões de conhecimento, geralmente imprevisíveis, partindo-se de uma massa de dados previamente coletada e preparada para este fim, buscou-se evidenciar que o conjunto de termos confirmados, no contexto do subdomínio processo de inteligência competitiva, obteve alto grau de compatibilidade entre a linguagem do pesquisador e a do profissional do subdomínio estudado. A expressão *Data Mining* (Mineração de Dados) apareceu no texto escrito nas línguas portuguesa e inglesa. Porém, os sujeitos participantes da pesquisa afirmaram que a forma mais utilizada apresenta-se em língua inglesa.

6 Dados Terminológicos do Subdomínio Processo de Inteligência Competitiva e Respectivas Categorias

A estruturação do conjunto dos termos confirmados, referentes ao subdomínio 'processo de inteligência competitiva', dispostos em ordem alfabética dos respectivos elementos que o compõem: *inteligência competitiva: conceitos básicos; cultura organizacional; gestão da informação; gestão do conhecimento; inovação tecnológica; instrumento e tecnologias de informação; e profissional que atua no processo de inteligência competitiva*. Nesse estudo, são denominados de categorias e encontram-se acompanhados de seu contexto de ocorrência, da sigla e fonte do documento e também dos paradigmas *Preferido* e *Não-Preferido*. Cabe salientar que o conjunto de expressões apresentadas a seguir, constituem-se de dois dos elementos do processo de inteligência competitiva, quais sejam, *instrumentos e tecnologias de informação* e *profissional que atua no processo de inteligência competitiva*.

CATEGORIAS	CONTEXTOS DE OCORRÊNCIA	TERMOS-ENTRADA	SIGLAS E FONTE	P	NP
INSTRUMENTOS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	...<abordagem sistêmica> é o método que permite estudar a visão do todo em funcionamento, pela interdependência de suas partes.	Abordagem sistêmica <i>sf</i>	WBIC, 1, BCP, p. 3, 1999	X	
	...<ação prospectiva> é um exercício de possibilidades futuras que considera os atores de um dado setor, suas alianças, suas oposições e estratégias, constituindo uma rede importante à inovação e desenvolvimento.	Ação prospectiva <i>sf</i>	DGZ, v.2, n.3, art.02, p.2, 2001	X	

Quadro 2 – Categorias: instrumentos e tecnologias de informação e profissional que atua no processo de inteligência competitiva.

P = Preferido – termo considerado pertinente e bastante recorrente no subdomínio.

NP = Não-Preferido – termo considerado pertinente, porém pouco usado ou defasado.

Considerações Finais

Os resultados obtidos com a aplicação do instrumento de coleta de dados protocolo verbal interativo podem ser observados no processo de confirmação de termos, pelos sujeitos participantes da pesquisa. Como critério de análise considerou-se às categorias que apresentavam maior e menor quantidade de termos confirmados pelos sujeitos participantes da pesquisa. Com isso, verificou-se que o conjunto de termos coletados e confirmados possibilitou traçar um perfil lingüístico/terminológico dos termos essenciais do subdomínio: Processo de Inteligência competitiva.

Essa afirmação tornou-se possível pelas as avaliações feitas pelos sujeitos participantes da pesquisa. A seguir, destacam-se os trechos referentes às observações feitas pelo pesquisador do subdomínio.

Pesquisadora:

Após a análise das categorias e identificados os termos nos contextos de ocorrência, você teria alguma consideração a fazer?

//

Pesquisador do subdomínio:

...os termos refletem o que autores/correntes literárias entendem por processo de I.C. (inteligência competitiva). Por isso mesmo, a avaliação que faço do conjunto de termos coletados é a seguinte: o que foi obtido me surpreende, pois a junção de vários textos trouxe, de alguma forma, esse conjunto de elementos mencionado acima.

Cabe salientar que os resultados acima mostram que a aplicação dessa modalidade de protocolo verbal contribuiu para o processo de aprendizagem, permitiu maior contato com pesquisadores e profissionais altamente qualificados, possibilitou a construção do conhecimento e embasou a formulação de uma proposta de estabelecimento da estrutura conceitual, ou categorização, do subdomínio processo de inteligência competitiva.

Referências

- AUBERT, F. H. *Introdução à metodologia da pesquisa terminológica bilingüe*. 2.ed. São Paulo: FFICH/CITRAT, 2001.
- BERNARD, J. Análisis y representación del conocimiento: aportaciones de la psicología cognitiva. *Scire*, Zaragoza, v. 1, n. 1, p.57-79, en./jun.1995.
- BORGES, M. E. N. et al. Estudos cognitivos em Ciência da Informação. *Revista Eletrônica Ciência da Informação*, Florianópolis, n.15, p.1-19, 2003.
- BROWN, A. L. Metacognitive development and reading. In: SPIRO, et al. (Org.). *Theoretical issues in reading comprehension*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers, 1980. p. 453-481.
- BUDIN, G. Knowledge organization and modelling of terminology and knowledge engineering. In: TKE'93: Terminology and Knowledge Engineering, Cologne, Aug. 25-27, 1993. *Proceedings...* Frankfurt/M: Indeks Verlag, 1993. p. 1-7. Apud CAMPOS, M.L.A. Perspectivas para o estudo da área de representação da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v.25, n.2, 1995.
- CAVALCANTI, M. C. *I-n-t-e-r-aç-ã-o leitor-texto: aspectos de interpretação pragmática*. Campinas: UNICAMP, 1989. 271 p.
- CAVALCANTI, M. C.; ZANOTO, M. S. Introspection in applied linguistics: meta-research on verbal protocols. In: BARBARA, SCOTT (Eds.) *Reflections on language learning*. Clevedon: Multilingual Matters, 1994. p.148-56.
- CERVANTES, B. M. N. **Contribuição para a terminologia do processo de inteligência competitiva: estudo teórico e metodológico**. 183f. 2004. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, UNESP.

_____; FUJITA, M. S. L.; NARDI, M. I. A. Pesquisa terminológica para a elaboração de linguagem documentária. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2003, Belo Horizonte. **Informação, conhecimento e transdisciplinaridade: anais eletrônicos**. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação, 2003.

ENDRES-NIGGEMEYER, B.; NEUGEBAUER, E. Professional summarizing: no cognitive simulation without observation. **Journal of American Society for Information Science**, v.49, n.6, p.486-506, 1998.

ERICSSON, S.; SIMON, H. A. Verbal reports on thinking. In: FAERCH, C.; KASPER, G. (Eds.). **Introspection in second language research**. Clevedon: Multilingual Matters, 1987. p.24-53

FAERCH, C.; KASPER, G. From product to process. In: _____. **Introspection in second language research**. Clevedon: Multilingual Matters, 1987. p.1-23

FELBER, H. Manuel de terminologie. Paris: Unesco-Infoterm, 1987. Apud FEDOR DE DIEGO, A. de. **Terminologia: teoria y práctica**. Venezuela: União Latina, 1995.

FUJITA, M. S. L. A leitura do indexador: estudo de observação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.4, n.1, p.101-116, 1999.

_____. **A leitura documentária do indexador: aspectos cognitivos e lingüísticos influentes na formação do leitor profissional**. 321f. 2003. Tese (Livro-Docência nas disciplinas Análise Documentária e Linguagens Documentárias Alfabéticas) – Faculdade de Filosofia e Ciência, UNESP.

_____; NARDI, M. I. A.; FAGUNDES, S. A. Observing documentary reading by verbal protocol. **Information Research**, v. 8, n. 4, 2003, paper no. 155. Disponível em: <<http://informationr.net/ir/8-4/paper155.html>>.

HOSENFELD, C. A preliminary investigation of the reading strategies of successful and nonsuccessfull second language learners. **System**, v. 5, p.110-123, 1977.

GOTOH, T. Cognitive structure in human indexing process. **Library and Information Science**, v.21, p.209-226, 1983.

INGWERSEN, P. **Information retrieval interaction**. London: Taylor Graham, 1992. 246p.

_____. Search procedures in the library – analysed from the cognitive point of view. **Journal of Documentation**, v. 38, 165-191, 1982.

_____; JOHANSEN, T.; TIMMERMANN, P. A study of the user/librarian negotiation process. In: **Eurim II: a European conference on the application of research in information services and libraries**, edited by W. E Batten. London: Aslib, 1977. p. 203-207. ISO 1087. **Terminology – vocabulary**. Genève: ISO, 2000.

KATO, M. A. **O aprendizado da leitura**. São Paulo: Martins Fontes, 1985. 121p.

LEFFA, V. J. **Aspectos da leitura**. Porto Alegre: Sagra. 104 p. 1996.

MATURANA, H.; VARELA, F. **El arbor del conocimiento**. 14.ed. Santiago: Editorial Universitaria, 1998.

NAVES, M. M. L. **Fatores interferentes no processo de análise de assunto:** estudo de caso de indexadores. Belo Horizonte, 2000. 253 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2000.

OXFORD. Looking at language learning strategies. **Language Learning**, 1989.

PALINCSAR, A. S. The role of dialogue in providing scaffolding instruction. **Educational Psychologist**, 1986.

PINTO MOLINA, M. **Análisis documental:** fundamentos y procedimientos. 2.ed. Madrid : EUEDEMA, 1993. 270p.

RONDEAU, G. **Introduction à la terminologie.** Québec: Gaëtan Morin, 1984.

RUBI, M. P. **A política de indexação na perspectiva do conhecimento organizacional.** 2004. 135 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2004.

SAGER, J.-C. **A practical course in terminology processing.** Amsterdam: John Benjamins, 1990.

SMITH, F. **Compreendendo a leitura:** uma análise psicolinguística da leitura e do aprender a ler. Trad. Daise Batista. Porto Alegre: Artes Médicas, 1989. 444p.

SPRADLEY, J. **Participant observation.** New York: Holt Rinehart & Winston, 1980.

WÜESTER, E. L. Étude scientifique générale de la Terminologie, zone Frontalière entre la Linguistique, la Logique, L'Ontologie, L'Informatique et les Sciences des Choises. Québec: GIRSTERM, 1981. p. 106. Apud CAMPOS, M.L.A. **Perspectivas para o estudo da área de representação da informação.** **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n.2, 1995.

CAPÍTULO 3

Discurso do sujeito coletivo: reconstruindo a fala do “social”

Carlos Cândido de Almeida

Introdução

Estudar a sociedade é uma das tarefas mais árduas e complicadas para os cientistas sociais e os pesquisadores interessados em conhecer as questões humanas. Esse trabalho exige um esforço em medida para ver além da simplicidade inerente aos fatos sociais, com o fito de compreender a realidade social.

Para avançar na análise das práticas sociais são requeridas diversas técnicas e/ou procedimentos de coleta e tratamento de dados, muitas classificadas como técnicas introspectivas ou qualitativas, porque não consideram o material coletado apenas sob o ângulo de um conjunto de símbolos numéricos inter-relacionados. Outras técnicas de coleta e tabulação dos dados, além das de apresentação dos resultados de pesquisa que restringem o pensamento social a um conjunto de enunciados estanques, categorizados e valorizados segundo as reincidências, são conhecidas, de modo geral, como técnicas quantitativas. Sua operacionalização, por princípio, depende da redução da variabilidade das manifestações sociais, tal como estas ocorrem no dia-a-dia.

Na comparação entre as metodologias qualitativas e quantitativas devem ser considerados dois aspectos. O primeiro é o pressuposto da *presença ou ausência*, característica essencial das abordagens qualitativas, e o segundo aspecto é o princípio da *freqüência*, que sustenta o tratamento quantitativo dos dados. A presença de uma

idéia em um discurso é *a priori* essencial, não importando quantas vezes ela apareça na fala das pessoas de uma comunidade. De modo contrário, a *freqüência* orienta os procedimentos quantitativos de análise dos dados. Uma idéia apenas tem relevância social enquanto sua proporção for significativa no meio analisado. Conforme salientou Bardin (1977, p.114-116), o debate concernente às análises quantitativas e qualitativas nas pesquisas de análise de conteúdo, por exemplo, data da década de 1950. Parece que, desde então, identificar distinções e possibilidades dessas duas formas de analisar os dados tornou-se imprescindível para a realização das pesquisas sociais.

No entanto, como podemos conhecer o conteúdo discursivo-simbólico, inerente aos fenômenos sociais, sem restringi-lo com o uso das técnicas de análise existentes? E, em que medida a Ciência da Informação, um campo de pesquisa que se baseia em pressupostos das ciências sociais e humanas pode beneficiar-se da aplicação de técnicas de tratamento de dados, adequadas ao estudo do material discursivo que fundamenta, em princípio, as práticas sociais? Essas questões sugerem respostas que serão desenvolvidas neste capítulo, mediante a apresentação de uma técnica particular de tratamento de dados qualitativos, chamados deste modo pela natureza discursiva do material coletado. Nesse sentido, é que se tentará mostrar os conceitos fundamentais de uma proposta de análise de dados discursivos utilizada em pesquisas sociais. Tal proposta procura resgatar as representações sociais, conhecimentos construídos pelos sujeitos em interações sociais, as quais proporcionam o fundamento da ação dos sujeitos.

Salienta-se que as potencialidades das técnicas qualitativas merecem ser ressaltadas para que estimulem debates acadêmicos, a fim de aperfeiçoá-las e mostrar suas contribuições no desvelamento da realidade social construída por sujeitos que dependem do coletivo humano ao qual se integram.

A técnica de análise do discurso examinada neste capítulo é designada como Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), uma proposta de tratamento de dados qualitativos, desenvolvida nos últimos anos por pesquisadores da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (USP).

Desde a consolidação da técnica, no final dos anos 90, até o momento, já foram apresentados ou encontram-se em processo de elaboração em torno de uma centena de trabalhos, entre projetos de pesquisa, dissertações de mestrado, teses de doutorado, avaliações de serviços, de cursos, de processos, etc. nas quais se aplicou a metodologia do DSC (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003b).

Utilizar a técnica DSC pressupõe a apropriação de teorias de base e de um conjunto de princípios e conceitos operacionais, tomados da semiótica peirciana e da teoria das representações sociais, os quais serão explicitados, resumidamente, na seção seguinte. Em síntese, os fenômenos sociais são considerados a fonte principal da produção dos discursos e estes são assimilados como um fragmento do pensamento social, de acordo com o argumento encontrado na semiótica peirciana. Além disso, discutir-se-á a possibilidade de emprego dessa técnica no campo da Ciência da Informação em dois eixos principais: em pesquisas que objetivam investigar o pensamento de grupos de interesse dos pesquisadores do campo e na prática do profissional, em que o DSC pode ser empregado nos estudos de usuários ou de comunidades que serão atendidas com determinados serviços das unidades de informação.

2 Fundamentos da Técnica “Discurso do Sujeito Coletivo”

2.1 *Teoria das representações sociais*

A realidade é mediada por representações que têm como uma de suas funções principais dar significados de aspectos desta realidade. As representações orientam as ações das pessoas e é delas que provem a ligação entre sujeito e objeto de conhecimento. As representações manifestam-se como um conjunto de imagens que dá sentido a um determinado objeto de representação (fatos, situações, sujeitos e coisas); são compartilhadas com os outros indivíduos participantes de um mesmo grupo.

Representar, no contexto da teoria das representações, não é reproduzir simplesmente um objeto, tomando apenas como refe-

rência aspectos de sua estrutura ou de sua forma. O ato de representar subentende uma relação entre os elementos disponíveis no fenômeno observado e as representações já construídas e assentadas na consciência do grupo. Pressupõe também escolhas individuais, que se ligam às normas de preferência e aos valores cultivados por uma comunidade. O indivíduo não representa o mundo sem o auxílio de categorias, classes e modelos que, por sua vez, são originados no grupo e comunicados por seus integrantes. Mediante as interações sociais é que se constroem as representações da realidade social.

As representações que os indivíduos criam para compreender a realidade à sua volta é objeto de estudo da teoria das representações sociais, cujo precursor é Serge Moscovici. É unânime entre os estudiosos da teoria das representações sociais que o conceito de representação social foi mencionado, pela primeira vez, por Moscovici, em uma pesquisa relativa às representações sociais da psicanálise, divulgada em seu livro *Psychanalyse: son image et son public*, publicado na França, em 1961 (OLIVEIRA; WERBA, 2002, p.104; SÁ, 1995, p.19; LANE, 1995, p.58; SPINK, 1995, p.87; FARR, 2002b, p.31).

Para Moscovici (2003, p.45), as representações sociais deveriam ser o objeto de investigação da psicologia social. A psicologia social desenvolvida pelos pesquisadores da teoria das representações sociais orienta-se por uma vertente sociológica, pois se relaciona menos à psicologia geral e mais às ciências humanas e sociais. Conforme relatam Oliveira e Werba (2002, p.104) e Moscovici (2003, p.45, 182), a teoria das representações sociais baseia-se na sociologia, principalmente, em Durkheim. Entretanto, a diferença central é que, para Durkheim, o termo utilizado para compreender o fenômeno das representações é “representações coletivas”. Segundo Moscovici (2003, p.47), essa expressão designa de uma maneira estática e fixa as representações produzidas na sociedade. Em virtude disso, e para lidar com a dinamicidade e a mudança contínua própria da sociedade moderna, Moscovici propôs a atualização do conceito e, em lugar de “representações coletivas”, utilizou “representações sociais”. Para esclarecer um pouco mais esses conceitos, é necessário examinar, mesmo que rapidamente, em que consistem as representações coletivas no sentido durkheimiano.

As representações coletivas significam, no pensamento de Durkheim (1994, p.40), realidades e fenômenos exteriores ao indivíduo. Elas firmam-se sobre as consciências individuais e sustentam a conduta dos sujeitos por elas afetados. A representação coletiva não é de origem individual, ou mesmo, não depende tão-somente da produção psicológica. A natureza das representações coletivas é distinta da das consciências individuais – é superior às representações individuais, devido à supremacia do coletivo em relação ao particular.

Se é permitido dizer, de certo modo, que as representações coletivas são exteriores às consciências individuais, é porque elas não provêm dos indivíduos tomados isoladamente, mas em seu conjunto; e isto, na verdade, é bem diferente. Na elaboração do resultado comum cada um contribui com sua parte; mas isso não quer dizer, por exemplo, que os sentimentos privados dos indivíduos adquiram categoria social, enquanto não combinem sua ação com as forças *sui generis* que a associação desenvolve. (DURKHEIM, 1994, p.43).

No conceito durkheimiano, a consciência e as categorias mentais do indivíduo não sobrepujam a consciência coletiva. Pelo contrário, as representações coletivas são gerais, isto é, não pertencem e não dependem da produção de um indivíduo isolado. Têm como referentes ou objetos de representação os fenômenos sociais que, de acordo com Durkheim (2002), são exteriores, independentes e coercitivos.

O conceito de representações coletivas de Durkheim ecoou no ramo da psicologia social que se dedica, na atualidade, ao estudo das representações sociais, também chamado de abordagem sociológica de psicologia social, proveniente da Europa (FARR, 2002a, p.29, 2002b, p.31). Essa perspectiva sociológica da psicologia social afasta-se da tendência individualista de psicologia social que, segundo Farr (2002b, p.32-33), impera nos Estados Unidos. As formas individualistas tendem a diminuir as manifestações da sociedade no indivíduo e as ações individuais de efetiva reinterpretação da realidade social.

No intuito de superar essa dicotomia, de indivíduo e sociedade, foi proposta a teoria das representações que visa encontrar uma síntese explicativa para o fenômeno socioindividual. Contudo, mesmo utilizando aporte teórico comum, os pesquisadores em representações sociais tendem a se organizarem em correntes teóricas que valorizam um ou outro aspecto do fenômeno global nomeado “representações sociais”. As correntes teóricas contemporâneas em representações sociais delimitam dimensões do fenômeno para investigar e, com este objetivo, selecionam metodologias e técnicas de coleta e de análise de dados apropriadas ao enfoque adotado. Para Sá (1998, p. 65), são três as correntes ou escolas da teoria das representações sociais, originadas da teoria de Moscovici:

[...] uma mais fiel à teoria original, liderada por Denise Jodelet, em Paris; uma que procura articulá-la com uma perspectiva mais sociológica, liderada por Willem Doise, em Genebra; uma que enfatiza a dimensão cognitivo-estrutural das representações, liderada por Jean-Claude Abric, em Aix-en-Provence.

Dentre essas vertentes teóricas destaca-se a baseada em Moscovici, que procura sintetizar os dois níveis do fenômeno, social e individual, enunciados anteriormente. Nessa perspectiva, o indivíduo é compreendido como um sujeito que reelabora as representações construídas em sociedade; o sujeito rediscute as impressões obtidas externamente e responde ao ambiente reestruturando um conjunto de representações sociais, utilizadas para garantir a adequação necessária entre as ações individuais e do coletivo. O automatismo do indivíduo, que está muito presente no pensamento durkheimiano, é substituído pela noção de autonomia relativa: o indivíduo tem o poder de escolher a melhor forma de representar um fenômeno social e compreendê-lo, levando em conta a conveniência de aceitá-lo de modo integral ou parcial.

Nesse sentido, alguns aspectos merecem a atenção das pesquisas em representações sociais, tais como: o contexto a que pertencem o grupo e o indivíduo, as formas de produção e de comunicação das representações e a consideração das representações enquanto produtos cognitivo-sociais.

As representações sociais são analisadas como um fenômeno construído pela sociedade no momento em que os indivíduos interiorizam um conjunto de fatos objetivos. A representação e o objeto de representação são especificados e separados apenas no nível teórico, uma vez que, na prática, a premissa da construção do objeto de representação impossibilita tal distinção. A representação “[...] seria um sistema simbólico socialmente construído e o objeto, por seu turno, seria construído pela representação”. (SÁ, 1998, p. 52). Com esse intuito, a teoria da construção social da realidade, de Berger e Luckmann (2002), fundamentaria a asserção da construção social das representações. Sá (1995, p. 43), por exemplo, reconhece que, nos estudos das representações sociais, são explorados parentescos com a teoria da construção social da realidade.

Os objetos de estudo das representações sociais têm um caráter bem variado. As pesquisas em representações sociais versam muitos temas expressivos na sociedade contemporânea, o que propõe o problema de delimitar o objeto de estudo nas pesquisas. Segundo Sá (1998, p.21): “Os fenômenos de representação sociais estão ‘espalhados por aí’, na cultura, nas instituições, nas práticas sociais, nas comunicações interpessoais e de massa e nos pensamentos individuais. Eles são, por natureza, difusos, fugidios, multifacetados, em constante movimento e presentes em inúmeras instâncias da interação social”.

Desse modo, as pesquisas em representações tratam o conhecimento produzido na sociedade, principalmente, o conhecimento do “senso comum”, que seria mais suscetível de ser afetado pelas mensagens provenientes dos meios de comunicação, segundo a teoria das representações sociais. Esses meios de difusão levam à população temas polêmicos, que incitam a discussão e o debate. Além do mais, deve-se destacar que as representações sociais, enquanto representações socialmente construídas podem determinar a causa de uma conduta individual ou coletiva; elas contribuem para constituir a base ideológica em que se fundamenta um grupo ou um sujeito, na tomada de determinadas posições ou decisões, em situações específicas, levando-o a agir de um certo modo.

O objetivo principal das representações é tornar o não-familiar em familiar, reconhecer objetos que não se comportam como as

formas ideais ou já conhecidas pelo indivíduo (MOSCOVICI, 2003, p.54). Para que o processo de conhecimento seja iniciado, é necessário utilizar um procedimento de familiarização, isto é, relacionar o que é classificado de estranho em uma categoria preestabelecida.

Os processos fundamentais para a geração das representações sociais são: a ancoragem e a objetivação. Moscovici (2003, p.61) entende por ancoragem “[...] um processo que transforma algo estranho e perturbador, que nos instiga, em nosso sistema particular de categorias e o compara com um paradigma de uma categoria que nós pensamos ser apropriada”. O processo de ancoragem é composto por outros dois processos: a classificação e a nomeação, que visam ao reconhecimento do considerado desconhecido. Classificar é incluir numa categoria familiar um objeto estranho, dando-lhe oportunidade de relacionar-se a outros objetos do mesmo gênero ou de gêneros semelhantes. A nomeação difere da classificação, mas é imprescindível para classificar. “Ao nomear algo, nós o libertamos de um anonimato perturbador, para dotá-lo de uma genealogia e para incluí-lo em um complexo de palavras específicas, para localizá-lo, de fato, na *matriz de identidade* de nossa cultura” (MOSCOVICI, 2003, p. 66).

A objetivação é o processo pelo qual a realidade tida como estranha torna-se, além de conhecida, verificável, a ponto de ser incontestável sua existência. Assim, “[...] o que é incomum e imperceptível para uma geração, torna-se familiar e óbvio para a seguinte [...]. Objetivação une a idéia de não-familiaridade com a realidade, torna-se a verdadeira essência da realidade” (MOSCOVICI, 2003, p. 71). A objetivação transforma a representação familiarizada recentemente em representação da realidade após certo tempo.

Moscovici (2003, p.72-75) demonstra, referindo-se ao seu estudo clássico, relativo às representações da psicanálise, como as terminologias aplicadas às teorias psicanalíticas, especificamente, o termo “complexidade”, foram transformadas pelo senso comum, de modo a expressar, no interior de cada grupo analisado, uma realidade sem contestação, objetiva e evidente. Nesse sentido, a “[...] imagem do conceito deixa de ser signo e torna-se a réplica da realidade, um simulacro, no verdadeiro sentido da palavra. A noção, pois, ou a entidade da qual ela proveio, perde seu caráter abstrato, arbitrário e

adquire uma existência quase física, independente” (MOSCOVICI, 2003, p. 74). Isto é, a objetivação, nas palavras de Oliveira e Werba (2002, p.109), “[...] é o processo pelo qual procuramos tornar concreta, visível, uma realidade. Procuramos aliar um conceito com uma imagem, descobrir a qualidade icônica, material, de uma idéia, ou de algo duvidoso”.

É importante reafirmar a noção de que as representações são construídas socialmente, por isso, devem ser entendidas como “[...] uma forma de conhecimento socialmente elaborada e compartilhada, com um objetivo prático, e que contribui para a construção de uma realidade comum a um conjunto social”. (JODELET, 2001, p.22). Esse conceito é admitido como consensual pela literatura da teoria das representações sociais, conforme os trabalhos de Arruda (2002, p.138), Sá (1995, p.32) e Oliveira e Werba (2002, p.106). Sendo assim, as representações devem ser compreendidas como estruturas de conhecimento aplicadas no cotidiano dos sujeitos, tendo em vista contribuir para a construção da realidade social, envolvendo, sobretudo, afirmações, noções, concepções, suposições e idéias presentes nos discursos, individual e coletivo.

2.2 *Semiótica Peirciana*

O DSC é “[...] uma proposta de organização de dados qualitativos de natureza verbal, obtidos de depoimentos, artigos de jornal, matérias de revistas semanais, cartas, *papers*, revistas especializadas, etc.” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003a, p.15-16). A técnica fundamenta-se na teoria das representações sociais e na semiótica peirciana, especialmente, as contribuições de Peirce (1972, 2000) relativas à cadeia semiótica e às definições de signo e de interpretante. Ressalta-se que esta exposição não objetiva cobrir nem mesmo resumir a arquitetura conceitual da semiótica peirciana.

Signo, na definição mais geral de Peirce (1972, 2000), é um primeiro que se coloca em relação a um segundo, seu objeto, para determinar um terceiro, que é o seu interpretante. Um signo representa alguma coisa, o objeto de referência, e por este é determinado. O processo de representação somente é concluído quando o signo dá origem a um outro tipo de signo que o interpreta, chamado de

interpretante. O Interpretante, por sua vez, é o terceiro correlato do signo, sendo: signo (primeiro), objeto (segundo) e interpretante (terceiro). O interpretante é também um signo, pois é a representação de uma representação. É o sentido, o significado ou a concepção geral atribuída ao signo interpretado.

O discurso considerado no DSC é entendido como um signo de um objeto que evolui nas várias releituras que recebe, afastando-se do objeto de representação, cada vez que é realizada uma nova leitura. A representação é o processo pelo qual um signo coloca-se no lugar de um objeto, sendo assimilado como o próprio objeto, por possuir alguma qualidade ou capacidade o caracteriza. Representar é *ser* em algum aspecto e não é apenas estar no lugar do objeto.

Para Peirce (1972, 2000), signo representa um objeto, entretanto, não em todas as suas potencialidades, mas em um ou em alguns de seus aspectos particulares, os quais são os mais significativos do objeto. Na teoria semiótica peirciana, esse aspecto particular é compreendido como *fundamento do signo*. O objeto de um signo não é, necessariamente, algo externo à mente humana (fatos, eventos e/ou coisas físicas). Signos podem ser considerados objetos de outros signos, como signos mais evoluídos, isto é, em outros termos, um signo-objeto de representação. A entidade interpretante é um signo que atribui um significado, um sentido ou uma explicação do signo, que está representando um objeto. O discurso, nesse contexto, é um signo passível de representação e interpretação. O pensamento é interpretado pelo discurso, assim, o discurso é, além da materialização possível do pensamento, uma interpretação do pensamento que não se coloca na condição de um pensamento de primeira mão (o que originou o discurso), tal como ocorre a todas as suas potencialidades, mas é a tradução deste pensamento.

Nesse contexto, o discurso é compreendido como signo-interpretante do pensamento e, caso seja representado e interpretado demasiadamente, se distanciará do objeto do signo, ou do pensamento que originou os discursos dos sujeitos. Por isso, Lefèvre e Lefèvre (2003a) alertam sobre os problemas do sistema de tratamento de dados qualitativos por categorização, elaboração de categorias a partir de temas inferidos do conjunto dos discursos. As categorias, nas análises de dados qualitativos, estariam em um quarto nível de

interpretação em uma cadeia semiótica. Nessa cadeia, o primeiro nível seria reservado ao signo-objeto-pensamento do sujeito (seu próprio pensamento como signo e como objeto de signos futuros), o segundo, é sua representação potencial no tema do roteiro ou da questão do instrumento de coleta de dados; o terceiro, estaria no próprio discurso, produzido pelo sujeito que interpreta tanto o tema proposto na questão de pesquisa quanto seu próprio pensamento (objeto inicial das demais representações). Com o objetivo de diminuir o distanciamento, natural do processo semiótico de interpretação, entre o objeto de referência e os discursos, Lefèvre e Lefèvre (2003a) sugerem que, depois de descritas as idéias principais constantes nos depoimentos, apresentem-se os próprios discursos dos sujeitos para efeito de comparação, comprovação e demonstração. Esse procedimento retorna à fala do social que é o signo mais próximo do pensamento que o produziu.

O processo de categorização distancia o pesquisador do material discursivo em estado bruto. O pesquisador trabalha com as representações do discurso que, como visto, representam outro objeto (o pensamento). O discurso, na condição de material bruto a ser objeto da cadeia semiótica, representa o pensamento “mais fielmente”, por ser o resultado obtido na última interpretação do pensamento analisado. Contudo, Lefèvre e Lefèvre (2003a) não descartam as categorias que comumente são utilizadas, ostensivamente, nas análises de dados qualitativos, apenas as utilizam para facilitar a reunião das falas individuais e, em um processo subsequente, reutilizam-nas com o objetivo de juntar os discursos e montar a fala do coletivo, como poderá ser observado na seção seguinte.

A cadeia semiótica, da qual se valem Lefèvre e Lefèvre (2003a), é resumida na filosofia e na semiótica peirciana no termo “semiose”, processo contínuo de interpretação em que um signo representa seu objeto e, este signo, conseqüentemente, será representado por um outro signo, considerado seu interpretante. Esse interpretante do signo, por sua vez, será objeto de novas e infinita interpretações.

Presume-se que, ao resgatarem a semiótica peirciana, Lefèvre e Lefèvre (2003a) tiveram como intenção compreender a produção e a evolução dos discursos, além de possibilitar a compreensão da proximidade relativa entre o pesquisador e as representações sociais

do pensamento da coletividade. Salienta-se que, do conjunto de pensamentos dos sujeitos, o investigador terá apenas os discursos (signos do pensamento). Acredita-se que os fundamentos semióticos somados aos procedimentos da técnica DSC levam vantagens em relação à apresentação dos dados, resultante do processo clássico de categorização.

3 A Técnica de Análise dos Dados “Discurso do Sujeito Coletivo”

3.1 Conceitos Operacionais

O DSC facilita a tabulação dos dados, a sistematização e a análise das respostas em pesquisas sociais, porque consiste em uma estratégia diferente de tratamento dos discursos e porque não separa as falas individuais da coletiva, mas une-as em um discurso coletivo. Como Lefèvre e Lefèvre (2003a) explicam, é uma soma de pensamentos na forma de conteúdo discursivo. Utiliza-se o DSC para estudar conjuntos de discursos, formações discursivas ou representações sociais (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003a, p.16). A técnica adapta-se a pesquisas sociais por propiciar o levantamento das representações (pensamentos) dos sujeitos que devem ser consideradas como um discurso da realidade.

O discurso coletivo é a manifestação do pensamento de um sujeito coletivo, construído pelo pesquisador. No discurso, denotam-se os traços do pensamento da coletividade na qual o sujeito individual está inserido e exprime-se o que e como o grupo pensa. “O Sujeito Coletivo se expressa, então, através de um discurso emitido no que se poderia chamar de *primeira pessoa (coletiva) do singular* [...]” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003a, p.16). Os autores referem-se a uma primeira pessoa coletiva, visto que o sujeito individual fala também em nome do grupo ao qual pertence. Suas suposições, considerações e análises a respeito de um tema dado são, ao mesmo tempo, individuais e coletivas.

Para o tratamento dos dados, tomando-se como base a técnica DSC, utilizam-se as figuras metodológicas: Expressões-Chave,

Idéias Centrais, Ancoragem e Discurso do Sujeito Coletivo, conforme as definições a seguir.

“As expressões-chave (ECH) são pedaços, trechos ou transcrições literais do discurso, que devem ser sublinhadas, iluminadas, coloridas pelo pesquisador, e que revelam a essência do depoimento [...]” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003a, p.17). Essas expressões-chave servem para comprovar a veracidade das idéias centrais e das ancoragens. É o material discursivo em estado bruto.

Chama-se Idéia Central (IC) a descrição, precisa e direta, dos significados do conjunto dos discursos que foram analisados e destacados nas expressões-chave. A Idéia Central “[...] é um nome ou expressão lingüística que revela e descreve, da maneira mais sintética, precisa e fidedigna possível, o sentido de cada um dos discursos analisados e de cada conjunto homogêneo de ECH, que vai dar nascimento, posteriormente, ao DSC”. (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003a, p.17).

A Ancoragem (AC) é a figura metodológica que indica a teoria, o pressuposto, a corrente de pensamento e o fundo do conhecimento que o sujeito aceita e compartilha de uma maneira natural para representar um dado fenômeno da realidade. A Ancoragem é “[...] a manifestação lingüística explícita de uma dada teoria, ou ideologia, ou crença, que o autor do discurso professa e que, *na qualidade de afirmação genérica, está sendo usada pelo enunciador para ‘enquadrar’ uma situação específica*”. (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003a, p.17). Essa figura metodológica inspira-se na teoria das representações sociais, porque trata a ancoragem como um dos processos fundamentais para a construção das representações sociais de um grupo.

Enfim, o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) é um discurso que resume o exposto nas várias expressões-chave, levando em conta as idéias centrais, ou as ancoragens, que são comuns a um determinado discurso; além disso, deve ser redigido na primeira pessoa do singular (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003a, p.18). O DSC une os discursos semelhantes e complementares dos sujeitos em um único discurso, que representa a manifestação do pensamento do grupo em relação a um tema específico. Na elaboração do DSC pode ocorrer que discursos se mostrem visivelmente diferentes e/ou antagônicos; estes deverão ter apresentação separada, procedimento obrigatório na aplicação da técnica.

Os discursos complementares devem compor o mesmo DSC. Nesse sentido, Simioni, Lefèvre e Pereira (1996) apontam para a existência de uma outra figura metodológica, conhecida por “desdobramento”. O desdobramento é uma figura metodológica muito semelhante à idéia central, utilizada na descrição das expressões-chave, mas é uma idéia central secundária ou complementar que, nem por isso, deve ser descartada no processo de descrição dos conteúdos das expressões-chave selecionadas.

3.2 *Modo de Aplicação*

O tratamento dos dados discursivos é operacionalizado por seis passos, segundo as orientações fornecidas por Lefèvre e Lefèvre (2003a, p.46-57) para elaboração do DSC. Para uma visão mais detalhada e ilustrada da seqüência dessas etapas recomenda-se o exame dos exemplos e dos casos relatados na obra de Lefèvre e Lefèvre (2003a).

O primeiro passo consiste em analisar isoladamente as respostas de cada uma das questões. Essas devem estar dispostas no Instrumento de Análise de Discurso 1 (IAD 1), composto de 3 (três) colunas: a primeira coluna para as expressões-chave, a segunda para as idéias centrais e a terceira para a ancoragem, se a houver, além disso, deve-se codificar cada um dos respondentes neste instrumento, utilizando-se letras (sujeito A, B, C etc.) ou números (respondente 1, 2, 3 etc.). O Quadro 1 exemplifica o formato do IAD 1.

Expressões-Chave	Idéias Centrais	Ancoragens

Quadro 1 – Instrumento de Análise de Discurso 1.

No segundo passo, destacam-se em *itálico* as expressões-chave das idéias centrais e, em *itálico e sublinhado*-as, as expressões-chave das ancoragens, se estas existirem ou se puderem ser identificadas facilmente. Um terceiro passo é identificar e escrever as idéias centrais e as ancoragens, e inseri-las na segunda e terceira colunas, respectivamente. No quarto passo, procura-se sinalizar, com a mesma letra ou símbolo, as idéias centrais e as ancoragens com o sentido análogo,

com sentido equivalente e/ou complementar para então agrupá-las. E, no quinto passo, denomina-se cada agrupamento, de A, B, C etc., e cria-se uma idéia central ou ancoragem para cada um dos grupos de respostas.

Finalmente, o sexto passo consiste em copiar do IAD 1 as expressões-chave do mesmo agrupamento e inseri-las no Instrumento de Análise do Discurso 2 (IAD 2), composto por duas colunas: a primeira para as expressões-chave e a segunda para o DSC resultante. Nessa última coluna, é construído o DSC correspondente às expressões-chave coletadas. Veja-se o exemplo do IAD 2, a seguir:

Expressões-Chave	DSC

Quadro 2 – Instrumento de Análise de Discurso 2.

Os autores (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003a) ainda recomendam que, para construir o DSC, deve-se seguir uma lógica na organização do discurso, fazendo-se uso de conectivos e verificando-se a coesão da fala coletivizada; além disso, é necessário excluir exemplos e questões específicas, processo este chamado desparticularização.

3.3 *Interpretação e Apresentação dos Resultados*

O conjunto dos discursos coletivos é a expressão máxima do pensamento de um determinado grupo sobre a questão levantada pela pesquisa. A interpretação dos dados constitui-se em um discurso formulado posteriormente pelo investigador, que terá como objetivo relacionar o discurso coletivo obtido a outros discursos, geralmente, construídos com base científica.

As pesquisas que se valem da técnica DSC podem ultrapassar o nível da descrição do pensamento social, revelado nos discursos coletivos presentes em um grupo em questão e atingir o nível interpretativo, como é feito comumente nas pesquisas sociais, em que se busca, através de outros discursos, ampliar a compreensão da fala coletivizada construída pelo DSC. Um pesquisador, munido das teorias de outros autores, com os quais estabeleceu interlocução na

construção de sua revisão de literatura, elabora a crítica do DSC da comunidade estudada. Esse discurso, do nível interpretativo, distancia-se do signo-pensamento que o originou, baseando-se, então, nas considerações do pesquisador e não somente nas evidências do discurso do coletivo investigado. Lefèvre e Lefèvre (2003a) atestam que a proposta DSC é adequada apenas à fase descritiva dos estudos sobre as representações sociais.

Segundo os autores (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003a), à apresentação dos resultados pode seguir a demonstração de blocos de discursos, questão por questão, em que o pesquisador comenta o significado da idéia central e do discurso coletivo conseqüente. Entretanto, é possível expor os resultados por formas mais criativas, dependendo do objetivo que a pesquisa visa alcançar e da capacidade do pesquisador.

Saliente-se que a produção do discurso interpretativo, podendo denominar-se também de discussão dos resultados, deve levar em conta o distanciamento natural existente entre o pensamento social, revelado pela técnica DSC, e a interpretação dos resultados. Em geral, as análises são construídas com o objetivo de ampliar a compreensão do fenômeno estudado. Contudo, o que deve ser reconhecido nas considerações metodológicas de uma pesquisa, que tomou por base o DSC, é a distância intransponível e inevitável entre o discurso interpretativo e o pensamento social. Isto é, a separação lógica entre signo e interpretante do signo.

Nas fases de análise, sistematização e apresentação do DSC, particularizar os discursos é uma opção metodológica do pesquisador que varia segundo os objetivos do estudo. Isso significa especificar cada idéia que se apresenta no discurso e dotá-la de importância fundamental, tanto quanto as outras. No entanto, deve-se ressaltar que as idéias particulares, além de pertencerem unicamente a um sujeito, possuem fragmentos de outras concepções gerais produzidas pela sociedade, o que nos faz retomar a noção durkheimiana das representações. Coletivizar o discurso é a tentativa de reconstruir o pensamento social, em sua natureza, mostrando sempre que necessário: especificidades, detalhes, expressões diferentes com o mesmo sentido ou semelhantes, conflitos e contradições. O fato de tornarem coletivos os discursos particulares não significa

totalizá-los, ou melhor, homogeneizar as especificidades dos sujeitos. É, antes de tudo, agrupá-los no que eles têm de comum. Os discursos conflitantes são resgatados e reconhecidos pelo DSC, assim como estão presentes no pensamento do social e, mesmo, nos pensamentos de uma pessoa.

O trabalho do pesquisador é indicar esses antagonismos do pensamento coletivo que, apesar das possíveis divergências, não deixam de existir no interior da comunidade e dos sujeitos estudados.

4 O “Discurso do Sujeito Coletivo” nos Estudos da Informação

Acredita-se que as técnicas de tratamento de dados discursivos, aplicadas em Ciência da Informação, em sua maioria, não se valem de teorias sociais que demonstrem uma concepção da sociedade e do processo de produção do conhecimento social. Quando muito, referem-se nos estudos à revisão de literatura para analisar os discursos; entretanto, a técnica de coleta em si não se fundamenta em uma teoria específica, pois objetiva uma possível generalidade na aplicação, que significa um modo de alcançar a neutralidade. Como se pôde constatar, esse não é o caso do DSC, porque é uma técnica de análise dos dados discursivos que subentende a compreensão da construção social do conhecimento, obtida na teoria das representações sociais, e a confirmação da distância inevitável entre discurso e pensamento, segundo a semiótica peirciana.

Nesse sentido, a aplicação do DSC em estudos no campo da Ciência da Informação encontra lugar garantido quando se investiga, por exemplo, o pensamento coletivo de sujeitos que formam uma determinada população. Esses indivíduos pensam, têm opiniões, constroem e emitem representações sobre diversos assuntos, como: as práticas de uso da informação em uma instituição, os processos de gestão do conhecimento, o conceito de Ciência da Informação, de biblioteca, de bibliotecário, de informação, de profissionais da informação etc. Alguns casos em que a técnica pode ser utilizada são: análise do discurso dos gestores sobre o papel da informação e do conhecimento na empresa, ou da tecnologia; e análise dos discursos

para verificar as principais dificuldades de acesso e uso de fontes de informação, entre outras pesquisas que podem ser realizadas sob esta orientação.

Na Ciência da Informação, o DSC teria espaço em pelo menos duas frentes: a profissional e a científica. Os profissionais atuantes em bibliotecas e outros espaços podem reconhecer, na técnica DSC, um meio de realizar os estudos de usuários e de comunidades, valendo-se de uma técnica útil para a análise dos discursos coletivos, com vistas a identificar necessidades de informação em uma população servida pela unidade. Examinar o discurso dos sujeitos pode ser também objeto de uma dissertação, ou parte do trabalho de análise de dados, em uma tese de doutorado. A coleta e a análise do material discursivo com o DSC podem transformar-se em fontes principais, para a interpretação dos dados discursivos em uma pesquisa acadêmica, ou ser consideradas complemento de um plano de análise de dados de maior proporção. Os dados significativos para a teoria das representações sociais são naturalmente discursivos e devem ser recuperados pelas pesquisas sociais da área de informação.

Em investigações qualitativas, a técnica DSC revela o pensamento do social que, quando não tratado adequadamente, apresentar-se-á fragmentado, demasiadamente particularizado e sem relação com o social. Considerar o discurso como coletivo não quer dizer suprimir as contribuições da individualidade. No entanto, entende-se que o indivíduo não se desvencilha de uma situação social de produção e disseminação da informação.

As pesquisas sociais na Ciência da Informação que têm o processo de informação como foco seriam potencializadas com o uso da técnica DSC, visto que o pensamento coletivo pode ser resgatado sem os constrangimentos comuns às formas de categorizar a realidade. Com efeito, o fato de, na Ciência da Informação, existir demanda por pesquisas de cunho social e a Biblioteconomia se envolver, em boa parte, com essa preocupação, contribui para incentivar aproximações com técnicas de pesquisa que têm como objetivo tornar conhecida a realidade social, pressupondo-se, logicamente, que esta é construída, representada e comunicada socialmente. A aplica-

ção de técnicas de tratamento de dados, que mostram a natureza do social, ruma ao encontro do paradigma social descrito por Capurro (2003), enquanto o *ethos* das pesquisas e das reflexões empreendidas na Ciência da Informação na atualidade.

5 Considerações Finais

Refletir sobre as metodologias aplicadas ou aplicáveis na pesquisa científica demonstra o grau de maturidade alcançado em um campo científico. No caso específico da técnica DSC, reconstruir o discurso é, em certa medida, resgatar o pensamento coletivo. O DSC objetiva descrever a consciência possível do grupo pesquisado a respeito de um tema em questão, isto é, representações tomadas como a expressão da máxima consciência possível do grupo que, em outros termos, é a compreensão que uma comunidade pode atingir a respeito de uma dada situação, uma mensagem ou informação recebida (GOLDMANN, 1970, p. 43).

É essencial conceber as pesquisas qualitativas como práticas legítimas da aplicação da técnica DSC, que se inserem, especificamente, no nível descritivo das pesquisas em representações sociais. Ressalta-se, além do mais, que as considerações teóricas da cadeia semiótica do discurso permitem conhecer os limites do discurso interpretativo que tem por preocupação elucidar os resultados das pesquisas.

Assim, entende-se que os questionamentos levantados no início do capítulo puderam ser um pouco mais elucidados, senão completamente respondidos. Isso pôde ser alcançado pela constatação da grande diferença do DSC, em relação a outras técnicas, no sentido de reconhecer a necessária pressuposição de uma concepção do mundo social que subjaz à sua aplicação, apoiada, sobremaneira, pela teoria das representações sociais, além, é claro, da matriz da semiótica peirciana a que afirma a existente evolução dos pensamentos. Por isso, a técnica DSC pode ser reconhecida como uma nova possibilidade em pesquisas sociais desenvolvidas no campo da Ciência da Informação.

Referências

- ARRUDA, Â. Teoria das representações sociais e teorias de gênero. *Cadernos de Pesquisa*, São Paulo, n. 117, p.127-147, nov. 2002.
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. *A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento*. 22. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.
- CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: UFMG, 2003. 1 CD-ROM.
- DURKHEIM, É. *Sociologia e filosofia*. São Paulo: Ícone, 1994.
- FARR, R. M. A psicologia social na América Latina: futuros possíveis. In: CAMPOS, R. H. de F.; GUARESCHI, P. A. *Paradigmas em psicologia social: a perspectiva Latino-Americana*. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2002. p. 27-31. (a)
- _____. Representações sociais: a teoria e sua história. In: GUARESCHI, P. A.; JOVCHELOVITCH, S. (Orgs.). *Textos em representações sociais*. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 2002. Cap. 1, p. 31-59. (b)
- GOLDMANN, L. Importância do conceito de consciência possível para a comunicação. In: O CONCEITO de informação na ciência contemporânea: Colóquios Filosóficos Internacionais de Royaumont. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1970. v. 2, p.38-68.
- JODELET, D. Representações sociais: um domínio em expansão. In: JODELET, D. (Org.). *As representações sociais*. Rio de Janeiro: EdUERJ, 2001. p. 17-44.
- LANE, S. T. M. Usos e abusos do conceito de representação social. In: SPINK, M. J. P. (org.). *O conhecimento no cotidiano: as representações sociais na perspectiva da psicologia social*. São Paulo: Brasiliense, 1995. Parte I, Cap. 3, p. 58-72.
- 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)
- _____; _____. *Pesquisa qualitativa levada a sério*. São Paulo, 2003. Disponível em: <<http://hygeia.fsp.usp.br/~lefevre>>. Acesso em: 19 abr. 2005. (b)
- MOSCOVICI, S. *Representações sociais: investigações em psicologia social*. Petrópolis: Vozes, 2003.
- OLIVEIRA, F. O.; WERBA, G. C. Representações sociais. In: JACQUES, M. G. C. et al. *Psicologia social contemporânea: livro-texto*. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 2002. p. 104-117.
- PEIRCE, C. S. *Semiótica*. 3. ed. São Paulo: Perspectiva, 2000.
- _____. *Semiótica e filosofia*. São Paulo: Cultrix, 1972.
- SÁ, C. P. *A construção do objeto de pesquisa em representações sociais*. Rio de Janeiro: EdUERJ, 1998.
- _____. Representações sociais: o conceito e o estado atual da teoria. In: SPINK,

M. J. P. **O conhecimento no cotidiano: as representações sociais na perspectiva da psicologia social.** São Paulo: Brasiliense, 1995. Cap. 1, p. 19-45.

SIMIONI, A. M. C.; LEFÈVRE, F.; PEREIRA, I. M. T. B. **Metodologia qualitativa nas pesquisas em saúde coletiva: considerações teóricas e instrumentais.** São Paulo: USP/FSP, 1996. (Série Monográfica, n. 2 – Eixo: Promoção de Saúde).

SPINK, M. J. P. O estudo empírico das representações sociais. In: SPINK, M. J. P. (Org.). **O conhecimento no cotidiano: as representações sociais na perspectiva da psicologia social.** São Paulo: Brasiliense, 1995. Parte I, Cap. 5, p. 85-108.

CAPÍTULO 4

A Metodologia de Análise de Redes Sociais (ARS)

Regina Maria Marteleto

Maria Inês Tomaél

Introdução

As Ciências Sociais em geral convivem com dicotomias estabelecidas ao longo do processo de estudo das sociedades e dos indivíduos que as compõem e estão associadas aos diferentes modos de olhar e entender o funcionamento das estruturas e relações sociais. Quando o foco da análise projeta-se sobre as estruturas, a ênfase recai sobre aquilo que P. Bourdieu denomina de “estruturas estruturadas”, ou seja, o modo como as diferentes instituições ou campos sociais se estruturam e determinam as ações e representações dos sujeitos sociais. Por outro lado, quando se olha prioritariamente para as relações sociais como meio de entendimento do funcionamento da sociedade, o relevo são as “estruturas estruturantes”, ou seja, os modos como os sujeitos, vivendo coletivamente, reproduzem, enfrentam ou modificam as estruturas sociais.

Às duas grandes correntes das ciências sociais assim constituídas – a objetivista e a subjetivista – correspondem determinadas metodologias que privilegiam ora as macroestruturas, ora as microsituações, bem como os métodos quantitativos ou qualitativos de análise, muito embora abordagens mais recentes das teorias e metodologias das ciências sociais apontem para a necessária combinação desses diferentes ângulos de leitura teórica e metodológica para o estudo mais sustentado das sociedades contemporâneas.

A Análise de Redes Sociais é uma metodologia oriunda da Antropologia Cultural e da Sociologia, mas com aplicações em

diversas disciplinas, cujo foco analítico recai sobre as relações e interações entre os indivíduos, como maneira de entender a estrutura relacional da sociedade. Uma peculiaridade dessa metodologia é não possuir um arcabouço teórico próprio, pois se trata da aplicação de métodos e medidas estatísticas e matemáticas para o mapeamento das configurações sociais – as redes sociais – que representam os elos e conexões entre indivíduos e/ou organizações. De acordo com a literatura da ARS, é necessário combinar a metodologia com teorias apropriadas ao ambiente e às questões em estudo, o que leva o pesquisador a procurar ampliar os recursos da metodologia ao fundamentá-la com o apoio teórico pertinente ao seu campo de pesquisa.

Sem deixar de lado a macroestrutura social e as relações hierárquicas, de poder e de dominação nela presentes, a análise de redes sociais dá ênfase ao modo como indivíduos e organizações estruturam suas interações, desempenham papéis e executam ações em função de questões, interesses e objetivos comuns. As redes sociais existem e funcionam no ritmo cotidiano da sociedade, mas cada vez mais, no contexto geopolítico e econômico contemporâneo, movimentos sociais, entidades civis e empresas percebem as vantagens estratégicas e políticas de se organizarem em redes.

Outra possibilidade da ARS é a de se combinarem diferentes perspectivas metodológicas – quantitativas e qualitativas – para o mapeamento e estudo das redes sociais, além do sociograma e das medidas próprias à metodologia.

Neste trabalho, que tem por objetivo apresentar uma discussão geral a respeito dos recursos da ARS, partimos de dois pressupostos principais, construídos no processo das pesquisas em Antropologia da Informação, e que fundamentam o alcance da metodologia no que diz respeito às questões de conhecimento, comunicação e informação como fenômenos sociais.

O primeiro consiste em que, para se fundamentarem perguntas relativas aos conceitos de conhecimento, comunicação e informação, no campo da Ciência da Informação, é fundamental entender as estruturas e relações sociais, ou seja, o que são e como funcionam as instituições e de que modo os sujeitos em interação – os sujeitos coletivos – concorrem para sua reprodução e transformação. É

nesse solo e em sintonia com os conceitos de conhecimento e comunicação, que se podem plantar questões informacionais relevantes.

O segundo pressuposto aponta para as possibilidades de emprego da Análise de Redes Sociais – metodologia apoiada nas relações e interações entre indivíduos e ou organizações –, para traçar as diferentes configurações comunicacionais e informacionais das redes, em diferentes momentos e contextos, como modo de perceber as mediações colocadas em ação para a construção do conhecimento social, aquele que existe em estado prático e tem poder coletivo de transformação e mudança.

2 Abordagens Quantitativa e Qualitativa na Metodologia de ARS

A análise de redes sociais é uma ferramenta metodológica interdisciplinar, porém com emprego mais tradicional e pioneiro de métodos quantitativos, para estudar os atores sociais, seus papéis e ligações. A premissa mais geral que a sustenta é que os atores sociais ocupam posições na sociedade que são interdependentes em relação às posições que ocupam outros atores sociais, e que os elos que se estabelecem entre eles têm importantes conseqüências para cada ator individualmente.

A metodologia interessa a pesquisadores de diversos campos do conhecimento que, na tentativa de compreender o impacto da rede sobre a vida social, deram origem a diversas metodologias de análise que têm como base as relações entre os indivíduos, em uma estrutura em forma de redes (MARTELETO; SILVA, 2004).

A abordagem quantitativa é empregada pela necessidade de medir os padrões de relacionamentos e as inter-relações dos atores em uma configuração de rede, com base em seus contatos. A abordagem qualitativa leva em consideração o universo de significados dos atores, o qual “não deve ser reduzido [apenas] à operacionalização das variáveis”. Desse modo, torna-se necessário o aprofundamento “no mundo dos significados, das ações e relações humanas” (MINAYO et al., 2001, p.22) para a identificação das múltiplas facetas de um objeto de estudo no âmbito das redes sociais. Nesse sentido, as abordagens qualitativa e quantitativa tornam-se interde-

pendentes, interação e não podem ser pensadas de forma dicotômica (MINAYO, 2000). Juntas possibilitam a compreensão das múltiplas nuances que envolvem o objeto de pesquisa, o que permite o aprofundamento das questões que direcionam o estudo.

A abordagem quantitativa, no âmbito da ARS, foca os padrões de relacionamento, ressalta a objetividade das relações e possibilita o mapeamento do fluxo da informação, os padrões de comunicação e a percepção de indivíduos importantes nesses processos.

A abordagem qualitativa, por sua vez, investiga as aspirações, atitudes, crenças, valores e os reflexos que os padrões de relacionamento produzem no contexto em que se desenvolvem. A ênfase qualitativa considera os indivíduos como atores sociais, que constroem sua realidade, buscando e criando significados, fundamentada na interação social que delinea os parâmetros e as especificidades que medeiam o compartilhamento da informação e a construção do conhecimento na rede.

A combinação de métodos de coleta e interpretação dos dados na análise das redes sociais permite configurar o traçado das redes e a apresentação de medidas que especificam os padrões de relacionamento entre os indivíduos, empregando-se as técnicas quantitativas. Já o emprego das ferramentas qualitativas, sobretudo as entrevistas, está apoiado no interesse em “dar voz” aos atores, que no sociograma e medidas das redes aparecem como pontos ou elos, ouvindo-se e interpretando-se os seus desejos, opiniões e representações.

Após a sistematização dos dados, as abordagens qualitativas e quantitativas deixam de ser elementos singulares e começam a influenciar a análise no seu todo, permitindo qualificar as posições e relações de interdependência entre os atores e ressaltando os papéis por eles desempenhados e as aberturas das relações para o ambiente externo das redes e o seu contexto de ação. É importante que os padrões de relacionamentos sejam analisados tendo-se ciência da inserção social e econômica dos atores e do seu envolvimento e relações na rede. E, por outro lado, há a necessidade de analisar os dados qualitativos tendo-se em mente a influência do ator na rede e seus padrões de relacionamentos, medidos pela técnica quantitativa.

O emprego conjunto das abordagens teóricas e metodológicas quantitativas e qualitativas na análise das redes sociais acrescenta

valor interpretativo aos dados empíricos, evidenciando o alcance e o contexto de atuação das redes e suas possibilidades de perpetuação e expansão, com realce nas configurações locais de comunicação e informação e as relações dos atores com outros, situados nos ambientes externos das redes estudadas.

3 Conhecimento, Informação e Comunicação nas Redes Sociais: Aplicações da ARS

A ARS, ao considerar como unidades básicas de análise as interações entre os atores, suas posições, elos e papéis, evidencia a importância da comunicação e troca de informações tanto na reprodução, quanto na alteração das estruturas sociais e na manutenção e renovação das redes sociais. Tanto os elos diretos ou intermediados, quanto a ausência efetiva de elos entre atores e grupos, apontam para diferentes configurações de comunicação e informação no ambiente das redes sociais. Pode-se então afirmar que comunicação e informação são elementos fundamentais nessa metodologia de análise para a compreensão dos modos de ser da sociedade e dos atores coletivos.

O conceito de redes empregado no estudo da sociedade tem sua origem nos estudos antropológicos, sobretudo os de linhagem funcionalista e estruturalista. Radcliffe-Brown empregou a rede como uma metáfora para o entendimento da estrutura social das sociedades primitivas, trazendo para as Ciências Sociais as metáforas do “tecido” e da “teia” da vida social, pelas quais se procurou, desde os anos 30s, compreender as relações de entrelaçamento e de interconexão das ações sociais. Desses trabalhos emergiram os conceitos-chave da análise de redes sociais (SCOTT, 2001).

Os conceitos empregados colocam em evidência a realidade social e as ações dos indivíduos no espaço em que se configuram as redes. Mesmo nascendo em uma esfera informal de relações sociais, os efeitos das redes podem ser percebidos fora do seu espaço, nas interações com o Estado, a sociedade ou outras instituições representativas (MARTELETO, 2001).

Evidenciam-se, nessa perspectiva, os múltiplos níveis de análise que a metodologia, apoiada em teorias do campo de estudos do

pesquisador, permite empregar. As diferenças entre os atores são interpretadas com base nas limitações e oportunidades que surgem no traçado relacional das redes, baseadas nas interações. As diferentes formas de conexão podem ser de extrema utilidade para o entendimento dos papéis e dos comportamentos dos indivíduos. Muitas conexões podem, em princípio, indicar que os indivíduos estão mais expostos às informações, uma vez que mantêm os processos de comunicação ativos. Entretanto, como as relações e posições são interdependentes, é necessário considerar cada elo e posição em relação ao conjunto da rede como um todo, para ter idéia do fluxo das informações e dos seus pontos de emissão, retenção, comunicação e recepção (HANNEMAN, 2001).

Para triangular as questões de conhecimento, comunicação e informação, é possível adotar uma perspectiva analítico-interpretativa que leva em conta três dimensões de configuração e movimento das redes sociais (MARTELETO, 2000):

- a) a dimensão propriamente social e comunicacional, que permite traçar os elos, interações e motivações dos atores em função do convívio e dos interesses e objetivos comuns a serem alcançados;
- b) a dimensão lingüística e discursiva, pela qual se estudam os diferentes recursos cognitivos e informacionais que os atores acionam no compartilhamento dos problemas e suas soluções;
- c) a dimensão de produção de sentidos, que se visualiza quando os elementos interativos, comunicacionais, informacionais e cognitivos clareiam uma zona de encaminhamento da ação social e/ou organizacional.

O elemento fundante das redes sociais são as relações de convívio, interação e pertencimento, nas quais se identificam a sua força e razão de ser. O nível lingüístico permite apreender os recursos individuais e coletivos extraídos dos acervos cognitivos e informacionais dos atores em situação de interação. Por último, ressaltam-se os elementos mais próximos de uma ação de clareamento e intervenção na realidade pelos atores em interação. Desse modo, as redes

são organizações sociais compostas por indivíduos e grupos cuja dinâmica tem por objetivo a perpetuação, a consolidação e a progressão das atividades dos seus membros em uma ou mais esferas sociopolíticas.

Definida pela multiplicidade quantitativa e qualitativa dos elos entre os seus diferentes componentes, a rede não supõe necessariamente, contrariamente à instituição, um centro hierárquico e uma organização vertical. Ao contrário, a rede obedece a uma lógica associativa e se desdobra na horizontalidade das relações sociais que fundamenta a especificidade do seu funcionamento. A sua estrutura extensa e horizontal não exclui, por outro lado, a existência de relações de poder e de dependência nas diferentes associações internas e com as unidades de poder externas (COLONOMOS, 1995).

Cross, Prusak e Parker (2002) consideram a ARS um conjunto de ferramentas que tem uma longa história na Sociologia, Psicologia Social, Antropologia e Epidemiologia. Seu emprego em organizações está crescendo, principalmente para garantir que equipes fundamentais a uma determinada atividade estejam empregando efetivamente os seus cabedais de experiências e acervos cognitivos.

Assim, a ARS está se tornando, cada vez mais, um importante recurso para melhorar a colaboração, a criação e o compartilhamento do conhecimento em ambiente organizacional, o que permite aos gerentes fixar ou desenvolver o tecido da rede de modo geral, quando apropriado. Para Cross, Prusak e Parker (2002), elas permitem aos gerentes focar sua atenção em pontos da rede que estão fragmentados e estrategicamente reestruturar ou criar ligações importantes.

Nos ambientes da sociedade civil, e mais especificamente nos movimentos sociais, em seus grupos e entidades, ressalta-se a importância das redes sociais como forma de reforçar os vínculos comunitários, identitários, políticos e culturais das populações que se encontram à margem dos processos de desenvolvimento econômico e social, de maneira a revelar a expressão e a palavra desses segmentos e promover a sua inclusão social na sociedade do conhecimento e da informação (MARTELETO; VALLA, 2003).

3.1 *Unidades de Análise*

a) Relações

Algumas vezes chamadas de fios (*strands*), as relações (*relations*) são, para Garton, Haythornthwaite e Wellman (1997), caracterizadas por seu conteúdo, direção e intensidade. As relações referem-se aos recursos de informação que são trocados na rede. Distinguem-se as relações de parentesco entre pessoas, relações de comunicação entre a diretoria de uma organização, estrutura de amizade entre um pequeno grupo, além de outras.

As autoras afirmam que uma relação pode ser direta ou indireta. Por exemplo, uma pessoa pode dar apoio social a uma segunda pessoa. Há duas relações nessa ligação: uma dando apoio e a outra recebendo. Alternadamente, atores podem compartilhar indiretamente relacionamentos de amizade; nesse caso entra uma terceira pessoa na relação. As autoras também afirmam, que as relações diferem quanto à intensidade. Em se tratando da comunicação, as pessoas podem comunicar-se o tempo todo, uma vez ao dia, semanalmente ou anualmente. Podem trocar grandes ou pequenas quantidades de capital social: dinheiro, bens, ou serviços. Podem fornecer informações importantes ou triviais. Diferentes tipos de relacionamento podem ser avaliados de acordo com sua intensidade.

b) Ligações

Uma ligação (*tie*), também chamada de laço ou vínculo, conecta um par de atores por uma ou mais relações. Os pares podem manter contatos baseados apenas em uma relação (por exemplo: como membros de uma mesma organização), ou manter relações múltiplas em seus ambientes sociais. As relações múltiplas podem ser identificadas quando ocorrem várias relações em uma mesma ligação (WELLMAN, 1992). Emirbayer e Goodwin (1994) as denominam de “rede múltipla”, por exemplo: relações profissionais e afetivas em um mesmo grupo. Assim, ligações também têm conteúdos diversificados, no que tange à direção e intensidade.

Os conceitos de “ligações fortes” e “ligações fracas” (*weak ties; strong ties*) foi abordado inicialmente por Granovetter, em 1973. Para ele, as pessoas que têm relacionamentos mais distantes (ligações fracas) estão envolvidas em menor grau, enquanto que as mais pró-

ximas (ligações fortes) têm um envolvimento maior. As ligações fracas são responsáveis pela baixa densidade em uma rede – em que muitas das possibilidades de relacionamento estão ausentes, enquanto que conjuntos consistentes dos mesmos indivíduos e seus parceiros mais próximos estão densamente ligados – muitas possibilidades de ligações estão presentes (GRANOVETTER, 1982). No entanto, as duas formas de ligações são relevantes quando se pretende alcançar um objetivo por meio de contatos.

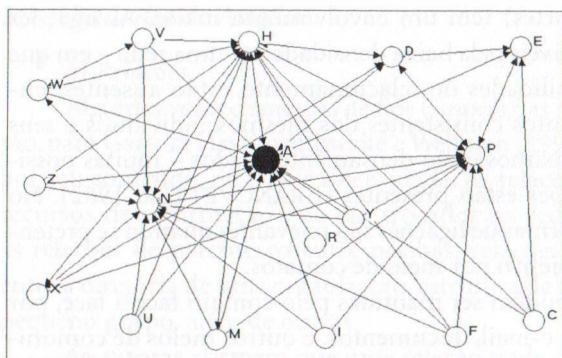
As ligações podem ser mantidas pelo contato face a face, por reuniões, telefone, e-mail, documentos, e outros meios de comunicação (GARTON; HAYTHORNTHWAITE; WELLMAN, 1997). Isto é, o enfoque de ARS também pode ser empregado para verificar que tipo de grupos mantém ligações por meio de mídias múltiplas (face a face, telefone, e-mail, *chat*, etc.).

Dois outros tipos de ligações podem ser destacados. As ligações simétricas – relação cuja forma ou conteúdo é a mesma para todos os atores ligados (exemplo: o ator “A” trabalha na mesma organização que o “B”; isto significa que “B” trabalha na mesma organização que “A”). E as assimétricas – relação cuja forma ou conteúdo ou ambos são diferentes para os atores conectados (exemplo: o ator “A” fornece uma informação ao ator “B”, isto não implica que “B” também forneça informação para “A”).

3.2 Formas de Análise

Uma rede social é composta por um conjunto de ligações. Pelo exame dos padrões de relações, analistas são capazes de descrever a rede social. Segundo Garton, Haythornthwaite e Wellman (1997), é possível desenvolver a análise sob dois enfoques: rede egocêntrica e rede total ou completa.

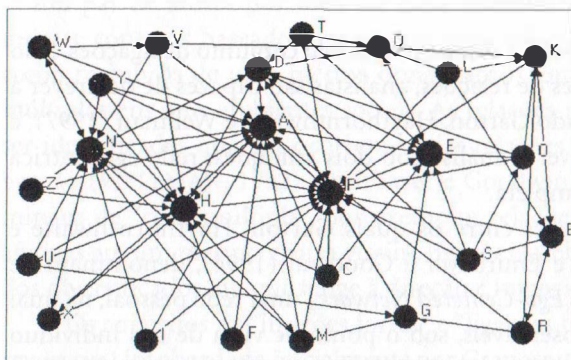
Muitos autores entre os quais Garton, Haythornthwaite e Wellman (1997), e Emirbayer e Goodwin (1994), denominam de rede egocêntrica (*Ego-Centered Network*) uma rede pessoal, na qual as relações são observáveis, sob o ponto de vista de um indivíduo central. Os outros membros da rede são considerados com base nas relações que mantêm com esse indivíduo central.



Rede pessoal, neste exemplo, o ator representado por "A" (na cor preta) apresenta todos os atores que estão diretamente conectados a ele.

Figura 1 – Exemplo de rede egocêntrica.

A outra forma de análise, denominada de rede total ou completa (*Whole Network*), está baseada em alguns critérios específicos de limites populacionais, tais como: uma organização formal, um departamento, um clube ou um grupo de parentes. Esse enfoque considera a ocorrência e a não-ocorrência de relações entre todos os membros de uma população. Uma rede total apresenta as ligações que todos os membros de uma população mantêm com todos os outros membros desse grupo. Para uma análise ideal, esse enfoque requer respostas, aos questionários e/ou entrevistas aplicados, de todos os membros relacionados com todos os outros em um mesmo ambiente.



A rede completa demonstra as ligações existentes entre todos os integrantes de uma rede.

Legenda:
 ● Atores
 → Ligações

Figura 2 – Exemplo de rede completa

3.3 Propriedades da Rede

A aplicação da ARS implica múltiplos níveis de análises. Hanneman (2001) ressalta que a diferença entre os atores é interpretada com base nas limitações e oportunidades que surgem por sua inserção na rede. A estrutura e o comportamento das redes estão baseados nas interações entre os atores. As propriedades básicas das redes sociais têm importantes conseqüências, tanto para os indivíduos quanto para as estruturas, formadas por suas relações, nas quais estão inseridos.

As diferenças a respeito de como os indivíduos estão conectados, para Hanneman, podem ser extremamente úteis para o entendimento de seus atributos e comportamentos. Muitas ligações significam que os indivíduos se expõem a mais informação e, quando bem conectados, são mais influentes e também passíveis de serem mais influenciados. As populações mais bem conectadas têm maior capacidade de mobilizar recursos e meios para resolver problemas.

As propriedades das redes sociais são descritas por medidas, ou indicadores, que possibilitam sua análise e facilitam seu entendimento. As principais são:

a) Coesão social

A coesão social (*social cohesion*) pressupõe uma rede densa com a presença de ligações fortes entre um grupo de atores.

b) Densidade da rede

A densidade da rede (*network density*) mede a quantidade de ligações em uma rede; quanto maior o número de ligações entre os atores, mais densa é considerada a rede. É uma das medidas mais amplas da estrutura de rede social, porque explicita o número de ligações existentes no momento em que a rede é mapeada. Uma rede densa (*densely-knit*) tem considerável comunicação direta entre todos os membros.

c) Transitividade

A transitividade (*transitivity*) “mede o grau de flexibilidade e cooperação de uma rede” (FAZITO, 2002), possibilitando identificar o fluxo da informação entre três atores sem ligações recíprocas.

Para Hanneman (2001), o preceito básico da transitividade está no fato de que o ator *beta* está conectado ao ator *gama* e *gama*

conectado a *delta*; assim as informações que têm origem em *beta* chegam até *delta*, mesmo que não haja uma ligação direta entre os dois, e mesmo que eles não mantenham nenhum tipo de contato.

d) Distância Geodésica

A distância geodésica (*geodesic distance*), entendida como a menor distância entre dois pontos, em ARS refere-se ao número de ligações – graus – entre um ator e outro, calculado pelo caminho mais curto, e tem por finalidade otimizar o percurso (HANNEMAN, 2001).

e) Fluxo Máximo

O fluxo máximo (*maximum flow*) revela o quanto dois atores estão totalmente conectados na rede. Os atores próximos são os que possibilitam os prováveis e diferentes caminhos para o fluxo de informação de um ator (HANNEMAN, 2001). O propósito do fluxo máximo é levantar os possíveis caminhos de distribuição da informação entre atores, identificando pontos de estrangulamento, isto é, números de caminhos em que a informação não alcança um determinado ator.

f) Centro e Periferia

Borgatti e Everett (1999) construíram um modelo de análise estrutural baseado na delimitação de um centro e uma periferia (*center/periphery*). O centro constitui-se em um grupo coeso de atores, com alta densidade de inter-relacionamentos, o que significa que eles estão fortemente relacionados. E em uma situação inversa à do centro encontra-se a periferia, na qual os atores têm poucos contatos entre si, estando ligados mais aos membros do centro.

Refletindo sobre as condições em que se encontram os membros periféricos de uma rede, Everett e Borgatti (1999a) vêem a periferia como um conjunto de todos os vértices que não estão ligados fortemente entre si, mas possuem conexões, pelo menos de um de seus membros, com o centro. Considerando a periferia como uma parte mais isolada – como uma alça – da rede, os autores analisam a periferia como um grupo de atores que está claramente associado ao centro da rede e talvez gostasse de mover-se para ele.

3.4 Divisões na Rede

Na análise de redes sociais, um grupo é uma estrutura descoberta empiricamente. Examinando os padrões de relacionamento entre membros de uma população, grupos emergem como um conjunto altamente conectado de atores. A análise de redes sociais procura saber quem pertence a um grupo, bem como os tipos de padrões de relações que definem e sustentam cada grupo (GARTON; HAYTHORNTHWAITE; WELLMAN, 1997).

A visão da estrutura social centra a atenção em como a solidariedade e a conexão de grandes estruturas podem ser construídas valendo-se de componentes pequenos e coesivos. Os principais grupos presentes na literatura (BARNES, 1972; EMIRBAYER, GOODWIN, 1994; MARTELETO, 2001; LOPES, 1996; GARTON, HAYTHORNTHWAITE, WELLMAN, 1997; SCOTT, 2001; HANNEMAM, 2001) são descritos com vistas a uma maior compreensão das especificidades da metodologia de ARS.

- a) Díade – interação entre duas pessoas – só tem sentido em relação ao conjunto de outras díades;
- b) Cliques – grupo de atores que mantêm relações mais estreitas entre si do que com outros atores que não fazem parte do grupo; são importantes para a compreensão do comportamento da rede. Os analistas de redes desenvolveram um conjunto de definições e algoritmos para identificar os pequenos componentes das redes que permitem visualizar as redes tomando por base suas perspectivas;
- c) Círculo social – grupo no qual cada ator está ligado direta e fortemente à maioria, também denominado círculo egocêntrico, semelhante ao clique;
- d) Cluster – conjunto de relações similares, forma área de alta densidade, semelhante ao clique.

3.5 Análise Posicional

Assim como as redes sociais podem dividir-se em grupos, analistas também as dividem pelas similaridades do conjunto de ligações, por sua análise posicional (*position analysis*), e fazem isso com o

intuito de identificar posições similares dentro de uma organização, comunidade ou outro tipo de rede social. Algumas posições centrais têm maior acesso a diversas fontes de informação, enquanto outras podem ter um limitado *pool* de novas idéias ou informações.

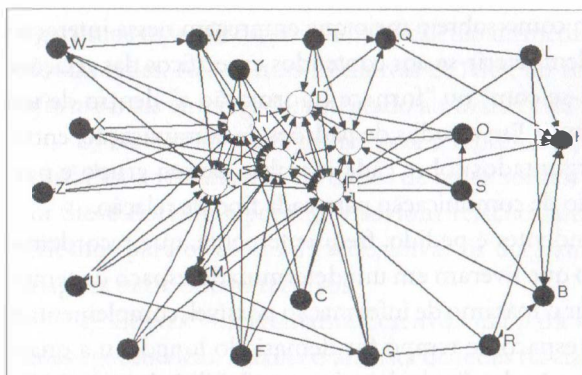
3.5.1 *Centralidade*

A análise de redes sociais tem empregado a medida de centralidade (*centrality*) como uma ferramenta básica para a identificação de indivíduos-chave na rede, desde o início dos estudos de redes. Essa medida tem uma grande atratividade, afirmam Everett e Borgatti (1999b), e, por conseqüência, é muito empregada em estudos de diversas áreas.

A idéia de centralidade aplicada à comunicação humana foi introduzida por Bavelas em 1948, especificamente em pequenos grupos, em que ele estudou o relacionamento entre a centralidade e a influência nos processos de um grupo (FREEMAN, 1978/79). Centralidade, segundo Gómes et al. (2003), é um recurso sociológico que não tem uma definição clara, é definido apenas de forma indireta. O autor exemplifica que um indivíduo é central em uma rede se pode comunicar-se diretamente com muitos outros ou se está próximo de muitos atores, ou ainda, se houver muitos atores que o utilizam como intermediário em suas comunicações.

As posições de centralidade são identificadas e descritas com base nos trabalhos de Barnes (1972); Emirbayer e Goodwin (1994); Marteleto (2001); Lopes (1996) e Garton, Haythornthwaite e Wellman (1997).

- a) Centralidade de grau (*degree centrality*) – posição de um ator em relação às trocas e às comunicações na rede, considerando-se a quantidade de ligações que se colocam entre eles;
- b) Centralidade da informação (*information centrality*) – quando um indivíduo, por seu posicionamento, recebe informações provenientes da maior parte da rede, tornando-se uma fonte estratégica;
- c) Centralidade de proximidade (*closeness centrality*) – avalia a independência de um indivíduo em relação ao controle de outros. Quanto mais próximo um indivíduo estiver de outras ligações da rede, maior sua centralidade;



Os atores mais centrais em relação ao grau, no diagrama ao lado, são os atores em destaque na cor branca.

Figura 3 – Exemplo de diagrama de centralidade de grau.

d) Centralidade de intermediação (*betweenness centrality*) – mede o potencial dos indivíduos que servem de intermediários, sendo ponte, mediando as interações e assim facilitando o fluxo de informações.

4 Coleta de Informações

Raramente analistas de redes sociais determinam uma amostra. Estudam uma diversidade de populações que podem ser desde símbolos de um texto, sons de pronúncias, até nações do mundo. Porém é mais comum encontrarmos estudos em que os indivíduos são a unidade de análise. Hanneman (2001) afirma que os limites de uma população estudada podem ser, basicamente, de dois tipos. O primeiro, mais comum, é o criado pelos próprios atores, como: todos os membros de uma organização, clube, sala de aula, enfim, uma comunidade, são grupos articulados de forma natural, ou seja, constituem-se de uma população que, *a priori*, já possui características de rede. O enfoque demográfico representa o segundo tipo para definir uma população, por meio da delimitação de um território.

Dados sobre redes sociais são coletados por questionários, entrevistas, diários, observações e, mais recentemente, pelo monitoramento do computador. Nos estudos de redes egocêntricas e redes complexas, Garton; Haythornthwaite; Wellman (1997) destacam que as pessoas são questionadas sobre a frequência com que se comunicam

com outras, bem como sobre o meio que empregam nessa interação. As questões podem referir-se aos conteúdos específicos das relações, como “socializa-se com” ou “fornece informação a” dentro de um determinado tempo. Em estudos de padrões de comunicação, entrevistados são perguntados sobre cada membro de seu grupo e para identificar o meio de comunicação para cada tipo de relação.

Aos respondentes é pedido, freqüentemente, que recordem o comportamento que tiveram em um determinado espaço de tempo a fim de se coletar o máximo de informação possível, complementam as autoras. Se o espaço de tempo for demasiado longo, ou a quantidade de informação detalhada demais, a confiabilidade e a exatidão das informações podem ser prejudicadas, devido à dificuldade em recordar detalhes.

As técnicas de coleta de dados para ARS mais empregadas, segundo Barnes (1972), são:

a) Bola de neve (*snowball*) – indicação sucessiva de entrevistados, que consiste em solicitar aos indivíduos que indiquem seus pares e, aos pares destes, que indiquem os seus e assim sucessivamente;

b) Membros de uma comunidade (*members of the core community*) – apresenta-se aos respondentes uma lista com todos os membros de uma comunidade (uma empresa, uma associação ou um grupo de pessoas previamente definidos), para indicação de seus pares.

5 Análise dos Dados

Para proceder à análise, configuração e diagramação das redes, que possibilitam a identificação de medidas das redes (apresentadas no item 4 deste capítulo) muitos *softwares* estão disponíveis. Destacam-se, aqui, os mais utilizados e citados na literatura:

a) *Ucinet*¹ – desenvolvido por Borgatti; Everett e Freeman (2002), foi criado para auxiliar o analista de redes sociais no estudo das relações por meio de seus padrões. O *Ucinet* caracteriza as ligações entre atores por meio de gráficos provenientes de uma matriz² e, pela aplicação de

1. <http://analytictech.com>

2. Para os propósitos da ARS podemos considerar uma matriz como um conjunto de elementos, formado de linhas e colunas, em que o analista de redes insere dados que representam as ligações dos atores na rede (MARTELETO; SILVA, 2004).

algoritmos específicos, possibilita o cálculo de medidas e a configuração das redes. Nas poucas iniciativas de ARS, no Brasil, o Ucinet é o *software* mais empregado. Integrado ao Ucinet está o Netdraw;

b) *NetDraw*³ – programa para a representação de diagramas, possibilita a visualização de dados de redes sociais. Foi desenvolvido por Steve Borgatti e permite visualizar relações múltiplas, distinguir atributos para os atores da rede, salvar os diagramas da rede como imagem, entre outros recursos;

c) *Egonet*⁴ – ferramenta desenvolvida para analisar dados de redes egocêntricas. Auxilia o analista de redes na elaboração do questionário, na coleta de dados, na compilação de matrizes e na apresentação de análises estatísticas. Requer a instalação do programa Java;

d) *InFlow*⁵ – desenvolvido por Valdis Krebs. Analisa os principais indicadores de redes sociais e possibilita a visualização da rede. Sua aplicação ocorre, especialmente, em organizações empresariais, em virtude de o programa ser direcionado à gestão de negócios;

e) *Negopy*⁶ – um dos primeiros programas de ARS. Seu propósito maior é a identificação de grupos dentro da rede e classifica, também, os atores em categorias com base em suas relações com outros atores;

f) *NetMiner*⁷ – desenvolvido por Cyram Co. Ltd. Agrega a aplicação de medidas de padrão de relacionamentos, próprias da ARS, com a apresentação de gráficos, auxiliando na detecção de padrões invisíveis e possibilita identificar a estrutura da rede;

g) *Pajek*⁸ – tem a capacidade de representar, por gráficos, grandes redes, decompondo-as e identificando clusters (redes dentro de redes);

h) *Krackplot*⁹ – programa desenvolvido por David Krackhardt, com o propósito de visualizar redes; detém recursos para distinguir os atributos de atores (como cor e forma).

3. <http://www.nalytictech.com/netdraw.htm>

4. <http://survey.bebr.ufl.edu/EgoNet/>

5. <http://www.orgnet.com/>

6. <http://www.sfuca/%7Erichards/Pages/negopy.htm>

7. http://www.netminer.com/NetMiner/home_01.jsp

8. <http://vlado.fmf.uni-lj.si/pub/networks/pajek/default.htm>

9. <http://www.andrew.cmu.edu/user/krack/krackplot/krackindex.html>

É importante frisar que o *software* analisa quantitativamente a configuração das redes e suas relações, porém a leitura qualitativa dessa análise agrega novos enfoques, por meio de comparações e interpretações das relações dentro do contexto social na qual ocorrem.

Considerações finais

Os estudiosos das redes nas sociedades contemporâneas desejam colocar em evidência as respostas dos atores em face das situações sociais e dos determinismos que circunscrevem as suas ações, ressaltando a sua dimensão estratégica e de mudança social. Por outro lado, os estudos de redes provocam uma inversão de perspectiva com relação à leitura da realidade social, marcada pelo paradigma da dominação de um centro sobre uma periferia dominada, realçando as alianças e coalizões que os atores constroem com a finalidade de atingir objetivos comuns e consolidar o poder de grupos, organizações e movimentos na sociedade.

No ambiente mais recente das sociedades do conhecimento, da comunicação e da informação, ressalta-se o papel desses fenômenos enquanto valores culturais, políticos e econômicos e das redes, como territórios de apropriação dos conhecimentos e de produção do capital social para o desenvolvimento de comunidades locais e transnacionais.

O emprego da ARS nos estudos da Ciência da Informação, combinado com teorias e conceitos próprios à investigação de determinados espaços e grupos sociais, leva o pesquisador a visualizar diferentes dimensões de análise do papel que desempenha a informação na consolidação dos grupos e suas ações e representações para a produção de sentidos e a intervenção social. As medidas da ARS, que têm foco nas posições e relações de interdependência dos atores, reproduzem com métodos quantitativos o emaranhado das teias que os indivíduos constroem na estruturação da sociedade. As metodologias qualitativas, por seu lado, ao ouvir as vozes dos atores, permitem ao pesquisador interpretar o potencial contido nas redes para a produção de sentidos, a apropriação dos conhecimentos e a transformação social.

Referências

- BARNES, J. A. Social networks. **Addison-Wesley Module in Anthropology**, v.26, p. 1-29, 1972.
- BORGATTI, Stephen P.; EVERETT, Martin G. Models of core/periphery structures. **Social Networks**, v.21, p.375-395, 1999.
- COLONOMOS, Ariel. **Sociologie des réseaux transnationaux; communautés, entreprises et individus: lien social et système international**. Paris: l' Harmattan, 1995.
- CROSS, Rob; PARKER, Andrew; BORGATTI, Stephen P. A bird's-eye view: using social network analysis to improve knowledge creation and sharing. **Knowledge Directions**, v.2, n.1, p.48-61, 2000. Disponível em: <<http://www.analytictech.com/borgatti/publications.htm>>. Acesso em: 13 dez. 2004.
- CROSS, Rob; PRUSAK, Laurence; PARKER, Andrew. **Where work happens: the care and feeding of informal networks in organizations**, 2002. Disponível em: <http://www-3.boulder.ibm.com/services/learning/solutions/ideas/whitepapers/iko_wwh.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2003.
- EMIRBAYER, Mustafa; GOODWIN, Jeff. Network analysis, culture, and the problem of agency. **American Journal of Sociology**, Chicago, v.99, n.6, p.1411-1454, 1994.
- EVERETT, Martin G.; BORGATTI, Stephen P. Peripheries of cohesive subsets. **Social Networks**, v.21, p.397-407, 1999a.
- _____. The centrality of groups and classes. **Journal of Mathematical Sociology**, v.23, n.3, p.181-201, 1999b.
- FAZITO, Dimitri. **A análise de redes sociais (ARS) e a migração: mito e realidade**. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DE ESTUDOS POPULACIONAIS, 13., 4 a 8 de nov. 2002, Ouro Preto. Disponível em: <http://www.abep.nepo.unicamp.br/docs/anais/pdf/2002/GT_MIG_ST1_Fazito_texto.pdf>. Acesso em: 19 dez. 2003.
- FREEMAN, Linton C. Centrality in Social Networks: conceptual clarification. **Social Networks**, v.1, p. 215-239, 1978/79.
- GARTON, Laura; HAYTHORNTHWAITE, Caroline; WELLMAN, Barry. Studying online social networks. **JMC – Journal of Computer-Mediated Communication**, , v.3, n.1, Jun. 1997. Disponível em: <<http://jcmc.indiana.edu/vol3/issue1/garton.html>>. Acesso em: 21 jun. 2003.
- GÓMES, Daniel et al. Centrality and power in social networks: a game theoretic approach. **Mathematical Social Sciences**, v.46, p.27-54, 2003.
- GRANOVETTER, Mark. The strength of weak ties: a network theory revisited. In: MARSDEN, Peter V.; LIN, Nan (Ed.). **Social structure and network analysis**. Beverly Hills: Sage, 1982. Cap.5, p.105-130.
- HANNEMAN, Robert A. **Introduction to social network methods**. 2001. Disponível em: <<http://faculty.ucr.edu/~hanneman/SOC157/NETTEXT.PDF>>. Acesso em 26 ago. 2003.
- LOPES, Sonia Aguiar. **A teia invisível: informação e contra-informação nas redes de**

ONGs e movimentos sociais. Rio de Janeiro: UFRJ/IBICT, 1996. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação Ciência e Tecnologia em convenio com a Universidade Federal do Rio de Janeiro.

MARTELETO, Regina Maria. Análise de Redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.30, n.1, p.71-81, jan./abr. 2001.

_____. Redes e configurações de comunicação e informação: construindo um modelo interpretativo de análise para o estudo da questão do conhecimento na sociedade. **Investigación Bibliotecológica**, México, v.14, n.29, p.69-94, jul./dic. 2000.

_____; SILVA, Antonio Braz de Oliveira e. Redes e capital social: o enfoque da informação para o desenvolvimento local. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.3, p.41-49, set./dez. 2004.

MARTELETO, Regina Maria; VALLA, Victor Vincent. Informação e educação popular: o conhecimento social no campo da saúde. **Perspectivas em Ciência da Informação**, n. especial "Informação da Sociedade na Sociedade da Informação", v.8, p.8-21, 2003.

MINAYO, Maria Cecília de Souza et al. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 19.ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 7.ed. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 2000.

MITCHELL, Clyde J. Social Networks. **Annual Review of Anthropology**, Palo Alto, v.3, p.279-299, Jan. 1974.

SCOTT, John. **Social network analysis: a handbook**. 2.ed. London: Sage Publications, 2001.

WELLMAN, B. Which types of ties and networks give what kinds of social support? **Advances in Group Processes**, v.9, p.207-235, 1992.

CAPÍTULO 5

Grupo de Foco

Ivone Guerreiro Di Chiara

Introdução

Atualmente a pesquisa qualitativa ocupa lugar de destaque entre as diversas abordagens para estudar os fenômenos inerentes ao ser humano e suas relações sociais. O uso da pesquisa qualitativa é justificado por Demo (2000, p.145) quando diz que “Perante a realidade complexa e emergente, é preciso procurar pesquisar também suas faces qualitativas e, para tanto, são necessários também métodos qualitativos”.

Sem oposição às abordagens quantitativas, Minayo (2002, p.21-22) destaca as particularidades da pesquisa qualitativa como vantagens quando afirma:

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Godoy (1995) complementa a descrição dessas particularidades e afirma que os estudos qualitativos não visam enumerar ou medir os eventos, mas obter dados a partir das pessoas envolvidas nos fenômenos estudados.

Assim, para entender o ser humano em todas as suas dimensões, é preciso recorrer a técnicas de investigação apropriadas, entre as quais destacam-se os grupos de foco, cuja utilização, no Brasil, na área da Ciência da Informação, é relativamente recente.

2 Definições e características

O grupo de foco pode receber outras denominações como grupo focal e grupo de discussão.

Jordão (1994, p.48) denomina esta técnica como discussão em grupo e ressalta que seu objetivo é explorar as “possibilidades da dinâmica da interação das pessoas numa situação artificialmente criada que permite verbalizações espontâneas”.

Neste trabalho, optou-se por designar essa técnica como grupo de foco por ser a mais utilizada na literatura.

Oliveira e Freitas (1998) definem grupo de foco como um tipo de entrevista em profundidade, mas realizada em grupos. Para esses autores, o foco ou o objeto de análise é a interação dentro do grupo.

Já para Fraser e Restrepo-Estrada (1988), grupo de foco é uma técnica de pesquisa que consiste na formação de grupos pequenos e homogêneos, com a participação de 6 até 12 pessoas, que sejam representativas de um grande setor da sociedade ou da comunidade. Nessa técnica, é criada uma situação informal, na qual os tópicos são discutidos pelo grupo de maneira espontânea e cada membro expressa livremente as suas opiniões.

Existem autores que entendem essa técnica como uma conversa monitorada. Rudasill (1999), por exemplo, define o grupo de foco como uma conversa orientada entre sete e dez pessoas com interesses ou características comuns. Para essa autora, o propósito do grupo de foco é testar hipóteses e revelar crenças e atitudes de um grupo em relação a um serviço, produto, assunto.

Widdows, Hensler e Wyncott (1991) consideram grupo de foco como entrevistas repetidas com pequenos grupos de oito a doze pessoas com o objetivo de identificar os conceitos-chave ou percepções dos grupos em relação ao assunto pesquisado.

Morgan (apud CARLINI-COTRIM, 1996) afirma que o grupo de foco pode ser considerado uma espécie da entrevista de

grupo, embora não naquela seqüência conhecida de pergunta e resposta.

O grupo de foco não busca obter consenso, o moderador é que deve criar condições para que diferentes percepções e pontos de vista sejam colocados durante as sessões. Dias (2000) diz que “Diferentemente de outras técnicas de reunião, seu objetivo é a sinergia entre as pessoas e não o consenso. Quanto mais idéias surgirem melhor” (p.5). As discussões inerentes ao processo de adoção dessa técnica devem ocorrer em clima de tranqüilidade, sem pressões, de modo que se possa garantir a troca de opiniões em relação ao objeto de estudo.

Nesse sentido, Carlini-Cotrim (1996) recomenda alguns cuidados:

- a) os participantes não devem se conhecer para evitar respostas não verdadeiras ou evasivas em decorrência do temor por represálias diante da exposição de idéias consideradas prejudiciais ou ofensivas para algum participante. Quando as pessoas não se conhecem, costumam ser mais sinceras nas suas colocações por não temerem qualquer tipo de censura posterior. É evidente que isso nem sempre é possível, pois existem situações em que o objeto a ser estudado depende de um número restrito de pessoas que naturalmente se conhecem;
- b) os participantes devem ser homogêneos no que se refere às características que interferem na percepção do tema estudado, mas isso não significa homogeneidade na visão do problema. Por exemplo, em estudo realizado por Di Chiara et al. (2000) para avaliar as condições de conforto, produtos e serviços, condições de atendimento e materiais de informação da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (BC/UDEL), os participantes escolhidos apresentavam as seguintes características: eram alunos de cursos de graduação (representantes de todas as áreas de conhecimento), estavam cursando as últimas séries dos seus respectivos cursos e foram indicados por um professor dos seus cursos a pedido da equipe de pesquisadores. Conforme instruções

fornecidas aos professores, a indicação deveria considerar o bom desempenho acadêmico dos discentes e a frequência e uso da biblioteca pelos alunos em questão. Alunos não usuários da Biblioteca não poderiam ser indicados porque não a conheciam o suficiente para emitirem opinião.

Mas, a homogeneidade nem sempre é desejável ou obrigatória, conforme salienta Dias (2000), depende dos objetivos da pesquisa e das particularidades do objeto de estudo.

3 Origens e Aplicações do Grupo de Foco

A técnica do grupo de foco tem origem na sociologia, pois foi nessa área que os pesquisadores a utilizaram pela primeira vez para fazer coleta de dados. O primeiro trabalho que a utilizou foi de Bogardus em 1926 (apud LEITAO, 2003) que a aplicou para coletar dados junto a alunos de uma escola, estimulando-os a expressar suas idéias.

Durante muito tempo a técnica foi pouco utilizada, até que, por ocasião da segunda guerra mundial, um sociólogo americano (Paul Lazarsfeld) estudou o moral das pessoas quando ouviam programas de rádio. O sucesso na sua utilização atraiu outros pesquisadores da área que passaram a utilizá-la.

Embora originária da sociologia, usada também na psicoterapia, foi na área de marketing que seu uso foi disseminado e popularizado com sucesso. No entanto, é uma técnica perfeitamente adaptável a qualquer tipo de abordagem, seja ela exploratória, clínica ou fenomenológica (DIAS, 2000; LEITÃO, 2003) em muitas áreas do conhecimento.

4 Vantagens e Desvantagens do Grupo de Foco

Apesar de sua adequação à pesquisa qualitativa, como toda técnica, o grupo de foco apresenta vantagens e desvantagens.

4.1 *Vantagens*

Os grupos de foco constituem uma maneira efetiva e relativamente fácil de obter dados sobre comportamento e experiência de um grupo em relação ao problema investigado a um baixo custo, comparado a outras técnicas e em um curto espaço de tempo. Fraser e Restrepo-Estrada (1988) destacam como vantagem do grupo de foco o fato dessa técnica poder ser aplicada a pessoas de baixo nível econômico social obtendo-se informações fidedignas. Neste caso, segundo os autores, se fosse aplicada a entrevista individual, elas tenderiam a responder o que pensam que o entrevistador quer ouvir ou ainda responder sob a influência da forma como a questão foi formulada.

A técnica do grupo de foco distingue-se de outras, como o questionário e a entrevista individual, porque oferece aos indivíduos oportunidade de construir suas opiniões sobre o tema estudado na interação com outras pessoas. De modo geral, os indivíduos, na formação de opinião, precisam de informações sobre o assunto em questão, além de conhecer a opinião de outros antes de formar as suas.

A possibilidade de formação de opinião durante a dinâmica do grupo de foco é apontada por Carlini-Cotrim (1996) como uma das principais vantagens da adoção dessa técnica no processo de pesquisa.

O uso dessa técnica revela o que o grupo pensa e sente em relação a um assunto específico, mas sua grande vantagem é possibilitar a descoberta do porquê, das razões que levam os membros do grupo a defenderem determinadas posições em relação ao assunto investigado. A espontaneidade das discussões é o diferencial dessa técnica quando bem conduzida, embora como alegam Oliveira e Freitas (1998), não se possa acreditar com plena convicção na espontaneidade das colocações emitidas pelos participantes. A dinâmica do grupo de foco possibilita uma sinergia entre os participantes de modo a oferecer aos pesquisadores detalhes que não seriam facilmente obtidos mediante o uso de outras técnicas. Por exemplo, é muito comum, quando se avalia o serviço de fotocópias das bibliotecas, pensar que o motivo do provável descontentamento dos usuários seja decorrente das condições de atendimento. No entanto, a

utilização da técnica do grupo de foco possibilita uma dinâmica que permite, durante as discussões, a descoberta de que outros aspectos como o espaço físico, o horário de atendimento, a qualidade das fotocópias, as condições de ventilação, entre outros, podem ser motivos de descontentamento. Assim, a pesquisa que utiliza o grupo de foco pode ser útil para avaliar serviços de informação já implantados ou para planejar e implantar novos serviços.

A essas vantagens, pode-se adicionar que o uso do grupo de foco pode facilitar o planejamento de novas pesquisas a serem realizadas mediante o uso de outras técnicas, como, por exemplo, o questionário, porque ele permitirá a identificação do vocabulário mais apropriado à comunidade, além de mapear as questões mais relevantes relacionadas aos problemas do fenômeno estudado. Portanto, essa técnica fornece subsídios para elaboração de outros instrumentos de pesquisa e também para formulação de hipóteses necessárias à continuidade das investigações.

4.2 *Desvantagens*

Essa técnica apresenta algumas desvantagens como: os participantes podem fornecer informações falsas para agradar o moderador, desviar-se dos tópicos objetos de discussão, ser influenciados pela pressão dos demais participantes e buscar consenso mais que explorar idéias, o que é prejudicial à pesquisa, já que o grupo de foco não busca o consenso.

Além disso, um participante pode dominar a discussão por ser mais falante e extrovertido enquanto que outros, mais reservados, podem ser hesitantes na colocação de suas idéias, e essa situação pode comprometer os resultados obtidos no uso da técnica.

Os resultados do grupo de foco são difíceis de avaliar porque, como diz Flick (2004, p.133), “um problema específico está em como documentar os dados de forma a permitir a identificação de locutores individuais e a diferenciação entre os enunciados de diversos locutores paralelos”.

Outra dificuldade está relacionada à generalização dos resultados obtidos no grupo de foco, o que não é possível quando os grupos apresentam características demográficas diferentes.

Rudasill (1999) aponta ainda como limitação a dependência da técnica aos moderadores e observadores, que não conseguem ver e ouvir tudo o que acontece no grupo.

5 Organização do Grupo de Foco

Para a realização do grupo de foco são necessárias três etapas: planejamento, condução do grupo de foco e análise dos dados.

5.1 *Planejamento*

Krueger (1994) recomenda que na fase de planejamento se formulem questões como: Por que o estudo? Que informações deverão ser obtidas? Para quem elas serão úteis? Como localizar os participantes? Quais as categorias de participantes? Uma questão que precisa ser esclarecida no planejamento do grupo de foco são as características das pessoas ou do segmento da sociedade que se pretende estudar e sua variabilidade, se desejável. Onde realizar as discussões? Quais as questões que serão feitas? Quem conduzirá as reuniões?

O início do planejamento deve começar pela definição clara dos objetivos da reunião de pessoas no grupo de foco, que devem ser coerentes com os objetivos da pesquisa. Definidos os objetivos, deve-se elaborar o cronograma, de acordo com o tempo disponível, e calcular os recursos financeiros necessários.

5.1.1. O Tamanho dos Grupos, o Número de Grupos e os Participantes

Antes do recrutamento dos participantes, é preciso pensar em quantos grupos de foco serão realizados e o número de pessoas de cada grupo. A literatura não registra uma proposta-padrão em relação ao tamanho dos grupos. Fraser e Restrepo-Estrada (1988) propõem grupos formados com, no mínimo, sete e, no máximo, doze pessoas. Enquanto, Oliveira e Freitas (1998) propõem grupos constituídos de seis a dez pessoas. Vale lembrar, no entanto, que um número elevado de participantes (superior a doze) prejudica o uso

da técnica, porque muitas pessoas terão que expor suas idéias em uma reunião com, no máximo duas horas de duração, e a discussão acaba ficando superficial.

A quantidade de grupos necessários à realização da pesquisa varia bastante, pois depende não somente do objeto de estudo como também dos seus objetivos. Carlini-Cotrin (1996) afirma que a literatura registra de 4 até 414 grupos, mas ressalta que há, de modo geral, consenso de que quatro grupos, em média, são suficientes para realização de um estudo, número que também é sugerido por Leitão (2003). Na área de marketing, por exemplo, o número de reuniões está condicionado aos seus resultados, ou seja, a pesquisa é encerrada quando o pesquisador acredita que conseguiu obter idéias novas e satisfatórias (OLIVEIRA; FREITAS, 1998).

O recrutamento dos participantes pode ser aleatório, feito por telefone, por anúncios em jornais ou por indicação de informantes-chave de uma comunidade. Na pesquisa apresentada por Di Chiara et al. (2000), os participantes do grupo de foco – alunos de graduação – foram indicados por seus respectivos professores de acordo com características pré-determinadas; não era qualquer aluno que os pesquisadores desejavam que participassem do grupo de foco. Era necessário que o participante, neste caso aluno de graduação, tivesse reais condições para avaliar a Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina. Já em outro estudo apresentado por César et al. (2002), que visava definir o perfil do candidato ideal a prefeito da cidade de Londrina, para recrutamento dos participantes do grupo de foco, foram contatados os presidentes das associações de bairros e a Secretaria de Assistência Social do município que indicaram aos pesquisadores as pessoas representativas da comunidade. Os pesquisadores entraram em contato com essas lideranças para conhecer suas atividades e verificar a credibilidade da indicação, e, por fim, convidá-las para participar do grupo de foco, ao mesmo tempo que solicitavam a indicação de outras lideranças para participar da pesquisa. Desse modo, foi possível identificar lideranças formais e informais engajadas em causas diversas de caráter social na cidade de Londrina, homogêneas no seu envolvimento político e, ao mesmo tempo, representativas dos diversos segmentos da sociedade. A adoção desses procedimentos permitiu a formação de grupos de

pessoas com informações e conhecimento a respeito da cidade e em condições de traçar o perfil do candidato ideal a prefeito da cidade. O método adotado no caso é conhecido como bola de neve, pois uma liderança indicou outra e esta indicou outra e assim por diante.

Rudasill (1999) afirma que, embora a homogeneidade dos participantes seja importante, principalmente nos aspectos socioeconômicos e educacionais, os participantes do grupo de foco devem ser suficientemente diversos para que haja contraste de opiniões.

Deve-se lembrar, entretanto, que é necessário o recrutamento de um número maior de participantes do que o desejado, pois é comum as pessoas aceitarem participar do grupo e na hora marcada não comparecerem. Morgan (apud CARLINI-COTRIM, 1996) recomenda recrutar 20% a mais do que o realmente necessário para realização de cada grupo. Quando não conseguem reunir um número de pessoas suficiente para formar o grupo, alguns pesquisadores optam pela entrevista em profundidade, mas nesse caso há uma perda no que concerne à metodologia, porquanto esse tipo de entrevista não proporciona oportunidade de discussão e interação.

Para facilitar o recrutamento dos participantes, é comum oferecer-lhes um brinde, ainda que de valor simbólico, ou um lanche atrativo. Quando o grupo de foco é aplicado na área de marketing, os brindes costumam ser mais generosos. Além de brindes, Frase e Restrepo-Estrada (1988) falam em pagamento aos participantes de grupos de foco, o que facilita, sem dúvida, o recrutamento. No entanto, o fato do pesquisador não dispor de recursos para recompensar materialmente os participantes do grupo não deve ser um obstáculo ao uso dessa técnica. Nesse caso, o responsável pela investigação pode agradecer os participantes e explicar-lhes o quanto foi importante essa colaboração para alcance dos objetivos do estudo, que, dependendo do problema estudado, pode representar um avanço social significativo.

5.1.2 O moderador e os observadores

Cada grupo de foco deve ser conduzido por um moderador auxiliado por 1 ou 2 observadores. O desempenho do moderador é fundamental para o sucesso do grupo de foco e, desse modo, ele deve

ser cuidadosamente selecionado. De acordo com Rudasill (1999), a religião do moderador, raça, idade e até o modo como se veste podem ter influência na percepção do grupo e causar revés nos resultados da pesquisa.

O moderador deve conhecer muito bem os objetivos da pesquisa, ter flexibilidade, ter experiência com dinâmica de grupo para conduzir as discussões, principalmente no sentido de evitar que os membros do grupo se desviem do assunto e assegurar que todos participem das discussões.

Dias (2000) afirma que é recomendável que o moderador não esteja diretamente envolvido no problema investigado, de modo a manter-se numa posição de neutralidade durante as discussões e não direcioná-las. Já Freitas e Oliveira (1998) admitem o envolvimento do moderador. Para esses autores, os altos níveis de envolvimento são recomendados quando o grupo de foco tem uma agenda que deve ser cumprida, principalmente quando há necessidade de comparação das percepções, opiniões, conceitos de grupos realizados anteriormente com os dos que estão sendo realizados. Como argumento a favor do envolvimento do moderador, os mencionados autores destacam a possibilidade de interrupção de discussões não produtivas, para a retomada do tópico de interesse. Quando há um baixo envolvimento, esses autores apontam como vantagem a oportunidade de avaliação do interesse dos participantes na discussão do assunto e como desvantagem o fato dos grupos serem desorganizados no seu conteúdo, o que dificulta a análise dos resultados. Flick (2004) apresenta três formas de atuação do moderador no grupo de foco: o direcionamento formal no qual o moderador controla a agenda e define o início, o desenvolvimento e o fim da discussão; a direção dos tópicos que prevê a inclusão de novas perguntas e a direção da discussão para um maior aprofundamento e ampliação dos tópicos; e finalmente uma forma de atuação mais forte que é a direção das dinâmicas da interação que vai da discussão à aplicação de questões provocativas, de modo a estimular a participação de todos os membros do grupo.

Quando se pensa em moderador, uma questão que surge com frequência é com relação ao número de moderadores. O ideal é que um mesmo moderador trabalhe em todos os grupos, pois assim ele

terá condições para fazer comparações, mas isso nem sempre é possível, depende da extensão do projeto. Quando há necessidade de trabalhar com mais de um moderador, é aconselhável que os menos experientes em dinâmica de grupos assistam à realização das primeiras sessões que nesse caso, devem contar com moderadores mais experientes.

O moderador deverá ser auxiliado por um ou dois observadores, cuja atuação nessa técnica é tão importante quanto a do moderador. Quando é possível contar com dois moderadores, um poderá encarregar-se de anotar o conteúdo das discussões (linguagem verbal) e o outro poderá proceder ao registro da linguagem corporal, ou seja, gestos, movimentos, entre outros, que às vezes dizem mais que as palavras.

No grupo de foco, os participantes geralmente sentam-se em mesas redondas ou ovais e o observador (ou observadores) fica em uma posição fora do círculo e faz suas anotações sem interferir na discussão. Mesmo quando achar que o moderador esqueceu-se de algum detalhe importante, ele não deverá interromper a discussão. A interferência máxima permitida a um observador é passar, discretamente, um bilhete ao moderador. O observador deve anotar tudo o que lhe parece importante ou pouco importante. Deve anotar as frases ditas tal como emitidas, sem interpretações pessoais. Para desempenhar bem o seu papel, o observador deverá possuir capacidade de concentração; saber ouvir e ser competente para fazer anotações com rapidez e exatidão.

O uso de filmagem ou gravações de fitas (áudio) no registro das informações obtidas no grupo de foco é criticado por alguns autores, como Fraser e Restrepo-Estrada (1988), porquê, segundo eles, esse registro pode inibir os participantes; além disso, a análise das informações registradas pelos observadores é mais rápida e mais barata do que a do material gravado e a reconstituição do que foi dito durante a reunião do grupo de foco será mais fidedigna, com o uso das anotações. Já Rudasill (1999) sugere o uso de fitas de áudio aliado às anotações dos observadores para não inibir os participantes que podem sentir-se pouco à vontade com a presença de câmeras de vídeo.

5.1.3 Conteúdo das questões

Para elaboração do roteiro de tópicos para discussão, o pesquisador deve ter por base os objetivos da pesquisa. Esse roteiro ajudará o moderador a facilitar as discussões e fornecer condições de continuidade aos trabalhos. Os itens do roteiro não devem ser formulados como questões para não prejudicar o clima de informalidade do grupo. Sugere-se que o moderador não use a palavra questão, mas sim a substitua por: este tópico, este item, este assunto, entre outros. O moderador não deve, durante a condução do grupo de foco, ficar lendo o roteiro pela mesma razão; assim, recomenda-se que ele olhe discretamente o roteiro quando necessário.

O roteiro é elaborado previamente na fase de planejamento e deve ser fruto de consenso, entre os pesquisadores e ser flexível de modo a ser modificado posteriormente, se necessário.

No trabalho desenvolvido por Di Chiara et al. (2000), o roteiro utilizado para discussão continha itens gerais relacionados à Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina que deveriam ser objeto de avaliação pelo grupo. Esse roteiro incluiu os seguintes itens: condições de atendimento; condições de conforto; produtos e serviços e materiais de informação. Portanto esse roteiro, desde que coerente com os objetivos da pesquisa, não necessita ter maior complexidade. O roteiro, no exemplo dado, foi explicado e colocado em um quadro visível na sala. A forma como será utilizado pelo moderador é fundamental para o sucesso do grupo de foco.

5.1.4 Local para realização dos grupos de foco

Para a escolha do local onde serão realizadas as reuniões, é aconselhável considerar: a acessibilidade, a tranquilidade e a ausência de fatores que possam desviar a atenção do grupo, bem como a facilidade para uma adequada disposição física dos participantes, de modo a facilitar o contato visual entre todos. Os grupos de foco têm sido conduzidos em salas de hotéis, repartições públicas, restaurantes, salas de aulas (desde que não propiciem condições para distrações externas), salas de treinamento de empresas, entre outros locais.

6 Condução do grupo de foco

Durante a recepção dos participantes, enquanto espera os demais, o moderador pode solicitar aos que já chegaram que preencham uma ficha contendo idade, sexo, ocupação e outras informações importantes para o controle da pesquisa.

Stewart e Shamclasi (apud FLICK, 2004) sugerem que a condução do grupo de foco seja iniciada pelo moderador com algum tipo de aquecimento. Entende-se que esse aquecimento pode ser iniciado com a apresentação do moderador e dos observadores, bem como de todos os participantes, dando-se a cada um a oportunidade de dizer o próprio nome, o que faz, as formas de lazer preferidas, independente do preenchimento da ficha de controle. Após a apresentação, caso a sessão seja gravada, o moderador deve avisar disso aos participantes. Se algum membro do grupo for contra a gravação, ele poderá retirar-se.

Na seqüência, o moderador abre a sessão explicando os objetivos da pesquisa, o assunto a ser discutido, o que é esperado dos participantes e as razões pelas quais foram convidados. Nesse momento, as regras de funcionamento do grupo de foco devem ser explicadas: apenas uma pessoa poderá falar por vez; há necessidade da participação de todos, o que significa que o monopólio da palavra não é bem-vindo; é preciso que todos falem alto para que a gravação seja de boa qualidade e para que o observador possa anotar com precisão o que foi dito. Após aberta a sessão, os participantes retardatários não poderão ser inseridos no grupo para evitar desvios nos resultados da pesquisa. Quando apresenta o assunto a ser discutido, o moderador pode utilizar a pauta ou o roteiro com as idéias gerais do assunto, conforme previsto na fase de planejamento.

No decorrer da sessão, cabe ao moderador solicitar esclarecimentos quando a opinião ou a percepção do participante não ficar suficientemente clara. O moderador deverá conduzir o grupo para o próximo item e desenvolver estratégias para estimular a manifestação dos mais tímidos e evitar a monopolização das discussões pelos mais extrovertidos. Cabe a ele também lembrar as regras de funcionamento do grupo de foco sempre que necessário.

O moderador abre a primeira rodada de discussão, dá seqüência às demais e finaliza a sessão quando considerar que o

assunto foi suficientemente explorado. Antes de finalizar, pode solicitar do grupo uma última rodada para que todos tenham oportunidade de fazer algum acréscimo de alguma informação esquecida, mas considerada importante.

7 Análise dos Dados

A transcrição dos dados gravados ou anotados pelos observadores é um processo lento, que demanda atenção e paciência. O trabalho será maior ou menor, dependendo do número de grupos realizados. De acordo com Oliveira e Freitas (1998), cada sessão produz de 50 a 70 páginas de transcrições e de 10 a 15 páginas de anotações. Esses autores recomendam que na análise se considerem as palavras e os seus significados; o contexto em que foram apresentadas as idéias, a consistência interna, a frequência e a extensão das colocações; as especificidades das respostas. Destacam também a importância da identificação de grandes idéias.

O grupo de foco é uma técnica usada na pesquisa qualitativa, o que requer uma análise também qualitativa. Nessa análise não há quantificação de respostas, mas sim organização dos dados coletados, de modo que revelem como os grupos percebem o objeto de estudo e se sentem em relação a ele.

Existem dois procedimentos básicos para analisar os resultados obtidos nos grupos de foco: o resumo etnográfico e a análise de conteúdo. O primeiro procedimento utiliza as citações textuais das discussões do grupo, já o segundo trabalha com a descrição numérica de como determinadas categorias aparecem ou estão ausentes nas discussões. Conforme a literatura (OLIVEIRA; FREITAS, 1998; CARLINI-COTRIM, 1996), as duas abordagens não são excludentes e sim complementares.

A análise qualitativa de dados requer a participação de ao menos duas pessoas, para que haja a imersão de cada uma delas nos dados obtidos através da transcrição de fitas gravadas e das anotações.

Durante a análise, deve-se ter em mente que o objeto de análise é o grupo e essa análise pode ser de forma minuciosa a respeito de um ou dois grupos, a partir da qual se elaboram esquemas de codificação e hipóteses que serão aplicados aos demais grupos.

Outra conduta possível é um pesquisador analisar cada grupo e a outro ficar atribuída a tarefa de verificar as diferenças entre as discussões dos diferentes grupos.

É importante que após a análise os pesquisadores envolvidos confirmem os resultados desse procedimento – análise – e cheguem a um consenso.

Quando da redação do relatório de pesquisa, é importante não fazer considerações definitivas sobre o assunto. É aconselhável fazer afirmativas como “nesses grupos a idéia predominante é...” ou “com relação ao assunto, os grupos estudados apresentam diferentes pontos de vista”. Não se pode esquecer que uma das limitações do grupo de foco é a dificuldade para estabelecer possíveis generalizações.

8 Considerações Finais

Neste texto buscou-se situar o grupo de foco como uma técnica de coleta de dados apropriada às pesquisas qualitativas, inserindo-se, sempre que possível, exemplos da área da ciência da informação, uma vez que a literatura, inclusive a brasileira, já registra estudos que obtiveram sucesso com o emprego dessa técnica nessa área.

Procurou-se abordar o grupo de foco em suas particularidades como técnica, sobretudo fornecendo informações para que profissionais interessados possam aplicá-la em suas pesquisas, visto terem sido enfatizados os aspectos inerentes ao seu planejamento, a sua condução e análise dos dados obtidos.

Embora o grupo de foco seja uma técnica atraente e apresente reais vantagens, não significa que é apropriada para qualquer tema de investigação; é preciso analisar muito bem o assunto a ser estudado antes de utilizá-la. Ela é apropriada para avaliação de produtos, serviços, identificação de necessidades e expectativas, definição de atributos, geração de idéias, conceitos, entre outros, mas resultará, certamente, em fracasso, se quando envolver sentimentos muito íntimos das pessoas e expuser os participantes a uma situação de constrangimento.

Do ponto de vista operacional, o desenvolvimento de grupos de foco apresenta uma dificuldade recorrente não ignorável pelos pesquisadores que pretendem adotá-la. Essa dificuldade está relacionada aos participantes que assumem o compromisso de participar

dos grupos e não comparecem no horário estabelecido, chegam atrasados ou saem antes do término das sessões, comprometendo a qualidade dos resultados obtidos.

Finalizando, deve-se lembrar que nenhuma técnica de coleta de dados é perfeita, todas apresentam vantagens e desvantagens. O mesmo se diga do grupo de foco. Desse modo, sugere-se que sempre que possível sejam combinadas mais de uma técnica para que os resultados obtidos apresentem maior fidedignidade.

Referências

CARLINI-COTRIM, Beatriz. Potencialidades da técnica qualitativa grupo focal em investigações sobre abuso de substâncias. *Revista de Saúde Pública*, São Paulo, v.30, n.3, p.285-93, 1996.

CESAR, Regina Célia Escudero et al. Um jeito novo de fazer política: o caso das eleições municipais de Londrina. *Geografia: Revista do Departamento de Geociências*, Londrina, v.11, n.2, p.229-239, jul./dez. 2002.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

DIAS, Cláudia Augusto. Grupo focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. *Informação e Sociedade*, João Pessoa, v.10, n.2, p.1-12, 2000. Disponível em <:http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/pdf/15102006.pdf > Acesso em: 30/08/2005.

DI CHIARA, Ivone Guerreiro et al. Uso da técnica do grupo de discussão na avaliação de bibliotecas: estudo de caso. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19, Set. 2000, Porto Alegre. *Anais...* Porto Alegre: Actual Informática, 2000. CD-ROM.

FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

FRASER, Colin; RESTREPO-ESTRADA, Sonia. Focus groups discussions in development work: some field experinces and lessons learned. *The Journal of Development Communication*, v.9, n.1, p.68-95, 1988.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v.35, n.3, p.20-29, maio/jun. 1995.

JORDÃO, Fátima Pacheco. O uso de pesquisas qualitativas em eleições. In: FIGUEIREDO, Rubens; MALIM, Mauro. **A conquista do voto**. São Paulo: Brasiliense, 1994. p.47-64.

KRUEGER, R. A. **Focus groups: a practical guide for applied research**. 2.ed. Thousad Oaks: Sage Publications, 1994.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Grupos de foco: o uso da metodologia de avaliação qualitativa como suporte complementar à avaliação quantitativa realizada pelo Sistema de Bibliotecas da USP.** 2003. 128 f.. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação. Área de concentração: Relações Públicas) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria método e criatividade.** 21.ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

OLIVEIRA, Mirian; FREITAS, Henrique M. R. Focus group – pesquisa qualitativa: resgatando a teoria, instrumentalizando o seu planejamento. **Revista de Administração,** São Paulo, v.33, n.3, p.83-91, jul./set. 1998.

RUDASILL, Lynne M. User studies, library response: providing improved instructional services. **Latull Proceedings,** v.9, 1999. Disponível em: <<http://www.clir.org/pubs/reports/pub105/section2.html>>. Acesso em: 3 ago. 2005.

WIDDOWS, Richard; HENSLER, Tia A.; WYNCOTT, Marlaya H. The focus group interview: a method for assessing user' evaluation of library service. **College & Research Libraries,** v.52, n.4, p.353-59, Jul. 1991.

CAPÍTULO 6

Análise de conteúdo

Marta Lúcia Pomim Valentim

Histórico

A análise de conteúdo, segundo autores como Bardin (c1977, p.14), Triviños (1992, p.159) e Richardson (1999, p.220), tem sua origem na Idade Média. No entanto, a análise de conteúdo aplicada naquela época não possuía o mesmo rigor científico dos dias atuais. Bardin (c1977, p.15) afirma que o primeiro pesquisador que ilustra a história da análise de conteúdo é Harold D. Lasswell que, segundo a autora, desenvolveu análises desta natureza desde 1915.

Objetivando uma visão geral da evolução da análise de conteúdo, Bardin (c1977, p.15-25) a segmenta e a apresenta, da seguinte forma:

Na década de quarenta, a análise de conteúdo passa a ser aplicada em algumas pesquisas, mais especificamente, àquelas realizadas pela Escola de Jornalismo da Universidade de Colúmbia nos Estados Unidos. É importante mencionar que a análise de conteúdo nessa época, apesar do rigor científico adequado aos padrões da ciência, tinha um enfoque estritamente quantitativo. Destaca, também, que nessa época, apesar da proximidade do objeto de análise, a Lingüística e a análise de conteúdo não interagem (BARDIN, c1977, p.16).

Após a Segunda Guerra Mundial, vários estudos aplicaram a análise de conteúdo com o objetivo de verificar a influência de determinadas ideologias veiculadas em jornais. Assim, várias pesquisas

foram desenvolvidas por diferentes universidades nos Estados Unidos (BARDIN, c1977, p.16).

Na década seguinte, a análise de conteúdo passa por um período de ostracismo, para em seguida retornar renovada. Para Triviños (1992, p.159) e Bardin (c1977, p.18-19), Berelson e Lazarsfeldt contribuíram para a evolução do método de análise de conteúdo, quando publicaram, em 1948, o livro *The analysis of communications content*. O livro em questão esclareceu conceitos, regras e aplicações do método.

Bardin (c1977, p.20) destaca, também, três pesquisadores que contribuíram para uma nova forma de ver a análise de conteúdo, enfocando

duas concepções, dois “modelos” de comunicação: o modelo “instrumental”, representando por A. George e G. Mahl, e o modelo “representacional”, defendido por G. E. Osgood (BARDIN, c1977, p.20).

Conforme as denominações apresentadas, o modelo instrumental enfatizava o aspecto quantitativo, e o modelo representacional enfatizava o aspecto qualitativo da análise de conteúdo.

Autores, como Titscher et al., Bardin e Triviños, afirmam que o desenvolvimento do método de análise de conteúdo teve forte influência das reflexões realizadas nas seguintes conferências:

- Chicago/1941 – conferência interdisciplinar de pesquisa em propaganda: definiu-se o termo análise de conteúdo;
- Illinois/1955 – conferência interdisciplinar de pesquisa em psicolinguística: definiram-se as regras, princípios etc.;
- Filadélfia/1967 – conferência interdisciplinar de pesquisa: definiu-se o escopo do método (TITSCHER et al., 2000, p.56; TRIVIÑOS, 1992, p.159; BARDIN, c1977, p.20).

Pode-se afirmar que, a partir de 1960, os pesquisadores que utilizavam a análise de conteúdo, aplicavam-na, combinando, ou não, três distintas abordagens:

- a) Abordagem quantitativa (frequência e ocorrências);
- b) Abordagem qualitativa (símbolos);
- c) Abordagem qualitativa (signos).

Richardson (1999, p.222) afirma que a análise de conteúdo pode ser considerada um importante método para a realização de pesquisas nas áreas de Ciências Humanas.

2 Campo e Características da Análise de Conteúdo

A análise de conteúdo possui uma relação estreita com outras ciências, fato que, de algum modo, contribui para a riqueza do método. Pode-se citar entre as relações mais importantes: a) Lingüística; b) Semântica; c) Lexicologia; d) Análise do Discurso; e) Análise Documental.

Estabelecendo-se uma comparação entre a análise de conteúdo com os elementos citados anteriormente, mais especificamente em relação aos seus objetos, pode-se afirmar:

Para a análise de conteúdo seu objeto é a palavra, mais especificamente o aspecto individual (sujeito) da linguagem. Para a Lingüística seu objeto é a língua, mais especificamente o aspecto coletivo da linguagem. A semântica tem como objeto o sentido das unidades lingüísticas, funcionando, portanto, como o principal material da análise de conteúdo: os significados. A lexicologia visa o estudo científico do vocabulário; aproxima-se da análise de conteúdo por funcionar com unidades de significações simples (a palavra) e por remeter para classificações e contabilizações pormenorizadas de frequência. A análise do discurso trabalha, tal como a análise de conteúdo, com unidades lingüísticas superiores à frase (enunciados). A análise documental apresenta o conteúdo de um documento, de forma fiel e sintética, visando o estabelecimento da veracidade (prova) e posterior consulta (VALENTIM et al. (b), 2005).

Enfim, as relações estreitas da análise de conteúdo com outros métodos e ciências são consideráveis e, sem dúvida alguma, em alguns momentos confundem-se. No entanto, a análise de conteúdo pode ser aplicada com objetivos e funções diferenciadas. Bardin apresenta duas funções características à análise de conteúdo; são elas:

- Função heurística: a análise de conteúdo enriquece a tentativa exploratória, aumenta a propensão à descoberta. É a análise de conteúdo “para ver o que dá”;
- Função de “administração da prova”. Hipóteses sob a forma de

questões ou de afirmações provisórias servindo de diretrizes, apelarão para o método de análise sistemática para serem verificadas no sentido de uma confirmação ou de uma afirmação. É a análise de conteúdo “para servir de prova” (c1977, p.30).

O campo de aplicação da análise de conteúdo é extremamente amplo. Henry e Moscovici (apud BARDIN, c1977, p.33) afirmam que “tudo o que é dito ou escrito é suscetível de ser submetido a uma análise de conteúdo”.

Essa afirmativa refere-se às diferentes possibilidades de análise do método ‘análise de conteúdo’, uma vez que ela depende do tipo de discurso, da interpretação e do objetivo da análise. A descrição analítica é uma das características da análise de conteúdo. Segundo Bardin (c1977, p.34), constitui-se de “procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens [...]”, trata-se, portanto, do “tratamento da informação contida nas mensagens”.

Ainda, na tentativa de definir o campo de ação da análise de conteúdo, Bardin (c1977, p.34) explica:

A análise de conteúdo pode ser uma análise dos “significados” (exemplo: a análise temática), embora possa ser também uma análise dos “significantes” (análise léxica, análise de procedimentos). Por outro lado, o *tratamento descritivo* constitui um primeiro tempo do procedimento, mas não é exclusivo da análise de conteúdo [...] No que diz respeito às características *sistemática* e *objetiva*, sem serem específicas da análise de conteúdo, foram e continuam a ser suficientemente importantes para que se insista nelas (c1977, p.34).

Outro aspecto importante que deve ser observado na aplicação da análise de conteúdo refere-se às categorias de fragmentação da comunicação:

- Homogêneas: não se misturam coisas de natureza diferente;
- Exaustivas: esgotar todas as possibilidades da mensagem;
- Exclusivas: um mesmo elemento do conteúdo da mensagem não pode ser classificado em duas ou mais categorias;
- Objetivas: codificadores diferentes devem chegar a resultados iguais;

- Pertinentes: adequadas aos objetivos da pesquisa (BARDIN, c1977, p.36).

Para a realização da análise de conteúdo, após a definição do objeto de pesquisa, podem ser estabelecidas categorias e/ou subcategorias relacionadas ao objeto de pesquisa. Para Bardin, a categorização pode empregar dois processos inversos:

- É fornecido o sistema de categorias e repartem-se da melhor maneira possível os elementos, à medida que vão sendo encontrados [...]
- O sistema de categorias não é fornecido antes, resultando da classificação analógica e progressiva dos elementos [...]
- Um conjunto de categorias deve possuir as seguintes qualidades:
 - A exclusão mútua: esta condição estipula que cada elemento não pode existir em mais de uma divisão [...]
 - A homogeneidade: o princípio de exclusão mútua depende da homogeneidade das categorias. Um único princípio de classificação deve governar a sua organização [...]
 - A pertinência: uma categoria é considerada pertinente quando está adaptada ao material de análise escolhido e quando pertence ao quadro teórico definido [...]
 - A objetividade e a fidelidade: estes princípios, tidos como muito importantes no início da história da análise de conteúdo, continuam a ser válidos [...]
 - A produtividade: adicionaremos às condições geralmente invocadas, uma qualidade muito pragmática. Um conjunto de categorias é produtivo se fornece resultados férteis: férteis em índices de inferências, em hipóteses novas e em dados exatos (c1977, p.118-121).

A análise de conteúdo tem como um de seus mais importantes aspectos a inferência. A inferência entendida, no âmbito da análise de conteúdo, como deduções lógicas, objetivam reconhecer no conteúdo da mensagem duas questões: a) causas ou antecedentes da mensagem e b) efeitos ou conseqüências das mensagens (BARDIN, c1977, p.39).

Para Hosti (apud BARDIN, c1977, p.136-7), a inferência e a

interpretação é “a intenção de qualquer investigação é produzir inferências válidas”, a partir dos dados coletados.

O processo dedutivo, ao qual a análise de conteúdo refere-se como inferência, pretende focar primeiramente, “a superfície dos textos, descrita e analisada [...] e os fatores que determinam estas características, deduzidas logicamente” (BARDIN, c1977, p.41).

A análise de conteúdo vale-se da inferência para extrair as questões relevantes contidas no conteúdo das mensagens.

3 Análise de Conteúdo

Existem diferentes métodos e técnicas aplicados à pesquisa científica na área de Ciência da Informação. A análise de conteúdo é uma delas. Segundo Bardin, uma das precursoras deste método, a análise de conteúdo pode ser definida como:

conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, c1977, p.42).

Com base na definição acima é possível entender que fazem parte do domínio da análise de conteúdo as iniciativas que, firmadas em um conjunto de técnicas parciais e complementares, consistam na explicitação e sistematização do conteúdo das mensagens e da expressão deste conteúdo.

As fases que fazem parte da análise de conteúdo são três:

- 1) a pré-análise;
- 2) a exploração do material;
- 3) o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação (BARDIN, c1977, p.95).

Para Bardin, a análise de conteúdo trabalha a palavra, quer dizer, a prática da língua realizada por emissores identificáveis. Leva em consideração as significações (conteúdo), eventualmente a sua forma e a distribuição destes conteúdos e formas (índices formais de

análise de co-ocorrência). Procura conhecer aquilo que está por trás das palavras sobre as quais se debruça. É uma busca de outras realidades através das mensagens. Visa o conhecimento de variáveis de ordem psicológica, sociológica, histórica etc., por meio de um mecanismo de dedução com base em indicadores reconstituídos a partir de uma amostra de mensagens particulares (c1977, p.27-46).

A análise de conteúdo pode ser aplicada em diferentes contextos (Figura 1):

Domínios Possíveis da Aplicação da Análise de Conteúdo				
Código e Suporte	Número de Pessoas Implicadas na Comunicação			
	Uma pessoa "Monólogo"	Comunicação Dual - "Diálogo"	Grupo Restrito	Comunicação de Massa
Linguístico				
Escrito	Agendas, maus pensamentos, conjecturas, Diários íntimos.	Cartas, respostas a questionários, a testes projetivos, trabalhos escolares.	Ordens de serviço numa empresa, todas as comunicações escritas, trocadas dentro de um grupo.	Jornais, livros, anúncios publicitários, cartazes, literatura, textos jurídicos, panfletos.
Oral	Delírio do doente mental, sonhos.	Entrevistas e conversações de qualquer espécie.	Discussões, entrevistas, conversações de grupo de qualquer natureza.	Exposições, discursos, rádio, televisão, cinema, publicidade, discos.
Ícônico				
(Sinais, grafismos, imagens, fotografia, filmes, etc.).	Rabiscos mais ou menos automáticos, grafitos, sonhos.	Respostas aos testes projetivos, comunicação entre duas pessoas através da imagem.	Toda a comunicação icônica num pequeno grupo (p.ex.: símbolos icônicos numa sociedade secreta, numa casta...).	Sinais de trânsito, cinema, publicidade, pintura, cartazes, televisão.
Outros Códigos Semióticos				
(i. é, tudo o que, não sendo linguístico, pode ser portador de significações; ex.: música, código olfativo, objetos diversos, comportamentos, espaço, tempo, sinais patológicos, etc.).	Manifestações históricas da doença mental, posturas, gestos, líques, dança, coleções de objetos.	Comunicação não-verbal com destino a outrem (posturas, gestos, distância espacial, sinais olfativos, manifestações emocionais, objetos cotidianos, vestuário, alojamento...), comportamentos diversos, tais como os ritos e as regras de cortesia.	Meio físico e simbólico: sinalização urbana, monumentos, arte...; mitos, estereótipos, instituições, elementos de cultura.	

Fonte: Bardin, L. Análise de conteúdo – c1977 – p.35 (Tradução livre).

Figura 1 – Aplicação da análise de conteúdo.

3.1 Técnicas Aplicadas a Análise de Conteúdo

Entre as técnicas utilizadas para a realização da análise de conteúdo destaca-se a análise léxica e a análise categorial. A análise léxica tem como material de análise as próprias unidades de vocabulário, as palavras portadoras de sentido: substantivos, adjetivos, verbos etc., relacionados ao objeto de pesquisa. A análise categorial trata do desmembramento do discurso em categorias, em que os critérios de escolha e de delimitação orientam-se pela dimensão da investigação dos temas relacionados ao objeto de pesquisa, identificados nos discursos dos sujeitos pesquisados (BARDIN, c1977, p.80-82).

Ao contrário, a análise léxica, essencialmente quantitativa, exige do pesquisador uma organicidade em relação aos temas, categorias, subcategorias e vocabulários pesquisados. Ela permite ao pesquisador obter indicadores importantes para a realização da análise de conteúdo. Além disso, a análise léxica possibilita reconhecer a terminologia mais usada pelos indivíduos ou grupos pesquisados.

Para Bardin, a análise léxica trabalha “diretamente no código: unidades semânticas e sintaxe (vocabulário, características gramaticais [...])” (c1977, p.82). De acordo com a autora, na análise léxica, é necessário focar duas dimensões: a) *convenções* quanto ao vocabulário: mensurar os diferentes vocábulos, o número de ocorrências desses vocábulos, identificação do repertório léxico ou campo lexical, relação ocorrências/vocábulos e b) *comparações* quanto ao vocabulário: identificar os diferentes vocábulos apresentados com os que aparecem nos textos da área e o repertório léxico de um sujeito de pesquisa com os outros sujeitos (c1977, p.82-84).

Para Freitas e Janissek, a análise categorial (temas), aplicada à análise de conteúdo

pode ser usada para analisar em profundidade cada expressão específica de uma pessoa ou grupo envolvido num debate [...] Permite também observar motivos de satisfação, insatisfação ou opiniões subentendidas, natureza de problemas, etc., estudando as várias formas de comunicação (2000, p.37).

A análise de conteúdo, portanto, pode ser utilizada com diferentes objetivos de análise. As aplicações mais frequentes são:

- a) **Associação de Palavras:** definem-se palavras indutoras significativas e o sujeito pesquisado tem de associar palavras à palavra indutora. Ex.:

Representação Descritiva (palavra indutora)	Frequência/Ocorrência	Representação Temática (palavra indutora)	Frequência/Ocorrência
Descrição do documento	(10)	Assunto(s) do documento	(8)
Catálogo	(7)	Indexação	(4)
Métodos de descrição	(6)	Linguagens de indexação	(3)

Fonte Adaptada: Bardin, L. Análise de conteúdo – c1977 – p.53.

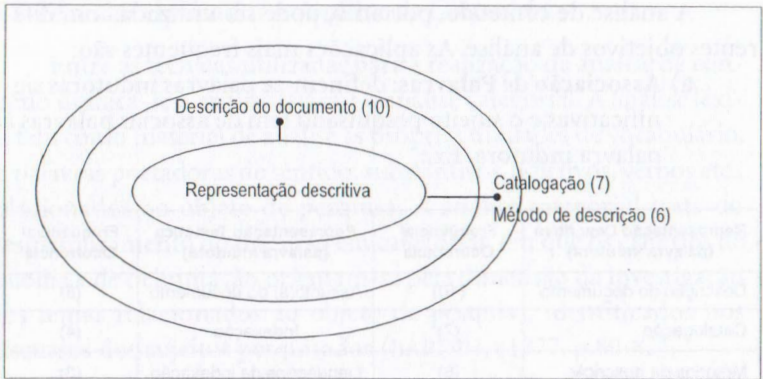
Figura 2 – Análise de Conteúdo – Associação de palavras.

Após reunir as palavras mencionadas pelos sujeitos pesquisados em uma relação, é necessário fazer uma classificação com o objetivo de organizar as palavras (substantivos, adjetivos, expressões, nomes próprios etc.) de um modo mais compreensível, como, por exemplo, palavras sinônimas, proximidade semântica (análise documental, indexação, classificação etc.), que podem ser colocadas em ordem crescente ou decrescente de ocorrência/frequência, ou ainda, em formato de alvo (Figura 3 e 4).

Representação Temática	
Análise documental (10), indexação (4), classificação (6)	20
Linguagens de indexação (3)	3

Fonte Adaptada: Bardin, L. Análise de conteúdo – c1977 – p.53.

Figura 3 – Associação de palavras – ocorrência/frequência por proximidade.



Fonte Adaptada: Bardin, I. Análise de conteúdo – c1977 – p.54.

Figura 4 – Associação de palavras – ocorrência/frequência por proximidade.

Neste caso, também é possível estabelecer categorias/subcategorias para a realização das análises, de modo a revelar de forma mais contundente as respostas dos sujeitos de pesquisa, como, por exemplo:

- Atributos da representação descritiva;
- Atributos da representação temática;
- Fatores tecnológicos;
- Fatores institucionais etc.

b) Respostas a Questões Abertas: as relações que o sujeito de pesquisa tem com o objeto pesquisado são utilizadas para estudar a relação simbólica entre o sujeito e o objeto pesquisado. Essa aplicação, necessita, portanto, identificar a relação do sujeito pesquisado com o objeto de pesquisa, por meio do gênero, da ocupação, da formação etc. Ex.:

Pergunta 1: Quais os serviços que você associa à biblioteca pública?

- Empréstimo de livros (1)
- Mural de empregos (2)
- Pesquisa escolar (3)
- Acesso à Internet (4)

1=Mulheres adultas; 2=Homens adultos; 3=Crianças; 4=Adolescentes.

Pergunta 2: Caso a biblioteca pública falasse, o que ela lhe daria?

- É importante ler, venha conhecer e emprestá-los (1)
- Utilize mais nosso Mural de Empregos (2)
- Aqui na biblioteca você pode pesquisar qualquer coisa (3)
- Venha acessar a rede (4)

1=Mulheres adultas; 2=Homens adultos; 3=Crianças; 4=Adolescentes.

A classificação deve ser realizada seguindo-se uma lógica comparativa e observando-se o tipo de relação do discurso do sujeito pesquisado com o objeto de pesquisa. Ex.:

Objeto de Comparação		Tipo de Relação			
		Empréstimo de Livros	Mural de empregos	Pesquisa escolar	Acesso à Internet
usuários	Mulheres Adultas	x			
	Homens Adultos		x		
	Adolescentes			x	
	Crianças				x

Fonte Adaptada: Bardin, L. Análise de conteúdo – c1977 – p.61

Figura 5 – Análise de Conteúdo – Respostas às Questões Abertas

c) **Análise de Entrevistas:** observa-se a relação do sujeito de pesquisa com o objeto pesquisado. A análise é essencialmente temática e podem-se usar diferentes grades/propostas para a realização da análise dos dados. Entre elas pode-se citar a análise de frequência/quantitativa e a análise transversal (temas). Diferentes dimensões de análise podem ser utilizadas:

- a) Origem do objeto;
- b) Implicações face ao objeto;
- c) Descrição do objeto;
- d) Sentimento face ao objeto (BARDIN, c1977, p.66-68).

A análise é realizada inicialmente observando-se a frequência absoluta e relativa dos dados coletados. Após esta primeira fase de análise, processam-se as relações entre as quatro dimensões anteriormente mencionadas.

d) Análise de Comunicação de Massa: pode ser aplicada, por exemplo, em revistas que atingem um grande público. Nesse caso, é feita uma primeira leitura que pode ser organizada e sistematizada a partir da formulação de hipóteses ou, ainda, pode ser realizada uma leitura aberta sem compromisso metodológico. O foco da análise será em relação à contagem de um ou vários temas ou itens de significação, em unidades de codificação, como, por exemplo, a frase. A partir da identificação dos itens ou temas, será possível observar, em relação a cada tema/item, quais os vínculos que o sujeito de pesquisa estabelece, bem como pode-se observar, quantitativamente, a ocorrência/frequência com que isso acontece. Nesse contexto, também é possível agregar a análise léxica, verificando os adjetivos, os verbos etc.

Os procedimentos metodológicos para a coleta e análise dos dados podem ser compreendidos a partir da Figura 6:

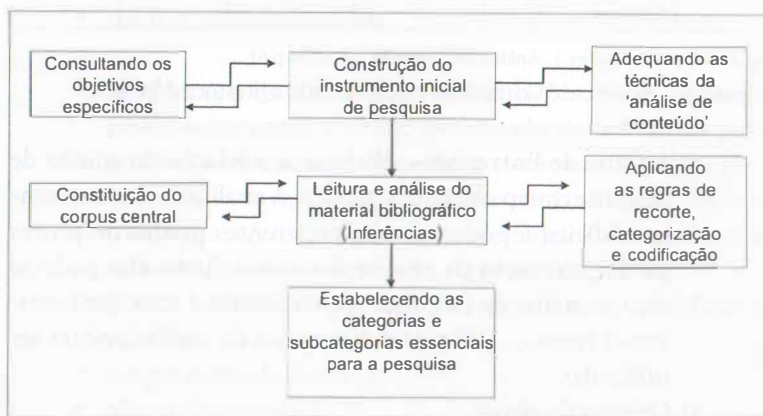


Figura 6 – Processo de coleta e análise de dados – fase inicial.

O processo de coleta e análise de dados em sua fase inicial parte dos objetivos da pesquisa, que foram a base para a construção do instrumento de coleta de dados. Nessa fase é importante que se observem as possíveis técnicas da análise de conteúdo. Feito isso, deve-se constituir o *corpus* central que apoiará a análise de dados, etapa posterior à coleta de dados. A constituição do *corpus* é possível a partir da leitura e análise da literatura selecionada, permitindo criar inferências em relação ao objeto e ao seu entorno.

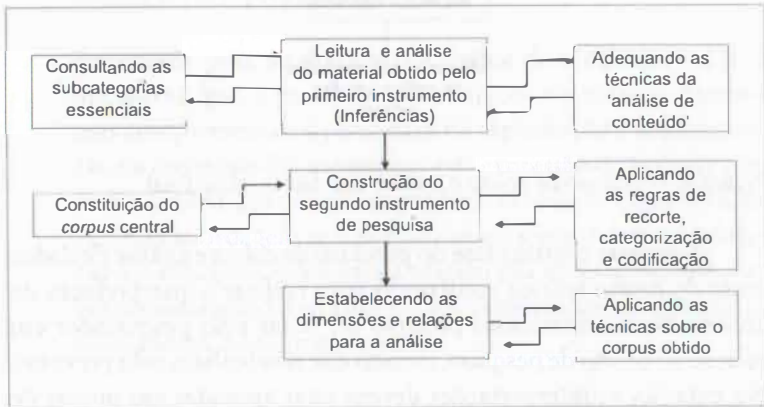


Figura 7 – Processo de Coleta de Análise de Dados – Fase Intermediária

A segunda fase do processo de coleta e análise de dados parte das subcategorias essenciais, definidas na etapa anterior, às quais se somam as inferências do pesquisador referentes ao objeto de pesquisa, visando-se construir o segundo instrumento de coleta de dados, a entrevista. Nessa fase, as inferências são fundamentais para a construção dos tópicos do instrumento, pois é a partir delas que é possível estabelecer as dimensões e relações para a análise, que possibilitará a construção de novo *corpus* teórico.



Figura 8 – Processo de coleta e análise dos dados – fase final.

A terceira e última fase do processo de coleta e análise de dados parte do *corpus* teórico construído, para realizar a interpretação da análise. Novas inferências poderão ser feitas pelo pesquisador em relação ao objeto de pesquisa, mesmo que não tenham sido previstas. No entanto, as interpretações devem estar apoiadas em provas de validação, isto é, na própria literatura de especialidade ou nas práticas observadas no ambiente pesquisado. Nessa fase, a interpretação é essencial, mas deve estar claramente relacionada ao *corpus* existente, de modo que seja validada pela comunidade científica da área. Finalmente, sistematizar os resultados com os objetivos iniciais, buscando a construção de conhecimento científico sobre o objeto pesquisado.

As informações devem ser analisadas separadamente, fator que subsidia de forma mais concisa o estudo das categorias e subcategorias eleitas anteriormente. Posteriormente são examinadas, tendo-se por base o imbricamento entre os diferentes módulos que compõem o(s) instrumento(s) de coleta de dados. Por último, analisa-se, a partir do conjunto obtido, as relações entre as categorias e subcategorias, bem como se aplicam as últimas inferências, caso necessário, buscando-se obter, com maior propriedade, a compreensão do objeto/fenômeno de estudo.

Considerações Finais

A análise de conteúdo é muito complexa e exige, por parte do pesquisador, um olhar crítico sobre os dados analisados.

As características quantitativa e qualitativa do método enriquecem enormemente sua aplicação em pesquisas da área de Ciência da Informação, pois permitem ao pesquisador realizar inferências, por meio da observação do estado de espírito e contexto dos sujeitos ou grupos pesquisados.

Bardin (c1977, p.42) explica:

Pertencem, pois, ao domínio da análise de conteúdo, todas as iniciativas que, a partir de um conjunto de técnicas parciais mas complementares, consistam na explicitação e sistematização do conteúdo das mensagens e da expressão deste conteúdo, com o contributo de índices passíveis ou não de quantificação [...] Esta abordagem tem por finalidade efetuar deduções lógicas e justificadas, referentes à origem das mensagens tomadas em consideração (o emissor e o seu contexto, ou eventualmente, os efeitos dessas mensagens).

A análise de conteúdo atua, portanto, combinando técnicas com características quantitativa e qualitativa, com o fim de obter maior riqueza de detalhes do objeto/fenômeno pesquisado. Desse modo, no momento da análise propriamente dita, é possível realizar inferências com mais segurança e obter resultados mais concisos.

Referências

- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, c1977. 226p.
- FREITAS, H.; MOSCAROLA, J. **Análise de dados quantitativos e qualitativos: casos aplicados usando o Sphinx**. Porto Alegre: Sphinx, 2000, 176p.
- FREITAS, H.; JANISSEK, R. **Análise léxica e análise de conteúdo: técnicas complementares, sequenciais e recorrentes para análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: Sphinx, 2000. 176p.
- RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1999. 334p.
- TITSCHER, S. et al. Content analysis. In: _____. **Methods of text and discourse analysis**. Thousand Oaks: Sage, 2000. p.55-73

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais**. São Paulo: Atlas, 2001.

VALENTIM, M. L. P. et al. (a). Pesquisa em inteligência competitiva organizacional: utilizando a análise de conteúdo para a coleta e análise de dados – parte I. **Transinformação**, Campinas, v.17, n.2, 2005.

_____ (b). Pesquisa em inteligência competitiva organizacional: utilizando a análise de conteúdo para a coleta e análise de dados – parte II. **Transinformação**, Campinas, v.17, n.3, 2005.

CAPÍTULO 7

A Diplomática como Perspectiva Metodológica para o Tratamento de Conteúdo de Documentos Técnicos

José Augusto Chaves Guimarães

Lúcia Maria Barbosa do Nascimento

João Batista Ernesto de Moraes

1 Análise Documental¹ de Conteúdo

Inserindo-se no contexto da organização da informação, enquanto etapa intermediária entre a produção e o uso da informação, a análise documental visa a identificar e representar elementos que permitam a recuperação do documento por meio de seus aspectos extrínsecos (relativos a sua identificação e localização) ou intrínsecos (relativos a seu conteúdo). Desse modo tem-se, principalmente nesta última, a denominada análise documental de conteúdo que no âmbito da Ciência da Informação e, mais especificamente no que tange à Biblioteconomia, relaciona-se aos processos de condensação e de representação por meio de linguagens documentárias (por meio da classificação e da indexação), com o objetivo específico de produzir resumos e índices. Tem-se, desse modo, o denominado tratamento temático da informação.

Em suma, pode-se dizer que a área de análise documental, para fins de tratamento temático da informação, consiste de um conjunto de procedimentos de natureza analítico-sintética, que envolve os processos de análise do conteúdo temático dos docu-

1. ● uso da expressão *análise documental* ao invés de *análise documentária* deve-se ao fato de que a derivação dos adjetivos procedentes dos substantivos terminados em *-nto* (comportamento, monumento, departamento etc.), faz-se em nossa língua, mediante o sufixo *-al* (comportamental, monumental, departamental etc.).

mentos e sua síntese, por meio da condensação ou da representação em linguagens documentárias, com o objetivo de garantir uma recuperação rápida e precisa pelo usuário ou cliente. Dessa concepção alguns elementos merecem destaque (GUIMARÃES, 2003):

- processos: o conteúdo da área se dá por meio de uma sequência lógica de procedimentos;
- análise: a decomposição de um todo em seus elementos constitutivos, buscando um sentido informativo;
- conteúdo temático: o conjunto de elementos documentais que refletem a dimensão informativa (a função original) do documento;
- documentos: aqui entendidos em sua concepção mais ampla, enquanto suportes informacionais de qualquer ordem;
- condensação: reconstrução do documento de forma abreviada, destacando seus pontos ou passagens de maior expressividade temática;
- representação: processo similar à tradução, no qual o conteúdo temático passa a ser expresso de maneira padronizada conforme parâmetros previamente estabelecidos;
- linguagens documentárias (também denominadas linguagens de indexação): conjunto de instrumentos ou ferramentas para a representação padronizada do conteúdo temático dos documentos. Tradicionalmente, consistem nos sistemas de classificação, nas listas de cabeçalhos de assunto ou nos tesouros;
- recuperação da informação: objetivo básico de toda a atividade de tratamento documental, uma vez que permite que o conteúdo informacional chegue até o usuário ou cliente;
- rapidez: principalmente em tempos de muita produção informacional, é importante recordar que informação atrasada constitui-se, em verdade, em informação negada;
- precisão: além de garantir a rapidez, é fundamental que essa informação chegue ao usuário ou cliente, em adequação às especificidades de sua necessidade.

Autores como Cavalcanti (1978), Gardin et al. (1981), Chaumier (1988), Fujita (1988), Amaro (1991), Ruiz Perez (1992), e Pinto & Galvez (1996), entre outros, destacam que o desenvolvimento do tratamento temático da informação comporta duas ordens de processos (ou etapas): os de análise e, como consequência destes, os de síntese.

Guimarães (1994), ao referir-se a tal questão, divide a etapa analítica em dois momentos: leitura para fins documentárias (*mergulho* na estrutura do documento, para tomar contato com as partes de maior conteúdo temático) e identificação de conceitos (esquadriçamento do documento por meio de categorias conceituais para a formação de enunciados de assunto). Os referidos momentos guardam uma efetiva relação de contigüidade, visto que a identificação de conceitos constitui o objetivo precípua da leitura documental. Decorrendo desses processos, a etapa sintética caracteriza-se, segundo o autor, pela seleção dos conceitos identificados (categorizando-os em principais e secundários), que converge nos processos de condensação (redução do documento original a um microdocumento) e de representação documental (tradução do conteúdo temático do documento em linguagem de indexação, que o representa por meio de índices).

Como já ressaltado anteriormente na literatura (CUNHA, 1989; AMARO, 1991; GUIMARÃES, 2003) até meados da década de 80, as abordagens relativas à área documental centravam-se prioritariamente no processo de síntese, notadamente no que tange às linguagens documentais, ficando a análise propriamente dita do documento – a identificação de seu conteúdo temático – à mercê de operações empíricas de bom senso que, como tais, careciam de qualquer sistematização ou método.

No Brasil, sobretudo por influência das idéias de Jean-Claude Gardin, é que, a partir da segunda metade da década de 80 verifica-se uma preocupação específica quanto à busca de parâmetros metodológicos para a área de análise documental, principalmente com os estudos desenvolvidos pelo Grupo Temma, coordenado por Johanna Smit na Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (SMIT, 1989). Nesse contexto, o recurso a aportes da Lógica e das Ciências da Linguagem fez-se notar de maneira marcante. Seme-

lhante abordagem encontra na Europa reflexos nos trabalhos de Moreiro Gonzalez (1993) e de Pinto (1993), entre outros.

Nesse contexto, especial destaque merece a contribuição da Linguística para os processos de análise, notadamente no tocante à leitura documental, como se verifica nos estudos de outros autores como Cintra (1989), Cintra et al. (2002) e Fujita (2003). Nos referidos trabalhos, fica claro que o reconhecimento da estrutura do texto constitui-se uma das mais importantes (para não dizer a mais importante) estratégias metacognitivas de leitura de que pode lançar mão o analista em busca da identificação de conceitos em um documento.

Desse modo, cabe analisar de que modo a questão do texto e de suas estruturas, apresenta-se como subsídio à abordagem da contribuição da diplomática no processo de identificação de conceitos no âmbito do tratamento documental de conteúdo.

2 O Texto e suas Estruturas

O primeiro registro que se tem de estudos sistemáticos da língua remonta ao século IV a.C., quando, por razões religiosas, os hindus estudaram a sua língua com o objetivo de manter inalterados os textos sagrados reunidos no Veda. Posteriormente, vários gramáticos hindus passaram a dedicar-se a estudos de sua língua, destacando-se o nome de Panini, por volta de 500 a.C.

Na Grécia, Aristóteles desenvolveu estudos no intuito de estabelecer uma análise precisa da estrutura linguística, elaborando uma teoria da frase, para distinguir as partes do discurso e a enumerar as categorias gramaticais. Durante a Idade Média e o Renascimento, acentuaram-se os estudos gramaticais, principalmente com o advento da chamada ciência moderna (Galileu, Descartes, etc.) que aponta para a valorização de fatores como a sistematicidade, a objetividade, o distanciamento do objeto, marcas estas retomadas pela Linguística do início do século passado.

No séc. XVIII, os estudos gramático-filosóficos de Port Royal (*Grammaire Générale et Raisonnée*) contrapõem o sistemático (lógico), que seria a própria gramática, ao ideológico, marcado pela Estilística. O séc. XIX ficará marcado pelos estudos filológicos, comparativistas, históricos (através de análises de textos). Porém, os textos

serão tomados enquanto produtos (documentos escritos) e não como “processos”.

Com o advento da Lingüística moderna, a partir de Ferdinand de Saussure e de sua obra, *Curso de Lingüística Geral*, a relação entre linguagem e texto é deslocada, em relação à perspectiva anterior, histórico-comparativista, em que o texto se sobrepunha à língua. A definição saussureana do objeto da lingüística negou ao texto um lugar teórico dentro desta disciplina naquele momento. Outras áreas, entretanto, encarregaram-se, nesse período, de estudá-lo, como a própria Estilística e, também, a Crítica Literária.

O texto torna-se novamente objeto de discussão na Lingüística a partir, principalmente, dos anos 60s, com o surgimento de teorias enunciativas e discursivas variadas. Mas o texto não é assumido, nesse momento, somente nessa perspectiva discursiva. Em um contexto fortemente formalista, os anos 70s vêem surgir, ao lado da gramática gerativo-transformacional chomskiana, as gramáticas de texto. Trata-se de uma perspectiva formalista que concebe o texto como unidade lingüística superior à frase e como uma sucessão ou combinação de frases.

Surgem, também, a partir desse momento, diversas outras teorias sobre o texto, pontos de vista diferenciados que construirão objetos teóricos distintos: cadeia de pronominalizações ininterruptas, cadeia de isotopias, complexo de proposições semânticas, etc.

No final da década de 70, o holandês Teun Adrianus van Dijk propõe a criação de um estudo integrado interdisciplinar para que se dê conta do fenômeno textual: a Ciência do Texto. Segundo ele, a tarefa desta ciência consiste em descrever e explicar as relações internas e externas dos diferentes aspectos nas formas de comunicação e uso da língua. Ainda segundo van Dijk (1997), partindo do pressuposto de que toda comunicação humana se dá através de textos, a Ciência do Texto interessa-se por revelar as propriedades e características comuns das estruturas e funções textuais.

Ao analisar algumas seqüências frasais, Van Dijk (1997) demonstra que uma oração é mais do que uma mera série de palavras, pois tende a constituir o que se poderia chamar de uma rede de significados; ampliando o seu raciocínio, o autor sugere a análise dos textos em um nível que supere as estruturas das seqüências, ou seja,

que leve em consideração as estruturas globais de significação do texto, as quais passam a ser denominadas de *macroestruturas*.

A macroestrutura do texto é aquela que explicita a coerência do texto, a estrutura temático-semântica global, e diferenciam-se da estrutura profunda dos enunciados simples e da estrutura superficial dos textos singulares. A macroestrutura diz respeito aos macroatos que o texto realiza, e os diversos modos de atualização em situações comunicativas, em síntese, é o conteúdo do texto.

Segundo Van Dijk (1997), subjacentes às informações lingüísticas da estrutura de superfície existem macroestruturas de organização, relativamente a categorias, que funcionam como esquemas (*frames*) organizacionais armazenados na memória. Através desses esquemas, tornam-se possíveis a reintegração da informação nova à anterior e a reformulação de hipóteses. Constitui a forma lógica de um texto o nível cognitivo. É o nível do conteúdo, dos aspectos semânticos, no qual tema e tópico definem a representação do texto.

No nível superficial estão as microestruturas que constituem as proposições básicas do texto. Neste nível, é processada a organização da estrutura lingüística. Na relação entre as proposições dá-se a coerência do texto. Por sua vez, estratégias e processos sintáticos que estabelecem relações entre essas proposições definem a coesão textual e traçam a tessitura do texto. A microestrutura, portanto, é a estrutura local de um texto, isto é, a estrutura das orações e sua relação mútua de conexão e coerência.

Além da macroestrutura, Van Dijk (1997) propõe a noção de *superestrutura*. Para ele, as superestruturas são estruturas globais que caracterizam um tipo de texto e independem do conteúdo; é a forma do texto. São culturalmente adquiridas e tidas como esquemas formais aos quais o texto se adapta. Assim, quando se produz um texto, por exemplo, uma narrativa, há um esquema prévio a seguir e quando se busca ler e compreender um texto, também existe o mesmo esquema que propicia a compreensão do texto como uma narrativa.

Para uma melhor compreensão dos fenômenos estudados, veja-se o exemplo abaixo:

Narração:

Macroestrutura: o tema envolve uma pessoa, um ser animado, ou uma coisa definida antropologicamente. Pressupõe uma idéia de

ação, de mudança de estado, de transformação ou de acontecimento. A seqüência temporal é fundamental.

Microestrutura: predominam relações subordinativas, com um verbo de mudança no passado e indicadores de tempo e lugar.

Superestrutura: Na narrativa predominam as ações. Na estrutura clássica da narrativa, a situação espacial e temporal, bem como as personagens e os contextualizadores, são introduzidos no resumo; seguem-se os acontecimentos, que envolvem a complicação, a avaliação e a resolução.

No entanto, a questão das macroestruturas, tal como discutido por Van Dijk, transcende ao prisma eminentemente lingüístico, uma vez que:

A evolução dos tempos conduziu ao entendimento de que os problemas e objetivos de análise de textos nas distintas disciplinas científicas requeriam um estudo integrado precisamente no marco de uma nova “conexão transversal” interdisciplinar: a ciência do texto (VAN DIJK, 1997, p.10).

Desse modo, a *dimensão interdisciplinar* sinalizada pelo autor assume um espectro mais amplo quando aplicada à análise documental de conteúdo, no âmbito da Ciência da Informação, uma vez que o desenvolvimento das estratégias metacognitivas de leitura documental (CINTRA, 1989; FUJITA, 2003), tal como o movimento *top down*, pressupõe o reconhecimento da superestrutura textual enquanto conhecimento prévio – e profissional – do analista.

A literatura biblioteconômica, ao abordar os aportes interdisciplinares presentes na análise documental de conteúdo, tradicionalmente refere-se à Lingüística, à Lógica e à Terminologia. No entanto, e dentro da perspectiva apontada por Van Dijk, acredita-se na especial contribuição da Diplomática, enquanto área que tem na estrutura documental seu objeto de análise, como elemento para a identificação de tipologias que, em última análise, refletem formas de articulação do conteúdo documental.

3 Diplomática como Perspectiva Metodológica para a Análise Documental de Conteúdo

A metodologia da Diplomática é o produto e o instrumento do trabalho de uma ciência² construída sobre o universo documental percebido a partir de fragmentos infra-estruturais socioeconômico-jurídicos captados da realidade e registrados em suportes.

Enquanto ciência, a Diplomática compreende: uma *teoria* que descreve a natureza dos documentos e seus componentes; um *método* que estabelece o procedimento a ser seguido na crítica (análise e síntese) de um documento e uma *prática* que aplica a teoria e o método em situações concretas (DURANTI, 2003).

Dos enunciados, interessa, especificamente neste capítulo, a metodologia e a prática diplomática, que são aspectos explorados em pesquisas desenvolvidas sob a orientação de José Augusto Chaves Guimarães, no Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista, com o objetivo, dentre outros, de formar profissionais capazes de atuar nas mais diversas ambiências informacionais.

Para tanto, foram desenvolvidas experimentações de diferentes naturezas, buscando-se aquilatar a contribuição metodológica diplomática na análise documental, notadamente em áreas técnicas, visto que a literatura tradicional da Biblioteconomia que trata da análise documental (inclusive no âmbito normativo como a ISO e a ABNT) havia nitidamente centrado sua abordagem nos documentos científicos.

Desse modo, a análise para tratamento de conteúdo nos variados suportes informacionais como, por exemplo, documentos industriais (MASSI, 1994), rótulos de shampoo (STRAIOTO, 1997; 2001), atas departamentais (SOARES, 1997), receitas culinárias (BUENO, 1998), plantas baixas de arquitetura (TAMBORRA, 1999), rótulos de vinhos (MAIA, 2002), documentos administrativos policiais (REGO, 2002), manuais de instruções de pulverizadores (REIS, 2002), documento probatório digital (NASCIMENTO, 2002), documentos

2. Refere-se à Diplomática enquanto análise crítica das formas (estrutura e conteúdo) dos documentos.

administrativos policiais (2002), bulas de medicamentos (SARDE, 2003), materialidade do crime de pedofilia na Internet (FURLANETO NETO, 2003 e FURLANETO NETO; GUIMARÃES, 2004), documentos legislativos (SILVA, 2004), evidencia a necessidade de critérios claros e sistematizados³ de descrição das partes que compõem o documento (estrutura e conteúdo), de acordo com a função para a qual foram criados originariamente e com seus possíveis usos (GUIMARÃES, 1998).

Considerando-se que, identifica-se a tematicidade a partir da análise da estrutura do documento, torna-se necessário conhecer sua estrutura para que se possa analisar criticamente sua articulação informacional (forma e conteúdo), de acordo com a sua função comunicativa, ou seja, a aplicabilidade no cotidiano que justifica sua criação.

Nesse contexto, insere-se o método da Diplomática, posto que, ao mencionar-se o uso de um método, compreende-se o desenvolvimento de um estudo sistematizado por meio da utilização de procedimentos que correspondem “a uma série de atividades ordenadas e encaminhadas com o objetivo de chegar a um resultado”. Os procedimentos podem ser de definição, de classificação, de dedução, de indução, de refutação, de verificação etc. (DICIONÁRIO DE CIÊNCIAS SOCIAIS, 1986, p. 752).

Especificamente, entende-se que a Diplomática oferece um método de abordagem do documento, ou seja, oferece uma lógica para abordar tanto a forma como o conteúdo do documento (análise das partes), que compreende os denominados *elementos externos e internos*. Tal lógica de abordagem refere-se, portanto, à estrutura geral do documento.

Identificados os elementos externos e internos, a metodologia diplomática apresentará os *procedimentos de verificação* de cada um deles, enquanto instrumentos para identificação, análise e síntese (que leva à crítica documental, conforme objetivo do analista).

Assim, para que se possa observar a instrumentalidade diplomática, enquanto abordagem metodológica qualitativa, ou seja, de

3. Entende-se como: padrões metodológicos de análise documental.

análise crítica, é necessário observar seu objeto de estudo – o documento – principalmente em seu desenvolvimento teórico.

Resumidamente, na gênese da Diplomática⁴ os primeiros analistas compreendiam como ‘objeto de estudo’⁵ *o documento escrito gerado na área pública*, conforme se verifica na literatura especializada. A partir do desenvolvimento dos estudos teórico-práticos da Diplomática, alguns pesquisadores da Ciência da Informação têm levado sua metodologia de análise a outras realidades informacionais, possibilitando, assim, expandir a compreensão do que seria o *documento*, suas tipologias e suas funções, de acordo com suas fontes geradoras (públicas e/ou privadas).

Nesse sentido, encaminham-se os estudos desenvolvidos, no Canadá, por Duranti (1989-2003) e, no Brasil, por Guimarães (1994-2004) que, sinaliza para elementos ‘norteadores’ que delimitam, para o analista, a *função / estrutura / uso* do documento. Assim, resgata-se nos estudos da Diplomática o fator “revolucionário” no entendimento dos primeiros analistas, ou seja, “os documentos eram acerca do mundo, para obter uma compreensão do mundo” (DURANTI, 1996, p.47).

Tendo como objeto de análise os próprios documentos, retira-se, portanto, dos mesmos, os elementos que possibilitam sua análise crítica. Nesse processo, procurou-se, inicialmente, conforme menciona Duranti (1996, p.47), os limites entre:

- *o externo: o que o documento informa; o que se vê por*
- *e o interno: o documento, as palavras; o que se vê em*

Com tal procedimento descobriu-se que, ao definirem-se os elementos externos, é possível observar “o momento de ação” e “o momento de documentação”, tornando-o “o último e mais sofisticada-

4. Em 1681, por Jean Mabillon, com a publicação *De re diplomatica libri Vi*.

5. Eram documentos isolados, principalmente escrituras de terras emitidas por chancelarias (formalidades de redação) reais e imperiais, representando, assim, uma “pequena janela do mundo”, mas “com uma boa perspectiva” (DURANTI, 1996, p.47). Assim, ao considerar cada documento de forma isolada, definiram-no de acordo com sua natureza e, ao fazer isso, perceberam que “[...] esta natureza é um todo composto de grupos para analisá-los. Alguns desses elementos pertenciam ao que rodeia o documento [...] foram chamados *fatós*, outros aos caracteres físicos e intelectuais do documento, [...] foram chamados *forma* e por último teriam que ver qual o procedimento que incorporavam o fato ao documento, o que foi chamado *documentação*” (DURANTI, 1996, p.4).

do desenvolvimento [...] da metodologia crítica e, como fruto disso é que podemos estender a investigação diplomática aos documentos contemporâneos”, visto que, a partir daí algumas premissas básicas são entendidas, estipulando-se princípios básicos da Diplomática (DURANTI, 1996, p.96-98).

No momento da ação, têm-se o fato e o ato, e a conexão destes com o documento. Contudo, determinado fato não será observado em um contexto geral mas, sim, a partir de uma manifestação de vontade para a produção de um efeito, que se materializará em um ato, jurídico ou não.

De forma mais aplicada, Guimarães (1994, p.78), observando o objeto da Diplomática como “um tipo específico de documento: o documento escrito gerado na área pública [...] enquanto *materialização de um ato administrativo* e que, como tal, surtirá efeitos jurídicos”, analisa suas características ou requisitos:

- Forma escrita: decorre do fato de ser tradicionalmente consagrada pela administração na feitura de seus atos.
- Conteúdo de natureza jurídico-administrativa: tem a ver diretamente com o tipo de órgão emissor do ato no exercício de uma função administrativa e com objetivos por ele almejado (gerar efeitos jurídicos: criação, modificação ou extinção de direitos).
- Obediência a requisitos formais de redação: refere-se à observância de fórmulas pré-estabelecidas (variáveis segundo o lugar, a época, órgão emissor e o tipo de conteúdo) para aquele determinado ato escrito. Tais fórmulas garantem a validade da representação do conteúdo jurídico-administrativo do ato, bem como a sua aplicabilidade.

Aliada a tais requisitos do documento diplomático, tem-se a sua função e, assim, fixa-se como método crítico. Desse modo, destaca-se uma tríplice dimensão do documento, qual seja, representar, espelhar e valorizar, visto ser:

- a) [...] ato escrito [refletem] relações políticas, legais, sociais e administrativas entre Estado e os cidadãos. [...] cujos elementos semânticos são submetidos a formas preestabelecidas [...] aplicado a um quadro redacional [...] composição

codificada, mesmo que haja pequenas modificações não substantivas [...] (BELLOTTO, 1991, p.30);

- b) “[...] valorização crítico-científica, tanto originária como atual, do conteúdo da mensagem documentado, compaginando o estudo e análises de continente ou suporte material e de conteúdo ou mensagem formal, estruturado de forma diversa” (RIESCO TERRERO, 2000, p.144, tradução nossa);

e ainda, ter por objetivo

- c) [...] estabelecer sua autenticidade, sua data, sua origem e sua transmissão, e a fixação do texto para determinar o valor do documento como testemunho histórico em seu sentido mais amplo (NÚÑEZ-CONTRERAS, 1981, p.39, tradução nossa).

Somando-se a essas dimensões, tem-se o reconhecimento de um processo diplomático “de abstração e sistematização descontextualizado dos elementos da criação-documental que torna explícito o que estava implícito, de modo que (se) pode reconhecer as contradições e compreender as relações” (DURANTI, 1996, p.96).

A construção de uma metodologia com atributos, finalidades e funções próprias remonta aos estudos dos primeiros analistas que, sob a ótica da racionalidade, destacavam os seguintes elementos (DURANTI, 1996, p.95):

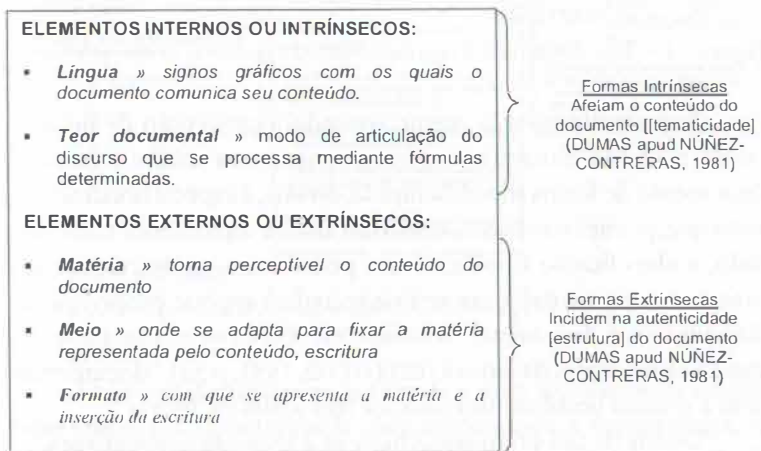
- *Sistema jurídico* – que constitui o contexto necessário para a criação-documental;
- *Ato* – que é sua causa determinante;
- *Pessoas* – que são seus agentes e fatores;
- *Procedimentos* – que guiam seu curso;
- *Forma documental* – que determina a criação – alcançar seus propósitos mediante a inclusão de todos os elementos relevantes e mostrando suas relações.

Com a finalidade de ilustrar essa questão, busca-se estruturar os elementos que compõem a metodologia diplomática, com base nas análises teórico-práticas realizadas por Núñez-Contreras (1981)

e Bellotto (1991). Os elementos da metodologia diplomática foram esquematizados segundo a concepção teórico-analítico-crítica de cada autor, de forma a possibilitar que se observe a consistência do método diplomático.

Exploram-se tais esquemas estruturais, uma vez que se acredita existir uma progressão analítica na abordagem e aplicabilidade do método diplomático, saindo-se do documento medieval, passando-se pelo moderno e, agora, adentrando-se o contemporâneo.

Núñez Contreras (1981, p.39-43), como se verifica no quadro a seguir, apresenta os elementos diplomáticos de forma analítico-crítica com enfoque ainda mais voltado para os documentos medievais, resgatando termos latinos.



Fonte: Nascimento (2002).

Figura 1 – Elementos diplomáticos segundo Núñez Contreras (1981, p.39-43).

Especificamente no que se refere ao Teor Documental – que guarda relação direta com a Análise Documental – apresenta-se, a seguir, uma esquematização elaborada a partir dos elementos teóricos elucidados pelo autor (1981).



Fonte: Nascimento (2002).

Figura 1.1 – Teor documental segundo Núñez Contreras (1981, p.39-43).

Esquematzam-se, a seguir, segundo a concepção de Bellotto (1991, p.33-34), estruturas nas quais se observa a análise voltada ao documento de forma individualizada, ou seja, à espécie documental, visto que, primeiro se busca, dentro da análise diplomática como um todo, a classificação tipológica que permitirá uma descrição mais precisa e, a partir daí, uma análise voltada à espécie propriamente dita, ou seja, o documento isoladamente. Observa-se ainda que, segundo observações da autora (BELLOTTO, 1991, p.33), “documentos com a mesma problemática jurídica têm a mesma forma”.

Diante de tais premissas, chega-se à seguinte sistematização:

DOCUMENTO	
<p>CARACTERES EXTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matéria = suporte (papiro, pergaminho, papel etc.); ▪ Meio = escrita; ▪ Formato = diz respeito à matéria e à inserção da escrita na mesma; ▪ Sinais = caracteres gráficos ou jurídicos especiais, p. ex., selos, carimbos etc. 	<p>CARACTERES INTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lingua » mediante a qual se comunica o conteúdo, intersecção entre elementos internos e externos; ▪ Teor documental = modo de articulação do discurso com base em fórmulas determinadas e uniformes de acordo com a tipologia documental.

Fonte: Nascimento (2002).

Figura 2 – Elementos diplomáticos segundo Bellotto (1991, p.33-34).

O teor documental, considerado de caráter interno dentro do processo da análise diplomática “não é o texto no sentido de documento propriamente dito” (BELLOTTO, 1991, p.34) ou seja, *abarca* o texto, sendo porém menos que o documento como um todo, visto que este é que contém aquele. Assim, tem-se, no contexto do documento diplomático, o teor documental, conforme esquematização a seguir que, por sua vez, traz o texto propriamente dito, contemplando “elementos comandados pela natureza jurídica do ato e por seu objetivo” (TESSIER, 1952).



Fonte: Nascimento (2002).

Figura 2.1 – Teor documental segundo Bellotto (1991, p.33-34).

Uma vez identificadas as formas e seus elementos de análise bem como sua caracterização, fica evidenciada a metodologia da crítica diplomática. Diante da estrutura de análise desenvolvida pelos diplomacitistas na sua origem, a qual reflete uma rigidez e uma progressão sistemática do específico ao geral, novos exemplos de documentos são acrescentados, principalmente com relação à forma externa, conseqüência direta da evolução do suporte para registro da informação.

Verifica-se que os esquemas apresentados segundo a concepção teórica de Núñez Contreras (1981) e Bellotto (1991) se completam no que se refere à exemplificação dos elementos diplomáticos. Enquanto o primeiro resgata e apresenta mais o contexto histórico e jurídico da Diplomática, citando autores que expandiram o enten-

dimento e conceitos diplomáticos, o segundo procura exemplificar como se dá a aplicação do método diplomático na análise do documento.

Somando-se à análise de Bellotto (1991), que reiterou a estrutura de Núñez Contreras (1981), dentro de uma concepção arquivística de origem mais histórica, observam-se os estudos de Duranti (1996) que trouxeram um novo elemento à questão, dentro do limite do “record management”.

Duranti (1996. p.131) procura retratar, de acordo com o contexto atual, a estrutura da crítica diplomática com objetivos delineados conforme a época da sua invenção, ou seja, identificar a função do documento através da sua forma, conhecer a intenção do criador do documento e, por meio disto, obter o conhecimento necessário para verificar a articulação do conteúdo do documento que se supunha haver sido criado intencionalmente por uma pessoa.

Nesse contexto, tem-se um conjunto de elementos que representam entidades de um sistema (DURANTI, 2001):

- Elementos externos e internos: ações ou atos, que são a causa determinante para a criação de registro;
- Pessoas, que tomam parte na formação de um documento;
- Procedimentos, que são os meios pelos quais os atos são realizados;
- Forma do registro, que liga todos os elementos.

Na estrutura da análise da metodologia diplomática poderão ser observadas formalidades de redação preestabelecidas graças aos distintos meios contemporâneos, tais como, fitas magnéticas, disco óptico e outros.

De forma mais precisa, Duranti (1996) evidencia a exploração de outros elementos (presentes no contexto dos elementos externos e internos) na análise diplomática projetando, assim, um método mais consistente de análise, tanto da estrutura física, quanto textual do documento. Para a autora, o referido método possibilita observar os elementos e funções do documento de modo a dar maior credibilidade ao seu conteúdo, sendo esta, inclusive, a finalidade almejada em todos os tempos pelo homem ao registrar seus conhecimentos.

Isso evidencia a idéia diplomática de documento, ou seja, sistema de elementos formais, possíveis de serem analisados, compreendidos e avaliados, em que todo o contexto da criação de um documento está presente na sua forma, que poderá ser examinada independentemente do seu conteúdo (DURANTI, 2001).

Entende-se que a dimensão atual e prática do método diplomático o torna um importante instrumento para o processo Análise Documental verificando-se, diante da atuação do profissional da informação, sua consistência e sua abrangência, já que, do ponto de vista científico, não se pode ignorar que sem o conhecimento da natureza, conteúdo, estrutura (formal, linguagem e teor documental) dificilmente se pode identificar, qualificar e estabelecer a tipologia que corresponde a um documento isolado, ou a um conjunto ou coleção de documentos (RIESCO TERRERO, 2000, p.143).

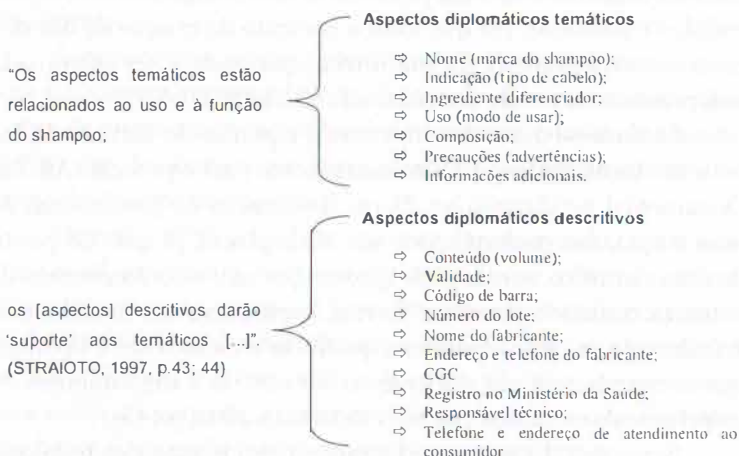
Nesse sentido, enquanto Duranti (1996) resgata a metodologia de análise diplomática no âmbito da Arquivologia, Guimarães (1994;1998) procura resgatá-lo no contexto da Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Daí, os estudos desenvolvidos com intuito de analisar, mais uma vez, a interação dos elementos da análise diplomática na Análise Documentária enquanto instrumento na identificação de conteúdo, auxiliando, possivelmente, em uma fundamentação mais consistente quanto à compreensão e comunicação dos dados documentais.

A título de exemplo, resgatam-se algumas das experimentações ao buscarem-se, na estrutura diplomática, verdadeiras facetas de identificação de seu conteúdo temático, para fins de indexação de documentos técnicos⁶.

6. Compreende-se como documento técnico aquele que veicula uma informação específica em um contexto especializado, exteriorizando um conteúdo de normas, instruções, procedimentos ou orientações. (REIS, 2002).

1. Rótulo de shampoo



Fonte teórica: Straioto (1997).

Figura 3 – Aplicabilidade do método diplomático A.

Straioto (2001), ao aprofundar os estudos sobre análise em facetas, identifica redes de categorias de *rótulo de shampoo* as quais apresentam:

a) INDICAÇÃO/TIPOS DE CABELO:

Característica do shampoo (quanto ao efeitos que causa nos cabelos, quanto à frequência de uso, quanto ao tipo de uso)

Características do cabelo (quanto ao tipo de cabelo: coloração, comprimento dos fios, conformação dos fios, espessura dos fios, luminosidade, oleosidade, problemas e danos, processos químicos sofridos, sensibilidade)

Características do usuário (quanto à faixa etária, quanto ao sexo)

b) INGREDIENTE DIFERENCIADOR

Produtos industrializados

Produtos de origem animal

Produtos de origem mineral (fungicidas e bactericidas – combate a caspa)

Produtos de origem vegetal (cereais, flores, frutas/frutos, lipídios, plantas)

Produtos com propriedades nutrientes (proteínas, vitaminas, sais minerais)

Produtos de proteção contra fatores ambientais

2. *Bulas de medicamentos*

Elementos diplomáticos	Manuais de instrução (REIS, 2002)	Bula de medicamentos Gestinol-28	Bulas de medicamentos Sedalêne
Suporte	Papel	Papel	Papel
Escritura	Sumário, fotos, gráficos, capítulos, figuras	Tópicos, cor da impressão	Tabelas, cor da impressão
Linguagem	Terminologia própria da área	Terminologia própria da área	Terminologia própria da área
Selos	Logomarcas	—	Logomarcas
Titulação	Fabricante, endereço	Fabricante, endereço	Fabricante, endereço
Data	Página de rosto	—	—
Invocação	—	—	—
Superinscrição	Fabricante, nº série, idioma, logomarca	Fabricante, CGC, Reg. MS	Fabricante, CGC, Reg. MS, logomarca
Inscrição	—	Adulto	Adulto e infantil
Assunto	Nome do produto, tipo de documento	Contracepção contínua	Medicação analgésica espasmódica
Preâmbulo	Prefácio	Apresentação e composição	Apresentação e composição
Notificação	—	—	—
Exposição	—	—	Bibliografia
Disposição	—	Estrutura textual	Estrutura tabelada
Cláusulas finais	Cláusula advertência	Cláusula advertência, cláusula mandamento	Cláusula advertência, cláusula mandamento
Cláusula corroboração	Parte integrante	Legislação	Legislação
Data tópica cronológica	—	—	—
Atestação	Copyright	Laboratório	Laboratório

Fonte: Sarde (2003, quadro 5).

Quadro 1 – Aplicabilidade do método diplomático B.

Afirma Sarde (2003, p.42-43), “[...] as bulas de medicamentos apresentam estrutura diplomática [...] que se constrói a partir da articulação de três dimensões: a teórica [...], a normativa (portarias e consulta pública) e a aplicada (manuais de instruções) [...]”. Desse modo, as categorias relativas às indicações, às contra-indicações e advertências e à posologia assumem caráter eminentemente temático nas bulas.

3. *Rótulos de vinhos*

Outro exemplo são as categorias temáticas de análise identificadas por Maia (2002) ao analisar *rótulos de vinhos*, por meio do método diplomático:

- a) PRIMEIRO NÍVEL – ELEMENTOS EXTERNOS (INFORMAÇÕES VISUAIS DA GARRAFA)
 - Quanto à região
 - Quanto ao teor alcoólico
 - Quanto ao tipo de uva
 - Quanto à cor
 - Quanto à safra

- b) SEGUNDO NÍVEL – ELEMENTOS INTERNOS (FRUTO DO PROCESSO DE DEGUSTAÇÃO)
 - Exame visual (quanto à limpidez, quanto à espuma, quanto à fluidez).
 - Exame gustativo (quanto às características do vinho).
 - Exame olfativo (quanto ao tipo de aroma, quanto ao tempo de aroma).

Considerações Finais

À vista das considerações anteriores e considerando-se os resultados das experimentações desenvolvidas com o método diplomático no âmbito da análise documental de conteúdo de documentos técnicos, observa-se que a Diplomática possui, hoje, uma aplicabilidade não apenas ligada a questões arquivísticas de validade ou autenticidade documental, mas constitui importante referencial para o bibliotecário, no tratamento temático da informação.

Desse modo, a estratégia diplomática de identificação de fórmulas (das distintas espécies) documentais, nas quais estabelece relações bastante específicas entre forma e conteúdo, assume característica universal, visto propor princípios de análise em adequação às especificidades ditadas pelas tipologias documentais, mormente no que tange às três premissas propostas por Guimarães (1998): a) cada documento nasce com uma função precípua; b) documentos que visam às mesmas funções apresentam uma fórmula (estrutura) igual e específica; e c) a mesma estrutura pode prestar-se a outros usos documentais diversos de sua função original.

Isso leva a observar, notadamente no tocante à estrutura documental, que os elementos estruturais se reiteram e perpetuam à medida que garantem o cumprimento da função documental. Daí, em sentido contrário, ocorre que elementos diplomáticos menos relativos a essa função (ou ainda mais contingenciais de um dado momento histórico) tendem a desaparecer, não integrando necessariamente uma fórmula diplomática de fundo (ou metafórmula). Assim, a busca – como estratégia de análise – da função básica, da estrutura típica e dos usos subsidiários de um documento, contribui para o esquadramento do mesmo, em seus diferentes protocolos descritivos e temáticos, o que atua como chave para a identificação e representação do conteúdo documental nos mais variados contextos.

As experiências de investigação com o método diplomático têm permitido verificar que o mesmo atua como importante ferramenta para:

a) detecção, sistematização e registro das diferentes espécies documentais: aqui, quer-se crer, está um potencial e promissor mercado de atuação e de investigação do profissional da informação, visto permitir uma maior transparência das diferentes ações desenvolvidas pelos órgãos geradores de documentação. Como consequência, objetiva-se a consolidação de distintas fórmulas diplomáticas (e, com base num profundo estudo das funções documentais, o enriquecimento do *corpus* teórico-conceitual da área);

b) suporte ao processo de análise documental de conteúdo, fornecendo uma estratégia metacognitiva de leitura e minimizando os efeitos da subjetividade (ou dos distintos quadros de referência) do analista. Nesse âmbito, constitui-se o método diplomático valio-

sa ferramenta, mormente em documento técnicos, para a detecção do que BEGTHOL (1986) denomina tematicidade (*aboutness*).

Em um momento em que se alerta para a necessidade de construção teórica como forma de evitar as conseqüências danosas de mudanças desenfreadas da prática pela prática, em que os profissionais da informação se tornam cada vez mais condicionados (e reconhecidos) por sua capacidade de relacionar e representar o conhecimento, agregando valor ou metaconteúdos aos suportes e em que o documento, indo além do aspecto informativo, passa a ser encarado em dimensões cognitivas pelo usuário, para fins de produção de novo conhecimento, torna-se necessário pensar no resgate, na valorização e no aperfeiçoamento dos aportes teórico-metodológicos da análise documental de conteúdo.

Dessa maneira, o constante investigar na área de Diplomática e, especificamente, o testar e aplicar seu método a distintos contextos documentais (por meio da identificação, sistematização e registro de suas fórmulas), podem não apenas significar um avanço científico (teórico e aplicado) da área de Biblioteconomia, como também, no que diz respeito aos aspectos sociais, poderão trazer relevantes serviços por meio de maior homogeneidade e sistematização no tratamento documental e no oferecimento de parâmetros mais consistentes de produção documental e de maior democratização da informação, em virtude de uma mais ampla possibilidade de sua transferência para a geração de conhecimento.

Referências

AMARO, R. K. O. F. **Contribuição da análise do discurso para a análise documental: o caso da documentação jornalística**. São Paulo, 1991. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) ECA-USP.

BEGTHOL, C. Bibliographic classification theory and text linguistics: aboutness analysis, intertextuality and the cognitive act of classifying documents. **Journal of Documentation**, v.42, n.2, p.84-113, June 1986.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. São Paulo: T. A. Queiroz, 1991.

_____. Glossário das espécies documentais. In: ARRUDA, José Jobson de Andrade (Coord.). **Documentos manuscritos avulsos da Capitania de São Paulo (1644-1830)**. São Paulo: Imprensa Oficial de São Paulo, 2000. Anexo 6, p.301-316.

_____. Tipologia documental em arquivos: novas abordagens. **Arquivo Rio Claro**, Rio Claro, v.9, n.1, p.4–15, jan. 1990.

BUENO, R. M. **Receitas culinárias como fonte da informação**: elementos para seu tratamento temático. 1998. 49f. Trabalho de Conclusão de Curso. (graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, 1998.

CASAS DE BARRÁN, A. **Formación profesional**: Internet: ¿una asignatura más?. *Informatio*, n.2, p.36-42, 1997.

CAVALCANTI, C. R. **Indexação e tesouro**: metodologia e técnicas. Brasília : ARDF, 1978.

CHAUMIER, J. (1988). Indexação: conceito, etapas, instrumentos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.21, n.1/2, p.63-79, jan./jun. 1988.

CINTRA, A.M.M. Estratégias de leitura em documentação. IN: SMIT, J. W. (Org.). **Análise documentária**: a análise da síntese. 2.ed. Brasília : IBICT. p.29-37, 1989.

CINTRA, A. M. M. et al. **Para entender as linguagens documentárias**. 2.ed. São Paulo: Polis, 2002.

CUNHA, I. M. R. F. (1989). Análise documentária In: SMIT, J.W. (org.) **Análise documentária**: a análise da síntese. 2.ed. Brasília : IBICT. p.39-62.

DICIONÁRIO DE CIÊNCIAS SOCIAIS. Fundação Getúlio Vargas. Instituto de documentação. Dicionário de ciências sociais. Rio de Janeiro: FGV, 1986.

DURANTI, L. **Concepto of record** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <luma@fundanet.br> em 3 maio 2001.

_____. **Diplomática**: usos nuevos para una antigua ciencia. Tradução Manuel Vázquez. Carmona: S & C ediciones, 1996. 170p. Título original: *Diplomatics: new uses for an old sciences*.

_____. Registros documentais contemporâneos como provas de ação. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v.7, n.13, p.49-64, 1994.

_____. **The protection of the integrity of electronic records**: an overview of the UBC-MAS research project. Disponível em: <sispitt.edu/~cerar/arch421.htm>. Acesso em: 18 out. 1999.

_____. ; EASTWOOD, T.; MACNEIL, H. **The Preservation of the Integrity of Electronic Records**. Vancouver: University of British Columbia. Disponível em: <http://www.slais.ubc.ca/users/duranti/index.htm>. Acesso em: 17 ago. 1999.

_____. **La diplomatica dei documenti ellettronici**. Sistema Bibliotecario dell'Università Ca' Foscari di Venezia, 2003. Disponível em: <http://www.biblio.unive.it/sba/novita/030527Duranti.asp>. Acesso em: 21 jun. 2005.

FÁVERO, L. L.; KOCH, I. G. V. **Linguística textual: uma introdução**. São Paulo: Cortez, 2002.

FUJITA, M. S. L. **PRECIS na língua portuguesa**: teoria e prática de indexação. Brasília: Ed. UnB, 1988.

_____. **A leitura documentária do indexador:** aspectos cognitivos e linguísticos influentes na formação do leitor profissional. Marília, 2003. 361f. Tese (Livres Docência em Análise documentária) Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, UNESP, 2003.

FURLANETO NETO, M. **Pornografia infantil na internet:** elementos diplomáticos como subsídio à caracterização do delito. Marília, 2003. 144 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista. Marília, 2003.

_____. **Pornografia infantil na Internet:** elementos diplomáticos como subsídio à caracterização do delito. Marília, 2003. 144f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2003.

FURLANETO NETO, Mário; GUIMARAES, J. A. C. O caráter instrumental da diplomática para os procedimentos investigatórios do crime de pornografia infantil na Internet: uma abordagem dos conteúdos informacionais no contexto tecnológico. In: VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio. (Org.). **Tecnologia e conteúdos informacionais.** São Paulo, 2004, v., p. 169-184.

GARDIN, J.-C. et al. **La logique du plausible:** essais d'épistemologie pratique. Paris: Ed. Maison des Sciences de l'Homme, 1981.

GUIMARÃES, J. A. C. A Diplomática como perspectiva metodológica de tratamento documentário para o profissional da informação. In: CONGRESSO DE ARQUIVOLOGIA DEL MERCOSUL, 3, 1999. Montevideu. (conferência).

_____. **Análise documentária em jurisprudência:** subsídios para uma metodologia de indexação de acórdãos trabalhistas brasileiros. 1994. 250f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1994.

_____. A análise documentária no âmbito do tratamento temático da informação: elementos históricos e conceituais. In: RODRIGUES, Georgete Medleg; LOPES, Ilza Leite. (Org.). **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação.** Brasília, 2003, v. 2, p. 100-117.

_____. Perspectivas de ensino e pesquisa em organização do conhecimento em cursos de Biblioteconomia: uma reflexão. SIMPÓSIO EM FILOSOFIA E CIÊNCIAS: PARADIGMAS DO CONHECIMENTO NO FINAL DO MILÊNIO, 3, 2001, Marília. **Anais...** Marília: Unesp-Marília-Publicações. 2001. p.61-72.

_____. O caráter instrumental da Diplomática para o tratamento temático de documentos na área jurídica. **Cadernos da Faculdade de Filosofia e Ciências**, v.7, n.1/2, p.97-106, 1998.

GUIMARAES, J. A. C.; STRAIOTO, A. C. A abordagem facetada no contexto da organização do conhecimento: elementos históricos. **Páginas Arquivos & Bibliotecas:** a & b, Lisboa, n. 14, p. 109-136, 2004.

KOCH, I. G. V. **O texto e a construção dos sentidos.** São Paulo: Contexto, 1997.

KOCH, I. G. V. **Argumentação e linguagem.** São Paulo: Cortez, 1987.

MAIA, V. L. **Elementos temáticos em rótulos de vinho**: uma aplicação da abordagem facetada. 2002. 55f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2002.

MASSI, S. R. M. **Análise documentária de documentos industriais**: uma experiência com tipologias documentais da indústria de alimentos. 1994. 74f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 1994.

MOREIRO GONZALEZ, J. A. La aplicación de las ciencias del texto al resumen documental. Madrid: Universidad Carlos III; B.O.E., 1993.

NASCIMENTO, L. M. B. do. **A dimensão diplomática do documento jurídico digital**. 2002. 179f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências de Marília, Universidade Estadual Paulista, 2002.

NASCIMENTO, L. M. B.; GUIMARÃES, J. A. C. Documento jurídico digital: a ótica da diplomática. In: PASSOS, E. (Org.). **Informação jurídica**: teoria e prática. Brasília: Thesaurus, 2004. p.33-78.

NÚÑEZ CONTRERAS, L. Concepto de documento. In: _____. **Archivística**: estudios básicos. Sevilla: Diputación Provincial, 1981. p.25-44

PINTO, M. **Análisis documental**: fundamentos y procedimientos. Madrid: EUDEMA, 1993

_____; GALVEZ, C. **Análisis documental de contenido**. Madrid: Síntesis, 1996

REGO, L. M. do. **Caracterização e análise diplomática de documentos administrativos policiais**: uma experiência com ofícios da Delegacia de Polícia de Marília (década de 50). 2002. 50f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2002.

REIS, G. C. **A dimensão diplomática do conteúdo informacional de documentos técnicos**: uma análise de manuais de instruções de pulverizadores automotrizes. 2002. 89f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2002.

RIESCO TERRERO, A. La Paleografía y Diplomática en el marco de los estudios de Documentación. In: CONGRESO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN. TEORÍA, HISTORIA Y METODOLOGIA DE LAS CIENCIAS DE LA CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN (1975-2000), 1, 2000, Madrid. **Anais...** Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2000. p.129-152

RUIZ PEREZ, R. **El análisis documental**: bases terminológicas, conceptualización y estructura operativa. Granada: Ed. Universidad de Granada, 1992

SARDE, C. L. P. **Análise diplomática de bulas de medicamentos**. 2003. Trabalho de Conclusão de Curso. (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho. 2003.

SAUSSURE, F. **Curso de Linguística Geral**. São Paulo: Cultrix, 1977.

SMIT, J. W. (Org.). **Análise documentária**: a análise da síntese. 2.ed. Brasília: IBICT, 1989.

SOARES, S. D. E. **Organização de atas departamentais: elementos para sua condensação documentária.** 1997. 114f. possui vol.2. Trabalho de Conclusão de Curso. (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 1997.

STRAIOTO, A. C. **Análise documentária de embalagens de shampoo: uma alternativa de uso do método diplomático para o profissional da informação.** 1997. 113f. Trabalho de Conclusão de Curso. (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 1997. v.1-2.

_____. **A análise em facetas como dimensão teórica e prática na organização do conhecimento.** 2001. 163f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade em Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2001.

TAMBORRA, F. S. **Elementos para análise da estrutura diplomática em plantas baixas de arquitetura: um estudo do caso.** 1999. 31f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 1999.

TESSIER, G. **La diplomatique.** Paris: P.U.E., 1952.

VAN DIJK, T.A. **La ciencia del texto: un enfoque interdisciplinario.** Barcelona: Paidós, 1997.

CAPÍTULO 8

Sobre os Métodos e as Técnicas de Pesquisa: reflexões

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

A pesquisa, na área da Ciência da Informação, enquadra-se nas atividades dos alunos, dos professores e dos profissionais. Para os alunos, a pesquisa é uma constante, estando presente em todas as disciplinas e, mais especificamente, naquelas que focam esse tema e no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). Professores que não pesquisam acabam por não acompanhar as transformações da área, por não se atualizarem. Isso se reflete nas atividades de sala de aula. Já em relação aos profissionais, a pesquisa faz parte de muitos de seus trabalhos, como o estudo de usuário, como parte na elaboração de projetos, no acompanhamento das ações dos usuários, etc.

Considerando que é quase inexistente no Brasil a figura do pesquisador, entendido como aquele que se dedica exclusivamente à pesquisa, utilizo aqui esse termo abrangendo, com diferenças de ênfases, o aluno, o professor e o profissional.

De início, é preciso deixar claro que entendo que o pesquisador, através de sua reflexão, altera, modifica, transforma o conhecimento organizado e explicitado, a partir de conceitos, de confrontos, de interação com a realidade, etc.

Essa ação pressupõe uma interferência, mesmo que indesejada sobre o objeto de estudo. Assim, o pesquisador não é nem pode ser neutro. Suas reflexões partem de pressupostos e conceitos, especialmente aqueles que atuam na área das Ciências Humanas.

Minha posição é contrária àquela que argumenta que o pesquisador deve afastar-se do objeto, visando a isenção, a impar-

cialidade. Essa posição é hegemônica e foi assumida pelo senso comum da área.

O emprego do “nós” e do “impessoal” nos trabalhos considerados científicos, assim como a exigência desmesurada de fundamentação para cada posição assumida, traduzem concretamente a idéia do “afastamento” do pesquisador de seu objeto de pesquisa.

Muitos trabalhos inserem citações despropositadas ou forçadas apenas para atender a exigência dessa inclusão. Alguns se transformam em textos “aspistas” tal a quantidade de aspas provenientes de citações incluídas.

Apesar de tudo isso, o autor não consegue ser isento ou imparcial. A própria escolha do tema a ser pesquisado já o identifica com os interesses do pesquisador e vem previamente carregado, por parte deste, de simpatia ou de antipatia. As hipóteses revelam um posicionamento anterior do pesquisador perante o assunto, prova de que houve uma reflexão e um interesse sobre o tema antes de ter sido ele escolhido como objeto de análise.

O pesquisador, acompanhando a idéia de isenção, não se compromete com os resultados ou com posicionamentos mais concretos e incisivos, tentando passar uma imagem de que não é ele que cria, com suas reflexões, novos conceitos, mas que apenas reproduz o que a metodologia lhe possibilita observar.

A redação dos textos científicos emprega expressões como “tudo leva a crer”, “parece que”, “é possível que”, “os dados apontam para”, “somos levados a acreditar”. O autor de texto que emprega essas expressões parece não se comprometer com os resultados, descartando facilmente críticas, pois nunca haverá uma posição contundente se dizemos que “os dados nos permitem supor”.

A imparcialidade, a isenção e a neutralidade do autor nos textos científicos é uma grande farsa. A influência quebra essa falsa noção de neutralidade, de não-envolvimento com o objeto de estudo.

Assim como o pesquisador não é neutro, não o é a ciência e não o são também as técnicas. Entre elas, incluem-se os instrumentos de coleta de dados. Incluem-se, também, as próprias metodologias.

Dos conceitos, constroem-se as metodologias. Muitas delas são construídas, no entanto, desconectadas dos objetivos da pesquisa. A metodologia – o como fazer – passa a ser mais importante do que o

próprio objeto a ser pesquisado. O ideal é que, retomando-se, a metodologia seja elaborada a partir dos objetivos da pesquisa. Por sua vez, os instrumentos e ferramentas são dependentes da metodologia.

Os conceitos que norteiam e embasam as reflexões do pesquisador influem e praticamente definem a metodologia a ser utilizada. O momento da escolha do como desenvolver a pesquisa não é simplesmente uma ação técnica, desprovida de concepções anteriores e de interferências. Ao contrário, nesse momento as correntes de pensamento apresentam-se de maneira incisiva e determinam caminhos e opções.

Por exemplo: em uma pesquisa sobre analfabetismo, não basta simplesmente determinar o universo e a amostra; quantas pessoas serão questionadas, o número de perguntas; se as questões são abertas ou fechadas; se há um software adequado para a tabulação, etc. O principal, de início, é determinar o conceito de analfabeto, ou seja, como será definido o analfabeto. Será aquele que sabe ler e desenhar seu nome? Será aquele que sabe ler e compreender um pequeno texto, identificando dados explícitos? Ou será aquele que consegue entender um texto e compreender dados não explicitados? Para cada um desses conceitos, os resultados serão diferenciados e as metodologias também serão diferenciadas.

Outro exemplo: pesquisando o mercado de trabalho do profissional da informação, farão parte da pesquisa o bibliotecário e o arquivista ou serão incluídos o museólogo e o gestor da informação? Haverá espaço para o jornalista, o cientista da computação e o radiologista? Será incluído o administrador de sistemas de informação? A escolha dos profissionais que compõem o grupo dos profissionais da informação alterará os resultados finais da pesquisa e determinará a metodologia a ser utilizada.

É claro que podemos amenizar (ou dissimular em alguns casos) os problemas decorrentes da não-neutralidade (lembrando que não há possibilidade de um pesquisador neutro) explicando, no corpo das disseminações da pesquisa, tanto os conceitos como os referenciais teóricos e a metodologia empregada. Isso, no entanto, não significa que, por esse motivo, passamos a ser isentos ou nos tornamos imparciais. Com isso, mostramos ao leitor como a pesquisa foi realizada, com base em que conceitos, seguindo quais correntes. Ele,

leitor, deverá, por si só, analisar as implicações que as escolhas efetuadas pelo autor resultaram nas conclusões finais da pesquisa.

No entanto, tal situação pouco ameniza, pois o que ocorre é que, defendendo seus argumentos, pontos de vista, olhares, etc., o pesquisador tem a pesquisa como verdade e tentará impô-la aos leitores. Mesmo que inconsciente, ele, autor, não deixa claros todos os conceitos sob os quais desenvolveu a pesquisa ou não permite ao leitor a percepção de possibilidades diferentes daquelas que constam na disseminação. Por seu lado, o leitor procura respostas e termina por aceitá-las quando os resultados de uma pesquisa consultada coincidem com o seu modo de pensar ou dele se aproximam.

A tentativa de diminuir a interferência não a elimina, ao contrário, a evidencia e a torna explícita.

A metodologia, ou mais precisamente, os métodos, técnicas e instrumentos de coleta e análise de dados são vistos, ao menos na área da Ciência da Informação, com uma importância muito além da que de fato possuem. Nos cursos, a partir do relato dos alunos ou da percepção deles, a metodologia está restrita aos instrumentos de coleta de dados. A importância atribuída aos dados coletados é maior do que aquela que se dá à análise desses dados. Nos trabalhos desenvolvidos pelos alunos, incluindo-se o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), é perfeitamente perceptível o espaço dedicado aos dados levantados, com tabelas e gráficos, sempre maior e mais amplo do que o espaço para análise.

Também é perceptível o destaque que se dá ao “visual” do relato da pesquisa, com a preocupação de incluir tabelas e gráficos, mesmo que a redação que se segue a cada uma das tabelas seja uma repetição, uma redundância em relação ao que pode ser observado nelas. Assim, tabelas e gráficos não são usados, na maioria das vezes, como recursos informacionais, mas como “adereços”, complementos que visam tornar esteticamente melhor a disseminação da pesquisa.

Talvez, nos cursos, entenda-se que a formação deva estar mais restrita às técnicas do que às análises. A exemplo da classificação e da catalogação, que em boa parte dos cursos focam prioritariamente os instrumentos (códigos – CDD, CDU, AACR2, etc.) em detrimento dos processos, na pesquisa, ou nas disciplinas que lidam com a pesquisa na área, o ferramental se sobrepõe à análise.

Na classificação, por exemplo, a determinação do assunto, a partir de uma leitura técnica, é muito mais difícil e se reveste de uma ação intelectual maior do que a localização de um número dentro de uma tabela de classificação. O objeto da disciplina Representação Temática, ou qualquer nome assemelhado que possua, não pode circunscrever-se a esta última ação. Além disso, o número aposto ao documento, especialmente ao livro, serve apenas para que o livro seja organizado e localizado nas estantes e para que, nestas, os materiais sejam ordenados com base em grupos de assuntos.

Os formados, profissionais que lidam com a informação, dão-se melhor no âmbito das técnicas do que no âmbito das análises. Acompanhando empiricamente as listas de discussão da área veiculadas pela Internet (que alguns as designam como listas de “petição”, uma vez que um grande percentual das mensagens enviadas solicita a ajuda para uma gama enorme de assuntos, indo da mera localização de um livro até a contribuição para elaboração de um projeto). Observa-se nestes fóruns de debate certa dificuldade que os profissionais e alunos têm de lidar com uma discussão que extrapola o espaço das técnicas. Quase inexiste a preocupação com aspectos políticos, econômicos, culturais, sociais, mesmo os voltados ou relacionados intimamente com a área da informação. O foco do interesse nessas listas é exclusivamente a técnica, os instrumentos e as ferramentas.

A formação peca por se transformar, em alguns momentos, em mero “treinamento”.

A idéia de treinamento como concepção básica de formação pode ser resgatada. Quando isolado, pensando de maneira individualizada, preocupado apenas com a sua relação com o mercado, e desejoso de algo que traga a ilusão de dominar concretamente a área, o aluno aceita e exige disciplinas com forte emprego não de técnicas, mas de ferramentas, de instrumentos. Quando manipulando códigos e tabelas, o aluno aparentemente tem o domínio do exercício, o domínio do “fazer” da profissão. Ele direciona para essas disciplinas, que lhe dão segurança de aprendizado, as principais atividades, as principais atribuições do profissional. Essas disciplinas, por suas caracte-

rísticas, parecem lidar com pressupostos indiscutíveis, com verdades absolutas, devolvendo ao aluno aquela sensação de aprendizado com o qual ele conviveu durante todo o período de ensino do primeiro e segundo grau (ALMEIDA JÚNIOR, 2002, p.143-144).

A preocupação exagerada quanto a destacar e apontar competências e habilidades para o exercício e a formação do profissional da informação também deve ser aqui lembrada. As competências e habilidades são reduzidas a tópicos que devem constar do perfil de um bom profissional ou do perfil de pessoas levando-as a se tornarem aptas para o exercício da profissão. Os aspectos subjetivos do fazer bibliotecário não são considerados. Lidando com a objetividade do fazer do profissional, tais habilidades e competências se fixam nos aspectos técnicos da área.

Além da formação, o estereótipo do profissional, com destaque do bibliotecário, também reflete a relação mais próxima desse profissional com as técnicas e o seu fazer apoiado por ferramentas e instrumentos.

A sociedade entende o bibliotecário como um profissional improdutivo e vinculado estreitamente às técnicas. Esse foi tema de um trabalho que desenvolvi já há algum tempo. Nele, pretendi analisar o motivo, o porquê, a causa desse estereótipo. A imagem do profissional – diferente daquela que gostaríamos – é sempre lembrada em textos publicados e palestras proferidas em eventos da área. Mas, normalmente, ela é apenas explicitada, sem discussões sobre o que a motiva. No texto (ALMEIDA JÚNIOR, 1995, p.2-5), são lembradas várias imagens que compõem o estereótipo, fruto do imaginário da população: de sexo feminino, idosa, de penteado típico (normalmente coque), funcionária pública e ocupada com leitura ou tricô.

Em resumo: o profissional bibliotecário é entendido como improdutivo, passivo, guardião do passado, ocioso, inútil, sem função social e, horror dos horrores, funcionário público.

Acrescentar a esse rol de adjetivos mais um, o de conformista, não vai piorar a imagem desse profissional que se faz presente como reprodutor da ideologia dominante, como aquele que colabora na sustentação e preservação dos valores, idéias, propostas e interesses das classes que detêm o poder (ALMEIDA JÚNIOR, 1995, p.4-5).

Outro ponto importante a ser destacado em relação às técnicas é que, não sendo neutras, elas tendem a reproduzir uma determinada situação social, a partir dos espaços em que trabalha o profissional da informação e dos materiais com os quais ele lida. Reproduzindo os interesses, necessidades, modo de pensar e ideologia das classes dominantes, o profissional da informação pode ser incluído entre os que excluem as outras classes, muito embora a grande maioria desses profissionais façam parte destas últimas.

A imagem conservadora, retrógrada, meramente preservacionista, com a qual a biblioteca é identificada, não poderia ser diferente. Pior: a biblioteca também foi e continua sendo vista como dissociada dos interesses da maioria da sociedade; como um equipamento cultural que contribui para a perpetuação de uma estrutura em que o saber é ferramenta para ampliação das desigualdades; como uma instituição cujas ações reforçam e ampliam o fosso entre os que possuem e os que não possuem informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2004, p.72).

A exacerbação do valor das técnicas ofusca a visão social da profissão, deixando os profissionais da informação à mercê dos interesses das classes dominantes.

A sociedade não sabe exatamente as funções exercidas por um bibliotecário; não pode fazer uso dos espaços em que ele atua; precisa de um mínimo de habilidades para obter algo que considere útil dentro do que é armazenado e oferecido nas unidades de informação; o conteúdo veiculado nos suportes informacionais são codificados de maneira a dificultar sua compreensão, sua apreensão (a norma culta, as referências e

linguagens imagéticas, tanto fixas como em movimento, a linguagem do som); revela seu total desconhecimento do fazer bibliotecário quando elege, para descrever o profissional, características que são consideradas por ele como deturpadas e discrepantes em relação à verdadeira imagem.

Partindo de todos esses pontos, entre outros tantos não arrolados, como é possível que o profissional tenha sobrevivido. Como pode ser conhecido e bem conceituado, como pode ter um bom *status* a profissão que não atende à maioria da população nem responde à suas necessidades? Para a sociedade, para a maioria da população, o bibliotecário é um profissional desnecessário, sem função social.

É a partir disso que acreditamos que o bibliotecário apenas sobrevive por ser apoiado e sustentado por segmentos sociais que têm nesse profissional um parceiro, talvez mais um instrumento propiciador e reproduzidor das estruturas que lhe possibilitam a manutenção do poder (ALMEIDA JÚNIOR, 2004, p.84).

Vale alertar que não estou excluindo as técnicas do fazer do profissional da informação. Ao contrário, entendo que as profissões que compõem a área da Ciência da Informação são técnicas em essência. O que não é admissível é o exagero na valoração das técnicas, em detrimento de outros aspectos dessas profissões.

Retomando: nas pesquisas, mais importantes do que a metodologia são as análises propiciadas pelos dados levantados. Os dados em si não alicerçam ações ou tomada de decisões.

Nos estudos de usuário – e aqui estamos no âmbito da atuação do profissional – há um espaço na construção do instrumento de coleta e na própria coleta de dados. A partir dos dados obtidos, poucas, ou pouquíssimas, são as análises resultantes. Parece que o profissional da área não sabe o que fazer com os dados levantados. Tem-se, então, uma grande quantidade de dados, os quais, porém, não resultam em uma ação concreta.

Acompanhando um modo de entender o fazer de sua área, unicamente técnico, o profissional da informação transporta esse entendimento para todas as suas atividades, incluindo aquelas que dependem de pesquisas.

Os Instrumentos de Coleta

Retomando-se a idéia de interferência, vê-se que ela está presente no momento da escolha da maneira como se desenvolverá a pesquisa.

Nas disciplinas que têm o assunto como interesse, o segmento mais facilmente compreensível pelos alunos é justamente a metodologia. Problema, objetivos, justificativa, hipóteses, análises, etc., estão em um plano mais subjetivo, mais intangível. A metodologia, por sua vez, implica em procedimentos mais concretos e passíveis de controle. Pode-se receber treinamento, utilizar softwares para a tabulação, empregar critérios matemáticos para a amostragem, produzir gráficos e tabelas sofisticadas melhorando-se o entendimento visual de dados brutos, etc. São ações calcadas em padrões, normas, técnicas definidas. Há pouco espaço para inovações ou tentativas de mudanças. Nas pesquisas este não é, tradicionalmente, o espaço da criatividade.

Assim, nas disciplinas sobre pesquisa, mesmo que não seja essa a intenção, os alunos se preocupam com a metodologia, pois, acreditam eles, é mais fácil para o professor observar erros e há pouco espaço para apresentar opiniões próprias.

Desde o ensino fundamental, os alunos entendem as disciplinas que não lidam com dados, fatos, normas ou regras como as mais “fáceis”, pois permitem ao aluno, a partir do seu senso comum, tecer opiniões próprias, e não são, tais disciplinas, dependentes de um conhecimento fechado e sistematizado. Nestas se incluem a História, a Filosofia, a Educação Artística, etc. Nas outras estão incluídas a Matemática e o Português. Os alunos “aceitam” ser reprovados nas disciplinas que reproduzem normas e regras, mas não nas outras.

Há uma certa razão nesse entendimento, uma vez que disciplinas como História, Filosofia, etc., estão estruturadas em conceitos e estes não são representativos de verdades absolutas.

Os instrumentos de coleta fixam-se em padrões e acredita-se que eles, se seguidos à risca, impedem e evitam a subjetividade, tornando as respostas isentas de interferências. Há a possibilidade, sob esse ponto de vista do qual não compartilho, de os instrumentos serem neutros. Assumindo-se essa neutralidade, os resultados, as

respostas às questões, refletem exatamente o pensamento dos respondentes.

O questionário, por exemplo, mesmo quando precedido de um pré-teste, terá problemas de entendimento, visto que o público atingido por ele é heterogêneo apesar de, em boa parte das vezes, estar restrito a determinados ambientes, físicos ou virtuais. Outros fatores influem nas respostas obtidas, como a pressa, a desconfiança em pesquisas, a temperatura, o ruído, o bem-estar ou mal-estar, o ambiente, etc. Mais: a forma como o pesquisador se dirige ao respondente influi sobremaneira nas respostas, porquanto, a *priori*, determina uma simpatia ou animosidade à pesquisa; a relação do respondente com o tema pesquisado que o predispõe à sinceridade ou não; o fato de o questionado poder omitir ou mesmo alterar respostas para “agradar” ou mostrar uma outra “imagem”; a instituição à qual pertence o pesquisador etc., a determinadas perguntas diante do pesquisador;

Muitos são os problemas que podem afetar ou interferir na coleta de dados quando se utiliza o questionário como instrumento.

O mesmo se diga da entrevista e do roteiro elaborado para realizá-la. Vários dos itens apresentados para o questionário são válidos aqui também, acrescidos de outros, entre os quais: a forma como o pesquisador apresenta cada uma das questões, a qual pode ser diferente para os diversos entrevistados; os preconceitos preexistentes, tanto do entrevistador como do entrevistado; a dificuldade para desenvolver um raciocínio, na formulação da questão e na resposta, etc.

Finalizando

A proposta do texto foi abordar o tema da pesquisa a partir de um ponto de vista crítico em relação a aspectos pouco ou nada discutidos na área. Procurei enfatizar a preocupação exagerada com os aspectos formais da pesquisa na área da Ciência da Informação, particularmente com a metodologia, suas técnicas e seus instrumentos. Outros segmentos presentes na pesquisa poderiam ter sido objeto de análise, embora o espaço e a intenção do artigo não os tenham privilegiado. Seria o caso, por exemplo, dos tipos e dos métodos de

pesquisa: os problemas existentes na pesquisa descritiva ou no âmbito dos métodos, especificamente na pesquisa participante ou pesquisa-ação. Tais problemas são facilmente detectados e precisam ser evidenciados, destacados e analisados.

Por fim, devo alertar, como já ressaltado no decorrer do texto, que não sou contra as técnicas, sejam elas vinculadas à pesquisa ou não, mas contra a exacerbação do valor dado a elas quando comparadas com as análises dos dados obtidos. O resultado das pesquisas não pode prescindir de uma ação reflexiva, baseada nas análises, muito mais do que meramente nos dados conseguidos pelos instrumentos de coleta.

Falta, na área da Ciência da Informação, uma discussão sistematizada dos problemas da pesquisa que aborde temas e assuntos referentes a seu objeto de estudo. É provável que essa falta – e aqui não estou afirmando, já que não possuo dados suficientes para apoiar uma assertiva – seja motivada pela acanhada existência de pesquisas na área.

Referências

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: ambigüidade, conformismo e ação guerrilheira do bibliotecário**. São Paulo: APB, 1995. (Ensaio PAB, 15).
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Formação, formatação: profissionais da informação produzidos em série. In: VALENTIM, Marta Ligia Pomim (Org). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. p.133-148.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Profissional bibliotecário: um pacto com o excludente. In: BAPTISTA, Sofia Galvão, MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Org). **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004. (Estudos Avançados em Ciência da Informação, v3).

Sobre os Autores

BRÍGIDA MARIA NOGUEIRA CERVANTES

Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista (UNESP/Marília). Docente colaborador do curso de Especialização Informação, Conhecimento e Sociedade do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL). Atua na implantação da Biblioteca Digital e como Gerente do *Software* do Sistema de Bibliotecas da UEL. e-mail: brigida@uel.br

CARLOS CÂNDIDO DE ALMEIDA

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Graduado em Biblioteconomia pela UEL. Pesquisador dos Grupos de Pesquisa “Interfaces: Informação e Conhecimento” da UEL e “Informação, Tecnologia, Educação e Sociedade” da UFSC. Atualmente, é professor substituto do Curso de Biblioteconomia da Fundação Universidade Federal do Rio Grande (FURG). e-mail: karl_almeida@hotmail.com

IVONE GUERREIRO DI CHIARA

Mestre em Administração de Bibliotecas pela Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Professora Assistente do Departamento de Ciência da Informação da UEL. Atualmente participa do projeto de pesquisa “Redes Sociais e Inteligência Local: espaços da informação”. É membro do Grupo de Pesquisa ‘Informação, Conhecimento e Inteligência Organizacional’ do Departamento de Ciência da Informação da UEL. e-mail: iguerreiro@sercomtel.com.br

JOÃO BATISTA ERNESTO DE MORAES

Doutor em Letras pela UNESP/Araraquara. Docente dos cursos de Arquivologia e Biblioteconomia, e do Programa de Pós-Graduação em

Ciência da Informação da UNESP/Marília. Membro do Grupo de Pesquisa “Análise Documentária” (cadastrado no CNPq). Produção científica nas áreas de Análise Documentária e Organização da Informação. e-mail: jota@marilia.unesp.br.

JOSÉ AUGUSTO CHAVES GUIMARÃES

Livre-docente em Análise Documentária pela UNESP. Docente do curso de Biblioteconomia e do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da UNESP/Marília. Pesquisador do CNPq. Líder do Grupo de Pesquisa “Formação e Atuação Profissional na Área de Informação”. Presidente da Asociación de Educadores e Investigadores en Ciencia de la Información, Bibliotecología, Archivología y Documentación de Iberoamerica y el Caribe (EDIBCIC). Editor assistente para a América do Sul da revista *Information Research*. e-mail: guimajac@marilia.unesp.br

LÚCIA MARIA BARBOSA DO NASCIMENTO

Doutoranda em Ciência da Informação pela UNESP. Membro de Grupo de Pesquisa do CNPq. Bolsista CAPES. e-mail: luma@fundanet.br

MARIÂNGELA SPOTTI LOPES FUJITA

Livre-Docente em Análise Documentária e Linguagens Documentárias Alfabéticas, pela UNESP/ Marília. Professora Adjunta do Departamento de Ciência da Informação da UNESP/Marília. Atua no Grupo de Pesquisa “Análise Documentária”. Bolsista CNPq desde 1993. Autora do livro *PRECIS na língua portuguesa: teoria e prática de indexação*. É membro do Comitê Gestor do Consórcio de Biblioteca Eletrônica e do Conselho de Reitores das Universidades Estaduais Paulistas (CRUESP). Atualmente é Assessora do Gabinete do Reitor da UNESP. e-mail: goldstar@flash.tv.br

MARIA INÊS TOMAÉL

Doutoranda no Programa de Pós-graduação de Ciência da Informação da UFMG. Professora do Departamento de Ciência da Informação da UEL. Coordena o projeto de pesquisa “Redes Sociais e Inteligência Local: espaços da informação”. É membro do Grupo de Pesquisa “Informação, Conhecimento e Inteligência Organizacional”. Atua, prioritariamente, com: redes sociais e redes de conhecimento, fontes de informação e informação para inovação. e-mail: mitomael@uel.br

MARTA LÍGIA POMIM VALENTIM

Doutora pela ECA/USP. Atualmente docente de graduação e pós-graduação *Lato Sensu* na UEL. Atua como Assessora da Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação da UEL. Organizadora e co-autora dos seguintes livros: *Atuação do Profissional da Informação*; *Formação do Profissional da Informação*; *Profissionais da Informação: formação, perfil e atuação profissional*. Autora do livro *O custo da informação tecnológica*. Pesquisadora do CNPq na área de inteligência competitiva. Líder do Grupo de Pesquisa “Informação, Conhecimento e Inteligência Organizacional”. Exerceu o cargo de Presidente da Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação (ABECIN), gestão 2001-2004. e-mail: valentim@uel.br

OSWALDO FRANCISCO DE ALMEIDA JÚNIOR

Doutor pela ECA/USP. Atualmente é docente de graduação e pós-graduação *Lato Sensu* pela UEL. Autor dos livros: *Biblioteca pública: avaliação de serviços*; *Sociedade e Biblioteconomia*; *Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas*; *Bibliotecas & bibliotecários: situações insólitas*. Líder do Grupo de Pesquisa “Interfaces: informação e conhecimento”. Pesquisador na área de mediação da informação. Atualmente exerce o cargo de Coordenador de Colegiado do Curso de Biblioteconomia da UEL. Ex-presidente da APBESP e ex-presidente da APB. Recebeu homenagem da classe bibliotecária paulista com o título de “Bibliotecário do Ano”. Editor Responsável da revista *Informação&Informação*. Mantenedor do site Infohome (<http://www.ofaj.com.br>). e-mail: ofaj@uel.br

REGINA MARIA MARTELETO

Doutora em Comunicação e Cultura pela Escola de Comunicação da UFRJ. Professora Adjunta da Escola de Ciência da Informação/UFGM. Pesquisadora I do CNPq. Presidente da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB) – gestão 2003/2006. Desenvolve pesquisas na área de Antropologia da Informação, com foco na ambientação cultural, local e história da informação, empregando abordagens e metodologias interdisciplinares. e-mail: remartel@prolink.com.br

- Grupo de Foco
Ivone Guerreiro Di Chiara
- Análise de Conteúdo
Marta Lígia Pomim Valentim
- A Diplomática como Perspectiva
Metodológica para o Tratamento de
Conteúdo de Documentos Técnicos
*José Augusto Chaves Guimarães,
Lúcia Maria Barbosa do Nascimento e
João Batista Ernesto de Moraes*
- Sobre os Métodos e as Técnicas de
Pesquisa: reflexões
Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

Este livro pretende atender uma demanda advinda de alunos de graduação, que necessitam de textos que abordem métodos qualitativos de pesquisa na área.

A Coleção Palavra-Chave tem por objetivo oferecer aos alunos, profissionais da área e a outros interessados textos básicos e acessíveis sobre temas relevantes e atuais relacionados com o campo da Ciência da Informação.

ISBN 85-7228-021-9



9 788572 428021 >