

## **A técnica do grupo focal em salas de bate-papo na avaliação de bibliotecas virtuais\***

Autores:

Alvarez M do CA – Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo - Brasil

Cuenca AMB – Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo - Brasil

Noronha DP – Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo - Brasil

Schor N - Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo – Brasil

Palavras-chave: Bibliotecas, Grupo focal, Internet.

### **1 A comunicação em rede e as bibliotecas virtuais**

O desenvolvimento da comunicação assistida por computador e das redes digitais promoveu novas formas de inteligência coletiva, mais flexíveis e democráticas, fundamentadas na reciprocidade. A desterritorialização do virtual, principalmente com a Internet, fez surgir um novo dispositivo de comunicação de coletividades chamadas "comunicação todos-todos" (LÉVY<sup>10</sup> 1996, p.112).

Esse tipo de comunicação é caracterizado pelo entusiasmo com a internet, cuja sensação está no fato de mergulhar num cérebro comum, fazer parte de um interior caótico, fazer trocas em conjunto, participar das mudanças da inteligência coletiva, que se autocria, sem hierarquização. Por outro lado, essa inteligência coletiva pode ser também negativa para a cibercultura, quando leva os sujeitos à sobrecarga cognitiva, à dependência (vício na navegação), à dominação, à exploração (teletrabalho vigiado) e à "bobagem coletiva", acúmulo de dados sem significação (LÉVY<sup>11</sup> 1999). Como exemplos podem ser citados o Boletim Board (BBS), as salas de bate-papo (*chats*), as listas de discussão, o MSN entre outros.

A inteligência coletiva para LÉVY<sup>12</sup> é para onde caminha a humanidade após a revolução da escrita, é uma nova dimensão da comunicação que permitirá o compartilhamento do conhecimento entre as pessoas e aumentará a chance de se ter uma vida melhor. Ele define inteligência coletiva como sendo o conhecimento distribuído por todos os elementos de um grupo, “coordenada em tempo real, que resulta em uma mobilização efetiva das

---

\* O presente trabalho é parte da dissertação de mestrado “A Biblioteca Virtual de Saúde Reprodutiva: dando voz ao usuário”, apresentada à Faculdade de Saúde Pública da USP, em 2004.

competências”, tendo como base e objetivo “o reconhecimento e enriquecimento mútuos das pessoas, e não o culto de comunidades fetichizadas e hipostasiadas” (p. 28-9).

A comunicação em rede tem a informação eletrônica como essência<sup>1</sup>, presente nas chamadas bibliotecas virtuais, cujos receptores da informação são heterogêneos, vinculados em condições diferenciadas de classes sociais, gênero, raça e religião. Para atender a abrangência da informação, os produtores aumentam continuamente os estoques para transferir a informação.

Porém, para democratizar a informação é necessário, além de facilitar e aumentar o acesso, dar condições aos indivíduos para compreendê-la, ou seja, tornar as bibliotecas virtuais atraentes e fáceis de manipular.

Na comunicação eletrônica direta, ou seja, numa situação de comunicação do usuário com uma biblioteca virtual, BARRETO<sup>2</sup> levanta as seguintes características: o receptor abandona a sua posição de distanciamento com relação ao fluxo da informação e passa a participar mais diretamente, a interação tende a ocorrer em tempo real com avaliação imediata, o receptor recebe a informação de modo não-linear associada às condições de um hipertexto, a informação é expressa de forma polivalente (texto, imagem, som...), há maior facilidade para mudar de um estoque de informação para outro (desterritorialização), há maior velocidade no acesso à informação e existe menor ocultamento da informação, devido à possibilidade do usuário fazer buscas mais livremente, sem estar preso aos instrumentos de metalinguagens e universos semânticos privados.

Quanto à comunicação entre os usuários de bibliotecas virtuais e os mediadores da informação (bibliotecários, cientistas da informação), serviço de referência e informação para o usuário remoto, vale considerar o trabalho de MACEDO e MODESTO<sup>13</sup>, que propõem adaptação dos serviços tradicionais de referência em bibliotecas para os similares em ambiente virtual, como os relacionados a seguir:

- Interação humana, apesar de não ser mais face-a-face, ocorre troca de email, telefonemas, comunicação em salas de bate-papos, video-conferência e outros. É importante manter este caráter humanizante no uso das tecnologias.

- Educação do usuário – orientação ao usuário sobre os instrumentos utilizados para organizar a informação e como utilizá-los. Nas bibliotecas virtuais pode ser utilizada a metodologia da educação à distância.
- Alerta e disseminação da informação – produtos programados para atualizar e divulgar o conhecimento. Podem ser exemplificados pelos boletins eletrônicos, disponibilizados nas páginas das bibliotecas virtuais ou remetidas aos usuários através do email.
- Divulgação e comunicação visual – trata-se do layout das páginas eletrônicas das bibliotecas virtuais e instruções de uso e divulgação dos serviços disponíveis.
- Administração e supervisão do serviço de referência – organização do *site* e atualização das informações periodicamente.

A comunicação nas bibliotecas virtuais, em resumo, objetiva facilitar a geração de conhecimento nos indivíduos e no seu espaço social, fazendo com que ele possa produzir informações, formando assim um ciclo da informação.

## **2 A técnica do Grupo Focal**

Grupo focal é uma técnica de pesquisa qualitativa composta por pequenos grupos de pessoas que se reúnem para discutir um tópico específico<sup>3</sup>. Normalmente participam de seis a dez pessoas, que não se conhecem, e discorrem sobre um tema, problema ou serviço definido. Participam, também, um moderador, que coloca as questões do roteiro, e um observador. Diferentemente de outras técnicas com grupos ou entrevistas, a interação do grupo também é um dado da pesquisa a ser considerado e não simplesmente o processo de pergunta e resposta. O propósito do grupo focal é gerar idéias, opiniões, atitudes e perspectivas.

No que diz respeito a essa técnica KERSLAKE e GOULDING<sup>8</sup> informam ser uma técnica muito utilizada em bibliotecas e no campo da ciência da informação, principalmente para investigar as necessidades dos usuários.

Outras vantagens colocadas sobre a técnica são a viabilidade financeira, a facilidade de compreender os resultados e a possibilidade de transformação a partir dos resultados.

Com a inserção das novas tecnologias nas atividades acadêmico-científicas, especificamente da internet, houve a possibilidade dos pesquisadores se comunicarem por email, listas e grupos de discussão, substituindo parte das conversas presenciais, além de serem utilizados para coleta de dados para as pesquisas<sup>7</sup>. A aplicação da técnica do grupo focal pode se dar também através da internet, pois os estudos qualitativos priorizam as pesquisas executadas no “setting” natural, ou seja, no próprio ambiente dos sujeitos. O pesquisador se dirige ao ambiente dos usuários, que pode ser, por exemplo, o seu escritório, o seu computador pessoal.

CHASE e ALVAREZ<sup>4</sup> (2000) compararam o processo envolvido no modo eletrônico com o modo face-a-face de grupo focal e sua aplicação na área da ciência da informação. Verificaram que as diferenças mais significativas foram: os dados da análise são unidimensionais (somente texto), enquanto que no face-a-face são levadas em conta também as observações não-verbais; a coleta de dados é imediata, prescindindo da transcrição de fitas; a dependência da habilidade dos indivíduos em digitar textos com rapidez; as expressões ficam limitadas ao textual; e a discussão pode se perder com mais facilidade devido à participação não-presencial.

Esses autores sugerem que esta técnica eletrônica pode ser empregada em estudos com usuários de bibliotecas virtuais através de salas de bate-papo na internet, desde que as questões sejam focadas, os participantes se comuniquem sem inibições e o moderador consiga manter o controle e conduzir a discussão.

Para O’CONNOR e MADGE<sup>15</sup> os silêncios ocorridos nas reuniões são difíceis de serem interpretados num grupo eletrônico, bem como há dificuldades na definição da ordem das colocações, que surgem de acordo com a velocidade em que as frases são digitadas e enviadas. O retorno nem sempre aparece na seqüência.

CLAPPER e MASSEY<sup>5</sup> apontam a perda do fator expressões não-verbais como a maior desvantagem do uso de grupos focais eletrônicos. Sugerem estudos para verificar este fator. No entanto, o fato do moderador e dos participantes não estarem face-a-face, pode proporcionar um ambiente onde todos se sintam mais à vontade para colocar suas opiniões,

uma vez que não se sentem intimidados pelas expressões, tom de voz, trajes e olhares das outras pessoas. Outra desvantagem pode estar contida no fato de alguns sujeitos se sentirem inseguros porque estão redigindo textos e as informações sendo registradas e avaliadas.

### **3 Objetivo**

O objetivo do presente trabalho é divulgar o uso de grupo focal através da internet como meio de avaliação de bibliotecas virtuais a partir da observação dos usuários nesse meio eletrônico.

### **4. Método**

Para a presente pesquisa de natureza qualitativa optou-se pela utilização da técnica do grupo focal, porém realizada via internet, por meio de salas de bate-papo ou *chats*, como são conhecidas. A população abrangida na pesquisa foi a que compôs o grupo focal, constituída por 14 pesquisadores brasileiros, vinculados às linhas de pesquisa na área de saúde reprodutiva, selecionados entre os usuários da Biblioteca Virtual de Saúde Reprodutiva (BVSR) do Programa Prossiga do IBICT.

Para a seleção dos participantes, foram levadas em consideração a heterogeneidade na origem geográfica e a homogeneidade no que diz respeito à categoria profissional desses usuários de bibliotecas virtuais, pois se propôs a trabalhar com um grupo específico de pesquisadores atuantes na área da saúde reprodutiva.

Para a viabilização das reuniões remotas dos grupos focais optou-se pelo uso da Internet Relay Chat por ser programa gratuito, de manipulação simples e rápido na visualização das respostas. Esta ferramenta esteve disponível para uso no Prossiga, no serviço “Ponto de Encontro”, para ser utilizado pelos usuários e equipes das bibliotecas virtuais, onde foi realizada a primeira reunião. As outras duas reuniões foram realizadas com o mesmo programa, porém via Divisão de Engenharia Civil do Instituto de Pesquisas Tecnológicas (IPT).

As opiniões dos participantes foram registradas em arquivos eletrônicos dos programas das salas de bate-papo e analisadas posteriormente pelo pesquisador, que assumiu, também, o papel de moderador nas reuniões. O observador das discussões foi um dos membros da equipe da BVSR, experiente no contato com usuários via correio eletrônico, que registrou

aspectos subjetivos das falas como: tempo e seqüências das respostas, segurança expressa pelos participantes entre outros.

Não foram utilizados os símbolos que expressam sentimentos na internet, conhecidos como Emoticons, pois a ferramenta utilizada não disponibilizava tal recurso. Apesar de ser a expressão que o participante quer transmitir e não a que foi observada, estes símbolos poderiam ajudar na análise das informações.

De acordo com o período limite sugerido por alguns autores<sup>4,6</sup>, o tempo de duração de cada reunião foi por volta de 60 minutos.

Para o tratamento dos dados foram utilizadas técnicas de análise de conteúdo numa abordagem exploratória, baseadas em trabalhos de pesquisa qualitativa.

Com base nas recomendações de CARLINI-COTRIM<sup>3</sup> para análise dos dados de grupo focal foram verificadas as respostas através das citações textuais dos participantes do grupo, que ilustram os principais achados da análise, e também observada a repetição, a não repetição ou ausência das categorias explicativas das discussões e seus respectivos contextos.

## **5 Resultados e discussão**

A técnica do grupo focal via internet apresentou pontos negativos e positivos relacionados a seguir.

Uma das dificuldades encontrada foi a pouca disponibilidade de salas de bate-papo de acesso gratuito e restrito a pequenos grupos, geralmente abertas à entrada de pessoas desconhecidas, o que dificultaria a condução do grupo. Antes da definição da sala de bate-papo foram testadas outras ferramentas como fóruns de discussão, mas o resultado não foi favorável para atender aos objetivos propostos.

Outra dificuldade foi a não disponibilidade dessa tecnologia nas instituições parceiras, sendo necessário contato com outras que pudessem ceder o programa.

Outro aspecto a ser observado e que dificultava adesão do participante ao grupo *online* é a quantidade de informações solicitadas para o cadastro e uso das salas. Ou seja, os programas tendem a ser muito complicados para usuários de bibliotecas virtuais.

As reuniões do grupo focal ocorreram em três momentos, onde os 14 participantes foram distribuídos: 7 na primeira reunião, 4 na segunda e 3 na terceira. Este número de participantes nas duas últimas reuniões, embora abaixo do sugerido pelos estudiosos (7 a 10), pode ser considerado satisfatório, devido ao uso da tecnologia eletrônica. Um dos participantes da pesquisa observou que se o grupo fosse maior seria difícil de acompanhar:

*“... Se fossem mais participantes, teria sido ainda mais complicado ler tudo e palpitar sobre tudo!”*

O fato da pesquisa ter sido realizada num instrumento desconhecido por muitos sujeitos também foi um dificultador. Em pesquisa feita em 2002 com docentes dos programas de pós-graduação da área de saúde pública no Brasil foi concluído que os recursos da internet, representados pelas listas de discussão, salas de bate-papo e teleconferências ainda são pouco utilizados pela comunidade acadêmica brasileira, assim como acontece em outros países. Não chegou a 10% a utilização de salas de bate-papo (Chat, ICQ) pela população estudada, enquanto o email é utilizado por 96,9% da mesma<sup>7</sup>.

Outros problemas operacionais também foram detectados. Assim, alguns participantes não conseguiam ler o que outros participantes escreviam, sendo que dois deles desistiram por este motivo, razão também pela qual o número de participantes foi menor nas duas últimas reuniões. A lentidão do sistema foi destacada por alguns participantes, um deles teve dificuldade de visualizar todas as respostas na seqüência:

*“Pena a tecnologia ser ainda um pouco difícil”*

O mesmo ocorreu com outro participante, que no meio da reunião informou:

*“Minha página não está rolando...”*

Alguns participantes se surpreenderam com outros detalhes técnicos:

*“...Desculpa gente, descobri que o Chat não aceita acento...”*

*“...a tela é muito estreita para ler as mensagens”*

Quanto à digitação:

*“...Gente. Estou horrorizada com meus erros de digitação”*

*“...nos chats americanos é chic errar as digitações...casual”*

Por outro lado, a técnica foi considerada positiva por vários participantes, que colocaram suas opiniões nas reuniões quando questionados sobre o grupo focal através de salas de bate-papo:

*“...Espero que tenha sido útil para o propósito... Gostei muito de ter participado”.*

*“...Eu gostei muito. Conheço grupos focais ‘reais’ e achei que esse, virtual, acaba se assemelhando bastante ao outro, desde que as pessoas se sintam à vontade para dar palpite na fala dos demais participantes, concordando ou discordando, ao invés de se restringirem a apenas responder o que é perguntado pelo moderador.”*

*“Achei a experiência interessante. Às vezes um pouco lento o processo, mas de qualquer modo é um excelente meio de comunicação, os adolescentes que o digam, ‘pendurados’ que ficam por horas no MSN...”*

*“Eu nunca tive este tipo de experiência, mas achei legal. Acho que para fazer isto tem que ser algo bem pontual e curto, certo? E concordo (...) , o nosso problema foi a tecnologia não ir tão rápido quanto o nosso pensamento e vontade de falar”.;*

*“Achei legal mas é meio frustrante quando a velocidade não nos permite participar em tempo propriamente real”.*

Nestas duas últimas colocações observa-se uma dificuldade de participação “em tempo propriamente real”, pois como os textos vão aparecendo na seqüência em que são enviados, às vezes surgem dois ou três parágrafos ao mesmo tempo, dificultando a leitura e a concatenação das idéias.

Quem digita mais devagar envia a resposta bem depois dos demais, quando já estão sendo respondidas outras questões. Este fato foi observado nas três reuniões. Uma forma de resolver é solicitar que os participantes aguardem as respostas de todos para se colocarem novamente. Esta desvantagem foi citada no trabalho de O’CONNOR e MADGE<sup>15</sup>.

KRUEGER e CASEY<sup>9</sup> recomendam uma pausa entre as questões no grupo focal face-a-face, o que deve ser feito também no grupo focal eletrônico. Para esta operacionalização



poderiam ser colocados alguns caracteres ou as palavras “pausa” ou “aguarde” para que todos os participantes aguardassem a continuidade.

MUNRO e ZEIDMSAN-KARPINSKI<sup>14</sup> fornecem orientações para uso de salas de bate-papo, constatando que são comuns erros de digitação e gramaticais, devido à rapidez com que são digitados os textos. Recomendam o uso de frases simples e curtas. Outros aspectos que influenciam a qualidade são a capacidade do computador e a velocidade de rede, que devem ser semelhantes entre os participantes do grupo, uma vez que as colocações precisam ser interpretadas em tempo real.

SMITH e col.<sup>16</sup> tratam das dificuldades do uso das salas de bate-papo, acrescentando que não há um contexto social para quem lê os resultados de uma reunião nestas salas. Assim, os registros devem ser lidos imediatamente após serem levantados para não se perder a cronologia do evento (histórico social). Eles propõem um programa de sala de bate-papo chamado “chats alinhados”, para que os participantes insiram suas colocações próximas ao assunto tratado.

Com isso conclui-se que a grande facilidade dos grupos focais via internet é a possibilidade de reunir pessoas de vários lugares diferentes, acomodados em suas salas, escritórios, enfim, em ambientes de sua familiaridade, sem custo de locomoção.

## **6 Considerações e recomendações**

O uso da técnica de grupo focal por meio da internet mostrou-se altamente positivo, mesmo levando-se em conta os entraves encontrados para o seu desenvolvimento. Este método vem ao encontro do atual paradigma da comunicação científica, a comunicação “todos-todos”, deve ser promovida, pois é através desse meio que se obtêm idéias, capacitam-se os usuários e divulgam-se os recursos disponíveis nas bibliotecas virtuais.

Por esta técnica de grupo focal foi possível promover a comunicação entre as equipes das bibliotecas virtuais e seus usuários em salas de bate-papo, sendo a experiência tida como positiva.

Sugere-se o uso dos *emoticons* para permitir a transmissão dos sentimentos como complemento aos diálogos, bem como de outros recursos tecnológicos disponíveis, como teleconferências, *softwares* com *webcam*, áudio.

Recomenda-se para um bom acompanhamento entre os integrantes de um grupo focal *online* que os conhecimentos de uso de salas de bate-papo sejam homogêneos no grupo, ou seja, se necessário pode-se realizar um pequeno treinamento antes das reuniões.

### **Referências:**

1. Barreto A de A. A questão da informação. São Paulo Perspect 1994; 8(4):3-8.
2. Barreto A de A Cambio estrutural em el flujo del conocimiento: la comunicación electrónica. ACIMED 2001; 9supl:23-7.
3. Carlini-Cotrim B. Potencialidades da técnica qualitativa grupo focal em investigações sobre abuso de substâncias. Rev Saúde Pública 1996; 30(3):285-93.
4. Chase L, Alvarez J. Internet research: the role of the focus group. Library Inform Sci Res 2000; 22(4):357-69.
5. Clapper DL, Massey AP. Electronic focus group: a framework for exploration. Inform Manag 1996; 30:43-50.
6. Crowley A. Looking for data in all right places (online focus group). PC Week 1996; 13(42):51-3.
7. Cuenca AMB. O uso da Internet por docentes da área de saúde pública no Brasil. São Paulo; 2004. [Tese de doutorado – Faculdade de Saúde Pública da USP]
8. Kerslake E, Goulding A . Focus groups: their use in LIS research data collection. Educ Inform 1996; 14:225-32.
9. Krueger RA, Casey MA. Focus group: a practical guide for applied research. 3<sup>rd</sup> ed. Thousand Oaks: Sage; 2000.
10. Lévy P. O que é o virtual. São Paulo: Editora 34; 1996.
11. Lévy P. Cibercultura. São Paulo: Editora 34; 1999.

12. Lévy P. A inteligência coletiva. 3ª ed. São Paulo: Loyola; 2000.
13. Macedo ND de, Modesto F. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. Rev Bras Bibliotecon Doc, Nova Série 1999; 1(1):55-72.
14. Munro K, Zeidman-Karpinski A. A hitchhiker's guide to chat. OLA Q 2003; 9(2):2-6.
15. O'Connor H, Madge C. Focus group in cyberspace: using the Internet for qualitative research. Qual Mark Res 2003; 6(2):133-43.
16. Smith M, Cadiz JJ, Burkhalter B. Conversation trees and Threaded Chats. In: Proceedings of the 2000 ACM Conference on Computers Supported Cooperative Work; 2000 Dec.; Philadelphia (US). New York: ACM Press; 2000. p. 97-105.