

# GRUPO FOCAL ONLINE E OFFLINE COMO TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

Adriana Bogliolo Sirihal Duarte\*

## RESUMO

No período de 2001 a 2004, foi feita uma pesquisa entre escoteiros da Região Metropolitana de Belo Horizonte – RMBH, a fim de analisar suas práticas informacionais, em particular as que utilizavam como canal de comunicação a Internet. Assim, apresenta-se a metodologia de pesquisa adotada na época, em particular discutindo o uso da ferramenta de coleta de dados de grupos focais. Coloca-se em pauta a possibilidade de se realizar grupos focais *online*, discutindo-se as vantagens e desvantagens do uso dessa técnica via Internet. Discute-se a abordagem metodológica, principalmente no que tange à implementação desses grupos. A pesquisa realizada aparece como pano de fundo para exemplificar a adoção da técnica.

## Palavras-chave

GRUPO FOCAL  
INTERNET  
PESQUISA QUALITATIVA

\* Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (2005). Professora adjunta da Universidade Federal de Minas Gerais. E-mail: bogliolo@eci.ufmg.br

## I INTRODUÇÃO

O artigo tem como objetivo apresentar a metodologia de pesquisa utilizada em estudo realizado no período de 2001 a 2004 entre escoteiros da Região Metropolitana de Belo Horizonte – RMBH, a fim de analisar suas práticas informacionais, em particular as que utilizavam como canal de comunicação a Internet e que adotou a técnica de grupos focais para a coleta de dados. Em particular, pretende-se demonstrar as vantagens da adoção de grupos focais *online*. Convém, portanto, elucidarmos os objetivos da pesquisa por eles servirem de justificativa para a escolha metodológica tomada.

Assim sendo, eis o nosso recorte: a investigação dos efeitos advindos do uso da Internet pelos integrantes do Movimento Escoteiro<sup>1</sup>. O objetivo geral é comparar como se efetiva a comunicação, a transmissão de informações e a

sociabilidade nas diferentes esferas do Movimento Escoteiro no ambiente virtual e no presencial. Os objetivos específicos compreendem verificar se o ambiente virtual introduz novas regras de sociabilidade pelos membros do Movimento Escoteiro, investigar se o ambiente da Internet interfere na compreensão e aplicação dos princípios e propósitos do Movimento Escoteiro, verificar se a Internet tem colaborado para com o Movimento, no sentido de preservar sua unidade e seus objetivos, e investigar se a Internet vem sendo utilizada como meio de divulgação do Movimento Escoteiro e de intercâmbio com outros movimentos sociais.

Ao longo de nossa construção teórica, indagações adicionais surgiram e, embora não constituíssem objetivos de investigação, a pesquisa procurou, paralelamente, elucidá-las: até que ponto os parâmetros que constituirão a sociabilidade no ambiente virtual influenciarão os padrões que atualmente regem as relações presenciais? Estamos vivendo um período em que há a criação de um novo movimento social refletido no ambiente virtual, ou este movimento implicará também mudanças na estrutura social cotidiana?

<sup>1</sup> O Movimento Escoteiro, definido por seu fundador (Baden-Powell) como “a arte ou a ciência de conseguir-se informação”, é uma organização de cunho educacional que, entre outras características, propõe-se à formação do caráter de crianças e jovens através do convívio com a natureza.

O campo de pesquisa estabelecido para a investigação compreendeu os Grupos Escoteiros da RMBH.

Uma vez reunidos objetivo geral, objetivos específicos, indagações complementares e campo de pesquisa, verificamos que a natureza do objeto pesquisado predispunha à adoção de um método qualitativo de pesquisa – o fenômeno em estudo era de natureza social, não tendendo à quantificação, e o contexto sócio-cultural era elemento importante na pesquisa. Vários autores, no entanto, defendem a idéia de combinar métodos quantitativos e qualitativos em pesquisas, com intuito de proporcionar uma base contextual mais rica para interpretação e validação dos resultados.

## 2 A METODOLOGIA ADOTADA E PROCEDIMENTOS PARA OS GRUPOS FOCAIS

Minayo (1994, p.22) afirma que

o conjunto de dados quantitativos e qualitativos não se opõem. Ao contrário, se complementam, pois a realidade abrangida por eles interage dinamicamente, excluindo qualquer dicotomia.

Richardson (1989, p. 47-48) considera que, ao contrário de serem dicotômicos, os métodos qualitativos e quantitativos são complementares e podem ser integrados em pelo menos três instâncias: no planejamento da pesquisa, na coleta dos dados e na análise da informação. Araújo (1998, p.104) utilizou uma conjugação de ambas as abordagens e justificou-se:

Os aspectos quantitativos são pontos de partida e de apoio para a análise que, por sua vez, buscará, nos aspectos qualitativos, a melhor compreensão dos dados obtidos. Portanto, o que ocorre entre estes dois aspectos é uma relação de complementaridade, que enriquece e amplia a compreensão dos dados analisados.

Nossa pesquisa, baseada nos pressupostos desses autores, fez uso de técnicas quantitativas e qualitativas. Assim, a pesquisa dividiu-se em quatro momentos, dois dos quais envolveram pesquisa de campo.

No primeiro instante, foi feito um estudo analítico utilizando como material os hipertextos que compunham os *sites* de cinco Grupos

Escoteiros - GEs. As unidades de registro analisadas nesse momento foram os textos contidos nas páginas de entrada dos *sites* e os *links* de navegação interna em cada *site*. Esse estudo foi realizado em 2001, ao mesmo tempo em que se fazia uma revisão da literatura sobre Escotismo. Conseqüentemente, à medida que os *sites* eram analisados, seu conteúdo era confrontado com a literatura escoteira (BADEN-POWELL, 1986A; BADEN-POWELL, 1986B; BADEN-POWELL, 1996; BOSCO, 1979; NAGY, 1987; PHILLIPPS, [19–]; SANTOS, J.R., 1983; SÜFFERT, 1995; UEB, 1995). As publicações a respeito do Escotismo estudadas nesse momento foram, em sua maioria, de responsabilidade de editoras escoteiras tratando-se, portanto, de literatura de produção independente e de interesse intrínseco aos militantes escoteiros.

Sendo a produção de *sites* uma das possíveis manifestações de uso da Internet, a análise de *sites* supostamente produzidos por militantes do Escotismo da RMBH visou verificar se seu conteúdo era mera réplica de informações bibliográficas ou se havia informações complementares àquelas encontradas nos livros, bem como avaliar se o potencial multimídia e a interatividade propiciados pelo meio eletrônico vinham sendo utilizados. O primeiro objetivo foi alcançado a partir da confrontação das informações disponíveis nos *sites* com os textos sobre Escotismo estudados. Para alcançar o segundo objetivo, foi feito um estudo a respeito de como avaliar a qualidade de um *site*. A partir dos critérios sugeridos pelos autores pesquisados (ALEXANDER; TATE, 1999; BARBOZA; NUNES; SENA, 2000; CIOLEK, 1996; COLLINS, 1996; KAPOUN, 1998; LOPEZ, 2004; MITRETEK SYSTEMS, 2000) compilou-se uma lista de questões que aferiam, de acordo com diversos critérios, o nível de qualidade do *site*.

O exame dos *sites* escoteiros foi-nos útil como mecanismo de apreensão do vocabulário utilizado atualmente entre os militantes. A bibliografia estudada, em sua maioria produzida há mais de duas décadas, muitas vezes utilizava termos obsoletos. Exemplo disso é o termo adestramento, antigamente utilizado para denotar a forma de se passar conhecimento escoteiro aos integrantes do movimento, atualmente substituído pela palavra capacitação. Através dos *sites*, tivemos acesso a siglas e expressões de uso corrente entre os integrantes do Movimento Escoteiro, por exemplo, a saudação SAPS (Sempre Alerta Para Servir) e os nomes de atividades escoteiras regionais: ELO, AJURI (utilizados para

designar acampamentos nacionais ou regionais de escoteiros), AMEL (referenciando acampamento metropolitano de lobinhos), entre outros.

Alguns dos questionamentos por nós estabelecidos como princípios norteadores da análise dos *sites* puderam ser esclarecidos; outros, no entanto, permaneceram sem resposta conclusiva. Buscávamos averiguar a existência de padrão na produção dos *sites* de Grupos Escoteiros da RMBH, verificar a que público-alvo se destinavam as páginas produzidas e avaliar o grau de contribuição da Internet para a divulgação do Movimento Escoteiro e para a aplicação de seu princípio e método.

Considerando a subdivisão do processo de comunicação nos espaços da produção, do produto e da recepção, verificamos que a mera análise dos *sites* deveria ser, de fato, inconclusiva, por permitir apenas a avaliação do produto (os *sites* e todo o seu conteúdo). Se, por um lado, não estávamos avaliando os dois outros espaços (produção e recepção), por outro, os *sites* constituem apenas uma das possíveis formas de uso da Internet e seu conteúdo, portanto, correspondem tão somente a um dos possíveis produtos a serem analisados.

Apesar de nos encontrarmos, ainda, numa etapa em que buscávamos o reconhecimento do campo de pesquisa, sentimos a necessidade de utilizar uma técnica que nos aproximasse de nossos sujeitos, nos permitindo avaliar os espaços de produção e de recepção. Para tanto, no segundo momento da pesquisa, em 2002, fomos a campo, buscando investigar a abrangência do uso da Internet entre os militantes do Movimento Escoteiro da RMBH. Foi aplicado um questionário cujas perguntas visavam avaliar se esses indivíduos faziam uso da Internet relacionado às suas atividades escoteiras e, nesse caso, que tipo de uso era feito (produção de páginas, consulta a páginas, conversas eletrônicas, etc.) e como esse uso influenciava sua participação no Escotismo. O questionário foi aplicado a membros juvenis e adultos do Movimento que possuíssem mais de um ano de atividades escoteiras registradas, por considerar-se que antes disso um militante escoteiro não tenha ainda se integrado ao grupo ou tido oportunidade de participar de atividades escoteiras de maneira relevante à pesquisa.

O questionário compunha-se de uma maioria de perguntas objetivas (do tipo sim/não ou assinala uma opção) e algumas poucas perguntas abertas,

subjettivas, permitindo a expressão de opinião, julgamento ou sentimento individual. A tabulação das respostas objetivas nos forneceu informações sobre o perfil dos participantes do Escotismo e sobre as formas e a incidência de uso da Internet. O levantamento das respostas abertas foi elucidativo no sentido de permitir uma classificação dos propósitos de uso da Internet.

As respostas ao questionário evidenciaram que a pesquisa em *sites* era apenas uma das formas de se utilizar a Internet e que o envio de mensagens eletrônicas vinha se popularizando entre os escoteiros como forma de intercâmbio de informações. Com o objetivo de avaliar também esse modo de uso, nos propusemos a acompanhar e catalogar todas as mensagens postadas numa lista de discussões na Internet sobre o Escotismo em Belo Horizonte. Isso foi feito ao longo de dois anos, de setembro de 2002 a setembro de 2004, período que compreendeu o que se considerou terceiro momento da pesquisa.

Até setembro de 2004 foram arroladas, lidas e catalogadas mais de oitocentas mensagens postadas por participantes do Escotismo. Esse período foi também utilizado para a elaboração de um roteiro de questões que seriam debatidas através da técnica de grupo focal, quando de nossa volta a campo, para efetuar a última etapa da pesquisa.

A escolha dessa técnica deveu-se à intenção de buscar maior profundidade às respostas subjettivas dadas ao questionário, buscando melhor esclarecer a confluência entre Internet e Escotismo e as maneiras pelas quais a primeira vem contribuindo para o segundo, como movimento juvenil de sociabilização e construção de cidadania. A técnica permitiu a coleta de dados em grupo, valorizando a interação entre seus componentes, o que enriqueceu os resultados. O desenrolar das reuniões dos grupos focais propiciou à pesquisadora um contato mais próximo com os escoteiros (jovens e adultos). Além disso, o estímulo ao debate permitiu que eles fizessem colocações com espontaneidade e naturalidade e que os tópicos de interesse para a pesquisa fossem discutidos de modo mais abrangente e profundo.

As reuniões dos grupos focais aconteceram em 2004. Os depoimentos dos participantes dos grupos focais foram catalogados da mesma forma que as mensagens eletrônicas, isto é, através da sua subdivisão em categorias de análise que viessem a responder às questões de pesquisa.

### 3 GRUPOS FOCAIS: DEFINIÇÃO

A técnica de entrevista em grupo focal, ou simplesmente grupo focal (*focus group*), como tem sido referenciada na literatura, surgiu há cerca de cinquenta anos e tem sido bastante utilizada nos últimos trinta, principalmente em pesquisas mercadológicas, sociológicas, na área de saúde e, mais recentemente, nas áreas de engenharia e ciência da informação. Trata-se do mecanismo de coleta de dados a partir de debates em grupo direcionados acerca de um tópico específico. O direcionamento, garantido por um moderador, deve ocorrer de modo não-estruturado e natural (PARASURAMAN, 1986, p. 245).

Conforme afirma Morgan (1997), o grupo focal difere da entrevista em grupo na medida em que não se trata apenas de uma seqüência de perguntas e respostas, pois prevê a interação entre os participantes que, no decorrer da discussão, podem rever suas opiniões e refazer suas afirmações enquanto reelaboram seus pontos de vista.

Como uma forma de pesquisa qualitativa, grupos focais são basicamente entrevistas em grupo, embora não no sentido de se alternar as questões de um pesquisador com as respostas dos participantes da pesquisa. Ao invés disso, a confiança está na interação dentro do grupo, baseada em tópicos fornecidos pelo pesquisador, que geralmente faz o papel de moderador. A marca dos grupos focais é seu uso explícito da interação do grupo para produzir dados e *insights* que seriam menos acessíveis sem a interação encontrada em um grupo (MORGAN, 1997, p.2, tradução nossa)<sup>2</sup>.

Carlini-Cotrim (1996) reforça a importância da interação que, segundo Morgan, encontra-se em um grupo:

A coleta de dados através de grupo focal tem como uma de suas maiores riquezas se basear na tendência humana de formar opiniões e atitudes na interação com outros indivíduos. [...] As pessoas em geral precisam ouvir as opiniões dos outros antes de formar as suas próprias. E constantemente mudam de posição (ou fundamentam melhor sua posição inicial) quando expostas a discussões de grupo.

É exatamente este processo que o grupo focal tenta captar (CARLINI-COTRIM, 1996, p. 287).

Grupo Focal define-se, portanto, como uma discussão conjunta, entre seis a doze participantes (alguns autores delimitam em dez a quantidade máxima de participantes), orientada por um moderador/facilitador cujas funções englobam “a elaboração do guia de entrevista, a condução da discussão, a análise e o relato de seus resultados” (DIAS, 2000, p. 146). O moderador (que no caso de pesquisas acadêmicas deve ser o próprio pesquisador) (MORGAN, 1997, p. 2) precisa, além de conhecer muito bem os objetivos da pesquisa, ser capaz de orientar o andamento da discussão de modo a respeitar as opiniões, evitando introduzir qualquer idéia preconcebida. Deve promover o debate entre os participantes sem, no entanto, direcionar questões individualmente a cada um deles, evitando que a reunião se transforme numa série de entrevistas particulares. As idéias devem surgir e ser emitidas pelos participantes de forma espontânea. Não se busca necessariamente um consenso e, sim, um confronto de opiniões, que será tanto mais enriquecedor quanto maior for a sinergia entre os participantes. Para garantir tal sinergia, alguns pontos são importantes.

Deve-se garantir, por exemplo, que tanto o ambiente quanto a duração da entrevista sejam favoráveis. Em relação ao ambiente, isso é propiciado através da escolha de um local tranqüilo, que desestime o desvio da atenção, e reservado, de modo que não haja interrupções ao debate. Além disso, as pessoas devem estar dispostas espacialmente de maneira a se verem umas às outras. Com relação à duração, o ideal é que a discussão perdure por pelo menos uma hora, mas não demore mais que duas. Uma hora é o tempo considerado mínimo para que se consiga criar atmosfera estimulante e produzir um debate enriquecedor. Se o tempo de discussão ultrapassar as duas horas, os participantes tenderão a se desgastar e se desinteressar tanto de emitir opiniões quanto de ouvir os pontos de vista dos demais.

Outro ponto importante, para evitar que a discussão se desvirtue do foco da pesquisa, é a elaboração prévia de um roteiro ou guia de entrevista. Esse guia é utilizado pelo moderador para redirecionar a discussão, no caso de dispersão ou desvio do tema em foco. É necessário ter em mente, no entanto, que do ponto de vista dos participantes, a dinâmica do grupo focal deve parecer “flexível e não estruturada, dando margem à discussão sobre qualquer assunto” (DIAS, 2000,

<sup>2</sup> Original em inglês.

p. 145). O redirecionamento proposto pelo moderador se for o caso, precisa acontecer de modo a não interferir bruscamente, mas sim a encaminhar, suavemente, o grupo de volta ao tema em foco.

### 3.1 Implementação de grupos focais em complementação a outros métodos

A literatura acerca de grupos focais (GREENBAUM, 1998; KRUEGER; CASEY, 2000; MORGAN, 1997) considera que essa técnica qualitativa de pesquisa pode ser utilizada em conjunto com estratégias quantitativas de três maneiras distintas: antes da aplicação de técnica quantitativa, em conjunto com sua aplicação ou em sucessão a ela. Quando a precede, o objetivo do uso de grupos focais é auxiliar o pesquisador a obter um conhecimento prévio de seu universo de pesquisa, permitindo que ele se familiarize com o vocabulário e as idéias de seu público-alvo a fim de fazer inferências bem focadas sobre a população a ser pesquisada, em seguida, através de estudos quantitativos. Grupos focais são utilizados em conjunto com técnicas quantitativas quando o pesquisador pretende fazer uma triangulação através do uso complementar de diferentes técnicas para uma mesma questão de pesquisa. Finalmente, a razão de se realizarem os grupos focais após a pesquisa quantitativa é a tentativa de se esclarecer questões que tenham ficado obscuras ou que tenham emergido na análise dos resultados da técnica quantitativa, buscando explicar qualitativamente como as pessoas consideram uma experiência, uma idéia ou um evento.

No caso particular da pesquisa acerca do uso da Internet pelos militantes do Escotismo da RMBH, o conhecimento prévio do universo de pesquisa foi obtido através de estudo de *sites* produzidos por Grupos Escoteiros. A busca das respostas iniciais ao problema de pesquisa – como a Internet vem influenciando o Movimento Escoteiro – efetivou-se pela aplicação de questionários. Portanto, a escolha da técnica de grupo focal, implementada após a realização de pesquisa quantitativa, baseou-se nas seguintes colocações de Dias (2000, p.152):

Comparado ao questionário, ferramenta usual de coleta de dados, o grupo focal, por dar oportunidade aos participantes de exporem aberta e detalhadamente seus pontos de vista, é capaz de trazer à tona respostas mais completas, permitindo ao pesquisador conhecer melhor e mais profundamente o grupo pesquisado.

Por outro lado, o grupo focal também pode ser usado após uma pesquisa quantitativa, com o intuito de esclarecer pontos ou resultados ainda obscuros para o pesquisador.

Foram levadas a termo, nos meses de agosto a outubro de 2004, quatro entrevistas de grupo focal envolvendo, em média, sete participantes por grupo. Os participantes foram selecionados entre militantes do Escotismo, mantendo-se a condição pré-estabelecida para participação nos questionários de que tivessem, pelo menos, um ano de atividades escoteiras. Os convites foram encaminhados aos chefes escoteiros, que selecionaram membros adultos e juvenis voluntariamente interessados em participar do processo. As entrevistas foram gravadas, com o consentimento dos participantes, em fitas cassete, perfazendo um total de sete horas e dez minutos de gravação. Foram, em seguida, transcritas; e o material decorrente foi organizado através da sua subdivisão entre cada uma das seguintes categorias: relatos de discussões relacionadas com sociabilidade, relatos sobre informação e conhecimento referentes aos princípios e propósitos do Movimento Escoteiro, relatos de discussões que tivessem analogia com a identidade cultural que garante a preservação da unidade e objetivos do Escotismo em diferentes contextos sócio-culturais, relatos acerca da divulgação do Movimento Escoteiro e relatos que fizessem menção ao Terceiro Setor e a ações de cidadania. Dois não se enquadraram em qualquer dessas categorias. Na verdade, referiam-se sobretudo a depoimentos feitos por participantes logo após o encerramento das discussões, num instante em que o gravador ainda se encontrava acionado. Vamos apresentá-los aqui pelo fato de que atestam o sucesso da implementação da técnica de grupo focal:

É... achei essa entrevista aqui muito legal. Foi bacana aqui. É... fez eu discordar de todo mundo, concordar com todo mundo, concordar comigo mesmo, discordar, mudar de opinião, e voltar a minha opinião (relato de participante do grupo focal).

É, esse debate foi esplêndido assim. Eu aprendi, assim... Sempre que a gente pára pra conversar com gente diferente a gente aprende muita coisa, né? Você mostra suas idéias e recebe a dos outros. Isso já faz com que você reflita (relato de participante do grupo focal).

### 3.2 Grupos focais online: vantagens e desvantagens

Durante as entrevistas de grupo focal, percebeu-se que o uso do MSN era constante entre quase todos os participantes. O MSN Messenger é um software da Microsoft, de distribuição gratuita, através do qual pode-se comunicar instantaneamente, *online*, com uma pessoa ou um grupo de pessoas conectadas à Internet. O software permite, em tempo real, a troca de mensagens digitadas, faladas e até mesmo com a possibilidade de que os interlocutores se vejam mutuamente. Para ativar o recurso de voz, é necessário que os usuários possuam microfone e caixas de som. Para fazer uso de suas próprias imagens, “ao vivo”, devem acoplar a seus computadores uma *webcam*, isto é, uma câmera que permita gravação de imagens e seu envio via Internet. Entre os diversos recursos do MSN, um que particularmente chamou-nos atenção foi a possibilidade de conversas entre dois ou mais usuários, utilizando apenas o recurso da digitação, ficarem automaticamente gravadas em arquivo. Foi daí que surgiu a idéia de se implementar um grupo focal virtual síncrono.

De acordo com Murray (1997), grupos focais eletrônicos podem ser conduzidos de modo síncrono ou assíncrono. Sessões síncronas são aquelas efetuadas em tempo real, isto é, com todos os integrantes do grupo participando simultaneamente, o que pode ser feito através de uma sala de bate-papo (*chat*) ou de qualquer outra forma de conferência *online* (o MSN é uma delas). As sessões assíncronas normalmente fazem uso de listas ou grupos de discussão ou da troca de *e-mails*, de forma que os participantes possam ler os comentários postados por outros e contribuir com suas próprias colocações a qualquer momento, não necessariamente quando algum outro integrante do grupo esteja participando.

Vários autores vêm fazendo uso da implementação eletrônica da técnica de grupo focal. Edmunds (1999) apresenta diversas vantagens do uso da Internet para a implementação dessa técnica. Segundo ela, o ambiente virtual reduz os custos, permite a participação de respondentes espalhados geograficamente bem como daqueles difíceis de se recrutar *offline*, além de proporcionar uma forma conveniente e confortável de se participar. Uma observação adicional é que o ambiente virtual permite o anonimato na participação da pesquisa,

caso seja de interesse do respondente. Por outro lado, vários autores, entre os quais a própria Edmunds (1999) e Greenbaum (1998) apresentam desvantagens no uso do ambiente virtual para a implementação dos grupos focais. As duas principais críticas estão fundamentadas na limitação do grupo – só participarão indivíduos que possuam acesso à Internet, o que pode levar a vieses na interpretação dos resultados, pois só a opinião de uma seção limitada da população, aquela que possui acesso aos meios eletrônicos de comunicação, será levada em conta – e na impossibilidade de se tirar proveito da interação face-a-face. Ainda que a tecnologia permita, através do uso de mini-câmeras, que os usuários se vejam uns aos outros, a qualidade da imagem e a velocidade de sua atualização para usuários comuns da Internet ainda estão aquém do desejado. As expressões faciais e gestos dos participantes, improváveis de serem captados via Internet, constituem ferramenta extremamente útil para o moderador do grupo focal. Essas reações não-verbais podem ser utilizadas para direcionar a natureza da discussão ou mesmo para interpretar seus resultados. As respostas não-verbais de um participante são úteis na inferência de seus sentimentos (aborrecimento, entusiasmo, confusão, aprovação, rejeição, etc.) em relação ao tópico em discussão. Os grupos focais virtuais não permitem ao moderador utilizar esse aspecto da comunicação humana como informação adicional.

#### 3.2.1 Grupos focais online: adequação da técnica ao ambiente eletrônico

Dadas as vantagens e desvantagens da aplicação da técnica de grupo focal via Internet, é razoável afirmar que, uma vez que se opte por sua aplicação, alguns aspectos de sua implementação devam ser repensados. As atividades que precedem e aquelas que sucedem a efetiva condução do grupo focal *online* e *offline* são similares. Antes da reunião deve-se proceder ao estabelecimento dos objetivos, identificação das características dos participantes, obtenção da lista dos potenciais participantes, recrutamento e desenvolvimento do roteiro de questões. Uma vez concluída a discussão e de posse de sua transcrição, deve-se proceder, tanto num caso quanto no outro, à categorização e análise dos resultados e à redação do relatório. A transcrição dos depoimentos, tarefa conseqüente à efetivação das reuniões presenciais, é automaticamente obtida

no caso de grupos virtuais em que a interação se dá por escrito (o que consiste em mais uma vantagem do método virtual). No entanto, a efetiva condução e moderação da discussão em grupo virtual requer do pesquisador habilidades diferentes daquelas necessárias à sua condução no grupo presencial. Em particular, é necessário que o moderador, bem como os demais participantes, estejam profundamente familiarizados com a tecnologia que utilizarão, principalmente em relação à plataforma do software, suas características e ferramentas. No caso de se optar por grupos síncronos, com interação escrita (e não oral/visual) em tempo real, é preciso, ainda, que o moderador apresente rapidez na digitação e esteja preparado para receber múltiplas e simultâneas colocações dos participantes.

Rezabek (1999) utilizou um grupo focal *online* como parte de seu projeto de pesquisa de doutorado, a fim de ajudá-lo a definir questões a serem postuladas em entrevistas acerca da motivação de estudantes em se matricular em cursos à distância. O grupo moderado por ele utilizou-se de discussão assíncrona através de um servidor de listas por cerca de dois meses e meio. Da mesma forma, a proposta inicial de nosso próprio projeto de pesquisa previa a implementação de um grupo focal virtual assíncrono. Embora esse modo de interação suprima o contato visual e em tempo real, ele favorece que os participantes emitam suas opiniões espontaneamente, sem se sentirem obrigados a tal. Pretendíamos obter uma variação da técnica presencial, mas sem perder o objetivo de identificar percepções, atitudes e idéias dos participantes acerca do assunto proposto. Utilizando-nos de listas já existentes e já freqüentadas por escoteiros e/ou escotistas, teríamos a possibilidade de emitir uma primeira mensagem explicando os propósitos da pesquisa e solicitando a adesão de participantes na discussão dos assuntos que viriam a ser propostos. Ao invés de durar duas horas, como a reunião presencial do grupo focal, a pesquisa estender-se-ia por cerca de duas semanas. Deve-se considerar que os participantes não estariam reunidos e, sim, receberiam as mensagens no instante de sua conveniência. Provavelmente emitiriam suas respostas após a leitura das mensagens já postadas, que incluiriam a proposta do tema de discussão e as respostas já emitidas por outros participantes. Em seguida, cancelariam sua conexão, que só seria reestabelecida em outro momento, o que poderia ou não acontecer ainda no mesmo dia. Pretendia-se,

portanto, implementar grupos focais da maneira tradicional, com reuniões presenciais e seguindo-se as orientações que a técnica sugere e, em paralelo, experimentar a proposta de discussão através de listas na Internet, mantendo-se coerente à técnica de grupo focal tanto quanto possível. A análise e interpretação dos dados colhidos de ambas as experiências permitiria uma triangulação de informações visando enriquecer o resultado da pesquisa.

No entanto, no decorrer da pesquisa de campo, várias constatações nos levaram a preferir o grupo focal assíncrono em favor do síncrono. Em primeiro lugar, as respostas aos questionários aplicados na fase quantitativa de pesquisa demonstraram um pequeno volume de participação de escoteiros da RMBH em listas de discussão acerca do Escotismo e até mesmo desconhecimento sobre o que viriam a ser tais listas. Em segundo lugar, a catalogação que fizemos, ao longo de dois anos, de mensagens postadas em uma lista escoteira de Belo Horizonte mostrou que a lista funcionava mais como repositório de mensagens do que como ambiente de discussão. Finalmente, a implementação presencial dos quatro grupos focais evidenciou o elevado índice de uso do *software* MSN, um *software* de comunicação *online* síncrona.

Todos esses fatores corroboraram a idéia da implementação de um grupo focal que fizesse uso síncrono da Internet – objeto também da pesquisa em questão. Com o auxílio de um dos participantes da discussão presencial em grupo focal, que intermediou as apresentações, estabeleceu-se contato virtual com cinco outros escoteiros, com os quais foi mantido debate via MSN (utilizando apenas mensagens digitadas, sem recursos de voz ou imagem) ao longo de uma hora e dez minutos. O texto dessa discussão foi salvo em disco e organizado da mesma forma que os relatos dos outros quatro grupos focais.

### 3.2.2 Comparando grupos focais *online* e *offline*

A grande discrepância percebida entre a discussão virtual de grupo focal e as quatro presenciais efetuadas anteriormente foi em relação à linguagem empregada. O uso de mnemônicos para imitar o som das palavras digitadas, com o objetivo de reduzir a digitação (por exemplo, usa-se 'blz...' no lugar da palavra 'beleza', significando 'estou de acordo') ou de evitar o uso de acentuação (por exemplo 'naum' ao invés de 'não') é algo constante entre os usuários

desse tipo de software. Em relação ao conteúdo das opiniões emitidas, não houve discrepância entre as opiniões enunciadas presencialmente e aquelas postadas no ambiente virtual, apesar do fato de que os participantes do grupo virtual eram todos usuários da Internet ao passo que os grupos presenciais eram heterogêneos nesse aspecto, sendo compostos por usuários e por não-usuários da rede.

A desvantagem da falta de interação face-a-face foi parcialmente eliminada, graças a um recurso do MSN amplamente utilizado pelos participantes: os “*emoticons*” (*emotion icons*), isto é, a inserção no texto de ícones representando rostos com diferentes expressões, simulando as próprias expressões faciais dos participantes diante do assunto em discussão (Quadro 1).

ÍCONE	SIGNIFICADO	ÍCONE	SIGNIFICADO
	Sorriso		Boca aberta
	Surpreso		Mostrando a língua
	Piscando		Triste
	Confuso		Desapontado
	Chorando		Envergonhado
	Irritado		Bravo
	Angelical		Diabo
	Guardando segredo		Rangendo os dentes
	Nerd		Sarcástico
	Contando um segredo		Nauseado
	Eu não sei		Pensativo
	Festeiro		Virando os olhos
	Sonolento		

**Quadro 1:** Exemplos de *emoticons* do MSN Messenger  
 fonte: Messenger (2005)

O roteiro utilizado nas cinco discussões foi o mesmo, embora às vezes a ordem de algumas questões tenha sido alterada, a fim de permitir que a discussão seguisse seu fluxo natural, sem interrupções abruptas. Conforme sugerido por Krueger (2000, p. 43-46), o roteiro foi elaborado subdividindo-se as questões em categorias, de acordo com seu objetivo, forma de utilização e momento de aplicação: questões abertas, questões introdutórias, questões de transição, questões chave, questões finais.

Assim, na condução da pesquisa, toda sessão de grupo focal iniciou-se com a apresentação da moderadora e uma rápida explanação dos objetivos gerais da pesquisa. Em seguida, explicou-se aos participantes como se daria a dinâmica da

seção, em que as questões abertas (primeira rodada de perguntas, permitindo a identificação dos participantes) e introdutórias (para introduzir o tópico geral da discussão e dar aos participantes oportunidade de refletir sobre experiências anteriores) seriam respondidas individualmente por cada participante; as questões de transição (que encaminham a conversação para as questões que norteiam o estudo) e questões chave (aquelas que efetivamente direcionam a pesquisa) seriam apresentadas para debate permitindo posicionamento de quem quisesse se colocar em discussão franca e aberta (desde que as falas não se sobrepusessem, ou seja, cada participante falasse na sua vez, por motivos óbvios de garantir um aproveitamento positivo e conseqüente gravação da

fala de todos); e as questões finais (confirmação do resumo da discussão e oportunidade para fazer alguma colocação extra) deveriam, novamente, ser respondidas individualmente por cada integrante do grupo.

Morgan (1997) argumenta que um teste para assegurar a adequação do uso de grupos focais como técnica de pesquisa consiste em verificar quão ativa e facilmente os participantes discutiriam o tópico de interesse para a pesquisa. Os resultados dos cinco grupos focais levados a termo comprovaram ter sido essa uma técnica adequada. Embora estivéssemos preparados para a possível necessidade de ter de aplicar ferramentas de dinâmicas em grupo para garantir uma participação mais efetiva, não só não precisamos utilizar qualquer mecanismo que instigasse os respondentes a apresentar suas opiniões como, ao contrário, obtivemos um debate tão caloroso e frutífero que nosso único problema, na condução das discussões, foi o de ter de interromper algumas falas que se sobrepunham a outras, tamanha a animação do grupo e a vontade de se manifestar. No caso particular do grupo focal via Internet, o interessante é que as opiniões emitidas “simultaneamente” não precisaram ser interrompidas. Por diversas vezes ocorria de mais de um participante estar digitando alguma opinião ao mesmo tempo que outro(s). A tecnologia permitiu que todas as colocações fossem gravadas e disponibilizadas para os demais integrantes do grupo. Nos cinco casos, o debate fluiu tão naturalmente que, por diversas ocasiões, perguntas presentes no roteiro não precisaram ser enunciadas, pois, espontaneamente e ao longo das discussões, foram abordados os tópicos que elas buscavam elucidar.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observa-se, ao longo do período em que se estendeu esta pesquisa, uma mudança no perfil do usuário da Internet. Os questionários aplicados em 2002 apontavam maior incidência de uso da rede para acesso a *sites* escoteiros, e um número bem reduzido de acessos à Internet como canal de comunicação e sociabilização. As reuniões em grupos focais realizadas dois anos depois já atestam que o uso mais expressivo da rede passou a ser a manutenção de conversas *online*. As salas de bate-papo oferecidas por provedores de acesso à Internet e os canais de *Internet Relay Chat* (IRC) são formas

de comunicação *online* raramente usadas pelos entrevistados. Também as listas de discussão na Internet sobre assuntos escoteiros são conhecidas apenas por cerca de 50% dos entrevistados. No entanto, 90% deles afirmaram manter, com frequência, conversas *online* via ICQ ou MSN. Desse, todos fazem navegação na WWW em busca de *sites* escoteiros, mas a frequência desse tipo de uso é muito inferior à da conversa *online*.

Também foi citada a participação escoteira no *orkut*, uma comunidade virtual que conecta indivíduos em rede implementando um espaço de encontros *online*, em que as pessoas podem sociabilizar-se e encontrar outras, que compartilhem interesses comuns:

Tem... a gente fez semana passada lá no *orkut* sabe, é tipo uma comunidade do escoteiro, e o pessoal vai entrando lá, devagarinho, né? Aí a gente vai discutir lá na comunidade, lá (relato em grupo focal).

Outra tecnologia de informação citada pelos entrevistados é o telefone celular. Surpreendentemente, seu uso foi ressaltado não como meio de comunicação para conversas telefônicas mas, sim, para o envio de mensagens (apelidadas de torpedos, principalmente se enviadas para mais de um usuário), considerado outra forma barata de comunicação entre a comunidade escoteira.

Tb tem aquele recurso de msg pelo celular, neh. Assunto rápido assim manda um torpedo, blz... (relato em grupo focal *online*).

A lista *escotismobh* também foi citada ao longo dos debates em grupo focal como meio que contribui para manutenção das relações sociais entre militantes do Escotismo. Funcionando como canal de comunicação “de um para muitos”, isto é, em que um emissor envia mensagem para um grupo de receptores, serve, por exemplo, para envio de convites para festas ou mensagens de felicitações.

Conclui-se, portanto, que a Internet tem influenciado as relações sociais entre militantes escoteiros, quer seja se apresentando como mais um canal de comunicação, quer seja se constituindo em novo ambiente para estabelecimento de relações sociais – um ambiente no qual não existem distâncias nem limites geográficos. Nesse sentido, o conceito de comunidade deixa de ser aquele de um grupo de pessoas em torno de uma vizinhança

e a comunidade escoteira não se define mais como conjunto de escoteiros pertencentes a um Grupo Escoteiro ou a um distrito escoteiro. Passa a ser entendida como rede social em que as conexões interpessoais garantem sociabilidade, informação, identidade sócio-cultural e sentimento de pertencimento. A comunidade extrapola as fronteiras físicas e envolve membros conectados em uma rede social via Internet. Resumindo, os efeitos da Internet na sociedade tendem a intensificar a transformação interpessoal de grupos comunitários locais para redes sociais globais.

Se a Internet vem, como atestam os jovens, funcionando como canal de comunicação e de socialização, natural parece que ela atue também

como canal que viabilize a coleta de dados usando diferentes técnicas de pesquisa. Seu uso na implementação de grupo focal foi aceito pelos jovens com naturalidade. Vale observar, inclusive, que dentre aqueles escoteiros convidados para participar de grupos focais presenciais, houve mais de um que sugerisse a possibilidade da discussão virtual, ressaltando como principal vantagem a maior facilidade em conseguir captar mais indivíduos com disponibilidade de participação por esse meio. Isso demonstra que a Internet vem sendo enxergada pelos jovens como um canal facilitador na comunicação não só de um para um, como inclusive nas conversas em grupo.

## ONLINE AND OFFLINE FOCUS GROUP AS DATA COLLECTING TECHNIQUE

### ABSTRACT

*During the period from 2001 to 2004 a research study was done with the boy scouts of the Greater Metropolitan Region of Belo Horizonte (RMBH). The objective was to analyze their informational practices, in particular those using Internet as a communicational channel. This article presents the method of the research, in particular the use of tools to collect data from focus groups. It proposes the establishment of focus groups online, presenting the advantages and disadvantages of the use of this technique via Internet. It takes into account the discussion of the methods covered, principally with regards to the implementation of focus groups. The research accomplished appears as the foundation to exemplify the adoption of the technique.*

### Keywords

FOCUS GROUP  
INTERNET  
QUALITATIVE RESEARCH

Artigo recebido em 08.10.2006 e aceito para publicação em 03.02.2007

### REFERÊNCIAS

ALEXANDER, Janet E.; TATE, Marsha Ann. *Web Wisdom: how to value and create information quality on the web*. USA: Lawrence Erlbaum Associates, 1999. 152p.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga. *A construção social da informação: práticas informacionais no contexto de Organizações Não-Governamentais/ONGs brasileiras*. Brasília: Faculdade de Estudos Sociais Aplicados da UnB, 1998. 221 p. (Tese, Doutorado em Ciência da Informação).

BADEN-POWELL, Robert S. S. *Escotismo para rapazes*. Edição da Fraternidade Mundial. Brasília: Editora Escoteira da UEB, 1986a. 368 p.

\_\_\_\_\_. *Lições da escola da vida: auto-biografia de Baden-Powell*. Brasília: Editora Escoteira da UEB, 1986b. 92 p.

\_\_\_\_\_. *Guia do chefe escoteiro: teoria do adestramento escoteiro, um subsídio para a tarefa dos chefes*. 4. ed. Brasília: Editora Escoteira da UEB, 1996. 97 p.

BARBOZA, Elza Maria Ferraz; NUNES, Eny Marcelino de Almeida; SENA, Nathália Kneipp. Web Sites Governamentais, uma esplanada à parte. *Ciência da Informação*, Brasília, v.29, n.1, p.118-125. jan./abr. 2000.

BOSCO, Teresio. *Robert Baden-Powell - chefe escoteiro mundial*. São Paulo: Editorial Dom Bosco, 1979. 47 p. (Coleção Campeões).

- CARLINI-COTRIM, Beatriz. Potencialidades da técnica qualitativa de grupo focal em investigações sobre abuso de substâncias. *Rev. Saúde Pública*, v. 30, n. 3, p. 285-293, jun.1996.
- CIOLEK, T. Matthew. *The six quests for the electronic grail: current approaches to information quality in WWW resources. Review Informatique et Statistique dans les Sciences Humaines (RISSH)*, Centre Informatique de Philosophie et Lettres, Université de Liege, Belgium, n. 1-4, p. 45-71, 1996.
- COLLINS, Boyd R. *Beyond cruising: reviewing. Library Journal* v. 121, n. 3, p.122-124, Feb. 1996.
- DIAS, Claudia Augusto. Grupo focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. *Informação & Sociedade: estudos*, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 141-158, 2000.
- EDMUNDS, Holly. *The focus group research handbook*. Lincolnwood, IL: NTC Business Books / Contemporary Publishing, 1999. 270p.
- GREENBAUM, Thomas L. *The handbook of focus group research*. 2<sup>nd</sup> ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 1998. 262p.
- KAPOUN, Jim. Teaching undergrads WEB evaluation: a guide for library instruction. *College and Research Library News*. Chicago. v.59, n.7, p. 522-523, July/ Aug. 1998.
- KREUGER, Richard A.; CASEY, Mary Anne. *Focus Group: a practical guide for applied research*. 3<sup>rd</sup> ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2000. 320p.
- LOPEZ, Ilza. Novos paradigmas para avaliação da qualidade da informação em saúde recuperada na web. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33.n. 1, p. 81-90, jan./abr. 2004.
- MESSENGER. *Emoticons*. Disponível em <<http://messenger.msn.com/resource/emoticons.aspx?mkt=pt-br>>. Acesso em: 20 mar. 2005.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. (Org.) *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994. 80p.
- MITRETEK SYSTEMS. *Criteria for assessing the quality of health information on the Internet - Policy Paper*, 2000. Disponível em <<http://hitiweb.mitretek.org/docs/policy.html>>. Acesso em: 10 out. 2004.
- MORGAN, David L. *Focus groups as qualitative research*. 2<sup>nd</sup> ed. London: Sage, 1997. (Qualitative research methods, v. 16). 80p.
- MURRAY, Peter J. Using virtual focus groups in qualitative research. *Qualitative Health Research*, v. 7, n. 4, nov. 1997, p. 542-554.
- NAGY, László. *250 milhões de escoteiros*. Porto Alegre: União dos Escoteiros do Brasil, 1987. 243p.
- PARASURAMAN, A. *Marketing research*. Toronto: Addison-Wesley Publishing, 1986.
- PHILLIPPS, Roland. *O sistema de patrulhas*. Rio de Janeiro: Editora Escoteira da UEB, [19-]. 47p.
- REZABEK, Roger J. *A study of the motives, barriers, and enablers affecting participation in adult distance education classes in an Iowa Community College*. Iowa, 1999. (Doctoral Dissertation, University of Northern Iowa).
- RICHARDSON, Roberto Jary et al. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1989. 289p.
- SANTOS, João Ribeiro dos. *Os dirigentes adultos no Movimento Escoteiro*. 3.ed. Costa Rica: Edição conjunta da UEB e do Conselho Interamericano de Escotismo, 1983. 104p.
- SÜFFERT, Rubem. *Compreendendo os fundamentos do escotismo*. Brasília: Editora Escoteira da UEB, 1995. 70 p.
- UEB - União dos Escoteiros do Brasil. *P.O.R. - Princípios, Organização e Regras*. Editora Escoteira da UEB, 1995. 80p.