

XIX encontro nacional
de pesquisa em
ENANCIB ciência da informação

// SUJEITO INFORMACIONAL E AS
PERSPECTIVAS ATUAIS EM CIÊNCIA
DA INFORMAÇÃO. //

22-26
OUTUBRO
2018
LONDRINA/PR



XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018

GT- 2 – Organização e Representação do Conhecimento

O PROTOCOLO VERBAL E A ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO: EM DESTAQUE OS TRABALHOS APRESENTADOS AO GT 2 DO ENANCIB

Andréia Del Conte de Paiva (Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR))

Rosane S.A. Lunardelli (Universidade Estadual de Londrina)

THE VERBAL PROTOCOL AND THE ORGANIZATION OF INFORMATION AND KNOWLEDGE: highlights the work presented to Gt 2 of ENANCIB

Modalidade da Apresentação: Pôster

Resumo: A Ciência da Informação, por intermédio de ações que visam à organização de acervos, produzem representações que descrevem de modo sintético a informação por meio de seus aspectos extrínsecos e temáticos. Assim sendo evidencia-se a relevância que assumem os procedimentos, as etapas realizadas na elaboração de representações. De acordo com essa perspectiva têm-se como objetivo investigar os trabalhos apresentados ao GT 2 do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação que utilizaram a técnica para coleta de dados denominada Protocolo Verbal bem como os temas abordados. Com enfoque exploratório de cunho qualitativo realizou-se uma pesquisa documental nos Anais do Evento a qual identificou que dos duzentos e cinquenta e cinco estudos apresentados nas modalidades de comunicação oral e pôster no período de 2013 a 2017 apenas nove deles utilizaram o Protocolo Verbal como técnica de coleta de dados. De acordo com a análise realizada nos resumos e palavras chave dos textos, o recurso metodológico foi empregado em estudos relacionados à avaliação de linguagens documentárias; processos ou estratégias de indexação de diferentes materiais; construção de instrumentos de representação da informação; análise de assunto; dimensões subjetivas no tratamento da informação; organização de informações jurídicas; o Protocolo Verbal e usuários de arquivos. Esses temas possuem características procedimentais e, portanto, tem relação com os objetivos da estratégia de coleta de dados evidenciada. Ainda que os estudos demonstrem a escassez de pesquisas utilizam do Protocolo Verbal para a coleta e análise dos dados, segue-se defendendo sua relevância em estudos no contexto da Ciência da

Informação. Nesse sentido, espera-se suscitar mais reflexões e pesquisas a respeito da temática aqui abordada.

Palavras-Chave: Protocolo Verbal. Ciência da Informação. ENANCIB.

Abstract: Information Science, through actions which aim to organize collection, produce representations that describe in a synthetic way information by means of extrinsic and thematic aspects. Therefore, it is evidenced the importance of adopt procedures, namely stages performed in order to elaborate representations. In agreement with this perspective, the aim of this research is to investigate papers submitted to GT 2 of Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, which used think aloud as a technic to collect data and approached themes. A documental exploratory qualitative research was conducted on the Conference Annals. It was identified two hundred fifty-five studies presented as oral communication and poster between 2013 and 2017, nevertheless, only nine applied Verbal Protocol as a data collection technic. According to conducted analysis on abstracts and keywords of the papers, the methodological resource was employed in studies related to documental languages; indexing processes or indexing strategies of different material; construction of instruments of information representation; legal information organization; Verbal Protocol and archive users. These themes possess procedural characteristics; therefore, they are related to the objectives of the emphasized data collection strategy. Although the studies indicate the scarceness of researches applying Verbal Protocol for data collection and analysis, it is argued its relevance in studies in Information Science contexts. For that matter, it is expected to arouse more reflections and researches about the theme approached in this paper.

Keywords: Verbal Protocol. Information Science. ENANCIB.

1 INTRODUÇÃO

Ainda que não seja uma situação recente, o volume informacional que permeia a sociedade atual, a cada vez mais requer efetivas e eficientes ações no que diz respeito à gestão das informações e conhecimentos existentes, visando sua devida recuperação. Nessa perspectiva, a Ciência da Informação (CI), busca estudar as propriedades gerais da informação em sua natureza, gênese, efeitos (LE COADIC, 2004). Na Área mencionada, quando são abordados assuntos referentes à cognição, tema essencial para codificação, armazenamento e recuperação da informação, pois realçam e auxiliam na compreensão de como ocorrem às interações do conhecimento humano, evidencia-se a técnica do Protocolo Verbal (PV), cujos procedimentos de acordo com Baldo (2011, p.152) “são usados para fazer referência a verbalizações do pensamento, feitas por determinados indivíduos, durante o processamento de uma tarefa cognitiva.” Esta técnica tem sido aplicada, entre outras áreas, na CI e sua subárea Organização da Informação (OI) a qual promove a representação dos objetos informacionais

com o intuito de recuperá-los. Nesse contexto, a aplicação do PV evidencia-se como um dos procedimentos adequados a esse tipo de investigação, pois ao compreender tarefas cognitivas, possibilita ao estudioso, o acesso direto ao processo mental dos profissionais enquanto realizam determinada atividade. Em outros termos, caracteriza-se como técnica satisfatória na obtenção de resultados ao propiciar a observação imediata do percurso realizado pelo profissional no que tange a realização de uma tarefa específica uma vez que o pesquisado verbaliza seus pensamentos sem descrever ou explicar o que está fazendo.

Balizado no exposto, o estudo buscou investigar a produção científica do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB), em específico àqueles estudos apresentados no em seu Grupo de Trabalho (GT) 2 - Organização e Representação do Conhecimento -, que utilizaram, como procedimento metodológico, a técnica mencionada. Principal evento de divulgação e comunicação de pesquisas em CI cabe ressaltar que o ENANCIB proporciona desde a sua primeira edição, articulações de ideias em diferentes linhas de pesquisa na área por intermédio de suas inscrições e debates em seus Grupos de Trabalho (GT).

2 ORGANIZAÇÃO E REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO: PROCESSOS E PRODUTOS

A informação presente no cotidiano constitui-se em insumo cada vez mais valorizado nos mais variados campos de atuação, tornando-se subsídio para a produção e disseminação do conhecimento existente. No campo da CI, a recuperação desses recursos informacionais concretiza-se por intermédio de procedimentos relativos à sua organização. Para a Área, organizar pressupõe representar de forma sintética e fidedigna o texto, o documento, o artefato. Em decorrência, têm-se a Representação da Informação por intermédio de processos mentais de análise e síntese (GUIMARÃES, 2003) os quais possibilitam descrever os atributos intrínsecos (conteúdo) e os extrínsecos (dados exteriores ao conteúdo). De acordo com Guimarães (2003) e Fujita (2003) a representação temática da informação, constitui-se na identificação dos conceitos ou assuntos por intermédio da indexação, classificação, elaboração de resumos e a representação descritiva, valendo-se dos critérios instituídos pela catalogação, propõe-se a identificar o título, autor, entre outras informações pertinentes ao documento. Nessa perspectiva têm-se como resultado da representação descritiva da informação, as fichas catalográficas, instrumentos de extrema relevância no que se refere à identificação de determinado objeto informacional e como produtos da descrição temática as seguintes representações documentais: referências bibliográficas, índices, palavras-chaves, resumos.

Embora tenha sido utilizado em diversos períodos da humanidade, foi após o período pós-guerra, na década de 60, que os resumos, - ferramentas de representação e recuperação informacional, - tornaram-se objeto de estudo, tendo como foco primordial o quesito “qualidade” (LIMA GONÇALVES, 2008). No cenário brasileiro, a norma adotada para elaboração de resumos científicos é a NBR 6028 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2003), que o define o resumo como a “apresentação concisa dos pontos relevantes de um documento.” A representação das informações contidas em um documento torna-se essencial, pois é por seu intermédio que ocorre o acesso. Desta forma, um resumo estruturado de maneira lógica, clara e precisa no que diz respeito ao teor do texto que o originou é precípuo, pois permite ao usuário optar ou não pela leitura do texto na íntegra. Outro instrumento de representação do conteúdo temático são as palavras-chave, que devem ser constituída por “palavra representativa do conteúdo do documento, escolhida, preferentemente, em vocabulário controlado.” (ABNT, 2003, p.2).

3 PROTOCOLO VERBAL

Dentre as diversas técnicas para coleta de dados, evidencia-se o Protocolo Verbal (*Think Aloud*). Baseado nos moldes de Ericsson e Simon (1987) tem-se o Protocolo Verbal Individual (PVI), considerado relevante instrumento para a coleta de dados em pesquisas científicas, pois “consiste na verbalização dos pensamentos dos sujeitos” (CERVANTES, 2004, p. 86). Para Ericsson e Simon (1993), com a análise desse recurso metodológico torna-se possível verificar de forma ordenada as estratégias que os indivíduos empregam durante o desempenho de uma ação ou resolução de um problema. A técnica do “Pensar Alto”, evidencia a introspecção de forma natural, e possui vantagens quando contraposto com outras técnicas, pois fornecem acesso direto ao processo mental, enquanto as outras técnicas revelam a reflexão exposta pelo participante (FUJITA; RUBI; BOCCATO, 2009).

Em linhas gerais, observar os procedimentos que ocorrem antes, durante e depois da coleta de dados, são essenciais, tanto para viabilizar o processo de coleta de dados quanto para sua credibilidade. Cervantes (2004, p.93, *grifo nosso*) destaca os itens a serem observados, que ocorrem em três momentos distintos:

- 1) Anteriores às sessões de realização de pesquisa:** seleção da população e dos sujeitos participantes; seleção do material a ser utilizado e definição da tarefa da pesquisa.
- 2) Durante as sessões de realização da coleta de dados:** sessão de familiarização com a técnica do Protocolo Verbal; - gravação do protocolo verbal ‘Pensar Alto’ durante a realização da tarefa: áudio-gravação, vídeo-gravação, entre

outros. **3) Após o término das sessões de realização da coleta de dados:** transcrição dos dados provenientes dos protocolos verbais; reordenação dos dados, seguindo o critério de falas concernentes aos objetivos propostos da pesquisa, com a finalidade de facilitar a análise de dados.

Vale mencionar que ao aplicar esta técnica, cabe ao pesquisador à elaboração dos materiais utilizados (tarefas, roteiro, escolha do participante) o qual devem estar alinhados com a proposta e planejamento da pesquisa para que possa atingir seus objetivos. Outro fator relevante na aplicação desta técnica é o papel do pesquisador, que deve acompanhar a exteriorização das opiniões, percepções do indivíduo sem nenhuma interação ou intervenção, com exceção da fase inicial, onde ocorre a explicação do procedimento. Outro recurso disponível e indispensável para esta técnica é a gravação do procedimento, para posterior transcrição e análise dos dados, assim como as anotações realizadas durante a observação. As recomendações mencionadas viabilizam melhor desempenho aos resultados, pois ao verbalizar um processo cognitivo emergem as ações e os processos mentais utilizados para a execução de determinada tarefa ou procedimento específico.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Por intermédio de uma pesquisa exploratória e descritiva, de caráter qualitativo, do tipo documental investigou-se os trabalhos apresentados no GT 2 na modalidade pôster e comunicação oral do ENANCIB entre os anos de 2013 a 2017 os quais empregaram a técnica do PV para a coleta e análise dos dados em seus estudos. Nesse sentido realizou-se nos Anais do Evento um levantamento de todos os artigos publicados nos anos supracitados, os quais traziam as expressões protocolo verbal, protocolo verbal individual, protocolo verbal em grupo em suas palavras-chave e/ou resumos.

6 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A literatura cinzenta, como são denominados os anais, proporcionam a divulgação do que se tem pesquisado de forma mais rápida que a literatura convencional. Dada a relevância e atualidade dos estudos aí inscritos, buscou-se, como anteriormente mencionado, identificar nos Anais as pesquisas que se utilizaram da técnica de coleta de dados denominada Protocolo Verbal. Em decorrência, dos 255 trabalhos publicados no período de 2013 a 2017 constatou-se que apenas nove (abaixo listados) utilizaram-se da técnica do PV e suas variações, para coleta de dados.

Quadro 1 – Estudos que utilizaram o PV como técnica metodológica

ANO	P / CO ¹	TÍTULO	PALAVRAS-CHAVE
2013	P	Avaliação de linguagem documentaria em bibliotecas acessíveis	Linguagem documentária; Biblioteca; Recuperação da informação; Acessibilidade;
	P	Estudo do processo de indexação: o caso de bibliotecas dos Institutos Federais de Educação, ciência e tecnologia (IF's) da região sudeste	Indexação manual; Etapas da indexação; Processo de Indexação – Análise; Protocolo Verbal Individual;
	CO	Parâmetros sociocognitivos de construção de instrumento de representação temática da informação de áreas técnico-científicas	Linguagens documentárias alfabéticas; Sistemas de recuperação da informação; Metodologia sociocognitiva; Bibliotecas técnico-científicas; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo;
2014	CO	Análise de assunto em bibliotecas universitárias: a observação de estruturas textuais em livros das áreas de humanas, exatas e biológicas	Catálogo de Assunto; Protocolo Verbal; Biblioteca Universitária.
	CO	Dimensões subjetivas no tratamento da informação: analisando o processo de indexação e implicações subjacentes na recuperação da informação	Recuperação da Informação; Tratamento da informação; Análise de assunto; Indexação; Catalogação;
	CO	Organização da informação jurídica: o arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB), usos e usuários	Arquivo Judicial; Usuário de Arquivo; Organização da Informação Jurídica; Fenomenologia; Protocolo Verbal;
2015	CO	A fenomenologia, o protocolo verbal e usuários da informação no contexto arquivístico: relatos de pesquisa.	Fenomenologia; Protocolo verbal; Ciência da Informação; Usuários de arquivo; Arquivo – JFPB;
2016	CO	Os aspectos sociocognitivos para a indexação de fotografias	Indexação; Fotografia; Documento.
2017	P	Estratégias de indexação para representação da informação de livros em contexto de catálogos online de bibliotecas universitárias: aspectos cognitivos com a aplicação do protocolo verbal	Aspectos cognitivos; Representação da informação; Indexação.

Fonte: As autoras (2018)

Tornou-se evidente, no período analisado, a baixa incidência de trabalhos apresentados no ENANCIB que utilizaram essa técnica. De acordo com a análise realizada nos resumos e palavras chave dos textos, o recurso metodológico foi empregado em estudos relacionados à avaliação de linguagens documentárias; processos ou estratégias de indexação de diferentes materiais; construção de instrumentos de representação da informação; análise de assunto;

¹ Legenda: P – Poster/ CO – Comunicação Oral.

dimensões subjetivas no tratamento da informação; organização de informações jurídicas; o PV e usuários de arquivos. As inter-relações promovidas entre a técnica do PV e os assuntos abordados decorrem do caráter interativo dessa metodologia de coleta de dados já que o profissional verbaliza o conhecimento processual que adquiriu para a realização de determinada atividade e as temáticas apresentadas, em sua maioria, ressaltam os processos, as estratégias e os procedimentos utilizados em arquivos e bibliotecas. O Protocolo Verbal, reiterar-se, possibilita “observar os conhecimentos declarativo, procedimental e metacognitivo sobre a atividade realizada” (FUJITA; RUBI; BOCCATO, 2009, p.6). Nessa linha de pensamento Baldo (2011, 154) reafirma que aplicação do PV permite “obter um traço indireto dos processos cognitivos humanos é, no nosso entender, a principal vantagem da técnica.”

Conquanto o estudo tenha constatado a escassez de pesquisas que fazem uso do PV segue-se defendendo sua relevância no universo da CI uma vez que a Área, segundo Borko (1968, p.1) “[...] está preocupada com o corpo de conhecimentos relacionados à origem, coleção, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação, e utilização da informação.” Importa ressaltar que os aspectos mencionados dependem principalmente do entendimento e domínio de processos e procedimentos que possibilitem a aquisição desses conhecimentos. Nesse sentido, cabe ressaltar a tão necessária interlocução entre o Protocolo Verbal, recurso para identificação dos procedimentos realizados em determinado contexto e a subárea Organização da Informação e do Conhecimento a qual se torna responsável pela “[...] criação de instrumentos e o estabelecimento de metodologias que viabilizem a transferência de informações.” (NOVELLINO, 1996, p.37).

De acordo com essa premissa, espera-se que esse estudo suscite reflexões e estudos a respeito do PV e sua relevante aplicação no contexto da CI.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6028**. Informação e documentação: resumo: apresentação. Rio de Janeiro: 2003.

BALDO, A. Protocolos verbais como recurso metodológico: evidência de pesquisa. **Horizontes de Linguística Aplicada**, v.10, n. 1, jan./jun. 2011. Disponível em: <<http://periodicos.unb.br/index.php/horizontesla/article/viewFile/3976/5020>>. Acesso em: 18 Jun. 2018.

BORKO, H. Information Science: What is it? **American Documentation**, v.19, n.1, p.3-5, Jan. 1968. Disponível em: < https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3433774/mod_resource/content/1/Oque%C3%A9CI.pdf.> Acesso em: 13 Jul. 2018.

CERVANTES, B.M.N. **Contribuição para a terminologia do processo de inteligência competitiva**: estudo teórico e metodológico. 2004. 183 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, UNESP, 2004. Disponível em: < <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/93723> >. Acesso em 23 fev. 2017.

FUJITA, M. S. L. A identificação de conceitos no processo de análise de assunto para indexação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 1, 2003. Disponível em: < <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2089/2219> > Acesso em: 10 maio 2018.

FUJITA, M.S.L.; RUBI, M.P.; BOCCATO, V.R.C.O contexto sociocognitivo do catalogador em bibliotecas universitárias: perspectivas para uma política de tratamento da informação documentária. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 2, abr. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000005311/3f84c8243569e22ff5b854fac6e3d82/>>. Acesso em: 05 maio 2018.

GUIMARÃES, J.A.C. A análise documentária no âmbito do tratamento temático da informação: elementos históricos e conceituais. In: RODRIGUES, G. M; LOPES, I. L. (Org.). **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2003, v.2, p.100-117.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2. ed. rev. atual. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LIMA GONÇALVES, A. Uso de resumos e palavras-chave em Ciências Sociais: uma avaliação. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação. Florianópolis, v. 13, n. 26, 2008. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14712794006>> . Acesso em 10 jun. 2018.

NOVELLINO, M. S. F. Instrumentos e metodologia de representação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v.1, n.2, p.37-45, jul./dez. 1996. Disponível em: < <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1603/1358>>. Acesso em: 29 Jan. 2018.