



Perspectivas de investigación

A metodologia etnográfica em pesquisas de ciência da informação: estudos de observação com uso de Protocolo Verbal

Franciele Marques Redigolo

Universidade Estadual Paulista
Brasil · francieleredigolo@gmail.com

Dulce Amélia de Brito Neves

Universidade Federal da Paraíba
Brasil · damelia1@gmail.com

Mariângela Spotti Lopes Fujita

Universidade Estadual Paulista
Brasil · fujita@marilia.unesp.br

Resumo: A partir desta comunicação debateu-se a possibilidade de aplicação do protocolo verbal na primeira etapa da pesquisa etnográfica com o intuito de junção de dois métodos de coleta de dados. Com o objetivo de apresentar a possibilidade de aplicação do Protocolo Verbal na observação participante, que é primeira etapa da técnica da Pesquisa Etnográfica proposta por André (1995), para desvendar estratégias, procedimentos e dificuldades durante o desenvolvimento de atividades em pesquisas na Ciência da Informação. Sendo que o primeiro método é introspectivo e o segundo retrospectivo, possibilitando uma discussão entre os dois, o que revelou muitos aspectos do contexto analisado. Deste modo, os dois métodos mostram-se eficazes quando aplicados juntos, pois o Protocolo Verbal possibilita desvendar processos cognitivos dos profissionais durante a leitura – ou durante a verbalização de qualquer outra atividade, além de permitir observar o contexto em que o sujeito está inserido. Ao passo que com a entrevista da Pesquisa Etnográfica é possível contrapor os dados coletados de forma introspectiva com os relatos obtidos com a entrevista retrospectiva, onde o profissional tem mais tempo para refletir antes de responder.

Palavras-chave: Pesquisa Etnográfica; Protocolo Verbal; Processos Cognitivos.

Abstract: From this communication discussed the possibility of application of the verbal protocol along with ethnographic research intending to join two data collection methods. In order to present the possibility of application of the verbal protocol on participant observation, which is the first technical step of ethnographic research proposed by André (1995), to uncover strategies, procedures and difficulties during the development of activities in Information Science research. Since the first method is introspective and second retrospective, enabling an argument between the two, which revealed many aspects of the context analyzed. Thus, both methods are shown effective when applied together, for the verbal protocol enables unravel cognitive processes of professionals while reading - or during the verbalization of any other activity, furthermore it allows to observe the context in which the subject is inserted. Whereas with the interview of ethnographic research is possible to oppose the data collected from introspective method with the reports obtained from the retrospective interview, in which the professional has more time to reflect before answering.

Keywords: Ethnographic research; Verbal protocol; Cognitive processes.

1 Introdução

A Ciência da Informação é uma área do conhecimento de natureza interdisciplinar que enfatiza estudos sobre linguagem buscando compreender a atuação, funcionalidade e resultados do uso de Linguagens Documentais na representação e recuperação da informação em sistemas de informação.

Para ampliar o entendimento dos sujeitos em interação com os sistemas de informação, promove pesquisas que procuram aperfeiçoar as técnicas de representação da informação, como também ampliar o entendimento dos processos cognitivos humanos em interação com o meio em um sistema de informação.

Diversos aportes metodológicos e técnicas de outras áreas são utilizados na Ciência da Informação visando compreender melhor os profissionais e usuários dos sistemas de informação não apenas como atuantes, mas particularmente como seres complexos.

Fujita, Nardi e Fagundes (2003) consideram que o Protocolo Verbal, revela a introspecção do sujeito 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 do sujeito, diferente das outras que revelam apenas a reflexão após o processo de leitura.

Alguns estudos na Ciência da Informação utilizam o Protocolo Verbal e abordam o tratamento temático da informação, mais especificamente da Catalogação de assunto e seus processos como nos trabalhos de Dal'avedove (2002), Fujita (2003, 2004, 2007), Borba (2003), Silveira (2006), Redigolo (2007, 2010, 2014), Boccato (2009), dentre outros e Neves (2006) que usou o protocolo verbal para realizar investigações sobre leitura em Ciência da Informação.

A metodologia da pesquisa etnográfica é pioneira em estudos na área, foi aplicada em pesquisa de Redigolo (2010, 2014), principalmente com a forma que foi utilizada, com a observação dos dados embasada pela técnica introspectiva do protocolo verbal.

Neste presente trabalho, com o intuito de junção de dois métodos de coleta de dados, focalizaremos a metodologia da Pesquisa Etnográfica e do Protocolo Verbal tendo em vista o perfil da nossa pesquisa com abordagem cognitiva acerca do conhecimento de profissionais da informação e de usuários em interação com sistemas de informação porque é uma metodologia qualitativa que revela procedimentos e dificuldades.

A comunicação tem o objetivo de apresentar a possibilidade de aplicação do Protocolo Verbal na observação participante, que é primeira etapa da técnica da Pesquisa Etnográfica proposta por André (1995), para desvendar estratégias, procedimentos e dificuldades durante o desenvolvimento de atividades em pesquisas na Ciência da Informação.

2 Pesquisa etnográfica: o que é?

A pesquisa etnográfica é advinda da Antropologia e destina-se a observação e estudo das culturas. No entanto os antropólogos têm apontado os limites desse recurso para se apreender os processos e a dinâmica da vida social de grupos urbanos, já que ele captaria apenas as representações de seus integrantes, sendo insuficiente para analisar suas formas de conduta (ROMANELLI, 1998). Devido ao curto tempo de observação e também do tamanho da amostra.

Para Romanelli (1998), a pesquisa etnográfica, assim como a reflexão antropológica (ou etnológica) visa à compreensão das diferenças culturais presentes em qualquer sociedade.

Assim como o protocolo verbal, a pesquisa etnográfica também é utilizada na Educação e seu interesse é evidente a partir da década de 1970, tendo a sala de aula como centro de estudos e pesquisa.

Sua aplicabilidade vai além de apenas levantar dados sobre os procedimentos profissionais, ela permite também estudar os processos a partir do contexto em que o catalogador realiza seu trabalho, pautando-se de normas e regras estabelecidas de acordo com o objetivo de cada instituição.

Assim, objetiva a descoberta de novas relações e de novas formas de entendimento da realidade a partir da observação e visão dos participantes (sujeitos) sobre os significados dos resultados obtidos em sua prática cotidiana (MAIA, 2007).

"A observação pode converter-se em recurso eficiente e complementar da pesquisa, embora não constitua o requisito mais relevante na produção de material empírico" (ROMANELLI, 1998, p. 124). "Os integrantes dessas camadas mostram-se remitentes em não permitir a observação direta de sua intimidade, embora não sejam avessos a participar de pesquisas, fornecendo informações através de entrevistas e/ou questionários" (ROMANELLI, 1998, p. 124).

Para Maia (2007), a pesquisa etnográfica considera o pesquisador como o principal instrumento na coleta de dados o que possibilita estar em constante revisão de técnicas e das questões que orientam a pesquisa. O tempo da coleta varia de uma pesquisa para outra e as explicações devem reconstruir a prática observada, com a pretensão de captar suas múltiplas dimensões e contradições.

A especificidade do método etnográfico nos remete, de alguma forma, à noção de pesquisa qualitativa, podendo assumir conotações diferentes, dependendo da orientação teórica de quem a utiliza (MACEDO, 2006).

Reafirmando a visão de Macedo (2006), Ludke e André (1986, p. 16 *apud* MAIA, 2007, p. 86) apontam que na pesquisa etnográfica, não há um roteiro fixo a ser seguido para o desenvolvimento da pesquisa, pois irá depender da natureza dos problemas de cada pesquisa, mas é possível dizer que o pesquisador passa por três etapas principais, sendo a primeira:

- a exploração: que consiste na seleção dos problemas, do local e os primeiros contatos com o campo de estudo, nesta etapa, acontecem também às primeiras observações.
- a decisão: que consiste na busca dos dados para compreensão e interpretação do fenômeno. Os tipos de dados relevantes são: forma e conteúdo da interação verbal dos participantes, forma e conteúdo da interação verbal com o pesquisador, comportamento não-verbal, padrões de ação e não ação; traços, registros e arquivos e documentos.
- a descoberta: que consiste na explicação da realidade é a análise de todo o processo vivenciado pelo pesquisador. Essa interação continua entre os dados reais e as suas possíveis explicações teóricas.

Segundo André (1995), são três técnicas utilizadas na pesquisa etnográfica:

1. observação participante faz com que o pesquisador tenha um grau de interação com a situação, de maneira que as pessoas e as situações são observadas em sua manifestação natural.
2. entrevista permite que o pesquisador aprofunde as questões de estudo.
3. análise dos documentos torna possível a contextualização e o complemento das informações, uma vez que possibilita o contato com outras fontes.

3 Protocolo verbal: um método introspectivo

Observa-se que a introspecção foi por muito tempo o principal instrumento de pesquisa. Na década de 1970, uma de suas preocupações primordiais era a estrutura de conteúdos de experiências conscientes, isto é, imagens, sentimentos ou sensações e seu principal objetivo era descobrir a base da semelhança do comportamento (CAVALCANTI, 1989).

As técnicas introspectivas são mencionadas e classificadas por Radford e Burton (1974 *apud* CAVALCANTI, 1989, p. 138):

- auto-observação: (Introspecção propriamente dita) – O analista-observador relata seus próprios eventos mentais.
- auto-relato ou auto-percepção (retrospecção) – Os sujeitos contam sua experiência ao pesquisador/analista.

- pensar alto (protocolos verbais ou análise de protocolo) – Os sujeitos pensam em voz alta enquanto realizam uma tarefa.

Segundo Cavalcanti (1989), protocolos são geralmente definidos como relatos verbais dos processos mentais conscientes do informante, ou seja, eles se referem ao “pensar alto” do sujeito enquanto realiza uma tarefa de qualquer natureza.

O protocolo verbal é uma técnica de coletas de dados introspectiva, o que permite observar os processos cognitivos, de forma a conseguir explorar experiências conscientes do sujeito. A técnica introspectiva e qualitativa de coleta de dados, o protocolo verbal (PV), tem sido utilizada em estudos para desvendar os processos cognitivos da mente humana.

É um modo de coleta que fornece dados sobre processos mentais utilizados pelos indivíduos durante a realização de alguma tarefa, sendo Ericsson e Simon (1987) são os precursores desta técnica para a observação de estratégias durante a atividade de leitura. Segundo Neves (2006, p. 44), Ericsson e Simon (1987) “preferiam a obtenção de relatos introspectivos durante o desempenho de uma tarefa do que a obtenção de relatos retrospectivos”.

Para Neves (2006, p. 45, tradução nossa) o PV, “evidencia um evento cognitivo a partir da verbalização, e se tornou útil em estudos de processos cognitivos complexos, tais como a resolução de problemas e tomada de decisão”.

Desta maneira, o protocolo verbal é uma técnica muito utilizada para identificar processos mentais usados pelos sujeitos no momento da leitura, sendo que o leitor é capaz de disponibilizar os processos mentais na sequência que estão sendo processados, assim se caracteriza a técnica do pensar alto (“*think aloud*”).

Esta técnica “vem sendo adotado para estudos de observação em leitura, compreensão de metáforas, interpretação de poesias, auxílio no ensino de língua estrangeira e como instrumento pedagógico para o ensino em sala de aula” (RUBI; FUJITA, 2003, p. 145).

Fornece, por meio da gravação da exteriorização verbal, os pensamentos que o sujeito obteve durante a atividade de leitura para a realização de alguma tarefa, no caso desta pesquisa, durante a catalogação.

O Protocolo Verbal consiste nas verbalizações dos pensamentos pelo sujeito participante, fornecendo principalmente, informações de estratégias, dificuldades e procedimentos durante a leitura.

No momento das verbalizações do indivíduo, podem ser exteriorizados dois tipos de dados, durante a atividade de leitura:

- *Think aloud (Pensar Alto)*: o sujeito simplesmente vocaliza espontaneamente sua fala interna, sem análise [introspectivo];
- *Talk aloud*: as verbalizações são mais conscientes [retrospectivo].

Para Cavalcanti (1989) as estratégias de leitura são percebidas quando há uma ruptura na compreensão, o leitor desacelera a leitura e torna-se metacognitivo. Brown (1980) lista algumas atividades, às quais confere como natureza metacognitiva, destacadas por Fujita; Nardi; Santos (1998):

- explicitação dos objetivos da leitura;
- identificação de aspectos importantes da mensagem;
- alocamento de atenção a áreas importantes;
- monitoração do comportamento para ver se está ocorrendo compreensão;
- engajamento em revisão e auto indagação para ver se o objetivo está sendo atingido;
- tomada de ações corretivas quando são detectadas falhas na compreensão;
- recobrimento de atenção quando a mente se distrai ou faz digressões.

Assim como a Pesquisa Etnográfica, o protocolo verbal também é composto por três etapas:

1. Procedimentos anteriores à coleta de dados:
 - a. Definição do universo da pesquisa:
 - b. Seleção do Texto-Base:
 - c. Definição da tarefa:
 - d. Seleção dos Sujeitos:
 - e. Conversa informal com os sujeitos:
 - f. Familiarização com a tarefa do *"Think Aloud"*:
2. Procedimentos durante a coleta de dados:
 - a. Gravação do "Pensar Alto" durante a leitura do texto-base:
 - b. Entrevista retrospectiva (optativa):
3. Procedimentos posteriores à coleta de dados:
 - a. Transcrição literal das gravações das falas dos sujeitos (protocolo verbal individual):
 - b. Leitura detalhada dos dados em busca de fenômenos significativos e recorrentes para construir categorias de análise:
 - c. Construção das categorias de análise:
 - d. Volta aos dados para retirar trechos da discussão que exemplificassem cada fenômeno, cada categoria:

Durante a aplicação há apenas a gravação das falas do sujeito, sem que haja a interação do pesquisador, possibilitando que o catalogador realize a atividade apenas com o seu conhecimento prévio, conhecimento de mundo e sua experiência, com exceção na modalidade do protocolo verbal em grupo, que há interação entre o pesquisador e o grupo de sujeitos e na modalidade do protocolo verbal interativo.

Ao final da aplicação do protocolo verbal, é permitido ao pesquisador, caso necessite, realizar uma entrevista retrospectiva com o sujeito, para retomada de questões que não ficaram muito claras durante o desenvolvimento da leitura (CAVALCANTI, 1989).

A retrospectiva, "parece acontecer mais facilmente do que a introspecção ou o pensar alto. Aparentemente é mais fácil falar sobre o que você pensa que faz do que falar sobre o que você pensa que está fazendo" (CAVALCANTI, 1989, p. 139).

O uso da aplicação do Protocolo Verbal, para observação da verbalização do pensamento e leitura dos sujeitos na observação participante da Pesquisa Etnográfica, mostra-se positiva, uma vez que as transcrições dessas verbalizações permitem a identificação de estratégias, procedimentos e dificuldades tidas pelo sujeito durante o desenvolvimento da atividade de maneira mais legítima.

4 Aplicabilidade dos dois métodos de coleta de dados

A pesquisa etnográfica, para Romanelli (1998), assim como a reflexão antropológica (ou etnológica) visa à compreensão das diferenças culturais presentes em qualquer sociedade. Assim como o protocolo verbal, a pesquisa etnográfica também é utilizada na Educação e seu interesse é evidente a partir da década de 1970, tendo a sala de aula como centro de estudos e pesquisa.

Com a Pesquisa Etnográfica, em sua segunda etapa, que é a fase das entrevistas, é possível aplicar um questionário que complemente a coleta de observação com o Protocolo Verbal, sendo classificado, neste momento da investigação, como elicitador de dados.

Deste modo, pautando-se nas transcrições do Protocolo Verbal e a partir da elaboração das categorias de análise é possível iniciar a investigação e discussão sobre o fazer profissional retratando sua cognição, deste modo, temos uma representação fiel de seus processos mentais. Em contraponto, a Pesquisa Etnográfica permite revelar algumas contradições e explicações a partir do contexto.

A pesquisa etnográfica aplicada em Redigolo (2014) na sequência do protocolo verbal individual foi muito explicativa enquanto método elicitador de dados, e foi por meio das entrevistas que o pesquisador aprofundou as questões iniciadas com o protocolo. O método revelou-se pertinente para a observação dos catalogadores de

modo que proporcionou a discussão dos dados, a visão do profissional sobre a análise de assunto e a comparação entre a prática e a teoria.

Veja o exemplo abaixo da categoria “exaustividade e especificidade” discutida em Redigolo (2014), onde é possível observar que o mesmo sujeito apresenta opiniões diferentes para a mesma situação, porém com o protocolo verbal a resposta foi implícita em sua atividade e com a pesquisa etnográfica o sujeito refletiu para responder.

QUADRO 1: EXAUSTIVIDADE e ESPECIFICIDADE (LANCASTER, 2004).		
	Protocolo Verbal	Pesquisa Etnográfica
Sujeito 13	Mesmo tendo vários capítulos eu vejo um assunto só: Catálogo Cooperativa . Se eu colocar EUA, isso é uma questão de lugar e não uma questão geográfica, pois se todo a gente que vai buscar por EUA vai recuperar a Catálogo Cooperativa . Posso colocar um sub-cabeçalho?	Podemos colocar quantos assuntos quisermos, eu sempre coloco muitos termos, principalmente em bio-medicina, para deixar muito específico.

A primeira situação mostra, na catalogação de assunto de um livro, que o sujeito apenas determina um termo representativo da obra, mesmo em um livro com muitos capítulos o que contradiz o que explica com a pesquisa etnográfica quando diz que o correto é colocar mais termos, para deixar o documento mais específico.

A atual conjuntura e a despreocupação com a representação de conteúdo tira o foco da necessidade de especificar o texto com a finalidade de que o assunto do documento esteja totalmente representado, fato que ocorre tanto nas bibliotecas brasileiras, quanto nas bibliotecas espanholas.

Como se observa na literatura o caminho mais adequado é deixar o assunto cada vez mais específico e a obra representada exaustivamente, de modo que não deixe a representação genérica, como também não a deixe excessivamente representada, evitando ruídos e silêncios na recuperação.

Alguns autores como Gil Leiva (2008), Lancaster (2004), Martínez Tamayo e Catalina Valdez (2008), NBR 12676 (1992) definem por exaustividade, determinar todos os conceitos possíveis de um documento, e principalmente na concepção de Lancaster (2004) quanto mais termos definidos (maior exaustividade), mais específicos será a determinação de conteúdo.

Segundo Redigolo (2014) a questão da especificidade e da exaustividade também deve ser tratada no manual de política de indexação, deixando bem clara as decisões que o catalogador deve tomar, em relação com a quantidade de termos, a análise por capítulos em caso de livros que contenham autores diferentes para cada capítulo.

Mais um exemplo discutido em Redigolo (2014) foi a Leitura Documentária realizada pelos catalogadores de assunto durante a atividade de catalogação em bibliotecas universitárias brasileiras e espanholas. Como observado no quadro abaixo deu-se destaque para dois comportamentos dos profissionais:

QUADRO 2: LEITURA DOCUMENTÁRIA (NBR 12676, 1992)		
	Protocolo Verbal	Pesquisa Etnográfica
Sujeito 10	Você tem que analisar bem a obra para ver quantos assuntos a obra comporta, eu geralmente olho no sumário.	Eu sempre olho no sumário, para tentar me achar o tema de que se trata o livro. A introdução, algumas vezes olho as orelhas e também costumo ver a contracapa.
Sujeito 12	Eu olho a tabela de conteúdo {sumário}, e as referências bibliográficas eu deixo por último, na verdade eu não utilizo as referências como um super elemento, porque normalmente elas são muito extensa e aí agente	Eu inicio pelo título, pois ele é importante. Vou dentro do livro. Às vezes tem livro que você demora um monte, mesmo sendo um livro simples, mas geralmente quando o assunto não é um que você faz sempre, então demora para colocar

acaba ficando meio perdido. No caso deste livro eu vou dar uma lida no prefácio e esta apresentação.

direitinho no lugar. O sumário também é muito importante para mim, à apresentação do livro, às vezes o assunto é tão complexo que você precisa ir ler sobre o autor nas orelhas do livro, ver qual é a área do autor e seu histórico. Quando o assunto é geral você logo mata, porém quando é específico, você precisa ter mais cuidado ao analisá-lo, precisa ver até os outros livros que ela já publicou, a gente olha aqui na base, porque se tiver a gente já coloca o mesmo número, é raro a gente ir à CDU, se o autor já existe na base a gente já vai pelos livros que ele tem, vamos olhando pelo que mais se aproxima naquele número mesmo.

Mais do que na prática, na teoria os catalogadores falam sobre a importância da leitura técnica da obra para a análise de assunto. Com a Pesquisa Etnográfica os catalogadores expressaram a necessidade de se realizar a leitura técnica do livro, mas na prática profissional observada com o Protocolo Verbal, o que ocorre é que é mais rápido e fácil usar os termos que recuperados nos registros de cooperação, passando rapidamente para conferir o assunto pelo sumário do livro.

Como observado em Redigolo (2010, 2014) que pontua algumas fases da leitura documentária, os catalogadores brasileiros e espanhóis não explicitaram os objetivos de leitura e não monitoraram o comportamento para ver se está ocorrendo compreensão. Apenas alocaram a atenção para as áreas importantes do documento e identificação dos aspectos importantes da mensagem.

Diante da realidade das bibliotecas brasileiras e espanholas, da amostra analisada, de importação de registros de catalogação, da digitalização de documentos, dos catálogos on-line, a leitura técnica passou a ter menos espaço e importância.

Pois os catalogadores não sentem mais a necessidade de fazerem a leitura para descobrirem qual o assunto principal, e também em qual classificação a obra se insere, pois as informações que aparecem no registro cooperado já lhes parecem o suficiente. Algumas vezes fazem a conferência se estes termos são autorizados de acordo com a linguagem e outras vezes não.

A leitura técnica do documento tornou-se menos relevante quando o registro de catalogação passou a ser cooperado, e isso representa ganho de tempo para realizar outras atividades, como por exemplo, na análise de assunto, mas não é o que ocorre na maioria dos casos.

A norma UNI ISO 5963 (1985, p.5) determina alguns passos para a leitura técnica:

- título;
- resumo, se houver;
- sumário;
- introdução;
- ilustrações, diagramas, tabelas e seus títulos explicativos;
- palavras ou grupos de palavras em destaque (sublinhadas, impressas em tipo diferente, etc.);

O Manual de Indexação AGRIS/CARIS alerta que não é necessário realizar uma leitura integral do texto, mais sim de suas partes mais significativas tais como: título, resumo, índice, sumário, títulos dos capítulos, parágrafos, quadros, legendas, palavras em destaque no texto, prefácio, introdução, conclusão, palavras chaves, índices e bibliografias. O manual detalha quais as informações que o indexador encontrará em cada item e a ordem de importância do uso de cada um.

Nota-se que o modelo de leitura documentário (FUJITA, 2003) visa uma leitura dinâmica, também pautada em direcionamentos propostos pela norma NBR 12 676, porém com o diferencial de apontar as partes textuais onde os conceitos podem ser encontrados.

Assim, para Fujita (2003, p.1) “a Leitura Documentária, realizada pelo Indexador na fase de análise, visa propiciar a “identificação de conceitos” para posterior representação em índices que satisfaçam a demanda do usuário”.

Segundo Dias e Naves (2013) é durante a leitura que a informação é assimilada na mente do leitor, à vista disso é que os conteúdos são processados, compreendidos e possivelmente interpretados. Para os autores é no momento da leitura que são ativados os conhecimentos já existentes na cognição do catalogador

E ao mesmo tempo representa uma perda para a recuperação da informação em contextos específicos, pois os termos muitas vezes não são adequados para aquela realidade. Visto que as organizações precisam possuir suas próprias definições e procedimentos, geralmente baseando-se em uma política de indexação da própria instituição, que sirva como fundamento para tomada de decisões estratégicas, além de ter definições sobre o uso de vocabulários ou de linguagens documentárias.

Outro exemplo retirado de Redigolo (2014) sobre a categoria “identificação de conceitos” refere-se à forma com que o catalogador identifica os conceitos importantes presentes no conteúdo documental analisado.

QUADRO 3: IDENTIFICAÇÃO DE CONCEITOS (NBR 12676, 1992)

	Protocolo Verbal	Pesquisa Etnográfica
Sujeito 03	<i>Nós não mudamos o campo de assunto, nós apenas conferimos para ver se ele é autorizado.</i>	<i>Temos que fazer essa identificação, nós temos que seguir. É muito importante para a representação. As vezes demora, mas tem. Se bem que a correria é tanta, que muitas das vezes a gente vai pelo geral.</i>

Dessa forma, é possível observar que a comparação entre as duas técnicas possibilitou revelar que o catalogador, durante o protocolo verbal, não realiza a identificação durante a análise de assunto, dizendo que reutiliza os campos de assunto que veem preenchidos nos registros bibliográficos recuperados nos sistemas de cooperação entre bibliotecas, alegando apenas conferir se eles são autorizados de acordo com a linguagem documentária local.

No entanto, ao ser questionado, o catalogador diz a importância da identificação dos conceitos a partir do conteúdo do livro e sua importância para a representação. Dessa forma percebe-se que o catalogador mostra a importância da identificação dos termos, pois a partir da identificação é que o catalogador infere na representação, de modo a enriquecê-la com seu conhecimento já adquirido anteriormente, todavia na prática observou-se ao contrário, a maioria dos catalogadores não identificaram os termos a partir da leitura.

Sobretudo, um agravante para essa ocorrência é a deficiência normativa que a área sofre. Na literatura encontram-se alguns questionamentos para a identificação de conceitos em documentos textuais, assim como a Norma UNI ISO 5963 (1985):

- qual o assunto de que trata o documento?
- como se define o assunto em termos de teorias, hipóteses, etc.?
- o assunto contém uma ação, uma operação, um processo?
- o documento trata do agente dessa ação, operação, processo, etc.?
- o documento se refere a métodos, técnicas e instrumentos especiais?
- esses aspectos foram considerados no contexto de um local ou ambiente especial?
- foram identificadas variáveis dependentes ou independentes?
- o assunto foi considerado sob um ponto de vista interdisciplinar? (p.ex. um estudo sociológico da religião)

Comparando as duas realidades, neste caso o profissional age de forma diferente as suas crenças, o que influenciará negativamente na representação e na recuperação pelo usuário final.

Mais uma categoria discutida em Redigolo (2014) que pode ser comparada entre o protocolo verbal e a pesquisa etnográfica foi a seleção de conceitos, como observado no quadro abaixo.

QUADRO 4: SELEÇÃO DE CONCEITOS (REDIGOLO, 2010)		
	Protocolo Verbal	Pesquisa Etnográfica
Sujeito 02	<i>O campo de assunto nós não mudamos, nós apenas conferimos para ver se ele é autorizado.</i>	<i>Confirmamos no Decs ou na Lc., é muito importante para fazer um controle terminológico no sistema. Tem que usar os autorizados, mas tem o problema da desatualização (das linguagens).</i>
Sujeito 03	<i>Eu venho aqui no Decs e vou conferir esses termos identificados.</i>	<i>Depois na linguagem você tem que adequá-los.</i>
Sujeito 04	<i>Eu vou colocar quatro assuntos, esses termos são autorizados porque eles já estão na nossa base, alguém já pesquisou isso e já passou pelo grupo de qualidade, esses termos já estão marcados como revisados.</i>	<i>Essa etapa é muito importante para a recuperação da informação</i>

A seleção dos conceitos a partir de um vocabulário controlado é uma etapa importante para a análise de assunto, pois é nesta etapa que vão se determinar termos que irão definitivamente representar a obra no catálogo.

Para que essa tradução dos termos para descritores controlados sejam válidos como representantes do conteúdo documentos, ele deve representar não apenas o sentido que o autor pretendeu passar com a mensagem do livro, mas também o contexto da biblioteca, os interesses de busca dos usuários e a sua especificidade.

No geral, os sujeitos tentam verificar se os termos já existem no sistema e se não forem encontrados tentam adaptar com o que encontram nas bases que usamos para pesquisas, como podemos observar com os sujeitos 03 e 04. Apenas na análise do sujeito 02 percebe-se contradição detectada com a comparação entre o método introspectivo e retrospectivo, porque com a coleta introspectiva o sujeito diz que não modifica o campo assunto e na pesquisa etnográfica ele diz que confere os termos na linguagem da LC¹ e Decs².

No entanto, esta etapa deve partir do princípio que já tenham sido identificados termos a partir do conteúdo do documento, pois assim é possível fazer uma representação mais fiel do conteúdo textual. É importante salientar que não se devem utilizar as palavras do autor presentes no texto, mas sim a ideia que este texto representa.

A desatualização das linguagens controladas existentes é um agravante para esta fase de seleção, pois muitos catalogadores demonstraram dificuldades em adequar os termos identificados com os da linguagem, o que compromete diretamente a fidelidade da representação. Como a área de biológicas vive em constantes mudanças e descobertas, as linguagens controladas referentes à estas áreas são mais atualizadas e específicas.

Com esses exemplos pode-se perceber que as duas técnicas tornam-se complementares para o estudo de um contexto específico, na medida em que uma dá o respaldo introspectivo e a outra permite que o profissional demonstre sua compreensão sobre a atividade analisada.

¹ Vocabulário da Library of Congress.

² O vocabulário estruturado e trilingue DeCS - Descritores em Ciências da Saúde foi criado pela BIREME.

5 Considerações finais

Com a análise detalhada dos Protocolos Verbais e aplicação dos métodos da Pesquisa Etnográfica, ainda em Redigolo (2014) foi possível dar destaque aos processos do catalogador e levantar uma discussão sobre a influência de aspectos contextuais na análise de assunto em bibliotecas universitárias com a perspectiva do próprio catalogador, e assim poder contribuir para estudos da área, o que proporcionou uma discussão mais profunda dos temas propostos na discussão.

Além disso, a discussão da aplicação do Protocolo Verbal juntamente com procedimentos da Pesquisa Etnográfica rendeu a observação mais real da catalogação de assunto, demonstrando realmente as dificuldades, procedimentos e falhas desta atividade em biblioteca universitária.

Os dois métodos mostram-se eficazes quando aplicados juntos, pois o Protocolo Verbal possibilita desvendar processos cognitivos dos profissionais durante a leitura – ou durante a verbalização de qualquer outra atividade, além de permitir observar o contexto em que o sujeito está inserido. Ao passo que com a entrevista da Pesquisa Etnográfica é possível contrapor os dados coletados de forma introspectiva com os relatos obtidos com a entrevista retrospectiva, onde o profissional tem mais tempo para refletir antes de responder.

Deste modo, o uso das duas técnicas permite descoberta de novas relações e de novas formas de entendimento da realidade a partir da observação e visão dos participantes (sujeitos) sobre os significados dos resultados obtidos em sua prática cotidiana (MAIA, 2007).

O uso da Pesquisa Etnográfica como elicitador de dados, possibilitou observar uma nova perspectiva de análise do desenvolvimento de alguma atividade juntamente com a aplicação do Protocolo Verbal, e que a junção destes dois métodos mostra importante contribuição para as pesquisas em Ciência da Informação, pois se torna revelador na medida em que se utiliza de dados cognitivos juntamente com relatos dos sujeitos analisados, uma vez que pode ser aplicado em diversas áreas como na representação da informação, estudo de usuário dentre outros.

O método mostrou-se pertinente de modo que proporcionou a discussão dos dados, a visão do profissional sobre a análise de assunto e a comparação entre a prática e a teoria.

Referências

- André, M.E.D.A.** (1995). *Etnografia da prática escolar*. Campinas: Papirus.
- Associação Brasileira de Normas Técnicas. (1992). *NBR 12676: Métodos para análise de documentos - determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação*. Rio de Janeiro.
- Bocato, V.R.C.** (2009). *Avaliação do uso de linguagem documentária em catálogos coletivos de bibliotecas universitárias: um estudo sociocognitivo com protocolo verbal*. 2009. 299f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília.
- Borba, E. A.** (2003). *Leitura para indexação: o uso da Linguagem Documentária como estratégia específica do leitor profissional*. 2003. 65f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia)-Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília.
- Brown, N.** (1980). *Metacognitive development and reading*. In: SPIRO et. al. (orgs). *Theoretical issues in reading comprehension*. New Jersey: L. Erlbaum Associate Publishers.
- Cavalcanti, M. C.** (1989). *I-n-t-e-r-a-ç-ã-o leitor-texto: aspectos de interpretação pragmática*. Campinas: UNICAMP. 271 p.
- Dal' Evedove, Roberta Cristina.** (2002). *Compreensão de leitura em Análise de assunto para identificação e seleção de conceitos*. 2002. 154f. Relatório de Pesquisa (Bolsa de Iniciação Científica – CNPq) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília.

Dias, E. W.; Naves, M. M. L. (2013). *Análise de assunto: teoria e prática*. 2ª ed. rev. Brasília: Thesaurus. 115p.

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

Fujita, M. S. L.; Nardi, M. I. A.; Fagundes, S. A. (2003). Observing documentary reading by verbal protocol. *Information Research*, v.8, n.4. Disponível em <<http://informationr.net/ir/8-4/paper155.htm>>. Acesso em: 23 nov. 2005.

Fujita, Mariângela Spotti. Lopes. (2003b) *A análise documentária no tratamento da informação: as operações e os aspectos conceituais interdisciplinares*. Marília: Departamento de Ciência da Informação, FFC/UNESP. 15f.

Fujita, M. S. L. (2004). *A leitura documentária na formação inicial do indexador: a abordagem sociocognitiva na investigação de estratégias de ensino*. 2004. 26 f. Descrição detalhada (Projeto Integrado de Pesquisa) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista; CNPq, Marília.

Fujita, M. S. L. (2007). *O contexto da leitura documentária de indexadores de bibliotecas universitárias em perspectiva sociocognitiva para a investigação de estratégias de ensino*. 2007. 36 f. Descrição detalhada (Projeto Integrado de Pesquisa) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista; CNPq, Marília.

Gil Leiva, I. (2008). *Manual de indización: Teoría y práctica*. Gijón: Trea. 429 p.

ISO 5963 Documentation. (1985). *Methods for Examining Documents, Determining their Subjects, and Selecting Indexing Terms*. Geneve: International Organization for Standardization.

Lancaster. F. W. (2004). *Indexação e resumos: teoria e prática*. Tradução de: Antonio Agenor Briquet de Lemos. 2 ed. ver. atual. Brasília: Briquet de Lemos, Livros. 452 p. Título original: *Indexing and abstracting in theory and practice*.

Ludke, M.; André, M.E.D.A. (1986). *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. 5 ed. São Paulo: EPU. 123 p.

Macedo, R.S. (2006). *Etnopesquisa Crítica: etnopesquisa-formação*. Brasília: Líber Livro Editora. 179 p.

Maia, G.Z.A. (2007). Pesquisa etnográfica e estudo de caso. In: LABEGALINI, A.C.F.B. (Org.). *Pesquisa em educação: passo a passo*. Marília: Edições M3T.

Martínez Tamayo, A.M.; Catalina Valdez, J. (2008). *Indización y clasificación em bibliotecas*. Buenos Aires: Alfagrama. 232 p.

Neves, D. A. De B. (2006). La verbalización como registro para análisis en la investigación sobre lectura. *Anales de documentación. Revista de Biblioteconomía y Documentación*, v.9. Disponível em: <<http://www.um.es/fccd/anales/ad09/ad0900.html>>. Acesso em: 30 ago. 2008.

Radford, J.; Burton, A. (1974). *Thinking: its nature and development*. John Wiley e Sons.

Redigolo, F. M. (2007b). *O uso de linguagens documentárias por catalogadores de assunto em contexto de bibliotecas universitárias: uma abordagem sociocognitiva com protocolo verbal*. 2007b. 93f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia)-Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília.

Redigolo, F. M. (2010). *O processo de análise de assunto na catalogação de documentos: a perspectiva sociocognitiva do catalogador em contexto de Biblioteca Universitária*. 2010. f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília.

Redigolo, F. M. (2014). *O processo de análise de assunto na catalogação de livros em bibliotecas universitárias: aplicação do protocolo verbal*. 2014. 262 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília.

Romanelli, G. (1998). A Entrevista antropológica: troca e alteridade. In: ROMANELLI, G; BISOLOBI-ALVEZ, Z.M.M. *Diálogos metodológicos sobre a prática de pesquisa*. Ribeirão Preto: Legis Summa.

Rubi, M. P.; Fujita, M. S. L. (2003). *Elementos de política de indexação em manuais de indexação de sistemas de informação especializados*. Perspectiva em ciência da

informação, Belo Horizonte, v. 8, n. 1, p.66-77, jan./jun. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/375/193>>. Acesso em: 08 nov. 2010.

Silveira, T. J. D. (2006). *Leitura documentária para catalogação de assunto em ambiente de biblioteca universitária: análise de um modelo de leitura*. 2006. 43f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília.