

## **Pesquisas Interativas via Web?**

*Com a Internet, o pesquisador tem em mãos uma ferramenta completa para gestão do processo de pesquisa, baseada em interatividade online.*

18/12/2002 23:02 - Henrique Freitas e Raquel Janissek-Muniz

Do papel à Internet, diversos foram os suportes à pesquisa manuais, informatizados e automatizados que se sucederam: calculadora, microinformática, sistemas estatísticos, telemática, códigos de barras, leitura óptica, reconhecimento de voz... De forma evolutiva, ocorreu a substituição de tarefas repetitivas pela sua automatização, permitindo assim que o pesquisador dedique maior parte de seu tempo para imaginar, investigar e concluir, buscando conhecimento aplicável.

Com a Internet, o pesquisador tem em mãos uma ferramenta completa para gestão do processo de pesquisa, baseada em interatividade online. Limitações tradicionais como custos de impressão e postagem, dispersão geográfica e intensidade de trabalho ligada à realização de entrevistas e entrada de dados são agora factíveis/possíveis de serem reduzidas com o uso de tecnologias onde o espaço de tempo entre o momento onde a informação é coletada e a divulgação dos resultados é fornecida diminui consideravelmente.

Considerada como uma das tecnologias de maior influência em difusão de informações e interatividade, a Internet posiciona-se no domínio de pesquisas como uma ferramenta indispensável para a aquisição de dados, coleta de respostas e apresentação de resultados, revolucionando a maneira como as equipes de pesquisas vêm conduzindo seus estudos. Inicialmente vista apenas como uma ferramenta na base apenas útil para as fases de aquisição de informações, produção de anúncios científicos e difusão de conhecimentos, ela vem cada vez mais conquistando um papel importante em todo o processo de pesquisa.

De fato, a Internet oportuniza uma forma de coleta e de disseminação das informações nunca antes possível de ser realizada, na qual o pesquisador não está mais limitado pelas restrições de tempo, custo e distância. Atualmente já é factível conceber um questionário pela manhã e possuir, no final da tarde, uma coleção de dados e suas respectivas análises préprogramadas, tudo isso baseado em interface interativas, seja na coleta ou na apresentação dos resultados.

Além dessas possibilidades de coleta e tratamento, a Internet associa a força de uma rede capaz de atingir potencialmente milhares de respondentes dispersos geograficamente, e de lhes submeter – ao mesmo tempo - texto, imagem e som, registrando e tratando quase que instantaneamente as atitudes e os comportamentos dos "ciberentrevistados". A acessibilidade universal de tecnologias hoje disponíveis significa também que a população de usuários pode ser extremamente diversa e rica em termos de experiências, características, habilidades e retornos. Assim, uma das maiores críticas da pesquisa tradicional - nomeada como a carência de interação e o feedback - pode encontrar uma nova solução no contexto da interação via Internet. Trata-

se aqui de substituição de questionários papel pela aplicação multimídia com sons, imagens e vídeos, com acesso remoto distribuído e difusão de relatórios atualizados.

Obtêm-se, adicionalmente, um universo de facilidades: economia na etapa de entrada de dados ou digitação, diminuição do viés ou influência, personalização da aplicação, segurança via acesso controlado, verificação de dados de forma automática, controles, divulgação de resultados imediatos, entre outros.

Em ambientes onde a aquisição de dados torna-se um processo automatizado muito mais eficaz do que no tradicional processo manual, a abordagem de análise pode também alterar. Tipicamente considerada uma tarefa realizada somente ao final da coleta de dados, a análise de dados pode ser alterada drasticamente pela possibilidade de acompanhamento na coleta dos dados, onde os questionários podem ser publicados na web de forma definitiva, o que faz com que a coleta seja jamais "finalizada" e, conseqüentemente, é necessário considerar a necessidade de análise on-line dos resultados. Tal abordagem exige então um entendimento de análise um tanto especial, a ser realizado a priori, ou seja, antes da coleta de dados, é necessário definir relatos e tabelas de resultados que permitam apresentar os dados à medida que os mesmos vão sendo coletados, em tempo-real.

Alteram-se também os papéis: do processo clássico (onde, a partir de solicitações do cliente, o pesquisador conduz a pesquisa à sua maneira, realizando o trabalho e apresentando os resultados finais, sendo o respondente apenas um participante passivo com pouco ganho pela sua participação na transação) passa-se ao ambiente Web onde a interação entre as partes é incrementada e o respondente torna-se um membro ativo do processo de pesquisa. Nesse ambiente, o relacionamento entre o cliente e o respondente pode ser diretamente estabelecido, mediado ou não pelo pesquisador.

Buscando aproveitar essas vantagens e possibilidades oferecidas pela Internet para a realização de pesquisas, é necessário reconsiderar as práticas atuais de como as enquêtes são desenvolvidas, identificando novos produtos e sistemas melhor situados nesse ambiente, revendo o ferramental tecnológico necessário para tornar realidade tais mudanças na realização de pesquisas.

- (1) Sócio da SPHINX Brasil, Professor do PPGA/EA/UFRGS - Pesquisador CNPq, Doutor em Gestão (UPMF, Grenoble, França)
- (2) Colaboradora da SPHINX Brasil, Doutoranda em Gestão (Grenoble II, França) - Bolsista CAPES, Mestre em Administração (PPGA/EA/UFRGS)
- (3) Já existem soluções web que atendem esses requisitos e permitem realizar pesquisa de fato interativas. Consulte o website da SPHINX Brasil para conhecer sistemas que cobrem todas as etapas de aplicação de pesquisas interativas: concepção do questionário, criação de formulários multimídia, coleta de dados via Web (site ou email), apresentação de relatórios pré-programados, etc.