

# UM ESTUDO COMPARATIVO ENTRE DUAS TÉCNICAS PARA OBTENÇÃO DE DADOS UTILIZANDO GRUPOS FOCAIS

A COMPARATIVE STUDY BETWEEN TWO TECHNIQUES TO OBTAIN DATA USING FOCUS GROUPS

Janaina de Moura Engracia **GIRALDI**

Professora Doutora da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo  
jgiraldi@usp.br

Dirceu Tornavoi de **CARVALHO**

Professor Doutor Livre Docente da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo  
tornavoi@usp.br

## Resumo

O presente trabalho relata os resultados de pesquisa experimental que comparou os grupos focais tradicionais e *on-line* com respeito ao nível de revelação dos participantes sobre temas sensíveis. O nível de revelação foi examinado a partir de duas perspectivas: o número de idéias geradas durante a discussão (amplitude) e o nível de profundidade da revelação (profundidade). Os resultados sugerem que os grupos focais *on-line* levam a um nível menor de revelação, uma vez que os grupos focais tradicionais superaram os grupos focais *on-line* nas duas dimensões de revelação utilizadas. Observou-se, adicionalmente, que essas duas dimensões são fortemente relacionadas, o que pode ser um indício de que resultados mais profundos (profundidade de revelação), para serem obtidos, dependem de uma ampla discussão prévia sobre o assunto (amplitude).

## Abstract

The present paper reports the results of an experimental research that compared traditional and on-line focus groups with respect to participants' disclosure level regarding sensitive topics. Disclosure level was examined from two perspectives: the number of ideas generated during discussion (breadth) and the level of the disclosure's depth (depth). Results suggest that on-line focus groups lead to lower disclosure level, since traditional focus groups exceeded the on-line ones in the two disclosure dimensions used. Moreover, it was observed that these two dimensions are strongly correlated, which can be a sign that, in order to obtain deeper results (disclosure's depth), there must be a broad previous discussion on the topic (disclosure's breadth).

**Palavras-chave:** Grupo Focal – Pesquisa – Qualitativa – Internet – Nível de Revelação.

**Key-words:** Focus Group – Qualitative Research – Internet – Disclosure Level.

## Introdução

Até há pouco tempo, conduzir uma pesquisa de mercado implicava uma interação face-a-face com um indivíduo ou com grupos de indivíduos, um instrumento de levantamento pelo correio/fax, ou uma ligação telefônica. Atualmente, os avanços tecnológicos estão aumentando a amplitude e os tipos de ferramentas utilizadas em pesquisa. Alguns dos novos tipos de ferramentas baseadas na Internet disponíveis para os praticantes de marketing incluem: acesso a grupos de discussão, sistemas de rastreamento de visitantes na web, painéis de consumidores via *e-mail*, levantamentos *on-line*, e grupos focais *on-line* (MONTROYA-WEISS; MASSEY; CLAPPER, 1998).

A geração de idéias a partir de auscultação permanente do mercado tem, na Internet um manancial não apenas de “informação comum”, mas também de informação compressa no tempo, vinda de levantamentos e grupos focais *on-line*, que chega na hora certa para auxiliar as empresas a tomar decisões de qualidade (PARKS, 1997).

Os grupos focais são uma parte integral de muitos programas de pesquisa e são geralmente usados intensivamente para a obtenção de inteligência de mercado (MONTROYA-WEISS; MASSEY; CLAPPER, 1998). Para empresas que buscam explorar as atitudes e percepções sobre produtos, serviços e programas, a Internet pode facilitar a comunicação muitos-para-muitos em uma escala global.

As sessões de grupos focais tradicionais tipicamente envolvem uma discussão, com um moderador, sobre um tópico específico, com entre 8 a 12 indivíduos, em um ambiente face-a-face. A eficácia funcional de um grupo focal vem da espontaneidade e sinergia da dinâmica de grupo. O objetivo principal dos grupos focais é obter uma visão aprofundada sobre um tema específico, ouvindo um grupo de pessoas do mercado-alvo falar sobre os problemas de interesse para o pesquisador. Em comparação com a pesquisa quantitativa, os grupos focais permitem a exposição de opiniões, sentimentos e experiências que normalmente são inibidos pelas normas e convenções sociais (KRUEGER, 1994).

Para Malhotra (2001), há circunstâncias em que os grupos focais tradicionais têm preferência sobre os grupos focais *on-line*: como o alcance para grupos focais *on-line* em geral está limitado a pessoas com acesso à Internet, esses grupos não são apropriados para toda situação de pesquisa. No entanto, eles são adequados para empresas que usam a Internet para vender produtos ou serviços, ou desejam ganhar uma fatia de mercados definidos, entre outras características, por serem usuários da Web. Outro uso potencial para os grupos focais ou pesquisas *on-line* é o das corporações que querem reunir informações e dados sobre problemas no local de trabalho.

Comparando os grupos focais *on-line* com os levantamentos *on-line*, pode-se dizer que os últimos coletam dados sobre opiniões do público e de empregados e fornecem estatísticas imediatas, enquanto os grupos focais *on-line* oferecem uma abordagem mais pessoal: os participantes podem interagir uns com os outros e com o moderador. Eles podem obter informações extras ou uma variedade de imagens para esclarecer a compreensão de problemas ou questões. Além disso, os participantes podem ver os resultados imediatos de suas decisões e mudar de opinião se assim a desejarem.

Um dos principais fatores para a crescente popularidade dos grupos focais *on-line* são os resultados em tempo real. Um outro fator é o custo: os grupos focais *on-line* em geral custam de 20% a 50% dos grupos focais tradicionais (PARKS, 1997). No entanto, embora muitos autores defendam o potencial da Web nas pesquisas de mercado (GAISER, 1997; MCDANIEL; GATES, 1996; SCHNEIDER *et al.*, 2002; WALSTON; LISSITZ, 2000), essa também apresenta os seus problemas. A representatividade e o controle sobre as amostras tem sido uma grande preocupação, além do fato de os usuários de Internet tenderem a ter maior nível de educação do que os não-usuários.

Se as diferenças entre velocidade e custos favorecem os grupos *on-line*, será que o mesmo ocorre com sua eficácia? Percebe-se, assim, a necessidade de mensurar os resultados advindos dos

grupos focais on-line e tradicionais para verificar a questão proposta, sendo essa a questão cerne do presente estudo.

Na literatura, que discute os processos e resultados dos grupos focais *on-line* e tradicionais, podem ser observadas duas posições principais. Uma delas acredita que as discussões *on-line* reduzem a inibição social e, portanto, facilitam a revelação pessoal sobre temas sensíveis (CHASE; ALVAREZ, 2000; WALSTON; LISSITZ, 2000). Dessa forma, os grupos focais *on-line* poderiam ser uma ferramenta para se alcançar um dos principais objetivos dos grupos focais: facilitar a revelação de informações delicadas como crenças e atitudes pessoais.

Por outro lado, há autores que consideram o processo de grupo como uma característica essencial dos grupos focais e acredita que as sugestões verbais e não verbais que não podem ser comunicadas nas circunstâncias *on-line* irão afetar o processo de grupo de forma irreparável (KRUEGER, 1994). Essa última proposição, em sua forma extrema, implicaria no fato de os grupos focais *on-line* não terem eficácia alguma. Assim, se os processos de grupo aumentam o nível de revelação, os grupos focais tradicionais deveriam ser caracterizados por um nível crescente de revelação durante a sessão, como um resultado do chamado efeito *brainstorm*. Por sua vez, os grupos focais *on-line* não deveriam apresentar tal característica. Essas posturas divergentes levam às hipóteses investigadas no presente estudo.

A proposta deste trabalho é comparar os grupos focais tradicionais (face-a-face) com os grupos focais *on-line*, com respeito ao nível de revelação dos participantes sobre temas sensíveis. Infante, Rancer e Womack (1997) consideram a revelação como sendo o compartilhamento de informações com outras pessoas, informações essas que não seriam normalmente conhecidas ou reveladas. Para Wheelers e Grotz (1976), a revelação é qualquer mensagem pessoal que os indivíduos escolhem revelar sobre si mesmos para

outras pessoas, ou seja, é um processo de comunicação por meio de mensagens reveladoras. Para esses autores, essa revelação possui graus de amplitude, frequência e duração, assim como profundidade, intimidade, honestidade e precisão. Em um relacionamento típico, o grau de amplitude e profundidade aumenta à medida que esse relacionamento se desenvolve.

Dessa forma, o grau de revelação é examinado, no presente artigo, a partir de duas perspectivas, extraídas da literatura: o número de idéias geradas durante a discussão (aqui chamada de amplitude) e o nível de profundidade da revelação (aqui chamada de profundidade), que representam medidas de eficácia dos grupos focais.

Neste estudo, portanto, a amplitude e a profundidade da revelação em grupos focais tradicionais e *on-line* são as variáveis dependentes investigadas. A amplitude representa o número de idéias geradas. Algumas formas comumente usadas para mensurar essa variável são: contagem de palavras, avaliação pessoal do respondente e avaliação de um observador. Nesta pesquisa, as duas últimas formas são utilizadas. Por sua vez, a profundidade é uma indicação do quão íntimas são essas revelações. Essa variável pode ser mensurada por meio de avaliações dos próprios respondentes e avaliações de observadores. Ambas as formas são utilizadas no estudo.

A partir da teoria apresentada, foram definidas como hipóteses a serem verificadas neste estudo:

Hipótese 1: Em comparação com grupos focais *on-line*, os grupos focais tradicionais ajudam as pessoas a gerarem idéias de forma rápida e cumulativa. Portanto, espera-se observar um número maior de idéias nos grupos tradicionais comparados aos *on-line*.

Hipótese 2: Em comparação com grupos focais *on-line*, os grupos focais tradicionais inibem as pessoas a se revelarem em relação a tópicos delicados. Portanto, espera-se observar uma maior profundidade de idéias nos grupos focais *on-line* do que nos grupos focais tradicionais.

## 1 Método

Para serem feitas as comparações entre os dois formatos de grupos focais, foi realizado um estudo de grupo de controle somente pós-teste, com harmonização dos grupos por atribuição aleatória de elementos as unidades de teste, ou seja, um experimento tipo  $RX_1O_1 : RX_2O_2$  (MALHOTRA, 2001), conforme representado pela Figura 1, mostrada a seguir.

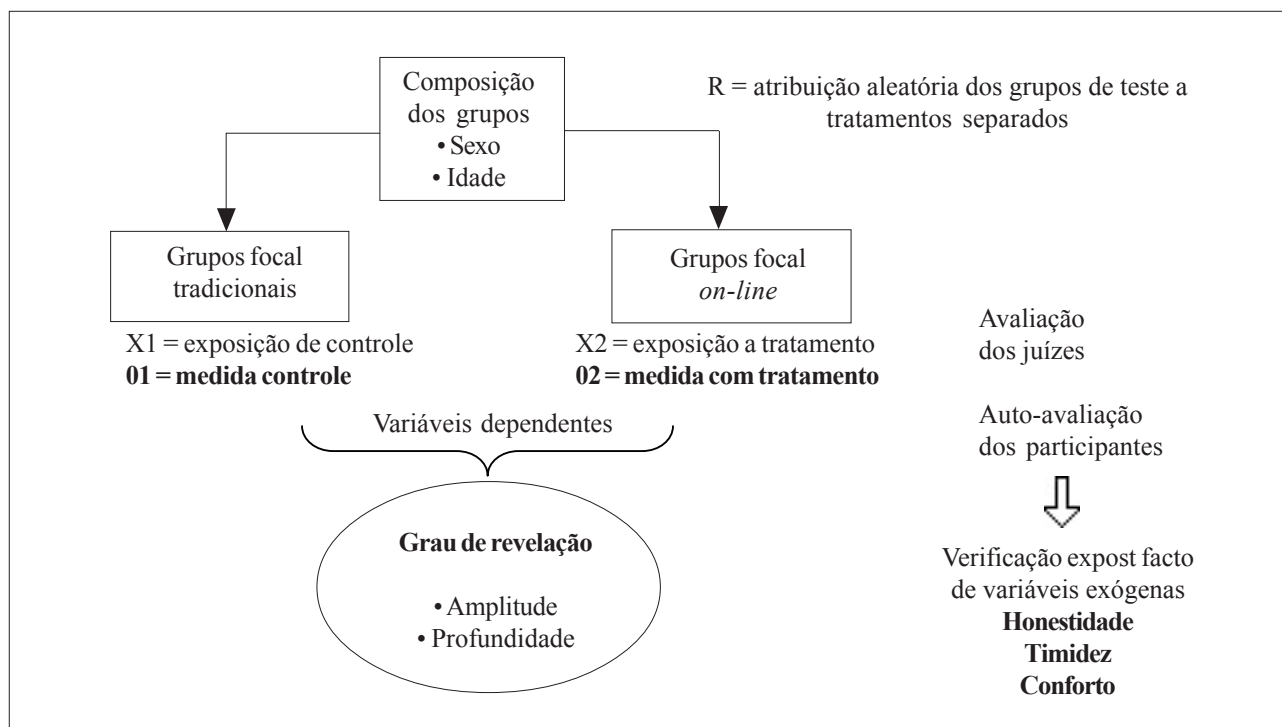
Neste estudo, foram utilizados oito grupos focais com respondentes de ambos os sexos com quatro participantes cada um, sendo quatro deles *on-line* e quatro tradicionais. Apesar de a literatura sobre discussão em grupo sugerir grupos entre 8 e 12 pessoas, nesta pesquisa foram utilizados apenas 4 participantes por grupo, para facilitar a avaliação do nível de amplitude e profundidade das discussões, as quais foram transcritas literalmente para posterior leitura e análise. Os participantes dos grupos focais foram recrutados entre os alunos de graduação de uma universidade e designados aleatoriamente para um dos grupos. Eles deveriam ser da mesma idade,

fluentes na língua e bons digitadores. Dessa forma, a homogeneidade na formação do grupo era alta. O mesmo roteiro de discussão foi utilizado em ambos os formatos.

O tópico discutido deveria ser delicado para que os grupos focais *on-line* pudessem demonstrar sua capacidade de permitir a revelação por parte dos participantes, mas não delicado demais, de forma a evitar que a relevância prática no contexto do consumidor fosse perdida (CHASE; ALVAREZ, 2000). Além disso, o tópico deveria envolver os participantes com a mesma intensidade. Por exemplo, adultério ou homossexualidade são tópicos delicados, mas não foram selecionados, pois são mais delicados para aqueles que cometeram adultério ou que são homossexuais do que para aqueles que não o são.

Dessa forma, foi selecionado o tópico “atratividade física”, pois o mesmo envolve a grande maioria dos jovens, mais cedo ou mais tarde, sendo altamente pessoal e delicado de se falar.

Figura 1 – Representação esquemática do estudo



## 1.1 Procedimentos

Os procedimentos relativos aos experimentos efetuados estão descritos nos itens abaixo.

1) Treinamento das entrevistadoras: as entrevistadoras foram recrutadas entre alunos do curso de pós-graduação e receberam instruções teóricas e práticas sobre as técnicas do grupo focal. Elas também participaram de um *workshop* sobre grupos focais, com várias discussões sobre o fluxo da entrevista, a dinâmica dos grupos e os possíveis pontos fracos a serem trabalhados. Segundo Chase e Alvarez (2000), os formatos *on-line* e tradicional exigem habilidades diferentes do entrevistador. Portanto, decidiu-se por designar, para cada uma das quatro entrevistadoras, dois grupos focais do mesmo formato.

2) O roteiro seguido na discussão era composto de nove tópicos ou questões, relacionadas no Quadro 1. Para se analisar o grau de revelação das discussões, os oito grupos focais do experimento foram transcritos literalmente. As transcrições foram lidas três vezes pelo que será chamado de “juizes”: um professor de pós-graduação que leu as transcrições de todos os oito grupos e duas das entrevistadoras que participaram da pesquisa. Os três juizes conheciam os objetivos deste estudo e deram notas às respostas de cada participante, com relação à amplitude (número de idéias geradas) e profundidade (nível de revelação) para cada um dos 9 tópicos que compunham o roteiro.

**Quadro 1** – Questões do roteiro de discussão dos grupos focais tradicionais e *on-line*

1	Diga-me o que você acha sobre as seguintes declarações: “Confiança leva à atratividade” ou “Atratividade leva à confiança”.
2	Em cima da mesa, você encontrará um envelope com 10 fotos dentro. Em primeiro lugar, por favor, escolha a pessoa mais atraente. Por que você acha que ele/ela é atraente? Você gostaria de ter alguma ou todas as características físicas da pessoa escolhida, se você pudesse? Você gostaria de ser a pessoa escolhida, se possível? Por quê? Em geral, você acredita que existam padrões comuns para a “beleza”?
3	Em geral, você está satisfeito (a) com a sua aparência física? Você se descreveria como sendo uma pessoa atraente?
4	Você alguma vez se sentiu constrangido (a) por causa de sua aparência física?
5	Imagine que qualquer coisa que você deseje torne-se realidade. Você consideraria como um desejo uma mudança em sua aparência? O que você mudaria? Você acha que a sua vida seria diferente por causa disso? Você seria talvez mais feliz ou mais bem sucedido (a)?
6	Alguma vez você fingiu ser muito inteligente para os outros? Por exemplo, você está assistindo a um filme policial com seus amigos. Você analisa e indica, no início do filme, quem é o assassino, apenas para que seus amigos pensem que você é muito inteligente. Na verdade, você já tinha visto esse filme antes.
7	Você se critica com frequência? Você se critica tanto que às vezes você até mesmo se odeia? Quando as coisas não dão certo, você se culpa ou você continua acreditando em sua capacidade?
8	Você se sente só ou pouco apreciado? As opiniões das outras pessoas contam mais do que a sua própria?
9	Alguma vez você prometeu fazer algo de que não é capaz de fazer, apenas porque você não quer que os outros pensem que você é inferior?

As notas representavam o grau de profundidade e o grau de amplitude que cada participante revelou nas discussões, ambas medidas em uma escala de 1 a 7. A nota 1 representava um nível muito baixo de número de idéias ou profundidade

e a nota 7 representava um nível muito alto. Dessa forma, as discussões baseadas no roteiro de discussão foram transformadas em uma escala quantitativa (as notas dos juizes), sendo passíveis de análises estatísticas.

3) Grupos focais tradicionais: foram adotados os procedimentos convencionais de disposição circular dos participantes e filmagem das sessões.

4) Grupos focais *on-line*: foram realizados em uma sala de computadores, com alguns alunos de outros cursos presentes, tendo o cuidado de dispor os participantes e a entrevistadora de forma a evitar que os participantes soubessem quem era a entrevistadora e também que soubessem quais participantes estariam digitando em um determinado momento. O *software* utilizado permitiu aos participantes conversarem simultaneamente. Um codinome para cada participante foi fornecido. A linha digitada aparecia na tela após o botão “*enter*” ser pressionado, com o codinome do participante que incluiu a linha na conversa.

5) Questionário final: após a última pergunta do grupo focal (tanto tradicional quanto *on-line*), os participantes foram solicitados a responder a um questionário. Além das variáveis dependentes (número de idéias gerado pelo grupo e nível de relevância pessoal em suas respostas), o instrumento continha medidas auto-declaradas de timidez, honestidade nas respostas fornecidas, nível de conforto com a entrevistadora, com o local e com o tópico discutido. Tais avaliações foram usadas como medidas *ex post* para controle de variáveis estranhas ao experimento e auxiliar em interpretações alternativas para os resultados obtidos. O roteiro e o questionário foram desenvolvidos pelos autores, com base em discussões qualitativas com alunos de pós-graduação e pesquisa bibliográfica (WHEELLES; GROTZ, 1976). As respostas dos participantes foram analisadas paralelamente às avaliações dos juizes, para verificar as hipóteses do estudo.

## 2 Resultados

Foram realizados oito grupos focais, com quatro participantes em cada um, sendo utilizado o mesmo roteiro de discussão em todos os grupos. Para cada participante e para cada um dos 9 tópicos do roteiro, cada um dos 3 juizes atribuiu nota para amplitude e profundidade da revelação. A decisão de avaliar o desempenho do participante segundo tópicos do roteiro, ao invés de uma medida única da contribuição de cada participante, foi uma tentativa de ampliar detalhes para a análise. As variáveis Q1 a Q9 mostradas na Tabela 1, precedidas de A para amplitude e P para profundidade, representam as médias padronizadas das notas dos 3 juizes para as variáveis em estudo, submetidas à análise fatorial.

Uma primeira providência analítica foi verificar se as muitas variáveis do estudo revelavam dimensões independentes, justificando tantas medidas. Já na fase exploratória dos dados, a questão 2 foi excluída da medida de profundidade e as questões 4 e 6 foram excluídas como medidas de amplitude. Em seqüência, foram feitas as duas análises fatoriais mostradas na Tabela 1: uma para as medidas de profundidade e outra para as medidas de amplitude, a partir das avaliações dos três juizes. Tais resultados sugerem dois fatores para amplitude e dois fatores para profundidade, usando o tradicional valor de corte 1 para o *eigenvalue*.

Analisando a Tabela 1 e a lista de questões do Quadro 1, observa-se que a questão 1 (a partir da qual os juizes fizeram suas avaliações AQ1 e PQ1) é de introdução e a questão 5 (medidas AQ5 e PQ5) refere-se a uma situação imaginária. Talvez por isso tendam a se deslocar das demais medidas, mas não a ponto de constituírem fatores independentes o que, no caso da amplitude, foi verificado via análise de confiabilidade por alfa de Cronbach.

**Tabela 1** – Fatores subjacentes às variáveis dependentes amplitude e profundidade

Análise Fatorial para Amplitude			Análise Fatorial para Profundidade		
Questões	Fator 1	Fator 2	Questões	Fator 1	Fator 2
AQ2	0,824	0,019	PQ7	0,861	-0,001
AQ7	0,779	-0,0162	PQ4	0,761	-0,173
AQ9	0,621	-0,409	PQ8	0,722	-0,121
AQ8	0,592	-0,375	PQ9	0,703	-0,404
AQ3	0,575	0,279	PQ6	0,637	-0,162
AQ1	0,314	0,767	PQ3	0,622	0,229
AQ5	0,265	0,696	PQ5	0,552	0,442
			PQ1	0,274	0,803
Eigenvalue	2,521	1,485	Eigenvalue	3,508	1,127

Portanto, observou-se que os dados contêm apenas um fator para amplitude (doravante chamado de Ampli-Juiz) e um fator para profundidade (chamado de Profun-Juiz) que englobam todas as principais questões do roteiro dos grupos focais. As medidas de confiabilidade desses fatores foram todas acima de Cronbach 0,7, conforme recomenda a literatura (MALHOTRA, 2001; CHURCHILL, 1991). A tentativa de se ampliarem detalhes para a análise mostrou-se infrutífera e, portanto, um escore total foi usado pra cada fator. Tal escore é a soma padronizada das notas dadas às questões agrupadas sob os fatores “Ampli e Profun – Juizes”, correspondentes a ambos os fatores 1 (Tabela 1) para amplitude e profundidade, respectivamente.

Foi também efetuada uma análise de correlação para investigar a relação entre as variáveis dependentes (as medidas de amplitude e profundidade), e melhor compreender a estrutura dos dados. Os resultados são apresentados em duas partes. A primeira mostra a correlação entre os escores médios dos três juizes nas medidas de amplitude e de profundidade (Ampli-Juiz e Profun-Juiz). A segunda mostra os resultados da correlação entre os escores médios dos juizes (Ampli-Juiz e Profun-Juiz) e as medidas autodeclaradas pelos participantes para as variáveis dependentes.

Tais medidas auto-declaradas são representadas pelas variáveis “Personal” (uma única avaliação de cada participante acerca da profundidade de suas respostas) e “Numberideas” (avaliações dos participantes acerca da dinâmica da discussão do grupo, como o número de idéias gerado).

## 2.1 Correlação entre fatores originários da avaliação dos juizes

Os fatores de amplitude e profundidade de revelação dos participantes tanto nos grupos tradicionais quanto nos *on-line*, produzidos pelos juizes (Ampli-Juiz e Profun-Juiz anteriormente definidos), apresentaram uma correlação de Pearson  $r = 0,885$  ( $p < 0,0001$ ). Portanto, pode-se verificar que existe uma forte relação entre amplitude e profundidade de revelação. Uma possível explicação para o fato é a necessidade de se trocar uma grande quantidade de informação (grande amplitude) com o grupo para que o participante ganhe confiança e sinta-se à vontade para dar respostas mais pessoais (mais profundas), ou seja, a amplitude leva à profundidade.

## 2.2 Comparação entre as avaliações dos juizes e medidas autodeclaradas

A Tabela 2 mostra os resultados da análise de correlação entre as avaliações dos juizes (Ampli-Juiz e Profun-Juiz) e as medidas autodeclaradas pelos participantes para as variáveis dependentes (Personal e Numberideas). A razão para a correlação negativa entre as medidas autodeclaradas com as médias dos juizes é que para os juizes a escala 1 significa “nível muito baixo de amplitude/profundidade”, mas na auto-avaliação dos participantes, 1 significa “alto nível de idéias/ número de respostas pessoais”. Porém, essas correlações não são estatisticamente significativas.

**Tabela 2** – Correlação entre avaliações dos juizes com as medidas auto-declaradas

Avaliação dos Juizes	Avaliação dos Participantes	Coefficiente de Correlação de Pearson	P-value
Ampli-Juiz	Personal	-0,04712	0,08013
Ampli-Juiz	Numberideas	-0,03054	0,8705
Profun-Juiz	Personal	-0,12554	0,501
Profun-Juiz	Numberideas	-0,12061	0,5181

Uma possível explicação para a falta de significância estatística nessas correlações é a possibilidade de os juizes e os participantes terem diferentes concepções do significado de “respostas pessoais” e “número de idéias geradas”. Por exemplo, o que foi considerado por um participante como sendo informação altamente pessoal pode não ter sido avaliado da mesma forma pelos juizes. Além disso, para a avaliação da amplitude, os participantes tiveram que avaliar o número de idéias geradas pelo seu grupo, enquanto os juizes avaliaram a amplitude de idéias de cada participante.

### 2.3 Verificação das hipóteses da pesquisa

A fim de verificar as hipóteses derivadas dos objetivos do estudo, foi aplicada a ANOVA para analisar a variância entre as unidades de teste do experimento. Foram testados os fatores Ampli-Juiz e Profun-Juiz e as medidas autodeclaradas pelos participantes (Personal e Numberideas), para as variáveis dependentes com relação ao formato do grupo focal (tradicional e on-line).

Pelos resultados das análises de variância, verifica-se que os fatores Ampli-Juiz e Profun-Juiz possuem uma diferença estatisticamente significativa com relação ao tipo de grupo focal. A Tabela 3 apresenta a direção dessas diferenças.

**Tabela 3** – Diferenças entre grupos na avaliação de juizes e nas auto-avaliações dos participantes

Formato Grupo	Ampli-Juiz	Profun-Juiz
	Padronizada	Padronizada
On-line	-0,6603	-0,6685
Tradicional	0,7043	0,7131
Formato Grupo	Auto-avaliação dos recruta	
	Personal	Numberideas
On-line	N.S.	N.S.
Tradicional	N.S.	N.S.

**Obs.:** diferenças estatisticamente significativas entre grupos tradicionais e *on-line* ( $\alpha = 0.05$ ), N.S. = diferenças não significativas.

O formato de grupo focal tradicional apresentou melhores resultados do que o formato *on-line* em ambas as medidas de revelação, segundo avaliação dos juizes. Este resultado corrobora a hipótese 1, na qual os grupos focais tradicionais ajudariam as pessoas a gerar idéias rapidamente e cumulativamente, devido ao efeito *brainstorm* (fator

amplitude Ampli-Juiz é maior para formato tradicional: +0,70 versus -0,66).

Porém, a hipótese 2 não é corroborada (fator profundidade Profun-Juiz é também maior para formato tradicional). Previa-se que os grupos focais *on-line* gerariam maior profundidade de idéias do que os grupos focais tradicionais, pois esses últimos inibiriam as pessoas a se revelarem com relação a tópicos delicados.



É interessante notar que tais diferenças foram percebidas apenas pelos juizes. Não houve diferenças significativas nas auto-avaliações feitas pelos alunos que participaram dos dois formatos de grupos focais. Tal fato reforça as diferenças de perspectiva entre os participantes dos grupos e avaliadores externos, sugeridas nas conclusões tiradas a partir da falta de correlação entre medidas dos dois tipos de avaliadores (Tabela 2).

### 3 Discussão dos resultados e análises complementares

As análises efetuadas demonstraram que os grupos focais tradicionais superaram os grupos focais *on-line* em ambas as dimensões de revelação dos participantes: amplitude e profundidade. Dessa forma, a Hipótese 1 foi confirmada, mas não a Hipótese 2. Além disso, foi verificado que essas duas dimensões são fortemente relacionadas, o que pode ser um indício de que a profundidade de revelação, para que ocorra, deve ser precedida de uma ampla discussão sobre o assunto.

Uma possível explicação para a diferença encontrada entre os formatos de grupo focal é meramente técnica: as pessoas falam mais rápido do que escrevem. Dessa forma, o formato de grupo focal *on-line* poderia precisar de um tempo maior para obter os mesmos resultados do grupo focal tradicional. No experimento feito, a duração foi a mesma para ambos os formatos.

Como última etapa da análise dos dados, faz-se necessária à investigação das variáveis exógenas, verificando *ex post facto* até que ponto a atribuição aleatória dos grupos de teste a tratamentos separados (grupos *on-line* e tradicionais como controle ou parâmetro de referência) deixou homogêneos os grupos em relação a parâmetros potencialmente importantes na explicação dos resultados. Diferenças no perfil dos grupos em relação a: timidez, honestidade, idade e conforto, podem gerar interpretações alternativas para as conclusões dos testes de hipóteses, algo que não seja relacionado ao formato do grupo focal.

Para verificar se outras variáveis podem ter afetado o nível de revelação, foram avaliados os dados do questionário de auto-avaliação através do teste *t* de *Student*. Foram verificadas as diferenças entre os formatos de grupo focal com relação a: timidez, honestidade e idade dos participantes, nível de conforto e tópico discutido.

#### 3.1 Timidez

Espera-se que as pessoas tímidas falem menos e, por conseguinte, revelem menos informação pessoal do que as pessoas extrovertidas. Porém, não houve nenhuma diferença estatisticamente significativa entre os participantes dos dois formatos de grupos focais, com relação ao nível de timidez dos participantes ( $t=0,49$ ,  $p=0,6279$ ). Tal resultado demonstra que a variável exógena “timidez” estava controlada, sendo os grupos homogêneos nesse aspecto.

#### 3.2 Honestidade

Uma outra possível explicação para os resultados é o fato de os participantes serem mais ou menos honestos em suas respostas em um determinado tipo de grupo focal. No caso de respostas desonestas, poder-se-ia verificar um nível mais alto de revelação, mas esse não seria verdadeiro. No entanto, essa variável não poderia explicar os resultados obtidos, pois não houve uma diferença estatisticamente significativa entre o número de respostas honestas nos dois formatos de grupo focal ( $t=-0,51$ ,  $p=0,6126$ ).

#### 3.3 Idade

A idade mostrou diferença estatisticamente significativa para o fator “Profun-Juiz”, conforme mostrado na Tabela 4, com o seguinte valor de  $F(1,25)= 7.53$  ( $p=0,0111$ ). Isso significa que os participantes mais velhos (com idade entre 23 e 25 anos) tenderam a gerar idéias mais pessoalmente relevantes do que os participantes mais novos (idade entre 20 e 22 anos).

**Tabela 4** – Diferenças de amplitude e profundidade classificadas por grupos de idade - diferenças estatisticamente significativas entre quando  $\alpha = 0.05$ 

Idade	Ampli-Juiz	Profun-Juiz
	Padronizada	Padronizada
Mais Novo	N.S.	-0,2039
Mais Velho	N.S.	0,5861
Idade	Auto-avaliação dos recrus	
	Padronizada	Padronizada
Mais Novo	N.S.	N.S.
Mais Velho	N.S.	N.S.

Obs.: diferenças estatisticamente significativas entre grupos etários ( $\alpha = 0.05$ ).

N.S. = diferenças não significativas.

Entretanto, a distribuição aleatória dos recrus aos grupos dos dois formatos conseguiu controlar essa variável exógena que se mostrou importante para o nível de profundidade da revelação. A diferença entre idades médias dos grupos focais *on-line* e tradicionais não é estatisticamente significativa (t-value=-0,18; p-value=0,8605).

Se fossem diferentes, as idades poderiam ser uma possível explicação alternativa para as diferenças encontradas no nível de revelação no teste de hipóteses. Se, por exemplo, os participantes dos grupos focais *on-line* fossem mais novos, eles tenderiam a revelar opiniões e sentimentos menos pessoalmente relevantes do que os participantes mais velhos dos grupos focais tradicionais. Entretanto, pelos testes estatísticos feitos, tal hipótese ficou descartada.

### 3.4 Conforto

É possível que os participantes tenham se sentido mais confortáveis em um determinado formato de grupo focal, levando, portanto, aos resultados observados. As variáveis de conforto (com a entrevistadora, o local e o tópico) foram usadas para uma análise de variância. No entanto, os resultados dos testes das diferenças entre os dois formatos de grupos focais não foram estatisticamente

significativos (t-value=1,04; t-value=-0,70; t-value=1,76 respectivamente).

### 3.5 Adequação do tópico

A fim de verificar as hipóteses sugeridas acerca da amplitude e profundidade da revelação, o tópico escolhido para as discussões nos grupos focais deveria ser suficientemente sensível e íntimo para que pudesse ser verificado se foram extraídas revelações íntimas das discussões. No entanto, os participantes não consideraram o tópico ameaçador ou íntimo, fato verificado através do valor médio do item “conforto com o tópico”: 3,9032 (escala de 5 pontos, sendo 1= muito desconfortável e 5=muito confortável).

Além disso, o teste t não demonstrou diferença estatisticamente significativa entre o nível de conforto com o tópico entre os diferentes formatos de grupo focal (t=1,76, p=0,0893). Portanto, os resultados deste experimento poderiam ter sido diferentes se o tópico utilizado nas discussões tivesse um caráter mais íntimo para os participantes. Dessa forma, uma sugestão para pesquisas futuras é a utilização de outros tópicos mais ameaçadores/íntimos no experimento.

### 4 Limitações do trabalho e direções para pesquisas futuras

Alguns fatores, como o fato de o tópico discutido não ter sido considerado ameaçador/íntimo para os participantes, a condução dos grupos focais, as

entrevistadoras que conduziram as discussões e as escalas utilizadas na auto-avaliação podem ser considerados limitações do estudo.

Com relação à condução dos grupos focais, nos grupos *on-line* deste experimento os participantes dividiram a mesma sala e, portanto, perderam o anonimato (característica que favorece o uso de grupos focais *on-line*). Embora houvesse outras pessoas na sala, justamente para tentar evitar que os participantes soubessem quem era a entrevistadora e quem estava digitando em um determinado momento, esse ambiente artificial é uma limitação deste experimento, pois reduz a sua validade externa. Uma sugestão, portanto, para pesquisas futuras é utilizar ambientes em que os participantes fiquem separados uns dos outros, aproximando-se de seu ambiente natural (como suas casas, escritórios).

Por sua vez, as discussões foram conduzidas por entrevistadoras treinadas, mas com pouca especialização e experiência para a tarefa. Pode-se argumentar que os efeitos verificados são ainda mais robustos, pois emergiram mesmo com entrevistadoras não-especializadas. Por outro lado, a condução de entrevistas *on-line* pode requerer treinamento e técnicas mais específicas. Pesquisas futuras deveriam utilizar outro perfil de entrevistadores.

Finalmente, as escalas utilizadas para medir a auto-avaliação dos participantes dos grupos focais poderiam ser complementadas com mais itens, uma vez que variáveis como timidez, honestidade, amplitude e profundidade da discussão foram medidas com apenas um item de escala cada.

## 5 Conclusão

O objetivo do presente trabalho foi comparar os grupos focais tradicionais com os grupos focais *on-line*, com respeito à revelação dos respondentes sobre temas sensíveis. Em geral, considera-se que os resultados obtidos neste trabalho sejam robustos. O próximo passo seria a replicação dos grupos focais *on-line* em um ambiente natural (os

participantes em suas casas), de forma a permitir mais tempo para os participantes expressarem suas opiniões, e realizar a discussão sobre um tópico mais ameaçador/intimo.

A maior contribuição deste trabalho é o fato de mostrar que os grupos focais *on-line* levam a um nível menor de revelação do que os grupos tradicionais. As contribuições dos participantes permanecem abaixo de um certo limiar que impede a dinâmica de grupo de aumentar a revelação.

Os resultados sugerem algumas modificações nos processos de realização de grupos focais *on-line*.

Em primeiro lugar, é preciso rever a prática comum de se permitir que o número de participantes em grupos focais *on-line* seja maior do que em grupos focais tradicionais. Devido à mais baixa velocidade de geração de idéias (as pessoas digitam mais devagar do que falam), o envolvimento deve ser mais alto quando menos pessoas participam do grupo *on-line*. Isso pode ser obtido com um número menor de participantes, pois o reconhecimento inicial dos membros do grupo é mais rápido, fazendo com que os participantes possam vencer a superficialidade em tempo hábil para contribuir com a profundidade das revelações. Uma vantagem adicional é o fato de ser mais fácil para o entrevistador controlar a discussão.

Em segundo lugar, algumas adaptações em *software* podem ser úteis, como a possibilidade de cada participante ver as letras sendo digitadas em tempo real. Essa modificação poderia aumentar o envolvimento e evitar momentos de silêncio, pois as pessoas poderiam tentar adivinhar o que os outros estão digitando ao invés de esperar a frase completa aparecer na tela.

Além disso, qualquer medida que aumentasse a velocidade de comunicação seria desejável. Por exemplo, as pessoas poderiam usar um conjunto de abreviações para as palavras mais comuns. Esse conjunto poderia ser oferecido pelo entrevistador antes da discussão ser iniciada. Adicionalmente, outra importante possibilidade seria o próprio uso da linguagem falada, por meio de microfones, em

tempo real, aproximando a discussão *on-line* de discussões tradicionais, o que poderia aumentar a amplitude e profundidade das conversas.

As recomendações feitas para melhorar os grupos *on-line* referem-se a essa característica de velocidade de geração de idéias. Se uma pessoa precisa de tempo para fazer revelações íntimas, então, a velocidade de processamento pode ser um fator crítico para o sucesso de um grupo focal *on-line*. Porém, apesar do fato de os grupos focais *on-line* serem menos eficazes do que os tradicionais, as suas vantagens de custo, tempo e conveniência favorecem a elaboração de estudos e desenvolvimento de novas práticas, de forma a corrigir as falhas e fraquezas observadas.

## Referências

- CHASE, L.; ALVAREZ, J. Internet research: the role of the focus group. **Library and Information Science Research**, Norwood, v. 22, n. 4, p. 357-369, 2000.
- CHURCHILL, Gilbert A. **Basic marketing research**. Ohio: International Thomson Publishing, 1991.
- GAISER, Ted J. Conducting on-line focus groups: a methodological discussion. **Social Science Computer Review**, Durham, v. 15, n. 2, p. 135-144, 1997.
- INFANTE, D.; RANCER, A.; WOMACK, D. **Building communication theory**. 3. ed. Prospect Heights: Waveland Press, 1997.
- KRUEGER, Richard A. **Focus groups: a practical guide for applied research**. 2. ed. Thousand Oaks: Sage, 1994.
- MCDANIEL, Carl; GATES, Roger. **Contemporary marketing research**. Saint Paul: West Publishing Company, cap. 5, 6 e 7, 1996.
- MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- MONTOYA-WEISS, Mitzi M.; MASSEY, Anne P.; CLAPPER, Danial L. On-line focus groups: conceptual issues and a research tool. **European Journal of Marketing**, Bradford, v. 32, Iss. 7/8, p. 713-723, 1998.
- PARKS, Alexia. On-line focus groups reshape market research industry. **Marketing News**, Chicago, v. 31, Iss. 10, p. 28, May 12, 1997.
- SCHNEIDER, S.J.; KERWIN, J.; FRECHTLING, J., VIVARI, B.A. Characteristics of the discussion in online and face-to-face focus groups. **Social Science Computer Review**, Durham, v. 20, n. 1, p. 31-42, 2002.
- WALSTON, J.T.; LISSITZ, R.W. Computer-mediated focus groups. **Evaluation Review**, Thousand Oaks, v. 24, n. 5, p. 457-483, 2000.
- WHEELLES, L.; GROTZ, J. Conceptualization and measurement of reported self disclosure. **Human Communication Research**, Newbury Park, v. 2, n. 4, p. 338-346, 1976.