

MÉTODOS QUALITATIVOS DE PESQUISA CIENTÍFICA

A necessidade de identificar e compreender aspectos não mensuráveis das experiências humanas com sistemas interativos vem fazendo com que diversos pesquisadores da área de Interação Humano-Computador (IHC) utilizem métodos qualitativos de investigação científica. Esse tutorial aborda algumas dúvidas comuns aos que desejam começar a usar esses métodos, em particular aquelas relacionadas ao seu *estatuto de cientificidade*.

A metodologia qualitativa revela-se muito distinta dos métodos quantitativos e experimentais habitualmente empregados em pesquisas na Ciência da Computação. Esses últimos buscam a confirmação de hipóteses por meio da manipulação de variáveis e da análise estatística, em busca de padrões que permitam a previsão da ocorrência e do comportamento de fenômenos. Já os *métodos qualitativos* buscam a exploração contextualizada de ações, comportamentos e processos interativos, com o objetivo de elaborar um *framework interpretativo* que permita a análise e compreensão de um fenômeno que se apresenta como novo, imprevisível e irreplicável.

Ocorre, porém, que a formação típica dos pesquisadores de IHC prepara-os bem para trabalhar com a metodologia quantitativa, mas mostra-se ainda um tanto insuficiente para o contexto dos métodos qualitativos. Sendo tantas as diferenças entre essas modalidades metodológicas, alguns esclarecimentos básicos podem ser facilitadores do processo de capacitação ou de aperfeiçoamento do pesquisador de IHC nas diferentes opções de métodos qualitativos existentes na atualidade.

Métodos quantitativos trabalham com linguagem matemática e estatística, e com processos hipotético-dedutivos. Já os métodos qualitativos trabalham com *signos linguísticos* e com *signos de interface*, e envolvem um intenso processo de interpretação por parte do pesquisador. Em entrevistas, por exemplo, os dados coletados são os signos linguísticos que integram a fala dos entrevistados, enquanto que, na observação da interação de usuários, os dados capturados são os signos da interface e as relações entre eles (que constituem os caminhos interativos adotados). Diferentes signos são, portanto, a matéria-prima da análise qualitativa, realizada com o objetivo de *construir significados sobre o fenômeno em estudo*. Para isso, explora-se sistematicamente a fala ou a interação dos usuários com sistemas interativos, de modo a identificar categorias de significação principais. Nesse processo, o pesquisador faz uma análise segmentada dos dados (trechos de fala ou de interação), interpretando-os de modo a atribuir significados a eles e, assim, construir suas categorias de análise. Análise segmentada, atribuição de significados e categorização são atividades realizadas sucessiva e interativamente, para que o pesquisador construa categorias de análise que interpretem o fenômeno com nível cada vez maior de abstração. Portanto, um *processo rigoroso e sistemático de interpretação* está em cena e, neste, o pesquisador se baseia em dados objetiváveis e identificáveis (na análise de signos linguísticos ou de signos de interface), que podem, sempre que necessário, ser recuperados e reexaminados. Difere, portanto, de nossos mecanismos de interpretação cotidiana, em geral opinativa, informal e subjetiva – características que muitos pesquisadores temem ver associadas às pesquisas qualitativas que realizam. No entanto, posto que guiada por procedimentos metodológicos sistemáticos, a atividade interpretativa inerente aos métodos qualitativos é um processo que pode ser acompanhado por meio da relação entre os signos analisados e os significados atribuídos.

O fato de os métodos qualitativos trabalharem com foco restrito e amostra de tamanho reduzido é outra preocupação presente no contexto de IHC. É importante perceber, no entanto, que as pesquisas qualitativas têm foco restrito e amostra reduzida não por limitações de concepção ou execução, mas em função de sua ênfase na *análise microscópica e em profundidade da questão*



CARLA LEITÃO - MESTRE E DOUTORA EM PSICOLOGIA PELA PUC-RIO
E PESQUISADORA-SÊNIOR DO GRUPO DE PESQUISA DE ENGENHARIA
SEMÍOTICA (SERG), DO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DA PUC-RIO.

cfaria@inf.puc-rio.br

de estudo. Pesquisas que usam métodos quantitativos adotam uma perspectiva macroscópica e, para tanto, usam as ferramentas adequadas para este fim, tal como um fotógrafo usa a lente grande angular para tirar uma foto panorâmica, capturando sem detalhamento um número grande de pessoas. Por outro lado, pesquisas qualitativas definem um foco reduzido de abordagem de um problema para poder investigá-lo com a necessária profundidade. Para tal, usam ferramentas que apoiem a captura do detalhe sutil e invisível ao olhar panorâmico, tal como uma lente *zoom* é usada para registrar detalhes a respeito de um pequeno número de pessoas. Portanto, métodos quantitativos são adequados a investigações mais abrangentes (e, portanto, mais superficiais) e, para estes objetivos, precisam trabalhar com grandes amostras. Já os métodos qualitativos mostram-se particularmente interessantes em pesquisas que visam a explorar em profundidade uma determinada questão de estudo e, para serem bem executadas, devem trabalhar intensamente com pequenas amostras.

Para concluir, gostaria de abordar, ainda brevemente, os receios quanto à validação científica dos resultados qualitativos. No âmbito da metodologia científica, já está consolidada uma série de critérios de validação que respeitam

as características dos métodos qualitativos, e atestam a inadequação do uso de critérios criados no domínio quantitativo para a validação de pesquisas qualitativas. Neste contexto, da *perspectiva interna*, é fundamental que os processos interpretativos utilizados nos métodos qualitativos tenham *rastreabilidade*, ou seja, possam ser resgatados para a avaliação da *plausibilidade* dos significados atribuídos ao fenômeno estudado. Da perspectiva externa, é necessário proceder à *triangulação dos resultados*, comumente executada por meio da comparação entre resultados gerados por diferentes pesquisadores (utilizando o mesmo método), pelo uso de diferentes métodos para investigar o mesmo problema, ou pela análise dos resultados à luz de diferentes teorias. Em todos os casos, a triangulação visa gerar diferentes perspectivas sobre a questão de estudo, checando a consistência entre elas, e não sua homogeneidade e replicabilidade. O produto da triangulação, quando consistente, é um conjunto de significados e categorias interpretativas capazes de gerar uma compreensão profunda do contexto pesquisado e, além disso, um *framework interpretativo* que pode ser (re)aplicado em outros contextos de investigação.

