

Micro-moment timeline interview e Triangulação SMM: exemplo de aplicação da metodologia Sense-Making no Design da Informação

Micro-moment timeline interview and SMM Triangulation: example of Sense-Making Methodology applied to Information Design

Claudio Henrique da Silva, Carla Galvão Spinillo

Metodologia Sense-Making, Micro-Moment Timeline Interview, Triangulação da Metodologia Sense-Making, Design da Informação

Pesquisas qualitativas fazem parte do universo do Design da Informação. A Metodologia Sense-Making proposta por Brenda Dervin mostra-se interessante para ser utilizada em pesquisas de Design da Informação, uma vez que propõe método e técnicas para coleta e análise de dados. O objetivo deste artigo é apresentar e exemplificar a aplicação da Micro-Moment Timeline Interview e a Triangulação SMM na utilização da Metodologia Sense-Making como abordagem qualitativa de pesquisa em Design da Informação. Fundamentos da Metodologia Sense-Making são apresentados, e exemplificada a aplicação de uma Micro-Moment Timeline Interview e a Triangulação SMM em um estudo sobre o uso de medicamentos por idosos. Tal aplicação permitiu a melhor compreensão dos pressupostos desta metodologia bem como apresentou elementos que a qualificam para ser utilizada em pesquisas de Design da Informação.

Sense-Making Methodology, Micro-Moment Timeline Interview, Sense-Making Triangulation, Information Design

Qualitative research is part of the Information Design universe. The Sense-Making Methodology by Brenda Dervin is interesting to be used in Information Design research, since it proposes method and techniques for data collection and analysis. The purpose of this article is to present and exemplify an application of the Micro-Moment Timeline Interview and a SMM Triangulation in the use of the Sense-Making Methodology as a qualitative approach to Information Design research. Fundamentals of the Meaning-Making Methodology are given, and the application of a Micro-Moment Timing Interview and a SMM Triangulation are exemplified through a study on the use of medications by elderly. Such application allowed a better understanding of the assumptions of this methodology, as well as presented elements that are qualified to be used in Information Design research.

1 Introdução

De um modo geral, a pesquisa qualitativa é marcada pela interpretação, com o objetivo de se descobrir conceitos e relações dos dados obtidos, isto é, sobre o fenômeno que se quer conhecer. Em outras palavras, não se busca codificar os dados para serem analisados estatisticamente e sim para serem interpretados no contexto em que se apresentam (Strauss & Corbin, 2008). Além disso, é comum na pesquisa qualitativa que o pesquisador procure compreender o fenômeno a partir do ponto de vista dos participantes da pesquisa (Neves, 1996).

1 Não há uma tradução estabelecida para sense-making. No contexto da metodologia proposta por Dervin, este termo pode ser entendido como 'fazer sentido' ou 'construir sentido'. Optou-se, portanto, por não se traduzir o termo neste trabalho.

Strauss e Corbin (2008) comentam que a pesquisa qualitativa possui três componentes principais: [1] dados, provenientes de várias fontes, dentre elas as entrevistas; [2] procedimentos, onde o pesquisador codifica os dados (conceitualiza, elabora categorias, relaciona os dados) e [3] relatórios escritos e verbais, onde se apresentam os resultados do processo. Neves (1996) apresenta que uma das características da pesquisa qualitativa é o enfoque indutivo.

Existem muitas metodologias, métodos e técnicas diferentes para se fazer pesquisa qualitativa. Em se tratando de pesquisas em Design da Informação, a Metodologia *Sense-Making*¹, proposta por Brenda Dervin (1983) se mostra promissora ao se alinhar tanto pelas suas características qualitativas quanto ao tipo de informação requerida para se desenvolver projetos de design da informação) e ao fenômeno estudado, neste caso o *sense making*. Para a autora, em um sentido mais amplo, *sense-making* (Dervin, 1983, p.2)

(que é o foco de estudo na abordagem Sense-Making) é definido como comportamento, tanto interno (ou seja, cognitivo) e externo (ou seja processual), que permite ao indivíduo construir e projetar sua / seu movimento através do tempo-espço. O comportamento sense-making, é, portanto, um comportamento de comunicação. A busca e uso de informação é fundamental para sense-making (como de forma similar é visto como central para toda a comunicação), mas o que se entende por estes termos é radicalmente diferente do que é normalmente significava na tradição positivista.²

Para Dervin (2008), Sense-Making com letras iniciais maiúsculas refere-se à metodologia, enquanto que sense making em letras minúsculas, ao fenômeno (fazer ou não fazer sentido). Neste artigo a compreensão do sense-making estará limitada e focada na proposta de Dervin. No entanto é importante considerar que existem outros quatro grandes campos de pesquisa sobre sense making ou sense-making, cada um com um foco específico. No verbete Sense-Making da Encyclopedia of communication theory Dervin e Naumer (2009) apresentam cada uma e seu principal autor/pesquisador:

2 Tradução livre do autor.

- Comunicação Organizacional (Karl Weick, início dos anos 1970)
- Interação Homem-Computador (Daniel Russell, 1993)

- Engenharia Cognitiva de Sistemas (Gary Klein, meados de 1990)
- Gestão do Conhecimento (David Snowden, meados de 1990)

Dervin (1983) comenta que o maior esforço no desenvolvimento da sua metodologia *Sense-Making* reside em gerar meios alternativos para entrevistar os ‘informantes’³, termo que ela utiliza para se referir aos entrevistados. Esta questão é evidenciada quando ela apresenta que o propósito do *Sense-Making* é ser “um novo caminho para ouvir” (Dervin, Foreman-Vernet & Lauterbach, 2003, p. 223). Desta forma, considera que o *Sense-Making* se constitui em metodologia, método e também técnicas.

Neste sentido, o objetivo deste artigo é apresentar e exemplificar a aplicação da *Micro-Moment Timeline Interview* e a Triangulação SMM (*Sense Making Methodology*) na utilização da metodologia proposta por Dervin (1983) no âmbito da pesquisa qualitativa em Design da Informação. Triangulação neste caso não se refere à triangulação de dados, como abordado na literatura sobre pesquisa qualitativa, mas como um processo de codificação da Metodologia *Sense-Making*. O *Micro-Moment Timeline Interview* é um dos principais procedimentos de entrevista desenvolvido por Dervin, assim como a Triangulação SMM, considerada uma ferramenta analítica. Para tanto, será realizada uma breve explanação sobre a Metodologia *Sense-Making*. A técnica *Micro-Moment Timeline Interview* será apresentada com mais detalhes e exemplificada, juntamente com a Triangulação SMM. Por fim, são colocadas algumas considerações e questões sobre a técnica e a metodologia.

3 Neste artigo será utilizado o termo ‘participante’ ao invés de ‘informante’ para se manter o alinhamento com a terminologia recomendada pelo Comitê de Ética.

2 Metodologia Sense-Making

A Metodologia *Sense-Making* (SMM) vem sendo desenvolvida por Brenda Dervin e seus colaboradores há mais de 30 anos. Dervin é oriunda da Comunicação Social e, com o desenvolvimento da Metodologia *Sense-Making* em meados de 1972 ela se aproxima da Ciência da Informação (Araújo, Pereira & Fernandes, 2009). A profundidade com que discutiu e desenvolveu o tema, colocou-a como uma das principais teóricas sobre Comportamento de Informação (Fisher, Erdelez & Mckechnie, 2005), juntamente com T. D. Wilson, um importante teórico desta área. Em 2000 pode-se observar sua aproximação da área de Design da Informação, quando publica um capítulo no livro *Information Design*, organizado por Jacobson (2000). Neste capítulo ela apresenta fundamentos para o Design da Informação e também propõe a Metodologia *Sense-Making* como uma importante abordagem para esta área.

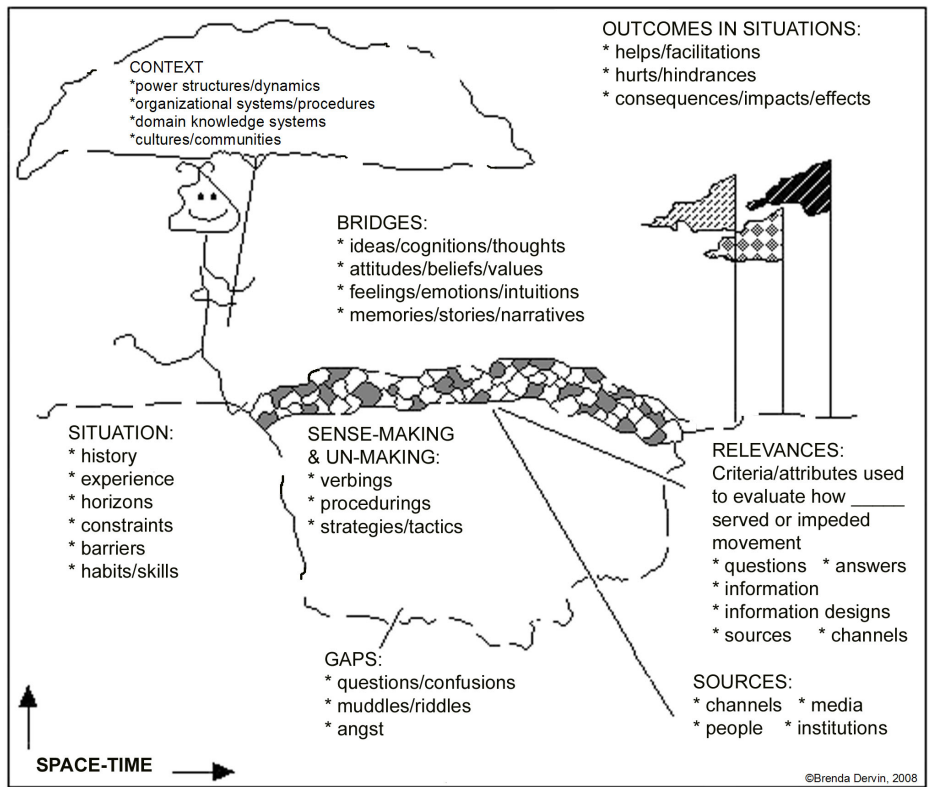
A Metodologia *Sense-Making* parte da ideia de descontinuidade ou a lacuna (*gap*) como um conceito central na sua fundamentação metodológica. Lacuna é entendida como sendo um conceito universal da condição humana: este momento no tempo-espaço não é idêntico

à do último, ou o seguinte. Espaço-tempo continua se movendo e, portanto, o *sense-maker* (indivíduo que constrói sentido) sempre é conceituado em movimento no Metodologia *Sense-Making*, nunca completo e nem sempre totalmente pré-determinado. A Metodologia *Sense-Making* prevê a possibilidade interpretações e comportamentos repetitivos, habituais e restritos. (Reinhard & Dervin, 2011)

O foco na lacuna na Metodologia *Sense-Making* se dá por não se considerar que as pessoas estejam constantemente paradas ou estagnadas por lacunas ontologicamente reais. Por outro lado, também não se considera que cada momento do tempo-espço é preenchido com enigmas, perguntas e confusões. Em vez disso, afirma-se que a hipótese de descontinuidade permite atender metodologicamente a forma como as pessoas constroem sentido (*make sense*), como elas se movem através do antes, durante e depois de suas buscas por sentido. Em alguns desses movimentos, não haverá perguntas, apenas repetições de pensamentos e respostas e práticas do passado. Essas repetições são vistas como pontes sobre um fosso. Em alguns casos, haverá travamentos bruscos e muitas perguntas que se seguem a partir daí. Esses questionamentos e buscas por respostas também são vistos como potenciais 'pontes'. Em outros, haverá confusões que nunca são resolvidos e o tempo passa com uma ponte que nunca é 'construída', a não ser pela passagem do tempo. Em outros casos, há experiências emocionais que tornam-se 'a ponte'.

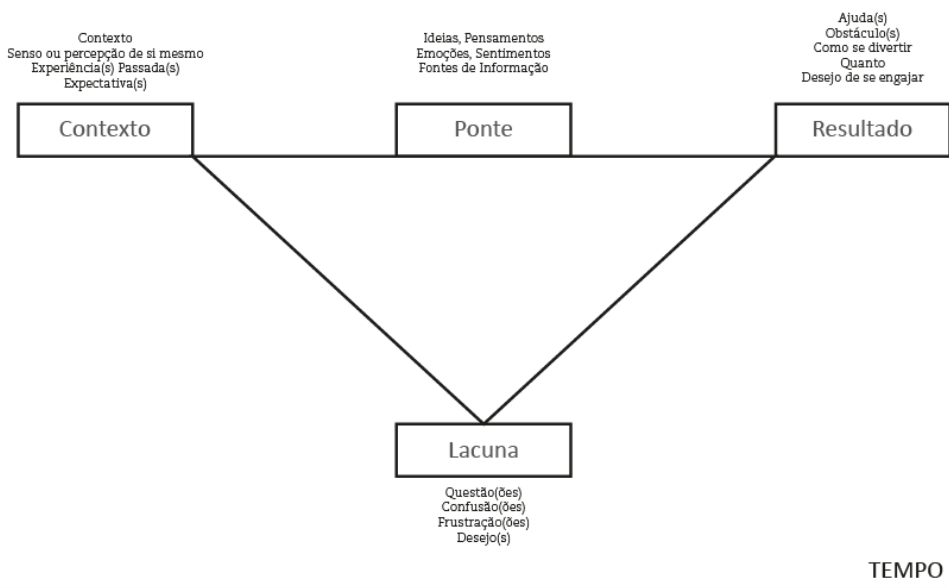
Assim sendo, a Metodologia *Sense-Making* se desenvolveu em torno desta metáfora central, propondo protocolos de entrevistas que permitem abordar a forma como a pessoa interpreta as coisas materiais e fenomenológicas a partir de seus movimentos. A figura 1 apresenta esta metáfora e seus principais elementos constituintes. Cabe ressaltar que a SMM implementa procedimentos voltados a interferir o mínimo possível sobre a narrativa da pessoa e, ao mesmo tempo buscando ir além dos estereótipos de superfície. Uma parte importante desta busca para além dos estereótipos de superfície, encontra-se nos participantes quando se pede que eles relacionem seus *sense-makings* no aqui e agora, experimentando ir ao passado e ao futuro e desenhando as 'ligações' para as suas vidas, experiências, identidade, entendimentos de como funciona o poder na sociedade e como estas mudanças e evoluções ocorrem com o tempo (Dervin, 1983; Reinhardt & Dervin, 2011).

Figura 1 Metáfora da Metodologia Sense-Making. Fonte: Dervin (2008)



Os dados coletados junto aos participantes são codificados a partir do Triângulo da Metodologia *Sense-Making* (ou Triângulo SMM), que contém os elementos centrais da metodologia. A figura 2 apresenta o Triângulo SMM.

Figura 2 Triângulo SMM, traduzido de Dervin (2008)



Nas pesquisas que utilizam a Metodologia *Sense-Making*, o momento *sense-making* e *sense-unmaking* pode ser visto como a intersecção de todas as partes do triângulo (Dervin, 2008). Como se pode observar, o *Sense-Making* trata-se de uma abordagem centrada no usuário e “explícita, e necessariamente, privilegia a pessoa comum como um teórico envolvido no desenvolvimento de ideias para guiar a um entendimento não somente acerca de seu mundo pessoal mas também de mundos coletivos, históricos e sociais” (Dervin, 2000, p. 46). Dervin teoriza sobre a construção de sentidos (*sense-making*) pelo ser humano e também a não-construção de sentido (*sense-unmaking*). O foco é no diálogo e no *verbing*.

Dervin (2008) comenta que, por se tratar de um movimento dialógico, a coleta de dados se dá essencialmente por entrevistas. Neste sentido, ela estabelece alguns pontos fundamentais para a Metodologia *Sense-Making* (Dervin, 2008, p. 15-16):

- Intrusão mínima por pesquisadores de suas credenciais e experiência;
- Dar aos informantes permissão para não ser representantes de coletividades, mas para ser observadores conscientes de coletividades.
- Entender que os informantes não vêm para entrevistas com respostas na ponta da língua ou bem articuladas em suas mentes.
- Permitir aos informantes falar apenas sobre situações real para eles, que eles experimentaram.
- Entender que “real” para informantes não significa objetivamente real. Observações de como um poder brutalmente imposto dói é “real” para informantes, mas assim também são seus sonhos sobre o que teria ajudado e explicações de causas e consequências.
- Entrevistar para construir a confiança e a vontade de divulgar através da implementação de uma abordagem de entrevistas enfocando os verbos de comunicação, a fim de alcançar um entendimento dos mundos substantivo indescritíveis de informantes da forma como é visto por eles.
- Permitir aos informantes ser o mesmo e / ou diferentes à medida que avançam ao longo do tempo-espço.
- Permitir informantes para ser confuso e atrapalhado; e ao mesmo tempo inteligente e estratégico.
- Permitir aos informantes ver situações fora as caixas dos nossos quadros.
- Usar perguntas SMM para canalizar as falas do informante às “essências” da SMM, para os universais *verbings* de comunicação.
- Permitir aos informantes ser criadores conscientes de seus mundos.

- Entender que a precisão em questionar pode ser menos importante do que a construção de confiança e tratar informantes como tomadores de sentido individuais.
- Usar redundância durante a entrevista como uma importante ferramenta de comunicação para a construção da ponte entre as histórias do informante e os entendimentos pesquisador.
- Convidar informantes para falar sobre a sua situação em termos de como eles são constrangidos e livre e libertado por múltiplas forças - a sua própria, os de outros, os de estruturas.

Para que estes pontos possam efetivamente estar presentes nas entrevistas, Dervin e outros pesquisadores desenvolveram abordagens específicas, dentro dos pressupostos desta metodologia. Dervin (2008) apresenta seis abordagens:

1. *SMM Micro-Moment Timeline Interview*: neste tipo de entrevista o informante é convidado a descrever seus processos de construção de sentido (e de não-sentido) do modo como eles ocorreram, em “etapas da linha de tempo” de uma determinada situação. O triângulo SMM, com sua lista de acompanhamento de questões, é aplicado a cada passo da linha do tempo, concentrando-se em cada ponto do tempo;
2. *SMM Life-Line Interview*: aqui o entrevistador pede para o informante descrever uma série de situações da vida que se encaixam alguns grupos de definição - por exemplo, situações que envolvam estar diante de algum risco; situações na qual a pessoa aprendeu algo sobre como a sociedade funciona; contatos com pessoas que impactaram suas ideias sobre a sociedade; personagens de ficção com as quais fantasiou; falhas de pergunta-resposta; e assim por diante;
3. *SMM Micro-Element Interview*: é um tipo de entrevista que tem sido frequentemente utilizado e se concentra em uma única situação;
4. *SMM Outcome Chaining Interview*: aqui se busca sequenciar e conectar como algo ajudou ou prejudicou ou teve consequências em momentos particulares no tempo-espço em um encadeamento contínuo onde o entrevistador pergunta “e, como isso ajuda / dificulta / tem consequências?”. Cada resultado, seja uma ajuda ou algo que atrapalhe, pode se conectar a outra ajuda (ou algo que atrapalhe) e assim sucessivamente;
5. *SMM Q/ing Interview*: nesta forma de entrevista os informantes são convidados a ler um texto ou discorrer sobre algum evento indicado pelo entrevistador. Durante o processo eles podem parar para registrar ou expor suas conclusões, perguntas, conexões de vida, ajudas, dores. Cada pausa do informante pode trazer à tona uma situação, uma ponte, uma lacuna ou um resultado.

6. *SMM Focus Group Interview*: ao invés de incentivar a facilitar o intercâmbio espontâneo entre os participantes, como ocorre no grupo focal tradicional, no *SMM Focus Group* participantes são convidados a não interromper os outros com suas opiniões, aprovações e desaprovações. A proposta é que cada participante escute profundamente as histórias dos outros e que, enquanto isso, façam reflexões e também construam sentido internamente.

Uma característica comum a estas abordagens é que todas requerem que o pesquisador identifique uma “entrada crítica” para os conduzir os informantes. Dervin comenta que a entrada crítica deve ser bem pensada e planejada para não incluir termos ou palavras que não são do cotidiano dos informantes e apresenta alguns exemplos (Dervin, 2008, p. 29):

- Pense em uma situação difícil recente você enfrentou em sua vida universidade / faculdade.
- Pense na primeira vez em sua vida quando você enfrentou uma situação que você viu como de alguma forma perigosa ou de risco para você.
- Pense em um momento em que alguém lhe pediu para fazer uma mudança, mas a mudança simplesmente não deu certo.

No tópico a seguir a *Micro-moment Timeline Interview* é abordada com maior detalhamento.

3 Micro-Moment Timeline Interview, Triangulação SMM e narrativização

Conforme apresentado no tópico anterior, a coleta de dados na Metodologia *Sense-Making* pode ser feita utilizando-se diversas técnicas. A *Micro-Moment Timeline Interview* é uma das mais utilizadas e, segunda a autora (Dervin, 2000; 2003) é a técnica que mais está alinhada aos objetivos e pressupostos desta metodologia.

A técnica leva este nome pois tem como objetivo é percorrer toda uma linha do tempo (*timeline*) de um momento determinado (*micro-moment*). Quatro etapas são desenvolvidas repetidamente até que se chegue ao final do momento ou evento escolhido (figura 3).

1. Identificar a situação (passo)
2. Explorar lacunas
3. Explorar as pontes para superar a lacuna
4. Explorar as ajudas obtidas do uso das pontes

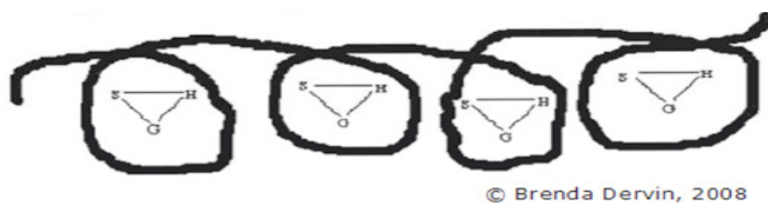
Na primeira etapa da entrevista (Identificar a situação) cada participante é convidado a escolher um momento que vivenciou e que seja específico acerca do que está sendo pesquisado. O entrevistador pede que o participante relate esse momento, passo-a-passo. Dervin

(1983; 2008) recomenda que cada passo seja registrado em um cartão azul. Os cartões azuis, sequenciados na ordem apresentada pelo participante, irão compor uma linha do tempo (*timeline*) do momento por ele escolhido. A cada passo que o participante relata o entrevistador pergunta se ele teve alguma dúvida ou dificuldade naquele ponto. Cada dúvida ou dificuldade relatada pelo participante é registrada em um cartão branco e ser colocada juntamente com o cartão azul do passo onde foi identificada.

Terminada esta etapa, a entrevista é conduzida para se explorar as lacunas (dúvidas ou dificuldades), as pontes e as ajudas. Caso tenham sido registradas mais de oito dúvidas, Dervin (1983; 2008) sugere que o entrevistador convide o participante a embaralhar os cartões brancos e a escolher 8 deles aleatoriamente. O participante então é convidado a detalhar as dúvidas ou dificuldades selecionadas (Etapa 2), se conseguiu e como conseguiu superá-las (Etapa 3) e se teve ajuda no processo (Etapa 4). Estas etapas são repetidas até que se tenha passado por todas as dúvidas registradas/selecionadas.

A entrevista é conduzida em ciclos (Figura 3) e o formato pode variar, visto que cada participante pode seguir por caminhos diferentes, dependendo de suas respostas anteriores.

Figura 3 Ciclos na *micro-moment time line interview*. Fonte: Dervin (2008)



Dervin (1983) comenta sobre a possibilidade de se realizar uma *short micro-moment time line interview*, quando o acesso aos participantes é mais difícil ou tempo disponível com eles é mais curto. Nesta versão, após o participante relatar todos os passos do momento (ou evento) que escolheu, ele é convidado a escolher uma única dúvida (ou dificuldade) que julgar mais relevante.

Cada entrevista é então transcrita e em seguida mapeada no Triângulo da Metodologia *Sense-Making*. Neste, as entrevistas são compiladas para compreender como o que o participante disse se relaciona com os elementos centrais da metodologia. Assim, realiza-se um mapeamento do conteúdo das entrevistas

O mapeamento por meio da utilização do Triângulo da Metodologia *Sense-Making* permite codificar os elementos coletados na entrevista de acordo com os elementos centrais da Metodologia *Sense-Making* (contexto, saída, lacunas e ponte). Os elementos essenciais que “fazem sentido” ou “não fazem sentido” para os participantes são recolhidos por meio do mapeamento das entrevistas com este modelo. Buscam-se nas transcrições por expressões que correspondam a cada elemento do Triângulo (Contexto ou Situação,

Ponte, Resultado e Lacuna). É construído um mapa por participante. Cada mapa é, em seguida, convertido em narrativas.

A construção de narrativas, ou narrativização, visa comunicar a complexidade da construção de sentido pelos participantes de uma forma mais acessível do que a leitura dos mapas da Metodologia *Sense-Making*. Busca-se manter, ao máximo, as palavras originais usadas pelos participantes nas entrevistas. O exemplo a seguir possibilita um maior entendimento da triangulação e narrativização na Metodologia *Sense-Making*.

4 Exemplo de aplicação da Micro-Moment Timeline Interview e Triangulação SMM

O exemplo a ser descrito refere-se à pesquisa sobre o uso de medicamentos por idosos com foco nas suas estratégias externas de memória relativas ao design da informação. Ele ilustra o passo-a-passo da aplicação da técnica *Micro-Moment Timeline Interview* para coleta de dados e da Triangulação da SMM como ferramenta analítica da Metodologia *Sense-Making*.

Para uma melhor compreensão de quais estratégias no âmbito gráfico-visual, os idosos adotam na situação de uso de múltiplos medicamentos, se fez necessário investigar como eles buscam sanar lacunas de informação para tomar corretamente seus medicamentos. Farmacêuticos também participaram da coleta de dados, por serem responsáveis pela dispensação e orientação de uso de medicamentos. Neste caso, investigou-se como buscam sanar lacunas de informação para orientar o paciente idoso.

4.1 Participantes e material

Definiu-se uma amostra de 10 farmacêuticos para a pesquisa e a seleção seguiu os seguintes critérios:

- estar trabalhando no atendimento em farmácias por pelo menos 1 ano;
- trabalhar em Curitiba;
- estar disponíveis para a realização da pesquisa;
- concordar em assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE.

As entrevistas foram realizadas a partir de roteiro, com questões abertas e semiabertas, que atendiam aos objetivos pretendidos e serviram de apoio na organização do processo de coleta de informações dos entrevistados

4.2 Procedimentos

A partir de agendamento prévio, explicação do conteúdo da pesquisa e assinatura do termo de livre consentimento, a entrevista foi conduzida de forma individual e presencial. Conforme já indicado, optou-se pela *Micro-moment time line interview* como técnica para a coleta de dados.

Após explicação sobre a pesquisa e de como a entrevista seria conduzida, foi feita a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE e coletada a assinatura do participante. Em seguida, registou-se alguns dados do participante e foi feita a leitura da “Orientações ao participante”. Modelo de Orientações aos Participantes e do Protocolo de Entrevista estão em anexo a este artigo.

A entrevista iniciou-se pela entrada crítica, onde se solicitou ao participante que descrevesse uma situação em detalhes. Foi adotada a seguinte entrada crítica: “*Pense em um momento ou evento em sua vida quando você teve que orientar um paciente idoso quanto ao uso de seus medicamentos. Você pode escolher qualquer momento que mais te marcou ou que mais teve dificuldade para conversarmos*”.

A partir daí o participante descreveu a situação em termos de um passo-a-passo: o que acontece primeiro, o que acontece em seguida, e assim por diante. Depois, o participante foi convidado a escolher um dos passos que considera mais importante (ou onde encontra mais dificuldade) e a descreve-lo em termos de situações (barreiras, restrições, história, memória, experiência), lacunas (confusões, preocupações, questionamentos), pontes (ideias, conclusões, percepções, opiniões, hipóteses, estórias, valores, estratégias) e saídas (ajudas, facilitadores, incomodações, resistências, efeitos, impactos).

Os pontos principais das respostas foram registrados pelo pesquisador, assim como expressões e reações do entrevistado. O áudio das respostas é gravado para posterior consulta e cruzamento com os dados anotados. É importante observar a postura do entrevistado em relação às perguntas e à condução do processo de modo a não inibir suas respostas quando a pergunta não fizer parte de seu repertório. Também é importante observar o seu grau de cansaço durante a entrevista, podendo esta ser interrompida temporária ou definitivamente. Tais cuidados visaram aumentar a confiabilidade nas informações fornecidas pelo participante.

4.3 Timeline do momento escolhido e extratos da entrevista

Para ilustrar e melhor compreender os dados coletados nesta entrevista, é apresentado a seguir a *timeline* do momento escolhido por uma das farmacêuticas entrevistadas. Em seguida, são apresentados alguns extratos da entrevista indicando qual dos passos ela escolheu para aprofundar na entrevista, a dificuldade que encontrou neste passo, como ela solucionou (ponte) o problema e também sua opinião sobre o processo da entrevista.

Abaixo é apresentada a *timeline* (passo-a-passo) do momento escolhido pela farmacêutica:

1. O idoso chega à farmácia
2. Farmacêutica pergunta a ele sobre medicamentos diferentes
3. Idoso responde negativamente
4. Farmacêutico dispensa Omeoprazol e idoso vai embora
5. Idoso retorna uma semana depois
6. Farmacêuticos conversam com a filha do idoso
7. Identificam o problema
8. Conversar com a filha do paciente idoso sobre o uso correto do medicamento
9. Suspendem o Omeoprazol

A farmacêutica escolhe o passo 8, conforme pode ser observado no extrato abaixo:

[APÓS ELE / ELA PENSAR NO PASSO MAIS MARCANTE/ DIFÍCIL]:

3. “Qual dos passos escolheu? “

Conversa com a filha do paciente sobre o uso do supositório

A escolha do passo 8 se deu devido à dificuldade em como abordar o paciente idoso e sua filha, ambos com baixa escolaridade, conforme pode ser observado no extrato abaixo:

[APÓS A RESPOSTA SOBRE O PASSO ESCOLHIDO]:

4. “Agora iremos detalhar algumas questões sobre este passo específico. “ Qual (is) foi (foram) a(s) dúvida(s) ou dificuldade(s) que teve neste passo? “

Como abordar o paciente, neste caso, a filha do paciente, escolaridade, vocabulário, tipo de intervenção, fizemos desenho (imagens), escrevemos... temos (referindo-se aos farmacêuticos) um pouco de dificuldade em interagir com o paciente.

A ponte criada pela farmacêutica envolveu consultar outra farmacêutica mais experiente e, juntas, optarem por utilizar desenhos como forma de explicar para o paciente idoso e sua filha como o medicamento deveria ser utilizado.

8. Em relação à dúvida que teve no passo que me descreveu, alguma coisa aconteceu ou algo que encontrou ou alguém te ajudou de alguma forma?

Sim, na verdade para desenvolver este trabalho com o paciente foi feito comigo e com uma outra farmacêutica que trabalhava no momento. Então

nós duas sentamos, nos reunimos com o paciente e chegamos ao consenso de que usar os desenhos e escrever no papel era muito mais fácil.

Perguntada sobre como foi o processo da entrevista:

[PROCESSO]

20. Existe alguma coisa que você gostaria de dizer sobre as perguntas que fiz ou o estilo da entrevista em si?

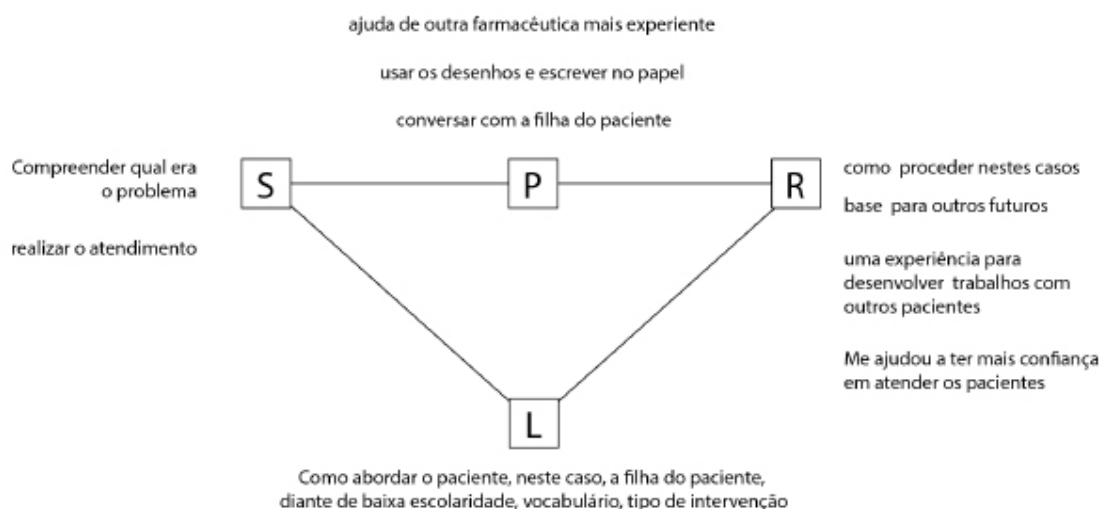
Olha eu achei muito interessante, pois você fica muito mais livre para falar, não ficam aquelas perguntas fechadas e assim você tem um recorte maior do relato do caso e para você é muito mais útil.

4.4 Triangulação SMM

Após a transcrição da entrevista, foi realizada a Triangulação SMM, ou seja, blocos de texto correspondentes ao contexto (ou situação), lacuna, ponte e ajudas foram mapeados e codificados no Triângulo da Metodologia *Sense-Making*. A figura 4 apresenta o resultado da Triangulação desta entrevista.

Figura 4 Triangulação da entrevista. Elaborado pelo autor (2015)

Triângulo SMM



4.5 Narrativização

A partir do Triângulo da Metodologia *Sense-Making* foi construída uma narrativa para se comunicar mais facilmente a complexidade da construção de sentido da farmacêutica entrevistada. Procurou-se preservar ao máximo as palavras originais utilizadas pela participante na entrevista.

Silvia precisa compreender o problema com o paciente idoso para realizar o atendimento. Ao compreender o problema, viu-se diante da dificuldade em como abordar o paciente que veio acompanhado de sua filha. Ambos possuem baixa escolaridade e vocabulário restrito para compreender as orientações que precisavam receber.

A Silvia solicitou ajuda de uma farmacêutica mais experiente e ambas conversaram com a filha do paciente. Decidiram desenhar os passos da administração do medicamento para melhor explicar à filha do paciente. A ajuda da farmacêutica mais experiente permitiu a Silvia ter mais confiança em atender os pacientes. Compreendeu como proceder em casos como este, que servirá como base para futuros atendimentos, adquirindo experiência para desenvolver trabalhos com outros pacientes.

5 Considerações finais

A aplicação da Metodologia *Sense-Making* permitiu perceber que ela é essencialmente qualitativa. Ao olhar o *sense making* enquanto fenômeno e buscar interpretar a construção de sentido a partir da perspectiva do entrevistado, ela apresenta características que a identificam como abordagem qualitativa. Enquanto método, *Sense-Making* apresenta os três componentes principais da pesquisa qualitativa conforme proposto por Strauss e Corbin (2008) com ressalva para os dados provenientes de várias fontes. Os pressupostos da Metodologia *Sense-Making* levam-na a ser dialógica e partir do informante. Desta forma, as principais abordagens de coleta de dados são entrevistas. Quanto aos procedimentos a metáfora do triângulo da Metodologia *Sense-Making* oferece uma estrutura consistente para codificação. A narrativização, juntamente com o Triângulo SMM, facilita a composição de relatórios escritos e verbais dos resultados obtidos na pesquisa.

Quanto ao tempo de entrevista, constatou-se que a versão curta do *Micro-Moment Timeline Interview* é realizada muito rapidamente. A entrevista relatada neste artigo foi realizada em 15 minutos. Por outro lado, oferece menos relações entre elementos por se fixar em apenas uma dúvida ou dificuldade para se analisar em profundidade. É possível afirmar que esta questão acabe por exigir um número maior de participantes para que se tenha um volume de dados que permita interpretação coletiva dos dados para se gerar um padrão em relação ao assunto pesquisado.

Em relação ao participante ser o protagonista e se sentir livre para contextualizar sua construção de sentidos, o comentário final da farmacêutica entrevistada confirma esta questão.

Por fim, a Metodologia *Sense-Making* parece oferecer uma abordagem adequada para ser utilizada em pesquisas qualitativas em Design da Informação uma vez que permite conhecer o contexto do participante da pesquisa a partir de sua perspectiva e de seu comportamento de busca de informação. Desta forma, esta metodologia pode trazer informações mais consistentes e acertadas para se gerar uma solução em Design da Informação.

A aplicação da *Micro-Moment Timeline Interview* permitiu compreender melhor a proposta da Metodologia *Sense-Making* e seus pressupostos. As abordagens de entrevistas desenvolvidas dentro desta metodologia mostram-se relativamente complexas, desde sua estruturação até sua aplicação e análise. Esta característica parece explicar o grande número de pesquisas que utilizam a Metodologia *Sense-Making* como arcabouço teórico, mas que lançam mão de outras técnicas de levantamento e análise que não próprias desta metodologia. Além disso, foi possível constatar que o pesquisador entrevistador precisa estar bem preparado para conduzir a entrevista, uma vez que o controle fica por conta do entrevistado e está circunscrita ao seu universo.

Durante as pesquisas de literatura não se identificou aplicação desta metodologia em pesquisas de Design da Informação. No Brasil, em especial, a Metodologia *Sense-Making* é presente nas áreas de Biblioteconomia, Ciências da Informação e Saúde. Em Design da Informação há uma publicação recente em que se discute o *Sense-Making* como lógica comunicacional (Gianella & Souza, 2015), mas não como aplicação. A sua ausência em pesquisas em Design da Informação podem levar a algumas suposições: [a] ainda seja desconhecida na área, embora faça parte de um capítulo em um livro de *Information Design*; [b] ainda que seja conhecida por pesquisadores de Design da Informação, não é de fácil aplicação e [c] o fato do Design ser uma área eminentemente pragmática, isto é, voltada à prática, ainda se encontra em processo de formação quanto à pesquisas e rigor metodológico. De qualquer forma, são suposições e, enquanto hipóteses, necessitam ser investigadas.

Referências

- ARAUJO, C. A. A.; PEREIRA, G. A. & FERNANDES, J. R. 2009. *A Contribuição de B. Dervin para a Ciência da Informação no Brasil*. R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., v. 14, n. 28, 57-72.
- DERVIN, B. & NAUMER, C. M. 2009. *Sense-Making*. In: Littlejohn, S. W. & Foss, K. A. (Ed.) *Encyclopedia of communication theory*: Vol. 2, 877-881. Thousand Oaks, CA: SAGE.

- DERVIN, B. 2008. *Interviewing as Dialectical Practice: Sense-Making Methodology as Exemplar*. Presented to: Audience Section - International Association for Media and Communication Research (IAMCR), IAMCR 2008. Annual Meeting. July 20-25, 2008, Stockholm, Sweden.
- DERVIN, B.; FOREMAN-VERNET, L. & LAUTERBACH, E. 2003. *Sense-Making Methodology Reader - Selected Writings of Brenda Dervin*. New Jersey: Hampton Press.
- DERVIN, B. 2000. Chaos, Order and Sense-Making: A proposed theory for Information Design. In: Jacobson, R. *Information Design*. MIT Press.
- DERVIN, B. 1983. *An overview of sense-making research: concepts, methods, and results to date*. International Communication Association annual meeting, Dallas, Maio, 1983. Disponível em <<https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/2281/Dervin83a.htm>> Acesso 13 jul. 2014.]
- FISHER, K. E., ERDELEZ, S. & MCKECHNIE, L. 2005. *Theories of Information Behavior*. Information Today, Inc.
- GIANELLA, J.R. & SOUZA, S. 2015. *Mediações e Sense-Making: duas lógicas comunicacionais do Design da Informação*. Revista Brasileira de Design da Informação. São Paulo | v. 12 | n. 1 [2015], p. 47 – 61.
- JACOBSON, R. 2000. *Information Design*. MIT Press.
- NEVES, J. L. 1996. *Pesquisa Qualitativa – Características, usos e possibilidades*. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, V. 1, n. 3, 2º. sem.
- REINHARD, C. D. & DERVIN, B. 2011. *Comparing situated sense-making processes in virtual worlds: Application of Dervin's Sense-Making Methodology to media reception situations*. Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies 18(1)
- STRAUSS, A. & CORBIN, J. 2008. *Pesquisa Qualitativa: técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de Teoria Fundamentada*. 2a.ed. Porto Alegre: Artmed.

Sobre os autores

Claudio Henrique da Silva

<design@midiak.com.br>

Doutorando em Design do Programa de Pós-Graduação em Design
- UFPR

Professor do Curso de Design da Univesidade do Sul de Santa Catarina
- UNISUL

Rua Antônio Dib Mussi, 366 - Centro - Florianópolis/SC

Carla Galvão Spinillo

<cgs핀@gmail.com>

Professora Doutora do Programa de Pós-Graduação em Design e do
Departamento de Design da Universidade Federal do Paraná - UFPR
Rua General Carneiro, 460 - 8 andar - Curitiba/PR

Artigo recebido em 28/02/2016

Artigo aceito em 05/12/2016