

USO DA TÉCNICA DO GRUPO DE DISCUSSÃO NA AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS: ESTUDO DE CASO

Ivone Guerreiro Di Chiara, CRB-9/320¹

Nadina Aparecida Moreno, CRB-9/505²

Maria Amélia Pirolo, CONREPP-1947³

Regina Célia Escudeiro Cesar, CONREPP-1706⁴

Maristela R. de A. Jurkevicz, CONREPP-1780⁵

José Carlos Dalmas⁶

Alcides Amadeu Júnior⁷

Ana Ligia R. Rodrigues⁷

Bia Yuri S. Martins⁷

Carlos A. Patrizzi Junior⁷

Henrique Codato⁷

RESUMO: Como parte do projeto de pesquisa denominado “A pesquisa de opinião como método de investigação em relações públicas”, que tem como objetivo geral elaborar um modelo teórico de pesquisa de opinião pública para aplicação na área, utilizou-se a técnica do grupo de discussão em uma situação específica. Para aplicação da técnica, foram escolhidos os clientes da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (BC/UEL), alunos de graduação. Constitui-se três grupos de alunos, selecionados entre os das duas últimas séries de seus cursos e indicados por seus professores por serem alunos estudiosos e freqüentadores da Biblioteca. Para coordenar as reuniões, designou-se um professor que atuou como mediador, auxiliado por mais dois professores observadores e dois alunos participantes do projeto de pesquisa. O roteiro para discussão incluiu: produtos e serviços, materiais de informação, condições de atendimento e condições de conforto. Os resultados obtidos permitiram constatar que o uso dessa técnica possibilita um aprofundamento das questões investigadas, conferindo à pesquisa da área biblioteconômica o caráter qualitativo desejado. Por outro lado, o emprego da técnica do grupo de discussão mostrou-se compatível com a realidade em que atua o profissional de relações públicas, pois permite conhecer as opiniões dos públicos alvos, a qual se respalda em valores subjetivos que não são quantificáveis da maneira que se propõe usualmente.

¹ Professora Mestre do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Estadual de Londrina.

² Professora Mestre do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Estadual de Londrina.

³ Professora Mestre do Departamento de Comunicação da Universidade Estadual de Londrina.

⁴ Professora Mestre do Departamento de Comunicação da Universidade Estadual de Londrina.

⁵ Professora do Departamento de Comunicação da Universidade Estadual de Londrina, graduada em Comunicação/Relações Públicas.

⁶ Professor Doutorando do Departamento de Matemática Aplicada da Universidade Estadual de Londrina

⁷ Participação discente:

Palavras-chave: grupo de discussão; bibliotecas – avaliação; grupo de foco; pesquisa de opinião.

1 INTRODUÇÃO

Os Departamentos de Comunicação e Ciências da Informação da Universidade Estadual de Londrina estão desenvolvendo um projeto de pesquisa denominado “A pesquisa de opinião como método de investigação em Relações Públicas” (Pirolo et. al. 1997), o qual tem como objetivo geral elaborar um modelo teórico de pesquisa de opinião pública para aplicação na área, que contemple momentos funcionalistas e dialéticos.

As abordagens quantitativas são insuficientes para resolver situações em que se obtém dados subjetivos, o que é comum ocorrer quando se trata da opinião pública, motivando os autores do projeto em questão, na busca de combinação de técnicas que melhor se adaptem às especificidades do trato com a opinião pública. Desde o início do projeto foram testadas várias técnicas de pesquisa visando o alcance do objetivo proposto. Dentre elas, o estudo de caso, entrevistas e análise de conteúdo para uma situação de coleta de dados específica.

Uma outra técnica qualitativa comumente utilizada na pesquisa de opinião é a chamada grupo de discussão (Jordão, 1994) ou grupo de foco (Gelula & Sandlow, 1998; Fraser & Restrepo-Estrada, 1988; Leitão & Vergueiro, 1999).

Jordão (1994) denomina esta técnica como discussão em grupo e ressalta que seu objetivo é explorar as “possibilidades da dinâmica da interação das pessoas numa situação artificialmente criada que permita verbalizações espontâneas” (p.48). A autora afirma que esta técnica se baseia em grupos homogêneos, ou seja, os participantes devem possuir características comuns (socio-econômicas ou outras). A

homogeneidade do grupo assegura, de acordo com a autora, uma melhor dinâmica interna, gerando uma troca e conflito de opiniões, importante para a obtenção de respostas para o problema investigado.

Fraser & Restrepo – Estrada (1988) definem grupo de foco como uma técnica de pesquisa que consiste na formação de grupos pequenos e homogêneos, com a participação de 6 até 12 pessoas, que sejam representativas de um grande setor da sociedade ou da comunidade. Nesta técnica, é criada uma situação informal, na qual os tópicos são discutidos pelo grupo de maneira espontânea e cada membro expressa livremente as suas opiniões.

A técnica é ainda utilizada em pesquisa de mercado e é definida por Kotler & Armstrong (1993, p.70) como entrevistas grupais, através das quais, seis a dez pessoas se reúnem por algumas horas com um entrevistador treinado para discutirem sobre um produto, serviço ou organização. Na pesquisa de marketing, normalmente os participantes recebem um brinde simbólico pela participação. O registro das discussões é feito através de anotações ou de videoteipe.

Para testar a técnica, neste estudo, foram escolhidos os clientes da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (BC/UEL), os quais em estudo anterior (Di Chiara et. al. 1998), através de uma abordagem eminentemente quantitativa avaliaram os produtos e serviços da referida instituição.

No estudo quantitativo, verificou-se que os clientes estavam insatisfeitos com vários itens da BC/UEL, como exemplo pode-se citar o serviço de fotocópias, mas não se conseguiu através do questionário utilizado, averiguar porque ocorriam os problemas apontados. A análise dos dados obtidos, de modo geral, revelou uma avaliação da Biblioteca mais positiva do que o esperado, excetuando-se alguns itens. O questionário continha uma questão aberta na qual o cliente podia

expressar livremente os seus sentimentos com relação à instituição avaliada, mas na maioria dos casos, este espaço não foi utilizado ou não despertou interesse dos respondentes.

A utilização de técnicas qualitativas são recomendadas para complementar estudos quantitativos por autores como Widdows et al. (1991) e Haguette (1997), pois possibilitam a coleta de informações que não podem emergir dos procedimentos quantitativos tradicionais.

Para a realização deste estudo, utilizou-se da técnica de grupo de discussão, visando o alcance de dois objetivos:

- testar a validade da técnica do grupo de discussão na pesquisa de opinião em Relações Públicas;
- conhecer a opinião dos clientes(público externo) com relação à qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela BC/UEL à clientela

2 MÉTODO

O estudo incluiu apenas uma categoria de clientes da BC/UEL: os alunos de graduação de cursos alocados no campus universitário. Excluiu-se as demais categorias de clientes que foram investigadas no estudo quantitativo anterior ou seja os professores e alunos de pós-graduação (Di Chiara et al. 1998). Os estudantes de graduação revelaram-se mais descontentes que as demais categorias, portanto, a obtenção da opinião dos alunos tinha prioridade. Além disso, o estudo de apenas uma categoria de cliente, é suficiente para o alcance dos objetivos propostos.

2.1 CONSTITUIÇÃO DOS GRUPOS

A coleta de dados foi realizada a partir da constituição de 3 grupos de discussão, incluindo alunos de cursos que representassem todas as grandes áreas do conhecimento humano, conforme tabela do CNPq, que foram assim constituídos:

-1º grupo – 8 alunos

-2º grupo – 5 alunos

-3º grupo - 9 alunos

Para inclusão do aluno no grupo estabeleceu-se como critérios:

- estar cursando as últimas séries do curso, de modo que o tempo na Universidade já fosse suficiente para um real conhecimento da BC/UEL;
- ter sido indicado por um professor do curso por ser aluno estudioso e assíduo freqüentador da Biblioteca, pela mesma razão mencionada anteriormente.

A indicação dos alunos foi solicitada aos professores que colaboraram nesta etapa do estudo, fornecendo, inclusive, os respectivos telefones para contato.

Elaborou-se diferentes propostas de dias e horários para realização dos grupos de discussão e de acordo com a disponibilidade dos alunos, determinou-se as datas e horários para as reuniões.

2.2 PESQUISADORES

Para condução das discussões, designou-se para cada grupo um professor/pesquisador que atuou como coordenador. Este coordenador facilitou os trabalhos de forma imparcial e sem envolvimento direto nas opiniões do grupo. Ressalta-se, ainda, que os alunos participantes do grupo não conheciam este professor.

Além do coordenador, atuaram como observadores dois professores /pesquisadores e dois alunos participantes do projeto de pesquisa. Todos tiveram a incumbência de registrar por escrito as partes relevantes das discussões e proceder a observação da linguagem corporal dos membros do grupo.

Nenhum dos pesquisadores tinha ligação direta com a BC/UEL.

2.3 A DISCUSSÃO PROPRIAMENTE DITA

Para dar início ao trabalho de coleta de dados, o coordenador explicou para o grupo os objetivos da pesquisa e apresentou a equipe de pesquisadores bem como o roteiro dos itens que deveriam ser discutidos com relação à BC/UEL:

- **-Condições de atendimento:** disponibilidade e conhecimento de pessoal, respostas às solicitações/reclamações, qualidade das respostas fornecidas, cortesia e amabilidade, entre outros.
- **-Condições de conforto:** disponibilidade de equipamentos, de salas para estudos em grupo, número de lugares, número de mesas, nível de ruído, sala de leitura para fumantes e não fumantes, localização dos catálogos, temperatura ambiente, entre outros.
- **-Produtos e serviços:** fotocópias, comutação bibliográfica, acesso à base de dados, empréstimos de materiais, divulgação de recentes aquisições, orientação quanto à normalização de trabalhos, treinamentos de usuários, exposições, entre outros.
- **Materiais de informação:** livros, periódicos, coleção de referência, catálogos, jornais, Internet, entre outros.

Na oportunidade, o coordenador explicou os itens incluídos em cada um dos tópicos do roteiro de discussão.

As discussões fluíram de maneira natural e sobretudo organizadas. Cada membro do grupo manifestou-se no seu momento, sem que nenhum deles tentasse a imposição de suas idéias. Embora os grupos fossem homogêneos (todos universitários, com idades semelhantes) as diferenças individuais sempre aparecem nesses momentos e alguns membros dos grupos falaram mais que outros.

As discussões duraram em média 45 minutos e foram gravadas em fitas de vídeo e fotografadas para facilitar a análise dos dados.

O conteúdo das fitas foi transcrito e complementado pelas anotações dos observadores.

2.4 LIMITAÇÕES

Na constituição dos grupos alguns problemas foram observados e dentre eles pode-se destacar:

- recrutamento incluiu um número maior de estudantes do que o necessário, mas mesmo assim, muitos deles que aceitaram participar no dia da reunião não apareceram;
- apesar do uso de critérios para inclusão dos estudantes no grupo, observou-se que alguns deles, a minoria, não possuíam conhecimento suficiente da Biblioteca para participar desta avaliação.

3 RESULTADOS

Os resultados apresentados a seguir foram selecionados, levando-se em consideração o fato de só emergirem na pesquisa a partir da técnica utilizada e serem resultados enfatizados pelos grupos.

3.1 PRODUTOS E SERVIÇOS

Pela maneira como os grupos discutiram as questões apresentadas, verificou-se que, de modo geral, os estudantes desconhecem os produtos e serviços oferecidos pela BC/UEL, como orientação para normalização de trabalhos, exposições no recinto da biblioteca, comutação bibliográfica, acesso às bases de dados, treinamento para o uso de bases de dados, levantamento bibliográfico em fontes impressas, divulgação de recentes aquisições, entre outros.

As discussões concentraram-se praticamente em torno do serviço de circulação (empréstimo domiciliar e uso do material no recinto

da Biblioteca). Os dados obtidos evidenciaram que este item é o serviço que os estudantes mais utilizam e conhecem na Biblioteca.

O serviço de fotocópias, apontado como ponto nevrálgico no estudo quantitativo realizado anteriormente, na verdade é criticado não pelo atendimento em si, mas sim pelas condições nas quais este atendimento é realizado: falta de máquinas, espaço físico reduzido, falta de mais funcionários nos horários “de pico”, com conseqüentes demoras no atendimento e no tempo em filas e pouca ventilação.

Um grupo chegou ao consenso que é altamente positivo a atitude dos professores que deixam nas secretarias dos centros de estudos “pastas” com textos para fotocópias, o que evita a ida à biblioteca e conseqüentemente o uso do seu serviço de reprografia.

Ainda com relação aos produtos e serviços, verificou-se consenso com relação à falta de mais treinamentos para o uso de catálogos, bases de dados e outros recursos oferecidos pela biblioteca, embora todos os grupos tenham considerado o treinamento aos calouros como um serviço muito importante. No entanto, apesar dessa relevância, os alunos consideram que esse treinamento oferece muitas informações em um só momento e que muitas delas não são assimiladas, razão pela qual deveriam ser reiteradas em outras oportunidades.

3.2 MATERIAIS DE INFORMAÇÃO

O consenso dos grupos com relação aos materiais de informação é que há insuficiência de títulos e exemplares de livros.

Os alunos de cursos mais antigos, como exemplo os de Direito, criticaram a falta de materiais mais atualizados. Já os discentes de cursos novos como os de Estilismo em Moda e Música reclamam da falta absoluta de suporte informacional para os cursos em questão.

Nas discussões apareceram críticas inclusive com relação à adequação dos títulos existentes, no sentido de que o acervo disponível é muito básico e não especializado como o esperado, principalmente em áreas como Ciências da Computação.

Durante as discussões, os alunos observaram também que a Universidade aumentou o número de cursos e de vagas oferecidas, mas não se observa um crescimento do acervo na mesma proporção.

3.3 CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO

A crítica dos grupos quanto às condições de atendimento da BC não é direcionada a todos os setores, ela se concentra principalmente no Serviço de Circulação, o qual é o mais utilizado pelos alunos de graduação.

Registrou-se relatos quanto ao desconhecimento e/ou falta de vontade do funcionário em indicar bibliografia específica para suprir os títulos não disponíveis.

Todos os grupos apresentaram descrições de uma linguagem não verbal aliada a uma postura subjetiva do funcionário em que ele coloca-se como quem “está na biblioteca para cumprir um papel” e não para estabelecer uma interação com o cliente. Os alunos citaram como exemplo o caso de funcionários que não olham para o usuário e que este chega a utilizar a carteira de empréstimo (com foto) de colegas para retirar material da biblioteca. Houve críticas ainda com relação ao uso de expressões como “o próximo” para chamar os usuários que estão na fila, o que reforça a falta de cortesia no trato com o cliente.

Um dos grupos foi de consenso que o atendimento dos funcionários piorou sensivelmente nos últimos dois anos, época que coincide com o aumento do número de vagas e de cursos na Universidade.

3.4- CONDIÇÕES DE CONFORTO

Uma das críticas formuladas pelos 3 grupos está relacionada à insuficiência do número de lugares individuais e para estudo em grupos.

A construção de “escaninhos” onde são guardadas as mochilas, bolsas e outros pertences dos usuários foi duramente criticada, pois segundo os alunos, em nome da segurança do acervo, foi utilizado espaço destinado à sala de estudo. Além disso, os escaninhos, segundo os grupos, se tornou um lugar onde há mais uma fila: a da guarda e retirada de material.

As condições de ventilação e iluminação do subsolo também foram criticadas e este é um dado absolutamente novo, pois até então entendia-se, pelos resultados do estudo quantitativo, que a Biblioteca era um lugar absolutamente confortável.

Como consequência da falta de salas para estudo em grupos, outro problema foi apontado: a falta de silêncio, o qual foi considerado fundamental pelos grupos.

Com relação à limpeza no recinto da Biblioteca, houve consenso entre os grupos que esta apresenta um bom padrão de higiene, sendo colocada por alguns integrantes dos grupos como um dos lugares mais limpos da Universidade. No entanto, alguns participantes ressaltaram como de extrema importância a adoção das medidas técnicas cabíveis para evitar o pó que naturalmente se forma em bibliotecas e que provoca reações nas pessoas predispostas. Segundo este grupo, muitos usuários não freqüentam a biblioteca por serem alérgicos. Este também é um dado novo, só identificável pela técnica de pesquisa empregada, pois muito raramente se verificou este tipo de problema em avaliações realizadas em sistemas de bibliotecas.

A questão da atual estrutura da BC/UEL também apareceu nas discussões e pode ser analisada sob a ótica do conforto. Os alunos consideram que a atual estrutura (centralização) dificulta o uso da biblioteca porque exige tempo para o deslocamento do centro de estudo até o prédio da BC/UEL. As discussões sobre o assunto mostraram que os alunos utilizariam mais a Biblioteca se ela estivesse dividida em bibliotecas setoriais, ou seja, se cada centro de estudo da Universidade tivesse uma biblioteca própria.

4 ANÁLISE QUANTITATIVA DOS RESULTADOS OBTIDOS

Na avaliação quantitativa realizada na Biblioteca Central (Di Chiara et al, 1998), os dez aspectos considerados mais deficitários pelos usuários, foram pela ordem:

- 1- Números de exemplares existentes,
- 2- Disponibilidade de equipamentos para digitação,
- 3- Serviço de fotocópias,
- 4- Disponibilidade de livros técnicos- científicos,
- 5- Automação das coleções da Biblioteca,
- 6- Disponibilidade de periódicos técnicos-científicos,
- 7- Disponibilidade de equipamentos audiovisual,
- 8- Prazo de recebimento de cópias da comutação,
- 9- Disponibilidade de salas para estudo em grupo e
- 10- Nível de ruídos.

Com exceção da disponibilidade de equipamentos (itens 2 e 7), e a questão da comutação(item 8), os demais itens foram incluídos nas discussões pelos grupos.

O estudo quantitativo indicou uma insatisfação dos usuários em relação ao número de exemplares existentes e aos periódicos. No grupo de discussão, ficou claro o motivo desta insatisfação, ou seja, os

participantes dos grupos , na maioria das vezes, não encontram os materiais de informação procurados.

O Serviço de fotocópias que aparece no estudo quantitativo em terceiro lugar entre os itens com os quais os usuários estão insatisfeitos, teve as razões explicadas pelos grupos. Na verdade a insatisfação em relação a este serviço se deve às condições nas quais o mesmo é prestado, e não a um possível atendimento de má qualidade, como se pensou inicialmente.

O fato da automação das coleções da Biblioteca ter sido ressaltada como um item deficitário no estudo quantitativo, se deve a uma provável confusão entre automação das coleções existentes e os recursos de informática disponíveis na Biblioteca, como por exemplo o acesso a Internet e a Base de dados. Durante as discussões, a questão do uso da Internet na BC/UEL foi bastante enfatizada, sendo ressaltada as limitações de equipamentos para uso da rede. Em nenhum momento das discussões foi citada alguma dificuldade de recuperação da informação, como consequência da qualidade do sistema de automação em funcionamento na Biblioteca. O estudo realizado anteriormente deixou dúvidas nesse sentido, pois não se sabia o que havia de errado com a informatização da BC.

Os problemas relacionados à disponibilidade de salas para estudos em grupo e lugares individuais, bem como o nível de ruído no recinto , são decorrentes da insuficiência de espaço físico disponível atualmente na Biblioteca. Este fato tornou-se claro no decorrer das discussões, quando os grupos ressaltaram em várias oportunidades a insuficiência de espaço e a questão do ruído.

Pelas discussões ocorridas durante o emprego desta técnica, pode-se perceber que os problemas apontados pelos usuários são, em sua maioria, decorrentes da falta de recursos financeiros por

que passa atualmente a BC/UEL, a exemplo de outras instituições similares do país.

Em relação aos materiais de informação, todos os grupos apontaram como um dos maiores problemas da BC/UEL a insuficiência de títulos e exemplares de livros bem como a desatualização do acervo em algumas áreas.

As condições de atendimento, que no estudo quantitativo, foram avaliadas de forma bastante positivas, nos grupos de discussão foram consideradas deficitárias, mas justificadas por eles mesmos. De acordo com as discussões, existem funcionários que apresentam modificações de comportamento no trato com os clientes, isto é, ora são gentis e corteses, ora ríspidos. Segundo os próprios alunos, estas alternâncias constituem uma clara demonstração da situação de “stress” vivida pelos funcionários.

Os alunos apontaram como prováveis causas desse “stress” o aumento do número de usuários, decorrente da expansão do número de vagas e de cursos e da não contratação de mais funcionários para suprir o fluxo de pessoas que utilizam os serviços da Biblioteca.

Na verdade um dado de extrema relevância veio a tona durante as discussões: ficou claro que a BC/UEL é um órgão utilizado por toda comunidade universitária e nesta condição é o espaço onde se observa o ponto fraco da atual política da Universidade no que se refere ao aumento do número de vagas e de cursos. A expansão dos cursos e do número de vagas certamente foi acompanhada da contratação de professores e da ampliação de laboratórios, mas, o chamado **centro do saber**, a Biblioteca, não recebeu os investimentos na mesma proporção.

Este tipo de constatação não ocorreria com as técnicas de pesquisa convencionais, o que implicaria, certamente em uma análise incorreta do fenômeno analisado. Neste caso, as causas e

conseqüências seriam analisadas somente no âmbito da Biblioteca, o que não seria verdadeiro.

Por outro lado, considerando-se o objetivo desse trabalho, o emprego da técnica do grupo de discussão, mostrou-se compatível com a realidade em que atua o profissional de relações públicas ora identificando os públicos alvos de sua instituição, ora conhecendo sua opinião que se respalda em valores subjetivos que não são quantificáveis, da maneira como se propõe usualmente.

Já a Biblioteconomia é caracterizada por estudos quantitativos, conforme atesta a própria produção científica da área. Desse modo, os clientes de bibliotecas dificilmente têm oportunidade para expressar livremente seus sentimentos com relação aos serviços oferecidos porque as técnicas de pesquisa empregadas não lhes proporciona esta oportunidade, o que é possível no grupo de discussão.

5 CONCLUSÕES

O emprego desta técnica na pesquisa de opinião em relações públicas, ainda que sob a forma de teste, revelou-se adequada às necessidades da pesquisa na área. A técnica possibilita o uso da informação e da discussão, imprescindíveis na formação de público, o qual constitui o objeto de trabalho das relações públicas, representando um diferencial a mais em relação a outras técnicas comumente empregadas.

Já na área da Biblioteconomia, a técnica mostrou-se adequada pelo fato de permitir a coleta de dados que não são obtidos mediante o uso de técnicas quantitativas tradicionalmente utilizadas na área. Além disso, a técnica permite o aprofundamento de resultados obtidos através do uso de outras metodologias, pois ela permite a expressão de valores pessoais através da linguagem oral e não verbal, deixando transparente ao grupo de pesquisadores opiniões que não

seriam decodificadas nem mesmo pelas técnicas qualitativas comumente empregadas nas Relações Públicas e com menos freqüência na Biblioteconomia.

Vale lembrar que em ambas as áreas, a técnica deve ser utilizada para complementar outros estudos, principalmente os de caráter quantitativo, conforme recomenda a própria literatura sobre o assunto. A exemplo de outras técnicas, o papel do pesquisador no grupo e discussão é de extrema relevância para obtenção de resultados fidedignos, a sua sensibilidade e percepção, são, ainda, fundamentais.

ABSTRACT: As part of the research project “The Public Survey as a Method of Investigation in Public Relations” which has as its general purpose the design of a theoretical model for public survey in the area, the technique of group of discussion in a specific situation was used. Undergraduate course students who are users of the State University of Londrina (BC/UEL) Central Library were selected for the application of the technique. Three groups of students were formed, selected from the two last years of the undergraduate courses and who were appointed by their teachers for being considered hard working students and frequent visitors of the Library. A teacher was appointed to coordinate the meetings, acting as the mediator and assisted by two observers and two students participating in the research project. The script for the discussion included: products and services, materials and information, conditions of assistance and conditions of comfort. The results proved that the application of this technique gives opportunity to go further into the investigated issues, and may confer the desired qualitative trait to research in library science. Also, the use of a group of discussion technique proved to be compatible with the public relations professional reality since it allows to know the opinions of the target public, supported by subjective values which can not be quantified in the way they are usually proposed.

Key words: discussion group; libraries – evaluation; focus group; public survey.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DI CHIARA, Ivone Guerreiro; OLIVEIRA, Sonia Maria Marques de; TOMAEL, Maria Inês et al. Serviço de informação com qualidade: O caso do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS

UNIVERSITÁRIAS, 10, 1998, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: Associação de Bibliotecários do Ceará, 1998. Publicação em Disquete.

FRASER, Colin; RESTREPO-ESTRADA, Sonia. Focus groups discussions in development work: some field experiences and lessons learned. **The Journal of Development Communication**, v.9, n.1, p.68-85, 1988.

GELULA, Mark H.; SANDLOW? Use of focus groups for identifying specialty needs of primary care physicians. **The Journal of Continuing in Health Professions**, v. 18, p.244-50, 1998.

JORDÃO, Fátima Pacheco. O uso de pesquisas qualitativas em eleições. In: FIGUEIREDO, Rubens; MALIM, Mauro. **A conquista do voto**. São Paulo: Brasiliense, 1994. P.47-64.

KOTLER, P. ; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 1993. P.70.

LEITÃO, Bárbara Júlia; VERGUEIRO, Waldomiro. **A utilização do grupo de foco para a avaliação da opinião de clientes** : a experiência de serviço da Biblioteca e Documentação da ECA/USP. **Informação & Informação**, v.4, n.2, p.95-103, Jul./Dez. 1999.

PIROLO, Maria Amélia Miranda et al. **A pesquisa de opinião como método de investigação em relações públicas**. Londrina, 1997. 24p. (projeto de pesquisa).

THIOLLENT, Michel. **Crítica metodológica, investigação social e Enquete operária**. São Paulo: Polis, 1982. 270 p.

WIDDOWS, Richard; HENSLER, Tia A.; WYNCOTT, Marlaya H. The focus group interview : a method for assessing user's evaluation of library service. **College & Research Libraries**, v.52, n.4, p.353-59, Jul. 1999.