

Bariloche (Río Negro, Argentina). Ela nos convida a pensar nas formas atuais de produção, a repensar o papel dos futuros profissionais nas periferias das grandes cidades, e como estas questões são atravessadas pela definição moderna (universal) da disciplina: Design.

Finalmente, convida à criação de novas teorias, necessárias para o desenvolvimento do design local, regional, antecipando-se a colocar em diálogo as práticas atuais com as novas formulações contemporâneas.

Palavras chave: vestuário e design têxtil - design local - cultura - identidade e educação.

(*) Mónica Caballero: Lic. Y Prof. de Filosofía especializada en Estética. Docente Investigadora de Grado y Postgrado en Universidades Nacionales de Argentina. Dirige el Doctorado en Artes de la Universidad Nacional de las Artes. Dirige la cátedra libre "Responsabilidad social universitaria" de la FPyCS de la UNLP. Par evaluador del CONICET. In-

tegra el registro de Expertos de la CONEAU. En formación de Recursos humanos dirige proyectos de investigación, investigadores, Becarios, Tesistas de grado y Postgrado. Es miembro del Instituto de Investigación IPEAL (FDA-UNLP), de la Asociación Argentina de Semiótica e integra el Consejo Académico de la Asociación de Filosofía Latinoamericana. (ASOFIL). **Ana Karenina Cisneros:** Diseñadora Textil graduada en la Universidad de Buenos Aires. Vive en la ciudad de San Carlos de Bariloche. Dicta talleres de Diseño Textil en Universidad Nacional del Comahue (Río Negro). Colaboradora de M. Mónica Caballero desde 2012 en Seminario de Estética en carreras de Grado y Posgrado (UBA). Es miembro adherente de la Red de Investigadores en Diseño (UP). Expositora en: "1° Congreso IberoLatinoamericano de Diseño" (CAM); "5° Edición Semana del Diseño Buenos Aires"; "XI Congreso Virtual Latinoamericano de Enseñanza del Diseño"; "2° Bienal Nacional de Diseño en la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo"; "III Jornada De Investigación Sobre Formación Docente En Arte".

Estratégia alternativa para coleta de dados por aplicativos de mensagens

Ana Frieda Ávila Nossack, Denise Dantas e
Luís Cláudio Portugal do Nascimento (*)

Actas de Diseño (2022, octubre),
Vol. 41, pp. 84-87. ISSN 1850-2032.
Fecha de recepción: julio 2021
Fecha de aceptación: diciembre 2021
Versión final: octubre 2022

Resumo: Apresenta-se uma ferramenta para coleta de dados viabilizada por aplicativo de mensagens combinando técnicas de entrevistas semiestruturadas com elementos como textos, áudios, fotos, vídeos e interações assíncronas. Experimentos em São Paulo, Brasil, entre abril e agosto de 2020, período de distanciamento social decorrente da pandemia da covid-19, sugerem viabilidade deste canal de coleta de dados em pesquisas qualitativas, por meio de abordagens híbridas e flexíveis.

Palavras chave: ferramenta para coleta de dados - pesquisa qualitativas - mensagens - distanciamento social.

[Resumos em espanhol e inglês e currículo na p. 87]

1. Introdução

Este trabalho relata a experiência de desenvolvimento de um protocolo de entrevista semiestruturada, com características também de questionário aberto, executada via WhatsApp, indicando ao final uma técnica híbrida e flexível para coleta de dados em pesquisas qualitativas que usem este meio. Tal desenvolvimento foi iniciado em abril de 2020 na cidade de São Paulo - SP, Brasil, período de distanciamento social indicado pelas autoridades sanitárias como forma de combate à pandemia de Covid-19. A pesquisa que motivou este levantamento tem como tema o uso do tempo dedicado ao trabalho doméstico e às interações com utensílios que auxiliam nos cuidados com a casa, em especial: a limpeza de superfícies, o preparo de alimentos, os cuidados com as roupas e a articulação entre essas atividades. Propunha-se uma abordagem qualitativa, fenomenológica, centrada na percepção de usuários de equipamentos industrializados. O distanciamento social intensificou a atenção ao trabalho doméstico (Rádio Agência Nacional, 2020; Zanlorenssi

& Gomes, 2020), de forma que se considerou desejável registrar algumas experiências do período.

Assim, elaborou-se uma questão específica, à qual este artigo se refere: Que características pode apresentar uma técnica para coleta de dados, a ser desenvolvida e proposta pela pesquisadora, viabilizada por meio de plataformas de redes sociais que se utilizem de aplicativos de mensagens (tal como o WhatsApp) operando em telefones celulares, com vistas a produzir dados potencialmente exuberantes e adequadamente alinhados a temáticas variadas de pesquisa, sobretudo pertinentes a estudos qualitativos de caráter fenomenológico, com base nos resultados de 3 ciclos de desenvolvimento e aplicação neste sentido, planejados e executados na etapa inicial deste trabalho?

2. Referencial teórico: ferramentas online para comunicação e pesquisa

Ferramentas online para coletas de dados em pesquisas qualitativas são utilizadas com frequência desde a

década de 2000, como aponta Flick (2009, p. 240), com métodos adaptados como entrevistas, grupos focais e até observação participante, no caso de estudos de etnografia virtual, tanto de forma síncrona, com interações em “salas” virtuais, quanto de forma assíncrona, com registros de mensagens nos meios disponíveis.

Desde então, algumas formas se popularizaram, como o uso de: questionários – seja com questões fechadas, mais alinhadas ao modo quantitativo de pesquisa, seja com questões abertas que permitem análises qualitativas; entrevistas via e-mail, estruturadas e semiestruturadas; e ligações telefônicas via Internet, que permitem entrevistas remotas em maior escala. Mais recentemente, a popularização de web-conferências também permitiu o avanço na aplicação de entrevistas, retomando a imagem do respondente como fonte não verbal de dados para a pesquisa. Paralelamente, aplicativos de mensagem tiveram, ao longo deste início de século, avanços tecnológicos e culturais significativos. Os recursos tecnológicos promovem diversidade de interações: textos, áudios, imagens, vídeos, telefonemas e web-conferências. Há grande adesão da população brasileira ao uso destes aplicativos, em todas as classes sociais e segmentos. Em junho de 2020, o Brasil tinha 234 milhões de aparelhos smartphones em uso (Meirelles, 2020), com o WhatsApp – principal aplicativo desse tipo em atuação no país – instalado em 99% desses aparelhos e sendo usado cotidianamente em 93% deles (Ventura, 2020).

3. Método de desenvolvimento da técnica proposta

O desenvolvimento de protocolos aplicados neste trabalho ocorreu em três ciclos: 1) versão piloto, 2) versão completa e 3) versão aprimorada, sendo que os ciclos 2 e 3 foram revistos e melhorados com base na análise de eficiência no uso da ferramenta no ciclo anterior. Em todas as versões foram considerados aspectos como: tamanho e critérios de seleção da amostra, extensão do roteiro, linguagem empregada, cadência no envio de perguntas e interações adicionais, para a melhoria da ferramenta. O convite à participação foi realizado por vídeo, apresentando a pesquisadora, destacando procedimentos da pesquisa, contatos e disponibilidade para esclarecimentos, sigilo dos dados e liberdade para a interrupção, caso esse fosse o desejo do participante. O aceite do convite foi condição para as demais interações. Para o encerramento, foi enviado vídeo agradecendo a participação, retomando esclarecimentos sobre o sigilo dos dados, contatos da pesquisadora e comentando previsões de publicação do trabalho.

Ao longo da pesquisa, o caráter assíncrono foi constantemente ressaltado, lembrando que não havia pressa para o envio da resposta. Em casos em que não houve resposta após 48 horas da pergunta, foram enviados lembretes, em um máximo de 2 por respondente; nos casos em que os lembretes não foram respondidos, os envios foram suspensos e a entrevista considerada encerrada, exceto se o respondente retomasse espontaneamente a interação. As interações com respondentes foram registradas em planilhas, contendo as datas de envio, respostas e mensa-

gens adicionais trocadas. As entrevistas em áudio foram arquivadas e transcritas. Em outra planilha foram tabulados trechos das respostas, marcados através de codificação aberta (Flick, 2009, p. 277). A seguir, destacamos as particularidades de cada ciclo de desenvolvimento.

3.1 Ciclo 1: versão piloto da técnica proposta

Período de interação: de 3/4/2020 a 28/4/2020

Tamanho da amostra: 5 respondentes

Critérios de seleção da amostra: usuários de produtos industrializados que auxiliam nos cuidados domésticos, moradores da Região Metropolitana de São Paulo (SP), com diversidade de gênero e local de moradia entre regiões centrais e periféricas.

Extensão do roteiro: 9 perguntas

Linguagem empregada: objetiva, com ênfase nas categorias de análise previamente identificadas.

Cadência no envio de perguntas: sem programação definida, com novo envio realizado após a recepção de resposta anterior.

Interações extrarroteiro de perguntas: poucas, orientadas ao conteúdo das questões.

3.2 Ciclo 2: versão completa da técnica proposta

Período de interação: de 17/4/2020 a 30/6/2020 (a maior parte das entrevistas encerradas até 5/5/2020)

Tamanho da amostra: 15 respondentes

Critérios de seleção da amostra: usuários de produtos industrializados que auxiliam nos cuidados domésticos, moradores da Região Metropolitana de São Paulo (SP), com diversidade de gênero, idade e local de moradia entre regiões centrais e periféricas. Foi empregada a técnica de bola de neve (Flick, 2009), em que participantes já confirmados indicam novos nomes para interações.

Extensão do roteiro: 9 perguntas

Linguagem empregada: ilustrativa e diversificada, com ênfase nas categorias de análise previamente identificadas. Cadência no envio de perguntas: com programação definida, horário preestabelecido com o respondente.

Interações extrarroteiro de perguntas: constantes, antes e após cada envio.

3.3. Ciclo 3: versão aprimorada da técnica proposta

Período de interação: de 18/7/2020 a 5/8/2020

Tamanho da amostra: 15 respondentes

Critérios de seleção da amostra: usuários de produtos industrializados que auxiliam nos cuidados domésticos, moradores da Região Metropolitana de São Paulo (SP), com diversidade de gênero e local de moradia entre regiões centrais e periféricas e idade. Foram incluídos profissionais do trabalho doméstico em diversos regimes de trabalho e empregou-se novamente a técnica de bola de neve (Flick, 2009).

Extensão do roteiro: 6 perguntas

Linguagem empregada: Texto de abertura, ilustrativo e diversificado estimulando reflexões sobre categorias de análise previamente identificadas, seguido de pergunta objetiva dirigida a cada subproblema ou enfoque da pesquisa (neste caso, 1) limpeza de superfícies; 2) preparo de alimentos; 3) cuidados com as roupas; 4) articulação entre esses afazeres).

Cadência no envio de perguntas: com programação definida, com horário preestabelecido e comunicado ao respondente para o envio de perguntas.

Interações extrarroteiro de perguntas: constantes, antes e após cada envio.

4. Resultados obtidos na aplicação da técnica proposta

Os resultados da experiência de desenvolvimento, aplicação e avaliação de cada ciclo foram analisados em relação aos objetivos de coletar dados exuberantes e alinhados à temática da pesquisa.

Para as etapas de tratamento dos dados, destacou-se, como resultado, a contribuição de novas categorias conceituais emergentes do material coletado e a agilidade na organização dos dados para posterior análise. Abaixo se apresentam os resultados obtidos em cada ciclo do experimento.

4.1. Ciclo 1: versão piloto da técnica proposta

Perguntas planejadas: 45

Respostas obtidas: 43

Intervalo entre pergunta e resposta: 32 respostas em até 48 horas; 5 respostas entre 48 horas e 96 horas; 6 respostas após 96 horas.

Desistência: 1

Diversidade em uso de meios para respostas: 15 textos; 28 áudios; nenhuma imagem.

Extensão da resposta: 9 longas (maior que 5 minutos de áudio ou 12 linhas de texto); 17 médias (entre 2 e 5 minutos de áudio ou 3 e 12 linhas de texto); 17 curtas (inferior a 2 minutos de áudio ou 3 linhas de texto).

O tratamento dos dados coletados neste ciclo apontou resultados satisfatórios em relação às categorias conceituais identificadas, mas mostrou-se trabalhoso na classificação de trechos em relação a seu alinhamento a cada subproblema da pesquisa.

4.2. Ciclo 2: versão principal da técnica proposta

Perguntas planejadas: 135

Respostas obtidas: 123

Intervalo entre perguntas e respostas: 92 respostas em até 48 horas; 10 respostas entre 48 horas e 96 horas; 21 respostas após 96 horas.

Desistências: 3

Diversidade em uso de meios para respostas: 73 textos; 50 áudios; 12 imagens.

Extensão da resposta: 30 longas (maior que 5 minutos de áudio ou 12 linhas de texto); 68 médias (entre 2 e 5 minutos de áudio ou 3 e 12 linhas de texto); 25 curtas (inferior a 2 minutos de áudio ou 3 linhas de texto).

O tratamento de dados foi realizado de forma similar ao ocorrido no Ciclo 1, porém, a simultaneidade de interações com um maior número de respondentes levou à reflexão sobre as dificuldades intrínsecas a esta etapa da pesquisa e sobre a dificuldade de classificar trechos de respostas que se referem genericamente a mais de uma questão da pesquisa. Notou-se que a objetivação das questões enviadas auxiliou não somente o respondente a evitar redundâncias indesejadas, mas também o

pesquisador a posicionar os dados para análise de forma correta.

4.3. Ciclo 3: versão aprimorada da técnica proposta

Perguntas planejadas: 90

Respostas obtidas: 89

Intervalo entre pergunta e resposta: 74 respostas em até 48 horas; 11 respostas entre 48 horas e 96 horas; 4 respostas após 96 horas.

Desistência: 1

Diversidade em uso de meios para respostas: 51 textos; 38 áudios; 19 imagens; um vídeo.

Extensão das respostas: 20 longas (maior que 5 minutos de áudio ou 12 linhas de texto); 55 médias (entre 2 e 5 minutos de áudio ou 3 e 12 linhas de texto); 14 curtas (inferior a 2 minutos de áudio ou 3 linhas de texto).

O tratamento de dados, nesta etapa, não necessitou de classificação dos trechos em relação aos subproblemas da pesquisa, uma vez que esta divisão já se encontrava no enunciado de cada pergunta, como indicado no item Métodos deste texto.

5. Discussão: características da técnica proposta

Pode-se utilizar a ferramenta de entrevista semiestruturada tendo especial atenção à condição assíncrona e de multimeios próprios deste tipo de aplicativo, assim como à condição autônoma e independente dos respondentes ao documentar suas respostas, como o que ocorre em questionários. Sugere-se, para esta técnica, que o protocolo de pesquisa aplicado inclua reflexões sobre:

a) extensão do roteiro de perguntas e objetividade das questões:

O roteiro deve ser tão curto quanto possível, sem deixar de contemplar todos os pontos de interesse para a pesquisa proposta. Sugere-se que conste de uma pergunta inicial sobre o contexto específico do entrevistado e de uma pergunta final sobre assuntos relevantes ao entrevistado e que não tenham sido abordados. Cada uma das perguntas intermediárias seria alinhada a um subproblema ou enfoque da pesquisa;

b) estrutura das perguntas:

Propõe-se que as perguntas tenham em seu enunciado uma apresentação breve com título da pesquisa e número da questão na série proposta, um texto ilustrativo para estimular a reflexão dos respondentes e uma pergunta aberta e objetiva sobre a condição do respondente;

c) linguagem utilizada nas interações com entrevistados:

Percebeu-se que o tom de maior proximidade utilizado foi favorável ao estabelecimento de vínculos com os entrevistados. Inicialmente, adotou-se um tom mais neutro, com mensagens pontuais e pouco convidativas a interações adicionais, para garantir que as respostas coletadas não fossem direcionadas pela pesquisadora. No entanto, reflexões sobre os conceitos de consideração positiva incondicional, compreensão empática e congruência (Rogers, 2001) permitiram compreender que a demonstração de envolvimento na recepção dos

dados não interferiria no conteúdo das respostas, e sim na disponibilidade e confiança do entrevistado para relatar suas percepções sobre o tema abordado;

d) cadência no envio das perguntas: Sugere-se que o envio das perguntas e demais mensagens trocadas com os respondentes durante a realização da entrevista tenha intervalos preestabelecidos pelo pesquisador e informados ao respondente, salvo quando o próprio respondente solicitar outra dinâmica de envio (por exemplo, o envio do conjunto de questões, de uma só vez, ou o envio em uma data ou horário específico);

e) questões de transparência e ética da pesquisa: A técnica sugerida neste trabalho propõe que as questões que envolvem os aspectos éticos da pesquisa sejam apresentadas ao respondente no início da pesquisa, com a leitura, por vídeo, texto e/ou áudio, de conteúdo equivalente a um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, para o qual se pede uma confirmação de acordo, antes de se prosseguir com o envio de perguntas. Ao longo das interações, o pesquisador deve mostrar-se presente e disponível para esclarecimentos solicitados. A técnica demonstrada mostrou-se eficiente, particularmente para contornar dificuldades quanto a interações presenciais, como foi o caso do período de distanciamento social experienciado no 1º semestre de 2020. Os resultados alcançados indicam que ela se adequou à etapa inicial da pesquisa para verificação prática das categorias conceituais levantadas em revisão bibliográfica e análises prévias.

Apesar do envio de imagens e vídeos nas respostas, a ferramenta não se mostrou eficiente para simular ou esclarecer com precisão situações de uso de utensílios, tema relevante para a pesquisa que motivou esta coleta. Indica-se que, após a análise aprofundada dos dados obtidos nesta etapa, selecionem-se alguns casos notáveis para nova abordagem com outras técnicas de coleta – por exemplo, a observação –, complementando o estudo. A abordagem realizada nesta fase pode contribuir para maior precisão na escolha destes casos notáveis.

Espera-se que o resultado deste trabalho propicie debates sobre potenciais e limitações no uso de aplicativos de mensagens como meio para coleta de dados. Também se considera desejável a produção de mais estudos sobre técnicas para coleta de dados em modalidades diversas de pesquisas qualitativas, fazendo uso do caráter acessível, de multimeios, assíncrono e amplamente adaptável à rotina das pessoas, que tais aplicativos têm demonstrado alcançar.

Referências

- Flick, U. (2009). *Introdução à pesquisa qualitativa* (3a ed.). Porto Alegre: Artmed.
- Meirelles, F. S. (Coord.) (2020, junho). Pesquisa anual do uso de TI (31a ed., 2020), *Centro de Tecnologia Aplicada, Escola de Administração de Empresas de São Paulo*, Fundação Getúlio Vargas. <https://eaesp.fgv.br/ensinoeconhecimento/centros/cia/pesquisa>
- Rádio Agência Nacional. (2020, maio 25). *60% do emprego doméstico é impactado pelas medidas de isolamento social*. Instituto Doméstica Legal. <https://www.domesticalegal.com.br/60-do-emprego-domestico-e-impactado-pelas-medidas-de-isolamento-social>

Rogers, C. (2001). *Sobre o poder pessoal* (4a ed.). São Paulo: Martins Fontes.

Ventura, F. (2020, fevereiro 27). *WhatsApp chega a 99% dos celulares no Brasil; Telegram cresce*. Tecnoblog. <https://tecnoblog.net/326932/whatsapp-chega-a-99-por-cento-celulares-brasil-telegram-cresce/#:~:text=O%20WhatsApp%20est%C3%A1%20instalado%20no,a%20presen%C3%A7a%20no%20C3%BA-ltimo%20ano>

Zanlorenssi, G., & Gomes, L. (2020, maio 11). *O aumento por estes itens na quarentena*. Nexo. <https://www.nexojournal.com.br/grafico/2020/05/11/O-aumento-das-buscas-na-internet-por-estes-itens-na-quarentena>

Resumen: Este trabajo presenta una herramienta de recogida de datos que es posible gracias a una aplicación de mensajería que combina técnicas de entrevista semiestructurada con elementos como textos, audios, fotos, vídeos e interacciones asíncronas. Los experimentos realizados en São Paulo, Brasil, entre abril y agosto de 2020, período de distanciamiento social debido a la pandemia del covid-19, sugieren la viabilidad de este canal de recogida de datos en la investigación cualitativa, mediante enfoques híbridos y flexibles.

Palabras clave: herramienta de recogida de datos - investigación cualitativa - mensajes - distanciamiento social.

Abstract: This paper presents a data collection tool made possible by a messaging application that combines semi-structured interview techniques with elements such as texts, audios, photos, videos, and asynchronous interactions. Experiments in São Paulo, Brazil, between April and August 2020, a period of social distancing due to the covid-19 pandemic, suggest viability of this data collection channel in qualitative research, through hybrid and flexible approaches.

Keywords: data collection tool - qualitative research - messages - social distancing.

(* **Ana Frieda Ávila Nossack.** Doutoranda do programa de pós-graduação em design da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo, desde 2020, Graduada em 2007 e mestre na área de concentração de design e arquitetura em 2014 pela mesma instituição. Atualmente é docente na Faculdade de Engenharias, Arquitetura e Urbanismo da Universidade do Vale do Paraíba. E-mail: frieda.nossack@usp.br. **Denise Dantas.** Professora Doutora do curso de Design da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo (Fauusp). Graduada em Arquitetura e Urbanismo (1986) pela mesma instituição, possui especialização em Industrial Design pela Scuola Politecnica di Design di Milano (1990). Concluiu o mestrado em Arquitetura e Urbanismo (1998) e o doutorado (2005) na Fauusp, sempre com pesquisas no campo do design de produtos e Human Centred Design. E-mail: dedantas@usp.br. **Luís Cláudio Portugal do Nascimento.** Professor Doutor do curso de Design da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo (Fauusp), graduou-se em desenho industrial e comunicação visual na ESDI/UERJ, em 1983. Obteve a "Attestation d'Étude Approfondie", correspondente ao mestrado profissional brasileiro, na área de concepção de produtos novos, na ENSAM - École Nationale Supérieure d'Arts et Métiers, em Paris, em 1987. Doutorou-se em educação de artes, com pesquisa direcionada para o ensino do design, na New York University, em 1997. E-mail: claudioportugal@usp.br.