
GRUPO FOCAL NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: papel do moderador

Focus group in Information Science: moderator role

Maria Albeti Vieira Vitoriano (1), Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque (2)

(1) Universidade de Brasília, Brasil, albeti@gmail.com (2) Brasil,
kelleycristinegasque@hotmail.com



Resumo

Trata do papel do moderador na utilização do grupo focal para coleta de dados em pesquisas acadêmicas. Inclui breve revisão de literatura, de caráter narrativo, sobre conceito, origem e características dessa técnica. Mostra as competências necessárias para o exercício da função de moderador e as melhores práticas para o desenvolvimento dessa dinâmica de coleta de informações. Para a revisão de literatura, o acesso aos artigos ocorreu por meio do portal da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior e do Google Acadêmico. Mostra resultado de levantamento na Base Digital Brasileira de Teses e Dissertações; em revistas classificadas como A1, A2 e B1, na área de comunicação e informação; e nos anais XX Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, sobre a utilização do grupo focal em trabalhos de pós-graduação. Apresenta trabalho de pós-doutorado, que mostra o papel do moderador como fator crítico de sucesso na coleta de dados. Conclui que o moderador precisa desenvolver competências conceituais, procedimentais e atitudinais, das quais as últimas são as mais exigidas. Ressalta que o pesquisador pode desempenhar o papel de moderador ou atuar como segundo moderador ou como observador e passar essa função para alguém com experiência em coordenação de grupos.

Palavras-chave: Ciência da informação. Grupo focal. Moderador. Competências do moderador.

Abstract

This paper deals with the role of the moderator in using the focus group for collecting data in academic research. It includes a brief literature review of narrative character about the concept, origin and characteristics of this technique. It shows the skills needed for the practice of the role of moderator and best methods for developing such dynamics of information collection. For the literature review, the articles were accessed through the portals: Coordination for the Improvement of Higher Education Personnel and Google Scholar. It shows the results from the Brazilian Digital Base of Theses and Dissertations; communication and information journals classified as A1, A2 and B1; and the annals of the XX National Research Meeting in Information Science, about the use of the focus group in graduate work. It presents postdoctoral work that approaches the role of moderator as a critical success factor in data collection. It concludes that the

moderator needs to develop conceptual, procedural, and attitudinal skills, of which the latter is the most required. It emphasizes that the researcher can play the role of the moderator or act as a second moderator or an observer and pass this role on to someone with experience in group coordination.

Keywords: Information science. Focus group. Moderator. Skills of the moderator.

1 Introdução

O artigo trata do papel do moderador e das competências necessárias para mediar as discussões no âmbito dos grupos focais, nas pesquisas da área de Ciências Sociais Aplicadas, especialmente, na Ciência da Informação (CI). Um grupo focal (GF) pode ser compreendido, grosso modo, como uma discussão em grupo para explorar questões em determinado contexto, profundidade e detalhamento de forma livre, sem impor uma estrutura conceitual. Por isso, é uma técnica mais flexível e adaptável em qualquer estágio de pesquisa, quando comparada com técnicas mais tradicionais (O. Nyumba et al 2018).

O artigo centra-se no papel do moderador no grupo focal, especificamente no contexto da CI. Parte-se do princípio de que o sucesso de um grupo focal está vinculado à forma como a discussão é conduzida, de maneira objetiva e com o envolvimento de todos os participantes. Porém, há poucas pesquisas que tratam do papel do moderador e das características necessárias para o exercício desse papel.

Sobre isso, O. Nyumba et al (2018) ao revisar 170 estudos que utilizaram a técnica do grupo focal, publicados entre 2011 e 2017, argumentam que um mediador bem treinado e qualificado é um dos principais requisitos para uma discussão de grupo focal bem-sucedida. No entanto, em nenhum desses estudos foi mencionada a extensão do engajamento ou envolvimento do mediador, considerando que ele é fundamental para coleta imparcial dos dados.

Nesse artigo, apresenta-se uma revisão do tipo narrativa sobre a origem e as características do grupo focal, bem como as competências e o papel do moderador na aplicação dessa técnica. A revisão narrativa caracteriza-se por não exigir protocolo rigoroso para desenvolvimento da pesquisa e, também, por não pretender ser exaustiva. Nesse caso, a pesquisa das fontes de informação é mais flexível e menos abrangente (Cordeiro et al. 2007). Adicionalmente, buscou-se na área da CI estudos com uso da técnica do grupo focal, centrados no papel do moderador. Para tanto, foram utilizadas a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), com

foco no “Repositório Institucional da UnB”, periódicos da área de Comunicação e Informação, classificados como A1 e A2, período 2012-2022, e os anais dos ENANCIBs XX¹ e XXI².

2 Grupo focal: origem e características

Mahmood (2012) considera que a técnica de grupo focal foi desenvolvida na década de 1940, por pesquisadores de mercado e, posteriormente, passou a ser usada para outros propósitos e em diversos campos, como sociologia, psicologia, estudos de mídia, educação e saúde. Para Merton e colaboradores, a técnica do grupo focal teve origem em entrevistas, realizadas em grupos, com o objetivo de investigar os efeitos sociais e psicológicos da comunicação de massa - rádio, jornais e filmes - no comportamento dos indivíduos. Era utilizada como alternativa à entrevista individual e em complemento a informações de caráter quantitativo, obtidas anteriormente pelos pesquisadores (Merton e Kendall 1946; Merton et al. 1956).

Por outro lado, Stewart e Shamdasani (2013) afirmam que Bogardus (1926) e Mannheim (1936) usaram a técnica de entrevista em grupo, na década de 1920, para pesquisas sociológicas. Por sua vez, Gatti (2012) considera que essa técnica teve origem em trabalhos desenvolvidos com grupos, no escopo da psicologia social. Nos anos 1970 e 1980, o uso foi bastante difundido como fonte de coleta de informações em diversas áreas em processos de pesquisa-ação ou pesquisa-intervenção. Finalmente, no início dos 1980, cresceu o interesse pelo uso dessa técnica na investigação científica (Gatti 2012).

A técnica de entrevistas em grupo recebeu denominações variadas, tais como: “entrevista focada”, “entrevista em grupo”, “entrevista em profundidade”, “grupo focal” e “entrevista em grupo focal”. A partir dos anos de 1980, os termos “grupo focal”, “entrevista em grupo focal” e “entrevistas em grupos focados” foram usados com maior frequência na literatura e nos bancos de dados (Mahmood 2012).

Na visão de Merton (1987), a denominação grupo focal (*focus group*) passou a ser utilizada na medida em que a área de marketing foi se apropriando das experiências pioneiras realizadas por Merton e Kendall (1946). No grupo focal, estão conjugados três componentes essenciais: ser um método de pesquisa dedicado à coleta de dados; ter como fonte dos dados a interação entre os

VITORIANO, Maria Albeti Vieira; GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Grupo Focal na Ciência da Informação: papel do moderador. *Brazilian Journal of Information Science: Research trends*, vol. 17, publicação contínua, 2023, e023016. DOI: 10.36311/1981-1640.2023.v17.e023016.

participantes; e contar com o papel ativo do pesquisador na criação dos tópicos a serem discutidos pelo grupo (Morgan 1996).

Existem várias interpretações sobre a natureza do grupo focal, afirma Morgan (1996). De um lado, estão aqueles que usam uma abordagem inclusiva ao tratar a maioria das formas de entrevistas em grupo como variantes de grupos focais. De outra parte, estão aqueles que usam uma abordagem exclusiva como uma técnica mais restrita, que não deve ser confundida com outros tipos de entrevistas realizadas em grupo.

Gondim (2003) ressalta a diferença entre o grupo focal e a entrevista grupal. Nessa, o entrevistador tem um papel direcionado para cada participante, o nível de análise é a opinião do indivíduo. No grupo focal, o moderador facilita o processo de discussão e o interesse da análise é o indivíduo no grupo. Gatti (2012) defende que o grupo focal não pode ser visto como entrevista coletiva, mas como interação efetiva entre os participantes.

Para todos os efeitos, o grupo focal pode ser visto como uma dinâmica de grupo, da mesma forma que as entrevistas e discussões em grupo (Flick 2009). Utiliza-se essa técnica para coletar dados em pesquisas qualitativas, com o objetivo de entender percepções, sentimentos, atitudes e ideias dos participantes sobre um determinado tema. Tem como inspiração técnicas de entrevistas não-estruturadas e baseia-se no envolvimento coletivo, dinâmico e sinérgico entre os participantes (Caplan 1990).

Essa técnica pode ser empregada em diversos tipos de pesquisas qualitativas, de forma isolada ou em conjunto com instrumentos de caráter quantitativo, no início ou no final do processo de coleta de dados. O grupo focal também pode ser utilizado para apoiar a construção de outros instrumentos de investigação como a observação, por exemplo, bem como em diversas áreas do conhecimento (Gatti 2012).

Flick (2009) assinala que a técnica de grupo focal passa por uma espécie de renascimento contínuo, sendo utilizada com frequência para as mais diversas finalidades, por permitir a coleta de dados de forma interativa e propiciar economia de tempo. Na técnica do grupo focal, observa-se que o papel do moderador é essencial para estabelecer o fluxo da conversa, como se observa no tópico seguinte.

3 Competências do Moderador no Grupo Focal

Na literatura sobre o tema, além do termo moderador para designar esse papel, são utilizadas outras denominações, tais como: entrevistador e facilitador. Nos trabalhos pioneiros, realizados por Merton e Kendall (1946) e Merton et al. (1956), foram utilizados o termo entrevistador.

O entrevistador é, antes de tudo, o coordenador e o anfitrião num grupo focal e tem o papel de facilitador. Nesse papel, ele exerce influência no espaço e no grupo de muitas formas visíveis e invisíveis. Portanto, não pode ficar preso a uma estrutura ou a um cronograma pré-determinado, que deve ser cumprido a qualquer custo (Bojer et al 2010).

Na opinião de Goulding (1997), a função do moderador ou facilitador é diferente do papel do entrevistador convencional. O moderador tem a missão de manter o fluxo da conversa e incentivar a interação entre os participantes. No caso do entrevistador, a atenção volta-se para as respostas individuais e estabelece um formato de pergunta e resposta.

Para Morgan (1996), uma das características mais importantes do grupo focal é a presença de um moderador, que possa exercer maior ou menor controle sobre o processo. Os grupos em que o moderador exerce maior grau de controle são denominados "mais estruturados", que podem ser em relação às perguntas e aos tópicos a serem discutidos ou em relação ao gerenciamento da dinâmica do grupo e o controle da interação entre os participantes. Os grupos focais devem ser diferenciados das discussões em grupo, que ocorrem, naturalmente, sem atuação de um entrevistador.

Dias (2000) ressalta que o termo moderador evoca características mais adequadas aos objetivos do grupo focal, com base na necessidade de incentivar a sinergia entre os participantes. Na mesma linha de pensamento, Gondim (2003) destaca que o moderador de um grupo focal tem papel de facilitador, com ênfase nas interinfluências entre os participantes, que leva à formação de opiniões sobre um determinado tema.

De acordo com Munaretto et al. (2013), o moderador deve incentivar a participação de todos, conduzir a discussão dentro dos tópicos de interesse da pesquisa e favorecer o resgate de informações relativas ao tema central, sobre os quais ainda não foram feitos comentários. Precisa,

também, evitar que a opinião de alguns predomine sobre a manifestação de outros participantes. Principalmente, não pode fazer julgamentos sobre as informações apresentadas, mas destacar as ideias relevantes.

O moderador deve perceber o momento adequado para fazer qualquer comentário ou pergunta, caso contrário sua intervenção pode ser vista como interrupção ou bloqueio em relação às ideias discutidas, sinaliza Debus (1997). Portanto, o moderador deve se abster de opinar para não influenciar os participantes, afirma Flick (2009). Ao mesmo tempo, Dall’Agnol e Trench (1999) ressaltam que o silêncio, também, é uma fonte de comunicação, por isso deve ser respeitado e, até mesmo, interpretado. Além disso, Stewart e Shamdasani (2013) destacam que um moderador efetivo é a chave para a coleta de informações válidas e importantes para a pesquisa.

Durante o processo, o moderador deve estar atento, com vistas a propor tópicos mais específicos ou retornar àqueles que precisam ser mais detalhados, com intenção de aprofundar, sempre, a comunicação dentro do grupo. O papel de moderador, segundo Gatti (2012), pode ser exercido pelo pesquisador ou outro profissional com habilidade e flexibilidade no desenvolvimento e nas interações de processos grupais. Nas pesquisas acadêmicas, o próprio pesquisador costuma assumir esse papel (Dias 2000; Kind 2004).

Para Debus (1997), deve-se avaliar três aspectos em relação ao moderador: características pessoais, estilo de moderação, experiência e formação profissional. As características pessoais relacionam-se à capacidade de interação com os participantes do grupo focal. Quanto ao estilo de condução, destaca que alguns moderadores facilitam a discussão de uma forma mais livre, deixando que os participantes tomem a iniciativa. Por outro lado, outros são mais diretivos e, algumas vezes, fazem algum tipo de provocação para motivar o grupo. Um moderador experiente é capaz de adaptar o estilo de acordo com o grupo e suas necessidades.

No que se refere à experiência e formação, Debus (1997) afirma que moderadores com conhecimento do tema a ser discutido ou proximidade com o perfil dos participantes têm maior probabilidade de terem sucesso. O moderador não deve ser visto como professor ou juiz; não deve expressar acordo ou desacordo com algo que é falado, nem tentar interpretar a fala de algum participante, sob seu ponto de vista.

A atuação efetiva do moderador depende do desenvolvimento de competências para conduzir as discussões no grupo focal. Zabala (1998 p. 13) afirma que “um dos objetivos de qualquer bom profissional consiste em ser cada vez mais competente em seu ofício”. Entende-se a competência como a capacidade de mobilizar estruturas cognoscitivas, que permitem a realização adequada de uma ação. A competência refere-se à habilidade de resolver situações da vida real, de forma eficaz, rápida e criativa, por meio dos conhecimentos e experiências (Zabala e Arnau 2010).

Zabala (1998) explica que o desenvolvimento de competências, isto é, o processo de aprendizagem, relaciona-se à aquisição de conteúdos em três perspectivas, quais sejam, conceituais - relativos aos fatos, princípios e conceitos; os procedimentais - relativos às técnicas e aos métodos, bem como os atitudinais - vinculados aos valores, atitudes e normas.

Para Zabala (2007), a categorização dos conteúdos da aprendizagem em conceituais, procedimentais e atitudinais, tem o objetivo de melhorar o entendimento do processo da aprendizagem. Os conteúdos de aprendizagem não possuem fronteiras bem delimitadas entre eles, visto que “um conteúdo sempre está associado e será aprendido junto com demais, atualizando, comparando, identificando diferenças e semelhanças, podendo potencializar uma aprendizagem significativa dos conhecimentos apresentados” (Damasceno et al. 2016 p. 184).

Mais ainda, quando se aprende alguma coisa, sempre estão envolvidos conteúdos conceituais, procedimentais e atitudinais (Zabala 2007). No entanto, os conteúdos podem ter facetas predominantes. Por exemplo, a elaboração de um resumo requer tanto que o aprendiz conheça a teoria quanto que tenha atitude perante o conhecimento, mas a característica principal da aprendizagem do resumo é o saber fazer, isto é, o caráter procedimental.

A aquisição dos conteúdos aliada à experiência reflexiva, grosso modo, propicia o desenvolvimento das competências. A partir do levantamento sobre as competências a serem desenvolvidas pelos moderadores foi possível categorizá-las em dois grandes grupos quais sejam, 1) as competências conceituais e procedimentais, que se referem aos domínios dos conceitos e procedimentos os quais fundamentam a técnica do Grupo Focal. Devem responder às questões: “o que se deve saber?” e “o que se deve saber fazer?” e 2) as competências atitudinais que estão relacionadas ao comportamento do moderador durante a condução do processo. Busca atender a pergunta “como se deve ser?”.

Destaca-se que os conteúdos atitudinais englobam conteúdos que podem ser agrupados em três subtópicos – valores, atitudes e normas. Valores são os princípios ou ideias éticas que as pessoas usam para emissão de juízo sobre as condutas e seu sentido. As atitudes relacionam-se às tendências ou predisposição de atuação das pessoas. As condutas realizam-se perante determinados valores, por exemplo, respeitar o próximo, ajudar os outros. Normas são as regras de comportamento, que as pessoas seguem em determinadas situações, dentro de um grupo social (Zabala 1998).

A partir da revisão realizada nos estudos de Merton e Kendall (1946); Merton et al. (1956); Debus (1997); Kind (2004); Bohm (2005); Gomes (2005); Echeverría (2007); Bojer et al. (2010); Gatti (2012); Martins e Theóphilo (2016) foram sintetizadas as principais competências do moderador do grupo focal, como se pode observar no quadro 1. Destaca-se que as competências a serem desenvolvidas pelo moderador predominam aquelas de caráter atitudinal, as quais, em grande parte, tratam da relação entre o moderador e os participantes do grupo focal.

Dentre essas competências, ressalta-se o saber ouvir, abordado por vários autores, de forma ampliada. Merton e Kendall (1946); Merton et al. (1956) e Gomes (2005) consideram que o entrevistador precisa ser um ouvinte compreensivo. Echeverría (2007) argumenta que a escuta é uma das competências mais importantes do ser humano para construção das relações pessoais, interpretações da vida e definições da capacidade de aprendizagem e transformação do mundo. A escuta é mais do que saber ouvir, é a interpretação da fala do outro. O ato de escutar implica a observação da postura corporal do indivíduo, os gestos faciais, movimentos do corpo, padrão de respiração que podem, muitas vezes, ser mais importantes do que os fatores auditivos. Nesse sentido, o facilitador deve estar preparado e ter flexibilidade, clareza e habilidade de escuta frente ao grupo e ao processo (Bojer et al. 2010).

Quadro 1 – Competências do moderador

Competências conceituais e procedimentais	Competências atitudinais
<p>Distinguir entre fatos objetivos e definições subjetivas.</p> <p>Avaliar continuamente o desenrolar da entrevista.</p> <p>Ter experiência na coordenação de grupos.</p> <p>Fazer boas perguntas: questões efetivas têm o poder de motivar os participantes e podem trazer à tona novas ideias.</p> <p>Controlar o tempo de cada tópico e o tempo geral da atividade.</p> <p>Ter capacidade de responder uma pergunta com outra pergunta, transformando o conteúdo posto pelo participante em tema para discussão posterior.</p> <p>Introduzir perguntas de transição para explorar aspectos que precisam de maior profundidade.</p> <p>Perceber que determinado tópico está esgotado.</p> <p>Saber usar linguagem compatível com o grupo.</p> <p>Manter o grupo produtivo durante a discussão.</p> <p>Coordenar os procedimentos necessários durante a realização do grupo focal.</p>	<p>Saber reconhecer silêncios simbólicos, distorções ou bloqueios.</p> <p>Ter flexibilidade, vivacidade, sensibilidade, simpatia e senso de humor.</p> <p>Ser capaz de interagir com outros indivíduos.</p> <p>Ter capacidade de transmitir respeito e aceitação em relação ao outro.</p> <p>Ter capacidade de transmitir calor e empatia.</p> <p>Ter aptidões verbais e interpessoais necessárias para entender pessoas de diferentes origens.</p> <p>Ter capacidade de escuta, de prestar atenção ao outro, sem incluir seus pensamentos ou comentários.</p> <p>Ter capacidade de mostrar entusiasmo e interesse pelo outro.</p> <p>Ter consciência da influência das suas reações corporais.</p> <p>Ser capaz de não interferir a partir dos sentimentos pessoais.</p> <p>Ser capaz de não expressar opiniões em resposta a perguntas feitas por algum participante.</p> <p>Estar aberto ao diálogo.</p> <p>Ter espírito de cooperação.</p> <p>Manter postura de acolhimento diante dos participantes.</p> <p>Ser capaz de se distanciar em relação ao tema, de forma a acolher posições contrárias, de maneira respeitosa.</p> <p>Garantir a participação dos participantes.</p> <p>Impedir que ocorra a dispersão do tema discutido.</p> <p>Evitar que alguém mantenha o monopólio da conversação.</p> <p>Regular as tensões desenvolvidas no grupo.</p> <p>Obter cobertura substancial de todo o grupo em relação a cada assunto pertinente.</p>

Fonte: adaptado de vários autores (2022)

Em seguida, o moderador deve apresentar os objetivos do encontro, o formato da reunião, o motivo da escolha dos participantes e ressaltar a garantia de sigilo da identidade dos

participantes. O moderador deve destacar que os participantes podem se sentir à vontade para participar, de maneira informal e espontânea (Gomes 2005; Gatti 2012).

O processo deve continuar com o engajamento dos participantes em um fluxo livre de conversação sobre o tema a ser discutido. De acordo com Trad (2009), o responsável pela condução do grupo deve ser especialista no manejo da técnica e ter familiaridade com o objeto de estudo. Pode, também, existir um segundo moderador no grupo focal.

Os participantes do grupo focal podem inferir que o processo é totalmente flexível e não estruturado, entretanto sob o ponto de vista do moderador isso não é irrestritamente verdadeiro. O planejamento sobre o que deve ser discutido e quais os objetivos específicos da pesquisa é determinante para o sucesso da coleta dos dados. O moderador deve atuar de forma a redirecionar a discussão, no caso de divagação ou desvio do tema em pauta, mas sem interromper de forma brusca a interação entre os participantes. O sucesso do grupo focal vincula-se à experiência do moderador e à articulação dos participantes, bem como ao desejo de compartilhar os próprios pensamentos (Dias 2000).

Como se observa, a contribuição do moderador para o grupo focal é essencial para que a coleta de dados seja abrangente e alcance os objetivos almejados. Isso requer o desenvolvimento de competências específicas, que muitas vezes, o pesquisador não desenvolveu. Por isso, pode ser necessário contar com a participação de uma pessoa que tenha essas competências.

4 O moderador em grupos focais na Ciência da Informação

Buscou-se verificar na área de CI a ocorrência de pesquisas sobre grupo focal e, especificamente, o papel do moderador. Inicialmente, realizou-se levantamento na BDTD, em que se observou a existência de várias inconsistências nos resultados; adicionalmente, havia o conhecimento de que pesquisadores do programa de pós-graduação da UnB tinham usado a técnica do grupo focal, por isso a escolha do referido programa.

A pesquisa ocorreu da seguinte maneira: na tela inicial, pressionou-se a opção “buscar” para acessar a segunda tela e refinar a busca; do lado esquerdo no campo repositório, selecionou-se “repositório institucional da UnB”; logo em seguida, apertou-se “busca avançada” e no campo

“buscar por” foi inserido o termo “pós-graduação em ciência da informação” com a opção “todos os campos”; depois, adicionou-se outro campo “buscar por” com o termo “grupo focal” com a opção “todos os campos”; e finalmente, no campo “ano de defesa”, delimitou-se o período de 2012 a 2022. A figura 1 apresenta a busca avançada.

Figura 1 – Busca avançada na BDTD

Fonte: BDTD

Foram encontradas cinco teses (Cartaxo 2016; Orlandi 2019; Sousa 2015; Steinmetz 2015; Vieira 2013) e três dissertações (Durce 2013; Saraiva 2017; Silva 2013) que fazem referência ao uso de Grupo Focal no desenvolvimento das pesquisas, porém sem destaque para o papel do moderador.

Pesquisou-se, também, em periódicos da área de Comunicação e Informação, do sistema Qualis-Periódicos³, classificados como A1 e A2, no quadriênio 2013-2016, e destinados à área da CI. As pesquisas foram feitas usando o termo “grupo focal” no campo “buscar” na página inicial dos sites das revistas.

Foram localizados quatorze artigos que usaram a técnica do grupo focal, mas nenhum deles destaca o papel do moderador no processo realizado para a coleta dos dados (Carvalho et al. (2018); Casarini e Oliveira (2012); Cavaglieri e Juliani (2016); Duarte et al (2008); Gasque (2021); Jesus e Gomes (2021); Juliani et al. (2016); Kafure e Pereira (2016); Miranda e Alcará (2021); Oliveira e Moura (2013); Pelissaro e Moura (2015); Reis e Tomaél (2017); Sousa et al. (2017); Wottrich e Cassol (2012).

VITORIANO, Maria Albeti Vieira; GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Grupo Focal na Ciência da Informação: papel do moderador. *Brazilian Journal of Information Science: Research trends*, vol. 17, publicação contínua, 2023, e023016. DOI: 10.36311/1981-1640.2023.v17.e023016.

Quadro 2: Revistas pesquisadas

Classificação	Periódicos	Artigos
A1	Informação & Sociedade	2
	Perspectiva em Ciência da Informação	3
	Transinformação	0
A2	Em Questão	2
	Encontros Bibli	2
	Informação & Informação	5

Fonte: elaboração própria

Fez-se, ainda, levantamento nos anais dos ENANCIBs XX e XXI realizados, respectivamente, em 2019 e 2021. A pesquisa foi realizada nos sites dos ENANCIBs, na “modalidade: trabalho completo”. O ENANCIB é um evento organizado pela Associação Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ANCIB), sociedade científica que congrega pesquisadores e programas de pós-graduação brasileiros, para fins de debates e reflexões sobre temas da Ciência da Informação. Trata-se do principal evento de pesquisa e pós-graduação da área de CI no país.

Nos anais do ENANCB XX⁴, estão disponíveis 318 artigos, em 11 grupos de pesquisa, nos quais foram encontrados, somente, três trabalhos. Dois artigos, Dutra et al. (2019) e Lira e Duarte (2019) citam a utilização dessa técnica de coleta de dados, mas sem qualquer menção ao moderador. No outro, é feito o relato de um estudo de caso, com menção ao moderador, mas não há destaque para a importância do seu papel e as competências necessárias para o exercício desse papel (Pinheiro et al. 2019).

Os anais do ENANCIB XXI contêm 234 artigos, também, em 11 grupos de pesquisa, dos quais somente um registra a utilização de Grupo Focal. Trata-se do trabalho de Ribeiro e Marteleto (2021) que, seguindo a tendência dos demais, não faz referência ao papel do moderador.

Por fim, foi localizado o trabalho de pós-doutorado de Gasque (2020) no Repositório Institucional da UnB, na Faculdade de Ciência da Informação (FCI), no campo “Coleções desta comunidade”⁵, no item “FCI - Trabalhos de Pós-Doutorado”, em que a pesquisadora utilizou a técnica de grupo focal para fazer a coleta de dados. Houve a participação de nove pessoas: estudantes de doutorado e pesquisadores profissionais da FCI/UnB, no Distrito Federal, com duração aproximada de 1h20min. Nesse trabalho, a pesquisadora mostra a importância do

VITORIANO, Maria Albeti Vieira; GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Grupo Focal na Ciência da Informação: papel do moderador. *Brazilian Journal of Information Science: Research trends*, vol. 17, publicação contínua, 2023, e023016. DOI: 10.36311/1981-1640.2023.v17.e023016.

moderador no processo e nos resultados obtidos, com detalhamento sobre a seleção do moderador e seu envolvimento durante a dinâmica do grupo focal desde o planejamento.

Gasque (2020) esclarece que escolheu alguém, com experiência em coordenação de grupos e conhecimentos gerais sobre o assunto a ser discutido para fazer a moderação. Além disso, considerou outros requisitos, tais como sensibilidade e bom senso, capacidade de encorajar a participação de todos e criar relações para facilitar o aprofundamento do assunto. A pesquisadora assumiu o papel de observadora do processo, principalmente, para ficar atenta às comunicações não-verbais e ao ritmo das interações dentro do grupo.

A pessoa escolhida para exercer o papel de moderação participou, ativamente, da preparação do roteiro de discussão, de maneira a minimizar imprevistos e eventuais problemas que pudessem ocorrer durante a realização do grupo focal. A primeira reunião ocorreu um mês antes da data marcada para realização da atividade e tratou dos seguintes itens: 1) recursos necessários para o ambiente da pesquisa; 2) procedimentos iniciais – apresentações, informações sobre sigilo, assinatura do TCLE, preenchimento do formulário com os dados demográficos e regras de participação; 3) realização da discussão do tema; 4) finalização da discussão e 5) convite para degustação de tortas (Gasque 2020).

Nessa ocasião, foi apresentado o roteiro da entrevista, de caráter semiestruturado, para a moderadora, pois segundo Caplan (1990), o moderador deve conhecer os objetivos a serem alcançados e entender o problema a ser discutido. As perguntas da entrevista foram testadas, antecipadamente, com uma estudante de doutorado e duas doutoras da área da CI e as sugestões e recomendações foram consideradas na íntegra e incorporadas ao instrumento final (Gasque 2020).

Na abertura do grupo, a moderadora fez breve apresentação sobre a dinâmica do trabalho: garantia do sigilo dos registros, número aproximado de questões a serem tratadas, as regras de participação e solicitou a apresentação dos participantes. Em seguida, foram apresentadas as principais regras a serem seguidas pelos participantes do grupo focal: 1) escutar atentamente o outro; 2) não interromper a participação de ninguém; 3) sinalizar para fazer uso da fala; 4) participar da discussão. Foi solicitado que todos desligassem os celulares, de forma a dispersão (Gasque 2020).

Gasque (2020) destaca a existência de várias estratégias para dar início a conversa sobre os temas da pesquisa, tais como propor que cada participante fizesse algum comentário sobre o tema a ser discutido ou fosse solicitado aos participantes que anotassem as observações sobre a questão inicial, antes de se posicionarem no grupo. Nesse caso, a escolha foi pelo uso da técnica do incidente crítico, com a sugestão de uma questão mais complexa para potencializar a energia do grupo. A partir dessa pergunta inicial, as questões de pesquisa foram abordadas. As discussões ocorreram com a participação dos convidados, considerando a totalidade das questões, mas não necessariamente com o envolvimento dos participantes em todas as perguntas.

Nessa experiência, fica claro que o moderador precisa ter competências relativas aos fatos, princípios e conceitos. Deve conhecer o tema abordado na entrevista, compreender o papel do moderador no grupo focal e entender a importância do planejamento para coleta de dados. Desse modo, precisa ter competências procedimentais, relativas ao saber fazer, como conduzir o grupo considerando o roteiro da entrevista, fazer perguntas relevantes, evitar domínio de alguns participantes em detrimento de outros e avaliar continuamente a entrevista. No entanto, as competências atitudinais parecem ser as mais exigidas para o desempenho do papel de moderador, que incluem saber escutar, aceitar a opinião dos participantes, ser flexível, sensível e ter bom humor, atuar com entusiasmo e interesse. Além disso, não se pode desconsiderar as características pessoais, o estilo de moderação, bem como a experiência e formação profissional.

5 Conclusões

O grupo focal pode ser utilizado em diversos tipos de pesquisas, em todas as áreas do conhecimento, em trabalhos acadêmicos e em outras atividades. Aplica-se em pesquisas de natureza qualitativa, mas pode ser utilizado em complemento a outras técnicas de coleta de dados de caráter quantitativo. Entretanto, percebe-se que seu uso ainda é restrito e, na maioria dos casos, como ferramenta isolada.

O papel do moderador é fundamental para o bom desempenho do grupo focal e, em consequência, o alcance dos objetivos pretendidos. Essa função pode ser exercida pelo próprio pesquisador ou por alguém por ele designado, que tenha experiência nesse tipo de atividade. Muitas vezes, o pesquisador não tem as competências necessárias para fazer a moderação, por não

ter experiência na condução desse tipo de dinâmica de grupos. Além disso, o profundo envolvimento com o tema, a ser discutido, pode interferir na percepção de novas ideias e diferentes interpretações a respeito da visão dos participantes.

Em qualquer uma das opções, o evento deve ser planejado com antecedência e, se for o caso, contar com a participação do moderador externo. Na preparação, os tópicos da discussão devem ser bem definidos e direcionados para atender aos objetivos da pesquisa. O responsável pela moderação deve se sentir à vontade em relação aos objetivos e conteúdo da pesquisa para ter segurança durante as discussões entre os participantes. É fundamental que o pesquisador participe do evento, como segundo moderador ou como observador.

Outro aspecto importante, trata-se da denominação dessa função no grupo focal, vários termos são utilizados para nomeá-la, tais como entrevistador, moderador, facilitador e mediador. Como a linguagem define situações, é importante que se faça a diferença entre os diversos sentidos dessas palavras. Entrevistador não se aplica com propriedade ao grupo focal, tendo em vista que se refere a uma postura mais diretiva, adequada a entrevista individual ou entrevista estruturada em grupo, em que existe direcionamento nas perguntas e total controle do processo.

Moderador e facilitador são termos mais adequados, pois estão associados ao princípio da não diretividade, uma das características do grupo focal. Por outro lado, o termo mediador não se considera adequado, tendo em vista que está relacionado ao ato de intervir, arbitrar, que não se aplica à dinâmica do grupo focal. O termo moderador parece ser mais adequado por considerar o papel de não diretividade.

Observa-se que as competências do moderador abrangem conceitos, procedimentos e, principalmente, atitudes. Os conceitos referem-se aos fatos e princípios; os procedimentos ao saber fazer e, por fim, o atitudinal abrange as atitudes e valores na aquisição do conhecimento. Outros fatores que influenciam na interação do moderador com o grupo são as características pessoais, os estilos de moderação, experiência e formação.

Considerando que este levantamento ficou restrito a teses e dissertações, defendidas no curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da UnB, a artigos apresentados nos ENANCIBs XX e XXI e em revistas da área de Comunicação e Informação, sugerem-se que novos trabalhos sejam realizados, num universo mais abrangente para que seja possível obter mais

informações sobre o uso do grupo focal em trabalhos desenvolvidos nas pesquisas acadêmicas brasileiras. Outras limitações observadas, durante a pesquisa, foram as inconsistências nos resultados durante as buscas nas bases de dados acessadas.

Acredita-se que essa técnica pode ser bastante adequada às pesquisas na área das Ciências Sociais Aplicadas, antes ou após a utilização de alguma técnica de caráter quantitativo. No entanto, considera-se que, principalmente, em pesquisas de pós-graduação, seja dado maior destaque ao papel do moderador. Os resultados alcançados em um Grupo Focal dependem, em grande parte, da condução do processo. O engajamento dos participantes deve ser incentivado, qualquer dúvida deve ser esclarecida, bem como discussões em paralelo e o monopólio da fala por alguns dos membros devem ser evitados.

Notas

(1) <https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/schedConf/presentations>

(2) <https://enancib.ancib.org/index.php/enancib/xxienancib/schedConf/presentations>

(3) <https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/veiculoPublicacaoQualis/listaConsultaGeralPeriodicos.jsf>

(4) <https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/schedConf/presentations>

(5) <https://repositorio.unb.br/handle/10482/4807>

Referências

Bohm, David. *Diálogo: comunicação e redes de convivência*. Palas Athena, 2005.

Bogardus, Emory S. “The group interview”. *Journal of Applied Sociology*, vol. 10, 1926, pp. 372-382.

Bojer, Marianne M., et al., *Mapeando diálogos*. Instituto Noos, 2010.

Caplan, Stanley. “Using focus group methodology for ergonomic design”. *Ergonomics*, vol. 33, no. 5, 1990, pp. 527-533,

<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/00140139008927160?needAccess=true>. Acessado 16 jun. 2020.

- Carvalho, Maíra Esteves, et al., “As contribuições da inteligência competitiva para a estratégia no contexto de uma instituição bancária”. *Informação & Informação*, vol. 23, no. 1, jan./abr. 2018, pp. 225-252, <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/33359>. Acessado 12 out. 2020.
- Casarini, Helen de C.S., e Oliveira, Etiene S. de. “O uso da informação no âmbito acadêmico o comportamento informacional de pós-graduandos da área de educação”. *Encontros Bibli*, vol. 17, n. esp.1, 2012, pp. 169-187, <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17nesp1p169/0>. Acessado 12 out. 2020.
- Cavaglieri, Marcelo e Juliani, Jordan P. “Lean Archives: o emprego do Lean Office na gestão de arquivos”. *Perspectivas em Ciência da Informação*, vol. 21, no. 4, out./dez. 2016, pp.180-201, <https://www.scielo.br/j/pci/a/7yMfpwZPwRwdKZMwYMS4Vtp/?lang=pt>. Acessado 20 dez. 2022
- Cordeiro, Alexander Magno, et al., “Revisão sistemática: uma revisão narrativa”. *Revista do Colégio Brasileiro de Cirurgiões*, vol. 34, no. 6, nov./dez. 2007, pp. 428-431, <http://www.scielo.br/pdf/rcbc/v34n6/11.pdf>. Acessado 03 jul. 2020.
- Dall’Agnol, Clarice M., e Trench, Maria H. “Grupos focais como estratégia metodológica em pesquisas na enfermagem”. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, vol. 20, no. 1, jan. 1999, pp. 5-25, <https://seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/4218/2228>. Acessado 16 jun. 2020.
- Damasceno, Nauristela Ferreira Paniago, et al., “Conteúdos de Aprendizagem presentes em um material educativo impresso sobre combate à Dengue”. *Interfaces da Educação*, vol. 7, no. 20, 2016, pp. 178-194.
- Debus Mary. *Manual para excelência em la investigacion mediante grupos focales*. Academy for Educational Development, 1997.
- Dias, Cláudia A. “Grupo Focal técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas”. *Informação & Sociedade*, vol. 10, no. 2, 2000, pp. 1-12, <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/330/252>. Acessado 16 jun. 2020.
- Duarte, Emeide Nóbrega, et al., “Aprendizagem organizacional em unidades de informação do grupo focal à comunidade de prática”. *Perspectivas em Ciência da Informação*, vol. 3, no. 13, set./dez., 2008, pp. 78-95, <https://www.scielo.br/pdf/pci/v13n3/a06v13n3.pdf>. Acessado 12 out 2020.
- Dutra, Adlareg Á. da C., et al., “Encontrabilidade da informação em biblioteca universitária: relato de auditoria na biblioteca central Zila Mamede”. *Anais do 20º Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação: Florianópolis*, UFSC, 2019. <https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/912/847>. Acessado 10 fev. 2023.
- Echeverría, Rafael. *Actos de Lenguaje volumen I: la escucha*. Granica, 2007.
- Flick, Uwe. *Introdução à pesquisa qualitativa*. Artmed, 2009.

- Gasque, Kelley C. G. D. *Percepções e estratégias relacionadas ao “viés de confirmação” por pesquisadores no processo de busca e uso da informação*, 2020, <https://repositorio.unb.br/handle/10482/37925>. Universidade de Lisboa, PhD dissertação. Acessado 30 jun. 2020.
- Gatti, Bernadete A. *Grupo focal na pesquisa em ciências sociais e humanas*. Liber livros, 2012. v. 10.
- Gomes, Alberto A. “Apontamentos sobre a pesquisa em educação usos e possibilidades do grupo focal”. *EccoS Revista Científica*, vol. 7, no. 2, jul.-dez., 2005, pp. 275-290, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71570203>. Acessado 13 jun.2020.
- Gondim, Sônia M. G. “Grupos focais como técnica de investigação qualitativa: desafios metodológicos”. *Paidéia*, vol. 12, no. 24, 2003, pp. 149-16, <https://www.scielo.br/pdf/paideia/v12n24/04.pdf>. Acessado 22 jun. 2020.
- Goulding, Anne. “Joking, being aggressive and shutting people up: the use of focus groups in LIS research”. *Education for Information*, vol. 15, no. 4, 1997, pp. 331, <https://content.iospress.com/articles/education-for-information/efi15-4-06>. Acessado 10 fev. 2023.
- Jesus, Ingrid P., e Gomes, Henriette F. “Dimensões da mediação da informação e suas contribuições para a formação do mediador da leitura: aproximações teóricas e empíricas”. *Encontros Bibli*, vol. 26, 2021, pp. 01-24, <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/165937>. Acessado 14 jan. 2023.
- Juliani, Jordan Paulesky, et al., “Design thinking como estratégia de inovação em bibliotecas”. *Informação & informação*, vol. 21, no. 3, set./dez., 2016, pp. 101-123, <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/25548/20731>. Acessado 13 out. 2020.
- Kafure, Ivette, e Pereira, Jorge L.B. “Aspectos emocionais e cognitivos do usuário na interação com a informação: um estudo de caso no Laboratório de Inovações Tecnológicas para Ambientes de Experiência (ITAE)”. *Perspectivas em Ciência da Informação*, vol. 21, no. 3, jul./set. 2016, pp. 222-239, <https://www.scielo.br/j/pci/a/K8QCJSjMKHFysqJH5c3GZKB/abstract/?lang=pt>. Acessado 24 jan. 2023.
- Kind, Luciana. “Notas para o trabalho com a técnica de grupos focais”. *Psicologia em Revista*, vol. 10, no. 15, jun. 2004, pp. 124-136, <http://periodicos.pucminas.br/index.php/psicologiaemrevista/article/view/202>. Acessado 10 jun. 2020.
- Lira, Suzana de L., e Duarte, Emeide N. “Comunidade de prática como estratégia de gestão do conhecimento na contabilidade pública de universidades federais do Brasil”. *Anais do 20º Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação: Florianópolis*, UFSC, 2019, <https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/939/890>. Acessado 30 jun. 2020.

- Mahmood, Khalid. "LIS Curriculum review using focus group interviews of employers". *Library Philosophy and Practice*, 2012, <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/756>. Acessado 13 jun. 2020.
- Mannheim, Karl. *Ideology and utopia: an introduction to the sociology of knowledge*. Harcourt Brace, 1936.
- Martins, Gilberto de A., e Theóphilo, Carlos R. *Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas*. Atlas, 2016
- Merton, Robert K. "The Focussed Interview and Focus Groups: Continuities and Discontinuities". *The Public Opinion Quarterly*, vol. 51, no. 4, pp. 550-566, 1987, <https://www.jstor.org/stable/2749327?seq=1>. Acessado 15 jun. 2020.
- Merton, Robert K., and Kendal, Patricia L. "The focussed interview". *American Journal of Sociology*, vol. 51, no. 6, mai. 1946, pp. 541-557, <https://www.jstor.org/stable/2770681>. Acessado 14 jun. 2020.
- Merton, Robert K., et al., *The focused interview: a manual of problems and procedures*. 4. ed. The Free Press, 1956.
- Miranda, Ana M. M., e Alcará, Adriana R. "A metacognição nas ações do bibliotecário multiplicador da competência em Informação". *Informação & Sociedade*, vol. 31, no. 1, jan./mar. 2021, pp. 1-25, <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/53801/33165>. Acessado 25 fev. 2023.
- Morgan, David L. "Focus Groups". *Annual Review of Sociology*, vol. 22, 1996, pp. 129-152, <https://www.jstor.org/stable/2083427?seq=1>. Acessado 16 jun. 2020.
- Munaretto, Francisco M., et al., "Um estudo sobre as características do método Delphi e de grupo focal como técnicas na obtenção de dados em pesquisas exploratórias". *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, vol. 6, no. 1, jan.-mar. 2013, pp. 9-24, <https://periodicos.ufsm.br/index.php/reaufsm/article/view/6243>. Acessado 17 jul.2020.
- O. Nyumba, Tobias, et al., "The use of focus group discussion methodology: insights from two decades of application in conservation." *Methods in Ecology and Evolution*, vol. 9, no. 1, 2018, pp. 20-32, <https://besjournals.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/2041-210X.12860>. Acessado 24 jan. 2023.
- Oliveira, Dalgiza A., e Moura, Maria A. "Práticas informacionais dos dirigentes do Sindicato dos Bancários de BH e região". *Informação & informação*, vol. 18, no. 1, jan./abr. 2013, pp. 127-141, <http://www.uel.br/revistas/informacao>. Acessado 24 jan. 2023.
- Pelissaro, Regin D., e Moura, Ana Maria M. "Desenvolvimento de habilidades informacionais: um estudo das atividades de educação de usuários aplicadas na biblioteca do Colégio Israelita". *Informação &*

- informação*, vol. 20, no.1, jan./abri. 2015, pp .279-302,
http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/14867/pdf_54. Acessado 13 de out. 2020.
- Pinheiro, Heldaiva B. P., et al., “Comportamento informacional e letramento informacional: estudo de caso centro de informática da Universidade de Brasília”. *Anais do 20º Encontro Nacional de Ciência da Informação: Florianópolis*, UFSC, 2019,
<https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/809/557>. Acessado 30 jun. 2020.
- Reis, Elismar V., e Tomaél, Maria I. “A geração Z e as plataformas tecnológicas”. *Informação & informação*, vol. 22, no. 2, maio/ago. 2017, pp. 371-388,
<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/31460/22018>. Acessado 13 out. 2020.
- Ribeiro, Fabiana F., e Marteleto, Regina M. “A mediação de saberes na experiência de sobrevivência ao câncer”. *Anais do 21º Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação: Rio de Janeiro*, UFRJ, 2021, <https://enancib.ancib.org/index.php/enancib/xxienancib/paper/view/220>. Acessado 27 jan. 2023.
- Sousa, Rosilene P. M. de, et al., “Necessidades de informação do operador do direito como usuário do processo judicial eletrônico no estado da Paraíba”. *Perspectivas em Ciência da Informação*, vol. 22, nº.1, jan./mar. 2017, pp. 186-201, <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/2598>. Acessado 24 jan. 2023.
- Stewart, David W., and Shamdasani, Prem N. *Focus Groups: theory and practice*. 3. ed. SAGE, 2013.
- Trad, Leny A. B. “Grupos focais: conceitos, procedimentos e reflexões baseadas em experiências com o uso da técnica em pesquisas de saúde”. *Physis Revista de Saúde Coletiva*, vol. 19, no. 3, 2009, pp. 777-796, <https://www.scielo.br/pdf/physis/v19n3/a13v19n3.pdf>. Acessado 16 jun.2020
- Wottrich, Laura H., e Cassol, Maria C.N. “A publicidade que evoluiu com as mulheres? Um estudo de recepção sobre as representações de gênero”. *Em Questão*, vol. 18, no. 2, jul./dez., 2012, pp. 229-244, <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/26864/23679>. Acessado 12 out. 2020.
- Zabala. Antoni. *A prática educativa: como ensinar*. Artmed, 1998.
- Zabala, Antoni. *Como trabalhar os conteúdos procedimentais em sala de aula*. 2. ed. Artmed, 2007.
- Zabala, Antoni, e Arnau, Laia. *Como aprender e ensinar competências*. Artmed, 2010.

Copyright: © 2023 VITORIANO, Maria Albeti Vieira; GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons CC Attribution-ShareAlike (CC BY-SA), which permits use, distribution, and reproduction in any medium, under the identical terms, and provided the original author and source are credited.

Received: 27/10/2022

Accepted: 30/03/2023