

## UM FOCUS GROUP EM WEBCONFERÊNCIA

José Rui Santos , Celestina Silva

LE@D, Universidade Aberta, Universidade Aberta

*jrs.univ.ab@gmail.com ; celes.gomes@gmail.com*

### Resumo

Hoje o mundo está impregnado de tecnologias. Elas inscreveram-se nas nossas rotinas diárias moldando a forma como percebemos o mundo e no próprio código genético do homem do século XXI. As potencialidades que lhes estão subjacentes são múltiplas e inumeráveis. E, se outros méritos não tivessem, por mais tecnofóbica que seja a forma como as olhamos, reconhecemos-lhes o mérito de permitirem a aproximação e comunicação em tempo real entre indivíduos ainda que situados nos lugares mais recônditos do planeta. Neste cenário, estranho seria pois que as tecnologias não estivessem presentes na investigação em ciências sociais. Com efeito, nos dias de hoje, a investigação em geral e a investigação qualitativa em particular, não podem manter-se alheadas do recurso às tecnologias da informação e da comunicação, quer porque são parte constituinte do comportamento coletivo do homem de hoje, quer porque a comunicação eletrónica se impôs como uma ferramenta que os investigadores podem usar para recolher dados, para lhes dar um sentido e para os representar.

O facto de as tecnologias de informação e comunicação, por um lado, poderem ser utilizadas como meio de recolha de dados e, por outro lado, possibilitarem a superação das dificuldades de reunião entre indivíduos geograficamente afastados, permitiu a concretização do *focus group* realizado em cenário virtual proporcionado pela plataforma Blackboard Collaborate, de que se fala neste artigo.

Palavras-chave: Tecnologias de informação e comunicação, investigação, *focus group*, Blackboard Collaborate.

### Abstract

The world is currently emerged in technologies. They are part of our daily routines, shaping the way we perceive the world and the very genetic code of the 21<sup>st</sup> century man. The potentials behind technologies are multiple and countless. And, even if they would have no other merits, and as technophobic as we may be, at least we all acknowledge their ability to allow proximity and real-time communication between individuals in the most recondite places of our planet. Under this scenario, it would be rather strange for technologies not to be present in social sciences research. In fact, in our days, research, in general, and, particularly, qualitative research, cannot restrain from using information and communication technologies, both because they are an integrant part of the collective behaviour of the man of today, and also because electronic communication imposed itself as a tool that researchers may use to collect data, to give them meaning and to represent them.

The fact that information and communication technologies may be used to collect data, on the one hand, and make possible to overcome difficulties in gathering people who are geographically parted, on the other hand, enabled the organisation of the *focus group*

conducted in virtual scenario provided by the Blackboard Collaborate platform, which is mentioned in this article.

Key-Words: Information and communication technologies, research, *focus group*, Blackboard Collaborate.

## INTRODUÇÃO

Nas sociedades atuais as tecnologias de informação e comunicação constituem-se como os principais canais pelos quais a sociedade é encenada (Selwyn, 2008). É nelas que se sustenta a educação para promover a inclusão social ao permitir que todos os indivíduos tenham acesso à Escola, ainda que situados nos locais mais recônditos do planeta; são elas que impulsionam e propiciam o desenvolvimento das competências informacionais dos indivíduos; é nelas que se sustenta o desenvolvimento económico das sociedades dominado cada vez mais pelos mercados financeiros que operam a nível global; é nelas que se sustenta parte importante da aprendizagem e formação ao longo da vida, que permite ao indivíduo proceder a uma reconversão permanente das suas competências de modo a adaptar-se ao mundo em rápida mudança; é ainda nelas que se sustenta o desenvolvimento do conhecimento e dos saberes e é nelas que muitos veem a possibilidade de promoção do diálogo cultural, condição necessária à co(m)-vivência pacífica dos indivíduos (Hoter, Schonfeld & Gannayim, 2009).

As potencialidades associadas às tecnologias de informação e comunicação parecem ser inumeráveis e têm a particularidade de se exponenciarem à medida que se assiste à descoberta de um novo domínio de aplicação.

Este artigo descreve um trabalho de investigação realizado no âmbito das ciências sociais, no qual as tecnologias de informação e comunicação foram usadas não do modo habitual, como suporte à utilização de programas de tratamento de dados recolhidos, mas como suporte à técnica de recolha de dados.

A investigação aqui retratada teve como objetivo auscultar a opinião de um grupo de professores acerca do tema: A utilização das tecnologias digitais em contextos educativos diversificados. Para o efeito recorreu-se a um *focus group* porquanto esta técnica qualitativa de recolha de informação revela-se adequada quando se pretende obter a resposta de um grupo de indivíduos, previamente seleccionados, acerca de um determinado tópico de pesquisa (Galego & Gomes, 2005; Wilkinson, 2004). O grupo de

participantes era constituído por oito professores que, à data, se encontravam em locais distantes entre si: cinco encontravam-se em diferentes regiões de Portugal, e três encontravam-se no Brasil. Perante os condicionalismos que a distância geográfica colocava à reunião dos participantes, o recurso às tecnologias de informação e comunicação apresentou-se como alternativa à resolução do problema. Procurou-se, então, um espaço virtual onde a discussão entre os elementos do grupo pudesse ocorrer e que, simultaneamente, permitisse a recolha de dados. A escolha recaiu sobre uma plataforma, desenhada especificamente para a educação, que possibilitou a criação de um ambiente de webconferência no qual se desenrolou o *focus group*: o Blackboard Collaborate.

Na primeira parte deste artigo procede-se a uma contextualização teórica do *focus group* e à explicitação das razões que conduziram à decisão pela sua escolha. Apresenta-se a ferramenta Blackboard Collaborate que tornou possível a criação de um ambiente de webconferência, partindo-se, de seguida, para a apresentação do processo de concretização do *focus group* em ambiente virtual. Segue-se uma reflexão sobre este processo de concretização colocando em evidência as suas singularidades no que à investigação realizada diz respeito. Na última parte deste artigo, serão discutidas as potencialidades e limitações envolvidas no processo.

## 1. O FOCUS GROUP

De que se fala quando se usa o termo *focus group*? De uma técnica de recolha de dados? De um método de investigação? Importa, pois, começar por uma clarificação da natureza metodológica do *focus group*. Uma ajuda pode proceder da análise do significado atribuído aos termos «método» e «técnica» no contexto do trabalho científico. O método pode ser definido como o caminho, o processo racional através do qual se atinge um fim previamente determinado, pressupondo um conhecimento prévio dos objetivos a atingir, das situações a enfrentar, dos recursos e tempo disponíveis. Por sua vez, a técnica pode definir-se como o procedimento que permite operacionalizar o método. Neste contexto, o método, enquanto processo pelo qual se procura atingir um fim previamente estabelecido, pode integrar em si uma ou mais técnicas.

Kitzinger (1995) apresenta o *focus group* como uma forma particular de entrevista em grupo que procura capitalizar a comunicação entre os sujeitos objeto de investigação de modo a proceder à recolha de dados. Kamberelis e Dimitriadis (2011) definem o *focus group* como conversações coletivas que se podem desenvolver em pequena escala ou em grande escala e que podem ser diretivas ou não diretivas. Wilkinson (2004), por sua vez, apresenta o *focus group* como uma discussão informal que ocorre entre um conjunto de indivíduos previamente selecionados, discussão esta subordinada/focalizada num tópico, sendo o seu principal objetivo descrever e compreender os significados e interpretações que um grupo selecionado tem acerca de um assunto em particular. Na perspetiva de Morgan (1997) o *focus group* procura o controle da discussão de um grupo de pessoas, privilegiando a observação e o registo de experiências e reações dos indivíduos participantes do grupo, que não seriam possíveis de captar por outras técnicas como, por exemplo, a observação participante, as entrevistas ou os questionários.

Assim, por um lado, o *focus group* pode apresentar-se como uma técnica de recolha de dados a ser usada num contexto mais alargado de uma metodologia de investigação. Neste âmbito é possível encontrar o *focus group* inserido numa metodologia como a Investigação-Ação e ainda na pesquisa etnográfica. Por outro lado, o *focus group* pode, como defendem alguns autores, constituir-se como um método de investigação porquanto pode ser usado como processo através do qual se procura atingir objetivos previamente estabelecidos integrando em si técnicas como a entrevista não-direcionada, a observação e a análise do discurso. Nesta linha, Kitzinger (1995) salienta que esta metodologia é útil quando se procura explorar e estudar o que as pessoas pensam, como pensam e por que razões pensam do modo como pensam, acerca de determinado assunto. Assim, entende-se a posição de Galego e Gomes (2005) quando defendem que é o delineamento teórico do estudo que se pretende realizar que determina a utilização do *focus group* como um método de investigação ou como uma técnica de recolha de dados.

## 2. A OPÇÃO PELO FOCUS GROUP

O recurso ao *focus group* enquanto instrumento de investigação revela-se pertinente em algumas circunstâncias. Galego e Gomes (2005) referem as suas potencialidades como técnica de pesquisa exploratória para o levantamento de dados preliminares sobre determinado objeto de investigação. Ainda segundo os mesmos autores o *focus group* é um recurso eficaz quando se pretende avaliar um programa particular de atividades. Para Kitzinger (1995) o *focus group* revela-se útil para examinar histórias, experiências, pontos de vista, crenças, necessidades e preocupações de indivíduos. Morgan (1997), por sua vez, refere a potencialidade deste recurso quando se pretende ter um conhecimento de alguns tópicos acerca dos quais ainda não se tem um conhecimento detalhado e profundo. Na mesma linha de pensamento de Morgan, Stewart, Shamdasani e Rook (2007) consideram que o *focus group* pode ser usado para, sobre um determinado tópico, obter informação proveniente de diferentes pessoas.

A contextualização teórica acabada de realizar torna clara a escolha do *focus group* enquanto recurso para a investigação que se pretendia levar a efeito. De facto, assumindo a investigação um carácter exploratório e tendo como objetivo proceder a uma recolha primária de dados sobre a opinião de um conjunto de pessoas em relação a um tema específico, o recurso ao *focus group* surgiu como o caminho a seguir. Por outro lado, o conjunto de pessoas que constituíam o objeto de investigação reunia as características necessárias à constituição de um *focus group* já que partilhavam entre si características comuns, tais como terem experiência, no desempenho da sua atividade profissional, do uso de tecnologias de informação e comunicação e de conhecerem a modalidade de e-learning do regime de ensino a distância.

Mas, o facto dos participantes no *focus group* se encontrarem em espaços distantes entre si inviabilizava a realização de sessões de grupo presenciais. Foi este o momento em que surgiu a possibilidade de criar um *focus group* em ambiente virtual tendo-se, para o efeito, recorrido ao Blackboard Collaborate.

## 3. O BLACKBOARD COLLABORATE

O Blackboard Collaborate é uma plataforma criada pela empresa Blackboard. Fundada em 1997 por Michael Chasen e Matthew Pittinsky, esta empresa está vocacionada para a educação, desenvolvendo e licenciando aplicações de programas empresariais usados por instituições educativas em mais de 60 países. As instituições educativas que recorrem ao Blackboard Collaborate fazem-no para implementar a aprendizagem online. Com efeito, pelas suas características, o Blackboard Collaborate possibilita a criação de um espaço de sala de aula virtual cujas potencialidades têm sido exploradas com sucesso em vários países. Na página oficial da empresa é possível ler comentários de instituições educativas que recorreram ao Blackboard Collaborate que ilustram as vantagens do recurso. Blaine Morrow, diretor do California Community Colleges System, que integra 2,9 milhões de estudantes distribuídos por 85.000 Universidades e 112 campus universitários, refere:

*We initially created CCC Confer to save time by holding meetings online but we expanded courses too. One of our instructors conducted a two-year survey and found that courses that were taught online with a synchronous component had a higher retention rate, success rate , and students earned more A's and B's.*

Para além de permitir a criação de um ambiente virtual presencial e síncrono com várias potencialidades: a formação de grupos de trabalho, áudio bidirecional, quadro branco interativo, aplicação e partilha do ambiente de trabalho do computador e gravação das sessões, a plataforma Blackboard Collaborate, ao contrário de outros ambientes de aprendizagem, como por exemplo a plataforma Moodle, permite ainda o contacto visual. Com efeito, cada um dos intervenientes tem a possibilidade de ver quem está a usar a palavra, pode participar na discussão e com ele interagir. Existe ainda um espaço de «chat» que, à semelhança de toda a sessão, também é passível de gravação.

Pelas suas características, esta plataforma, ao permitir a criação de um ambiente virtual de conferência, surgiu como alternativa para superar as dificuldades encontradas no trabalho que se pretendia desenvolver, impostas pela localização geográfica dos participantes no *focus group*. Com efeito, tornou-se possível ligar em tempo real intervenientes localizados em partes tão distantes como o Brasil (S. Paulo)

e diferentes regiões do norte, centro e sul de Portugal continental. Por outro lado, a gravação de toda a sessão, com os diferentes componentes que a integravam, som, imagem e texto, revelava-se um processo de recolha de dados com potencialidades que poderia de algum modo contornar as dificuldades colocadas pela concretização do *focus group* nas circunstâncias descritas.

#### **4. A CONCRETIZAÇÃO DO FOCUS GROUP**

A abordagem do processo de concretização do *focus group* em ambiente virtual impõe algumas considerações prévias e gerais acerca de aspetos a ter em conta quando se recorre a esta técnica de recolha de dados. Ir-se-á, pois, começar pela análise destes aspetos de carácter geral para, em seguida, fazer referência ao processo de concretização do *focus group* virtual, no qual se sustentou a investigação realizada.

##### **4.1 Considerações gerais**

Quando se opta pela realização de um *focus group* enquanto técnica de recolha de dados, há um conjunto de princípios orientadores que é importante ter em conta e que dizem respeito à constituição do grupo de participantes, à duração das sessões e aos cuidados a ter na transcrição das discussões.

Quanto à constituição do grupo, e de um modo diferente do que acontece, por exemplo, nos grupos de discussão, o número de participantes não deve ser elevado. A este respeito Morgan (1997) e Suter (2000) consideram que o número ideal de participantes se situa entre os 8 a 10 indivíduos. Os participantes devem ser selecionados e esta seleção deve assegurar, segundo Galego e Gomes (2005), o equilíbrio entre a uniformidade e a diversidade. Deve ser um grupo de participantes que tenham características comuns, ainda que se deva levar em linha de conta variáveis que serão definidas de acordo com a natureza do problema investigado.

As sessões do *focus group* não devem prolongar-se no tempo. A sua duração ideal é de hora e meia a duas horas, facto que exige do moderador/investigador um papel fundamental de, por um lado, promover a participação e a interação de todos os indivíduos e, por outro lado, assegurar que não haja dispersão de modo a focalizar o

grupo no tópico em análise e a garantir que, no tempo disponibilizado para o efeito, seja recolhido o maior número possível de dados.

À semelhança do que acontece com qualquer outra técnica de recolha de dados, o *focus group* exige cuidados éticos que, em grande medida, passam pelo moderador/investigador, a quem cabe garantir o anonimato e a confidencialidade dos intervenientes, bem como a criação de um clima de confiança e a informação acerca das circunstâncias em que a discussão se vai desenvolver, da presença de um observador (se for o caso) e da gravação das sessões em áudio e/ou vídeo.

Na aplicação do *focus group*, segundo Neto, Moreira e Sucena (2002), deve ser garantido o desempenho das seguintes funções: (i) moderador, a quem compete iniciar e promover a discussão, incentivar os participantes a colaborar, controlar o desenvolvimento e o tempo das respostas e, no momento previsto, encerrar as atividades do grupo; (ii) relator, a quem cabe a tarefa de anotar o que dizem os participantes criando itens e relacionando-os com os motivos que serviram como pretexto para as falas e, ainda, uma lista de pontos de vista que subsidiarão as análises posteriores; (iii) observador, que tem como função analisar e avaliar o processo de condução da discussão prestando, por um lado, atenção aos participantes, quer isoladamente quer no jogo de interações criado no grupo e, por outro lado, analisando a forma como as diferentes funções do *focus group* foram desempenhadas, nomeadamente as funções de moderador, relator e operador de gravação; (iv) operador de gravação, a quem cabe proceder à gravação integral dos debates, de acordo com o equipamento disponível; (v) transcritor de gravações que, no final da sessão, tem que transcrever o conteúdo das gravações, garantindo que essa transcrição seja o mais fiel possível, eximindo-se quer de interpretações quer de 'limpezas de texto' ou de mera cópia das falas; e (vi) digitador cuja função consiste em transpor todos os dados, manuscritos ou não, sistematizados, codificados ou gravados para um programa de computador, utilizando o *software* mais apropriado e que forneça o resultado desejado.



#### 4.2 A concretização

O *focus group* que se criou em ambiente virtual de modo a recolher os dados que permitissem investigar a problemática em estudo, era constituído por oito professores, de vários níveis de ensino, sendo dois do género masculino, de nacionalidade portuguesa, e seis do género feminino, três portuguesas, duas brasileiras e uma equatoriana.

A média de idades dos participantes no grupo era de 42 anos, tendo o participante mais novo 34 anos e o mais velho 52 anos.

A formação académica de base era também distinta, mas todos eles tinham em comum o facto de usarem, no desempenho da sua atividade profissional, as tecnologias de informação e comunicação e conhecerem, enquanto estudantes e/ou professores/tutores, a modalidade de e-learning do regime de ensino a distância.

Dada a «originalidade» da situação que estava a ser criada, houve a necessidade de proceder a uma preparação prévia. Para o efeito, na véspera do dia marcado para a realização do *focus group*, na sala de webconferência, efetuou-se uma reunião durante a qual o moderador deu instruções específicas relacionadas com o uso do ambiente virtual, com o material a utilizar e com o funcionamento da plataforma Blackboard Collaborate. Depois de terem sido informados da necessidade de possuírem *webcam* e utilizarem *headset*, aos participantes foi dado a conhecer o funcionamento da plataforma Blackboard Collaborate, nomeadamente, no que diz respeito à potencialidade que encerra de gravação áudio e vídeo e que inclui também a gravação do que vai surgindo no quadro branco, usado pelo moderador para pôr em ordem o conteúdo principal da discussão. Os participantes foram ainda informados de que poderiam usar da palavra sempre que pretendessem, utilizando para o efeito o dispositivo apropriado da plataforma que permitia assinalar a pretensão de realizar uma intervenção. Por último, os participantes foram alertados para a necessidade de não interromperem os parceiros de discussão tendo sido deixado claro que se esperava que expusessem as suas opiniões, mas que não seria desejável falarem das suas experiências pessoais. Foi também deixado claro que interessava fazer uma conversação grupal e que cada um dos participantes expressaria livremente as suas

ideias e opiniões e explicado que em discussões desta natureza não há boas ou más ideias e respostas.

O facto do *focus group* ter decorrido em ambiente virtual possibilitado pelo uso da plataforma Blackboard Collaborate, implicou a introdução de algumas alterações ao nível do exercício das funções que acompanham a aplicação desta técnica de investigação. Estas alterações prenderam-se com a função de operador de gravação e com o observador que, face às características do Blackboard Collaborate, se revelaram desnecessárias. Relembre-se, a propósito, que o Blackboard Collaborate grava em simultâneo com o áudio e vídeo todas as anotações realizadas no quadro branco, ao mesmo tempo que cria um registo (*log*) do *chat* e a lista dos presentes na sala de webconferência. No que diz respeito ao observador esta função não foi exercida na sua plenitude dadas as condições que o ambiente virtual impunha, uma vez que cada um dos participantes se encontrava num ambiente «individualizado» não havendo interação (visual e gestual).

##### **5. PONTOS DE SIGNIFICÂNCIA DA CONCRETIZAÇÃO DO FOCUS GROUP**

Dado que o objetivo deste artigo não é o de apresentar resultados, mas, tão só, o de descrever o processo que permitiu perceber o modo como as tecnologias de informação e comunicação foram usadas num contexto da pesquisa em ciências sociais, dispensa-se, aqui, uma referência alargada e elaborada ao processo de tratamento dos dados recolhidos. Refere-se, apenas, que a análise qualitativa dos dados recolhidos realizou-se a partir da transcrição das intervenções realizadas no âmbito do *focus group*, tendo o guião usado pelo moderador servido de guia para o processo de categorização que foi estruturado em função de três etapas (Bardin, 2008): a pré-análise, que representa a fase da organização; a exploração da documentação em que ocorre a transformação dos dados brutos em unidades que se agrupam em categorias possuidoras de características pertinentes de conteúdo; e o tratamento dos dados (os resultados são tratados de modo a poderem tornar-se dados normalizados e ponderados a fim de estabelecer quadros, gráficos que sintetizam as informações recolhidas).

No estudo das falas recorreu-se à análise de conteúdo, numa abordagem indutiva inicial, baseada numa escolha de temas e categorização previamente realizada e a uma abordagem também dedutiva, com base na conceção de nova categorização resultante das respostas dos participantes no grupo. Estes procedimentos serviram, na descrição do conteúdo das falas, para inferir e atribuir significado aos discursos, de acordo com o modelo de análise construído e os conceitos analíticos convocados.

A partir deste momento será dada prioridade a uma reflexão sobre aspetos considerados significantes no âmbito de um trabalho de investigação e que decorreram do facto de se ter recorrido ao *focus group* criado num ambiente virtual. Acrescente-se que há características específicas que envolveram o processo e são consequência da utilização da plataforma Blackboard Collaborate que, como se viu, encerra potencialidades que permitiram ao *focus group* que foi criado adquirir dimensões próprias que se refletiram diretamente no trabalho investigativo.

Importa lembrar que o estudo que se desenvolveu tinha um carácter exploratório e pretendia auscultar a opinião de um grupo de pessoas sobre a utilização das tecnologias digitais em contextos educativos diversificados. Não havia, pois, qualquer pretensão à generalização dos resultados sendo objetivo do estudo apenas o de recolher informações que pudessem vir a ser desenvolvidas em estudos posteriores. O grupo de que se partiu era constituído por indivíduos que estavam ligados pelo uso das tecnologias de informação e comunicação no desempenho da sua atividade profissional ao mesmo tempo que os separava o contexto real em que trabalhavam, quer no que se refere à sua localização geográfica quer no que se refere à atividade profissional. Com efeito, cinco dos participantes encontravam-se em diferentes regiões de Portugal continental e desenvolviam a sua atividade profissional no âmbito de ensino básico (1º e 3º Ciclos) e secundário e no ensino superior na modalidade de e-learning, enquanto os restantes participantes encontravam-se no Brasil, sendo dois de nacionalidade brasileira e um de nacionalidade equatoriana, todos ligados ao ensino superior na modalidade de ensino a distância.

A criação do *focus group* em ambiente virtual viabilizou a interação entre este conjunto de indivíduos tornando possível ao investigador registar o que diziam a

respeito de um tópico particular de investigação. Mas, mais do que viabilizar a interação, o *focus group* criado em ambiente virtual foi determinante na diversidade de pontos de vista que permitiu ligar entre si. No caso do estudo que serve de contexto a este artigo, os oito participantes envolvidos transportavam consigo contextos e experiências diferentes. Quando estes indivíduos se reúnem em torno de um assunto permitem, ao investigador, a recolha de uma diversidade de dados que, de outra forma, dificilmente poderia ser conseguida. Na pesquisa que levámos a efeito foi possível recolher dados relativos à realidade portuguesa, mas também relativos às realidades brasileira e equatoriana. Tal facto permitiu perceber que, se por um lado há especificidades que decorrem das singularidades de cada contexto, por outro lado há temas e problemas que são transversais.

Dado que o estudo que se pretendia levar a efeito assumia um carácter exploratório esta riqueza na recolha de dados revelou-se especialmente positiva porquanto apontou para múltiplas perspetivas de análise passíveis de virem a ser exploradas. Se nos colocarmos da perspetiva de análise das potencialidades da técnica de recolha de dados que foi utilizada, este parece ser um ponto significativo que resulta do trabalho realizado. Importante parece ser a perspetiva que fica em aberto para a utilização desta técnica de recolha de dados em investigações de carácter transnacional com objetivos exploratórios.

A concretização do *focus group* em ambiente virtual permitiu evidenciar um outro ponto de significância, este relacionado com a qualidade da interação. Referindo-se ao *focus group*, Suter (2000) fala de *ethos* do grupo pelo qual cada um dos participantes é um ouvinte empenhado e comprometido com os contributos dos restantes intervenientes. Esta dimensão de interação, própria de uma *focus group* presencial, foi criada também em contexto virtual. As transcrições das falas mostram-nos que os discursos dos participantes remetem uns para os outros. Por exemplo, em várias transcrições há participantes que afirmam a necessidade de comentar uma observação feita por outro participante, ou então a pretensão de desenvolver uma ideia referida, ou ainda, a vontade de reforçar uma linha de raciocínio explorada. Embora não estando presentes num mesmo espaço físico os intervenientes consideram-se unidos

num espaço virtual/mental de discussão. Assim, ao contrário do que se poderia pensar, o recurso a esta técnica de recolha de dados, nos termos descritos, não se traduziu na produção de discursos estanques. Este facto terá a ver com a plataforma utilizada que ao permitir a gravação em áudio do discurso produzido em sessão síncrona, confere àquele uma dimensão de naturalidade e espontaneidade que o aproxima do discurso presencial.

Este facto, contudo, não impede que no âmbito de um *focus group* em ambiente virtual o discurso não assuma características próprias que decorrem do facto de ser nele que se sustenta a relação interpessoal. O ato de fala, incluindo neste as hesitações, os sons e enunciados nele veiculados, num *focus group* em contexto virtual surge como a fonte privilegiada de recolha de dados uma vez que aspetos como a linguagem corporal e expressões faciais, apesar de potencialidades permitidas pela plataforma Blackboard Collaborate, são relegadas para uma dimensão secundária. As falas dos participantes tendem a ser mais estruturadas e extensas quando comparadas com as intervenções num *focus group* presencial, uma diferença justificável pelo facto da presença física estar acompanhada de uma linguagem gestual que a completa e da qual o *focus group* em ambiente virtual é deficitária.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As tecnologias têm vindo a transformar não só a vida de cada um de nós, mas também as sociedades e a investigação que se faz. Com efeito, nos dias de hoje, a investigação em geral e a investigação qualitativa em particular, não podem abster-se do recurso às tecnologias de informação e comunicação, quer porque estas são parte integrante do comportamento coletivo do homem de hoje, quer porque a comunicação eletrónica se impôs como uma ferramenta que os investigadores podem usar para recolher dados, para lhes dar um sentido e para os representar.

Foi essencialmente esta perspetiva acabada de referir que marcou, e em grande parte continua a marcar, a relação da investigação qualitativa com as tecnologias de informação e comunicação. Sweet (2001) refere, neste contexto, que a investigação qualitativa tornou-se numa das principais beneficiárias da revolução eletrónica.

Segundo a autora, para a investigação qualitativa, o recurso a estas tecnologias tem-se traduzido, sobretudo, num meio cada vez mais popular para recolha de dados.

Recolher dados, dar-lhes um sentido a partir de programas criados para o efeito e representá-los, têm sido, com efeito, os domínios em que o recurso às novas tecnologias mais se tem destacado no âmbito da investigação qualitativa.

Mas, o recurso às tecnologias de informação e comunicação pode ir para além destas funcionalidades mais comuns ou, como refere Sweet (2001), “mais populares”. Neste artigo procurou-se mostrar como, recorrendo a um *software*, se pode concretizar uma técnica de recolha de dados como o *focus group*, habitualmente associado a um tempo e espaço reais.

Convém realçar que o *focus group* em contexto virtual que foi criado, não constitui por si só uma experiência original. Repare-se que Sweet (2011) refere que é no contexto desta metodologia de investigação que mais se refletiu o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, permitindo a formação de grupos síncronos e assíncronos. Apesar de tudo, considera-se que o processo desenvolvido contém em si variáveis que conferiram ao *focus group* realizado novas potencialidades, como o recurso ao som e à imagem, que foram permitidos pelo uso da plataforma Blackboard Collaborate. Com esta ferramenta foi possível recolher informações relativas às expressões faciais e às tonalidades de voz, hesitações e outras expressões pessoais, que, normalmente, não são passíveis de registar com outros tipos de recursos tecnológicos.

A passagem do *focus group* para o espaço virtual, como foi possível perceber, significou a introdução de alterações, algumas positivas, outras nem tanto assim. Se por um lado permitiu que fossem dispensados alguns dos elementos que integram a construção de um *focus group*, como o operador de gravação e o digitador, por outro lado houve um empobrecimento no domínio da perceção, em simultaneidade, da reação dos participantes ao discurso de um outro. O facto do *focus group* se ter desenvolvido num contexto de webconferência implicou uma valorização do discurso individual relegando para um segundo plano os dados que podiam provir de aspetos como a linguagem corporal e expressões faciais. Não obstante, considera-se

importante terminar este artigo destacando, mais uma vez, aspetos positivos como a possibilidade de juntar indivíduos localizados em espaços geográficos diversos, indivíduos que por esse motivo transportam consigo experiências que significam olhares diferentes sobre um mesmo tópico. A realização do *focus group* num ambiente virtual vem, assim, exponenciar o carácter de prisma ótico que Kamberelis e Dimitriadis (2001), de um modo sugestivo, atribuem ao *focus group*, ao possibilitar a diversidade e multiplicidade de pontos de vista sobre um assunto.

Por outro lado não se pode descurar a economia de tempo e de recursos que está implícita no recurso ao *focus group* virtual. Na verdade, quer pelo modo como se realiza, quer pelas possibilidades, características e funcionalidades que, no caso concreto da plataforma utilizada, o Blackboard Collaborate, lhe são inerentes, é possível poupar em custos e em tempo, uma vez que as sessões são gravadas dispensando algumas funções do *focus group* presencial. Finalmente é de destacar a flexibilidade que decorre do facto de se realizar a investigação em contexto virtual. Com efeito, é possível, deste modo, ultrapassar os constrangimentos que são colocados a algumas das técnicas usadas para recolha de dados, como por exemplo a realização de entrevistas e de questionários, constrangimentos que, muitas vezes decorrem do facto dos participantes se encontrarem inseridos num contexto real que não lhes permite a disponibilização de tempo para poder responder às solicitações feitas.

## REFERÊNCIAS

- Bardin, L. (2008). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Galego, C., & Gomes, C. (2005). Emancipação, ruptura e inovação: o “focus group” como instrumento de investigação. *Revista Lusófona de Educação*, 5 (5), 173-184.
- Hoter, E., Schonfeld, M., & Gannayim, A. (2009). Information and Communication Technology (ICT) in the Service of Multiculturalism. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 10 (2), 1-15.

- Kamberelis, G., & Dimitriadis, G, (2011). Focus Groups. Contingent Articulations of Pedagogy, Politics, and Inquiry. In N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (Eds.). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oakes: Sage Publications, Inc.
- Kitzinger, J. (1995). Introducing focus groups (Vol. 311, pp. 299-302). Retirado de [www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2550365/pdf/bmj00603-0031](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2550365/pdf/bmj00603-0031)
- Morgan, D. L. (1997). *Focus group as qualitative research* (2.ª ed., Vol. 16). London: Sage University Paper.
- Neto, O. C., Moreira, M. R., & Sucena, L. F. M. (2002). Grupos Focais e Pesquisa Qualitativa: O debate orientado como técnica de investigação. Trabalho apresentado no XIII Encontro da Associação de Estudos Populacionais, realizado em Ouro Preto, Minas Gerais, Brasil, de 4 a 8 de novembro.
- Selwyn, N. (2008). O uso das TIC na educação e a promoção de inclusão social: uma perspectiva crítica do Reino Unido. *Educação & Sociedade*, 29 (104-Especial), 815-850.
- Sweet, C. (2001). Designing and conducting virtual focus groups. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 4 (3), 130-135.
- Stewart, D. W., Shamdasani, P. N., & Rook, D. W. (2007). *Focus Groups: Theory and practice* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Suter, E. A. (2000). Focus Group in Ethnography of Communication: Expanding Topics of Inquiry Beyond Participant Observation. Retirado de [www.nova.edu/ssss/QR/QR5-1/suter.html](http://www.nova.edu/ssss/QR/QR5-1/suter.html)
- Wilkinson, S. (2004). Focus groups: a feminist method. In S. N. Hesse-Biber, & M. L. Yaiser (Eds.). *Feminist perspectives on social research* (pp. 271-295). New York: Oxford University Press.