

ARTIGO

**Recebido em:
24/05/2016**

**Aceito em:
10/04/2017**

Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 22, n.49, p. 1-18, maio/ago., 2017. ISSN 1518-2924. DOI: 10.5007/1518-2924.2017v22n49p1

A netnografia como método de pesquisa em Ciência da Informação

The netnography as research method in Information Science

Maurício de Vargas CORRÊA (mauricio.biblio@yahoo.com.br)*

Helen Beatriz Frota ROZADOS (hrozados@gmail.com)**

* Mestrando no Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação da UFRGS.

** Professora da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS.

Resumo

Discute a aplicação da netnografia como método de pesquisa no campo da Ciência da Informação. Descreve o método netnográfico, suas origens, os primeiros estudos desenvolvidos no Brasil, algumas características e diferenças em relação à etnografia tradicional, os possíveis campos de estudo e as principais etapas metodológicas. Analisa cinco estudos empíricos publicados em periódicos científicos nacionais da área da Ciência da Informação e um trabalho publicado em anais de evento que indicam o uso da netnografia como método de pesquisa. Compara os procedimentos metodológicos realizados pelos autores com as recomendações propostas em estudos teóricos recentes sobre o método netnográfico. Finalizando, apresenta sugestões que podem auxiliar os pesquisadores na definição do campo de estudo, no tratamento dos dados netnográficos e na seleção de temas de pesquisa relevantes na área da Ciência da Informação.

Palavras-chave: Netnografia; Métodos de Pesquisa; Ciência da Informação

Abstract

Discusses the application of netnography as a research method in Information Science. It describes the method, its origins, the first studies developed in Brazil, some features and differences from traditional ethnography, the possible fields of study and the main methodological steps. Analyzes five papers published in national journals of Information Science and a paper published in conference proceedings that used of netnography as a research method. Compare the methodological procedures used by the authors with the recommendations proposed in recent theoretical studies on netnography. Finally, make suggestions that may assist the researchers in defining the field of study, in the treatment of data and selection of relevant research topics in the Information Science.

Keywords: Netnography; Research Methods; Information Science



v. 22, n. 49, 2017.
p. 1-18
ISSN 1518-2924



Esta obra está licenciada sob uma [Licença Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação, como uma área interdisciplinar, está aberta ao diálogo com outras disciplinas e ao emprego de métodos de pesquisa que possam contribuir para resolução dos problemas práticos e teóricos que emergem em seu campo de atuação. No momento atual, marcado por uma grande apropriação das tecnologias da informação e da comunicação, mais precisamente dos dispositivos móveis e das plataformas de mídia social, os pesquisadores das áreas das ciências sociais estão se deparando com o desafio de encontrar métodos e técnicas de pesquisa capazes de captar as idiossincrasias dos fenômenos que emergem e/ou perpassam os ambientes digitais.

Um dos métodos que tem sido utilizado no contexto nacional por pesquisadores da área em seus estudos relacionados à Internet é a netnografia, uma ferramenta metodológica que amplia as possibilidades oferecidas pela etnografia tradicional ao permitir o estudo de objetos, fenômenos e culturas que emergem constantemente no ciberespaço a partir do desenvolvimento e da apropriação social das tecnologias da informação e da comunicação (TIC). O método netnográfico adapta técnicas, procedimentos e padrões metodológicos tradicionalmente empregados na etnografia para o estudo de culturas e comunidades emergentes na Internet. Segundo Santos (2015), os profissionais da informação estão demonstrando um grande interesse em utilizar-se da netnografia para complementar as pesquisas quantitativas e qualificar o olhar métrico, buscando compreender os fenômenos por trás dos números e fazendo emergir diferentes tipos de pesquisa.

No campo da Ciência da Informação, ainda são poucos os estudos publicados em periódicos científicos nacionais que indicam o uso da netnografia como método de pesquisa. Em buscas realizadas na Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), foram recuperados apenas cinco trabalhos empíricos, com abordagem netnográfica, publicados em revistas científicas nacionais da área da Ciência da Informação. Além dos artigos indexados na base de dados, um dos estudos identificados na literatura foi desenvolvido por pesquisadores brasileiros e publicado nos Anais do 9º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas realizado em Açores, Portugal, no ano de 2007. Com base nessas constatações, o presente estudo tem por objetivo analisar como o método netnográfico foi aplicado nos trabalhos desenvolvidos por Pinto *et al.* (2007); Gammarano, Arruda Filho e Farias Filho (2012); Crippa e Carvalho (2012); Farias *et al.* (2013); Cerquinho, Tavares e Paula (2014); e Corrêa e Rozados (2016), bem como apresentar algumas possibilidades de aplicação da netnografia no campo da Ciência da Informação. Na próxima seção serão apresentados os principais aspectos relacionados à pesquisa netnográfica.

2 ETNOGRAFIA E NETNOGRAFIA

Como o próprio termo sugere, a netnografia é uma adaptação da pesquisa etnográfica que leva em conta as características dos ambientes digitais e da comunicação mediada por computador. Para obter um entendimento mais amplo sobre o método netnográfico, serão apresentadas algumas considerações sobre a etnografia. De acordo com Aguirre Baztán (1995, p. 4, tradução nossa), a etnografia “É uma disciplina que estuda e descreve a cultura de uma comunidade a partir da observação participante e da análise dos dados observados.”. O termo também é usado para designar o trabalho de campo (processo) e a monografia etnográfica (produto) produzida a partir do estudo. Etimologicamente, a palavra etnografia é uma combinação de *graphos* e *ethnos*, que significam, respectivamente, estudo descritivo e cultura.

O termo etnografia surgiu como um neologismo no início do século XIX. Porém, naquele momento a palavra era utilizada em seu sentido restrito, isto é, como uma descrição das etnias ou povos que habitam a Terra (GÓMEZ PELLÓN, 1995). Embora a coleta de dados e a descrição de grupos exóticos sejam procedimentos antigos, a criação e o desenvolvimento da etnografia como técnica de pesquisa ocorreu somente na passagem do século XIX para o XX. As obras dos primeiros antropólogos, chamados “evolucionistas culturais”, como Sir James George Frazer, Sir Edward Burnett Tylor e Henry Lewis Morgan, foram escritas a partir de informações de segunda e terceira mão sobre povos “primitivos” com os quais nunca tiveram contato e priorizavam a simples especulação sobre as “origens” da humanidade. Em 1922, no clássico *Os argonautas do Pacífico Ocidental*, Bronislaw Malinowski estabeleceu as bases do método etnográfico a partir da aplicação das técnicas de observação participante e da pesquisa etnográfica. O estudo foi elaborado após um período de quatro anos entre os nativos das ilhas Trobriand, localizada a poucos quilômetros do leste da Nova Guiné (BRAGA, 2013).

A etnografia é considerada a base empírica do conhecimento antropológico (AGUIRRE BAZTÁN, 1995). O método vem sendo utilizado pela antropologia para a construção de objetos de estudo e de coleta de dados e tem por base o contato intersubjetivo entre o pesquisador e seu objeto (BUFREM; SANTOS, 2009), ou seja, pressupõe a participação do pesquisador na comunidade estudada, seja uma tribo “primitiva”, uma sociedade “civilizada” ou uma grande corporação. Segundo Godoy (1995), é muito comum a associação da pesquisa etnográfica com a antropologia, área onde ela tem sido usada no estudo de populações primitivas e de minorias culturais. Porém, a etnografia também é empregada para explorar temáticas relacionadas a outras áreas do conhecimento, como a educação, a psicologia social e administração de empresas.

Desde o seu início, a etnografia tem se preocupado com o estudo de culturas e comunidades humanas situadas em locais geograficamente delimitados. Contudo, o desenvolvimento, a popularização e a apropriação das novas tecnologias da informação e da comunicação possibilitaram a formação de outras formas de agregação social: as chamadas comunidades virtuais¹, *online* ou eletrônicas. O surgimento e o crescimento das agregações sociais do ciberespaço exigiram uma remodelação do método etnográfico a fim de captar as novas formas de socialização constituídas no ambiente digital. De acordo com Braga (2013), do mesmo modo que esse novo ambiente social requer adequações e improvisações por parte dos indivíduos para lidar com situações desconhecidas, também demanda do pesquisador a combinação e a adequação de métodos desenvolvidos originalmente para outros contextos sociais.

É neste contexto que surge a netnografia – um método de pesquisa, baseado na observação participante e no trabalho de campo *online*, que utiliza as diferentes formas de comunicação mediada por computador como fonte de dados para a compreensão e a representação etnográfica dos fenômenos culturais e comunais. O método netnográfico começou a ser desenvolvido nos anos 90 no campo da pesquisa de marketing e de consumo, uma área interdisciplinar que se caracteriza por incorporar pontos de vista de diversos campos, como a antropologia, a sociologia e os estudos culturais (KOZINETS, 2014). De certo modo, a netnografia não se trata de proposta metodológica inteiramente nova, mas de uma ampliação das potencialidades do método etnográfico tradicional para contemplar as especificidades do ambiente digital.

¹Em sua obra *The Virtual Community*, Rheingold (1998, tradução nossa) define as comunidades virtuais como “[...] agregações sociais que emergem da rede quando pessoas suficientes promovem discussões públicas por tempo suficiente, com suficiente sentimento humano, para formar redes de relações pessoais no ciberespaço.” As comunidades virtuais são, no entanto, apenas um exemplo das formas de agregação social que podem ser observadas e constituídas no ambiente digital.

O termo netnografia é uma combinação das palavras *net* e *ethnography* e foi cunhado pelos pesquisadores norte-americanos Bishop, Star, Neumann, Ignacio, Sadunsky e Schatz em 1995 com o objetivo de descrever o desafio metodológico de preservar os detalhes da observação em campo etnográfico usando o meio eletrônico para acompanhar os indivíduos. O estudo realizado testava novos equipamentos para a construção de uma biblioteca digital da Universidade de Illinois como parte um projeto maior que visava o desenvolvimento de tecnologias de base para o estabelecimento de uma infraestrutura de informação global (BRAGA, 2013).

O trabalho dos pesquisadores também analisava o comportamento de busca de informação e o uso do computador, do periódico e da biblioteca por estudantes de graduação e pós-graduação, professores e secundaristas (BISHOP *et al.*, 1996²*apud* CUNHA, 1997). Desse modo, pode-se depreender que foi no campo da Ciência da Informação, mais precisamente em um estudo de usuários realizado com vistas à implantação de uma biblioteca digital, que a palavra netnografia foi usada pela primeira vez. Além de introduzirem o termo netnografia, os pesquisadores da área já percebiam, naquele momento, o potencial da abordagem etnográfica para estudar a relação dos usuários com a informação e com as tecnologias da informação e da comunicação.

Sobre o aspecto terminológico, Fragoso, Recuero e Amaral (2011) apontam que o ‘flerte’ entre as pesquisas de mercado e as pesquisas acadêmicas impulsionou o surgimento de diversos outros termos para denominar as pesquisas com abordagem etnográfica realizadas na Internet. Amaral, Natal e Viana (2008) observam que o termo netnografia é mais utilizado por pesquisadores das áreas de marketing e administração, enquanto etnografia virtual é o termo preferido nas áreas da antropologia e das ciências sociais. Kozinets (2014), um dos teóricos responsáveis pela popularização do termo netnografia, não é favorável ao uso de diversos termos e acredita que a variação terminológica gera problemas na avaliação de trabalhos apresentados à comunidade científica, uma vez que

[...] ao lermos sobre, por exemplo, uma ‘redenografia’, uma ‘etnografia da rede’ ou ‘etnografia digital’, o que sabemos sobre sua abordagem preferencial ou suas normas de avaliação? O que sabemos sobre o modo como ela combina dados *online* com dados presenciais? Esses trabalhos devem ser julgados de maneira diferente ou da mesma maneira que outros que se autorrotulam como ‘etnografias *online*’ ou ‘etnografias virtuais’? Quantos termos diferentes são necessários? (KOZINETS, 2014, p. 13-14).

Na opinião de Kozinets (2010), a netnografia se assemelha à etnografia por apresentar as seguintes características:

- a) é **naturalista**, pois possibilita o estudo das manifestações sociais que surgem espontaneamente no ambiente virtual;
- b) é **imersiva**, pois proporciona ao pesquisador uma compreensão profunda de seu objeto de estudo;
- c) é **descritiva**, pois busca retratar uma determinada realidade, com os seus significados culturais ocultos e artefatos relacionados (elementos gráficos, desenhos, símbolos, sons, fotos e vídeos);
- d) é **multimétodos**, pois pode combinar diferentes instrumentos e técnicas de pesquisa, possibilitando novos *insights* através da triangulação;

² BISHOP, A. P. et al. Building a university digital library: understanding implications for academic institutions and their constituencies. In: AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Higher education and the NII**: from vision to reality: Monterey conference proceedings, September, 1995. Washington: Educom, c1996.

e) é **adaptável**, pois pode ser empregada no estudo de diferentes ferramentas de comunicação mediada por computador, tais como fóruns de discussão, *blogs*, *wikis*, mundos virtuais, *sites* de redes sociais, *podcasts*, entre outras.

A netnografia difere de outros métodos e técnicas usados em estudos que envolvem a Internet em relação à abordagem do objeto de estudo. Segundo Kozinets (2010), o método não trata as comunicações realizadas no ambiente digital como conteúdo, mas como interações sociais, expressões carregadas de significado e artefatos culturais. Além disso, na análise netnográfica é levada em consideração não apenas as palavras usadas nas interações sociais, mas também os elementos do fórum, as características dos interlocutores, a linguagem, a história, os significados e o tipo de interação realizada. Pode-se observar que as ações e interações dos indivíduos no ambiente digital são o foco do método netnográfico, porém elementos contextuais são empregados para ampliar a compreensão do objeto. Esses recursos ajudam o pesquisador a obter *insights* acerca dos fenômenos estudados, sejam eles culturais, sociais, informacionais ou outros.

Pereira (2005) aponta algumas características que diferenciam a netnografia da etnografia tradicional. A primeira diz respeito à intangibilidade do objeto de estudo da netnografia. De acordo com a autora, os agrupamentos formados na Internet possuem temporalidade instantânea e correm o risco de serem desfeitos de um dia para o outro. No entanto, sabe-se que uma das propriedades das ferramentas de comunicação mediada por computador é o arquivamento, isto é, a capacidade de manter um registro das interações estabelecidas nos fóruns eletrônicos (KOZINETS, 2014). Nos estudos etnográficos tradicionais, o pesquisador precisa estar presente e atento aos eventos da comunidade ou cultura estudada a fim de registrar em notas de campo todos os detalhes mais importantes. Embora seja possível utilizar recursos como gravadores de áudio e vídeo nesses estudos, essa modalidade de arquivamento não é realizada de forma instantânea como nos fóruns eletrônicos. Uma das vantagens do arquivamento eletrônico é permitir o acesso aos dados quantas vezes forem necessárias durante a realização da pesquisa. Dessa forma, o netnógrafo pode dedicar mais tempo ao processo de análise do que à coleta e à transcrição dos dados.

Algumas ferramentas voltadas para o compartilhamento de imagens e vídeos, disponíveis atualmente, como o Snapchat e o Periscope, possuem a instantaneidade e a efemeridade como algumas de suas características. Em tese, o conteúdo compartilhado nesses espaços deixa de ser visualizável após um período que varia de acordo com a plataforma. As tradicionais salas de bate-papo também impedem o acesso às conversações após o uso da ferramenta. Nesses casos, os usuários comuns não têm acesso aos dados arquivados. Para o pesquisador, essa característica pode ser um entrave, se não encontrar alternativas para registrar os dados relevantes em tempo hábil. Em outras ferramentas, como as listas de discussão, os *blogs* e os *sites* de redes sociais, a recuperação das informações é possível através de mecanismos de busca externos ou do próprio *site*, o que não significa que os dados não possam ser removidos a qualquer momento por vontade dos usuários ou das empresas proprietárias das plataformas.

A segunda característica se refere a um impasse enfrentado pelos pesquisadores que se dedicam ao estudo do ambiente digital: a natureza ao mesmo tempo pública e privada dos dados compartilhados. Em pesquisas realizadas na Internet, a possibilidade de interferir o mínimo possível no grupo observado, coletando dados que, à primeira vista, são públicos e poderiam ser utilizados sem o consentimento do informante, é muitas vezes tentadora (PEREIRA, 2005). A netnografia impõe ao pesquisador alguns desafios de cunho ético que devem ser pensados, problematizados e discutidos, a fim de garantir a transparência do processo. Algumas recomendações aplicáveis ao plano *offline* parecem não se

adequar perfeitamente às características e particularidades do ambiente digital. Um dos aspectos que impede a transposição imediata de princípios e diretrizes de um contexto para o outro diz respeito à forma e ao conteúdo dos dados coletados.

Os dados publicados espontaneamente no ambiente digital configuram-se, frequentemente, como publicações aleatórias, fragmentadas e dispersas em várias plataformas. De acordo com Moura (2015, p. 74), “Os ambientes digitais são essencialmente demarcados por manifestações sociais porosas e fugidias. Isso implica dizer de incertezas e desassossegos permanentes em relação ao fenômeno e às formas de abordá-lo.” Muitas vezes essas publicações nem sequer foram produzidas por quem as compartilhou. Nesse sentido, não parece sensato comparar o conteúdo de caráter público disponibilizado em plataformas como o Twitter e o Facebook com o conteúdo de entrevistas, que são realizadas com a intenção de obter informações específicas e às vezes privadas dos indivíduos pesquisados.

Os dados publicados em mídias sociais não são produzidos sob estímulo do pesquisador e para fins de estudo como o conteúdo de entrevistas e dos levantamentos, mas sim rastros deixados pelos usuários em suas apropriações tecnológicas. É claro que determinados conteúdos publicados na Internet configuram-se como temas sensíveis e, nesses casos, algumas medidas como a obtenção do consentimento informado e a preservação da identidade dos usuários são indiscutivelmente necessárias. Porém, publicações de caráter público e sobre temas não sensíveis deveriam ser tratadas, sob esse ponto de vista, com menos rigidez no que diz respeito à obtenção do consentimento informado. Além disso, esta tarefa torna difícil de ser operacionalizada quando se trata de dados obtidos na internet pelos seguintes motivos:

- a) as informações para contato dos usuários podem não estar disponíveis nos perfis;
- b) em algumas plataformas, os usuários usam pseudônimos ou “avatars”, o que dificulta a verificação da identidade;
- c) os usuários podem estar dispersos no território nacional ou mesmo internacional;
- d) por questões de logística o termo de consentimento informado poderia ser enviado pela internet, porém a validade do documento poderia ser questionada em função do formato digital,
- e) enviar os termos de consentimento informado em formato impresso envolveria obter o endereço postal dos usuários, além do alto custo para o pesquisador,
- e) o número de postagens e usuários poderia ser muito grande para realizar este processo de caráter burocrático.

Dessa forma, considerando os limites e as possibilidades oferecidas pelo contexto digital, parece mais prudente usar uma forma de publicização da pesquisa que possua alcance mais amplo e permita aos indivíduos manifestarem-se a favor ou contra a utilização dos dados compartilhados do que o termo de consentimento informado individual. No contexto *offline*, é indiscutível a necessidade do consentimento informado. Porém, a simples transposição dessa recomendação para outro contexto, sem analisar as suas singularidades, pode gerar muitos equívocos e empecilhos para o avanço do conhecimento, especialmente tratando-se de estudos realizados com abordagem etnográfica na Internet.

Embora o atendimento aos padrões éticos seja um componente essencial em qualquer tipo de pesquisa, há que se levar em conta que os usuários de plataformas de mídias sociais muitas vezes têm consciência de que seus dados estão disponíveis publicamente e não se importariam em fornecê-los, desde que estejam cientes do seu uso no desenvolvimento de pesquisas. Conforme explica Braga (2013), o uso que os indivíduos fazem do ambiente digital revela claramente os limites entre o que é íntimo e pessoal e o que pode ser publicado. Assuntos realmente íntimos não são abordados nos *sites* de redes sociais, na medida em que estes são compreendidos pelos indivíduos como espaços públicos. Além disso, ao cadastrar-se em um

determinado *site*, o usuário frequentemente deve concordar com a política de privacidade da plataforma, tornando públicas as informações compartilhadas.

Em suma, o maior desafio colocado ao netnógrafo é optar entre realizar uma pesquisa nos moldes éticos tradicionais, sob o risco de não conseguir coletar dados e informações que enriqueceriam seu estudo e permitiriam uma ampliação do conhecimento existente sobre um determinado tópico, ou buscar formas de adaptar os padrões éticos às características do ambiente digital mesmo que isso venha a acarretar em algum tipo de desvio dos princípios éticos consolidados na pesquisa *offline*. Estas reflexões não têm por objetivo defender uma postura contrária à ética em pesquisas na Internet, mas propor um olhar crítico sobre o estudo do ambiente digital a fim de que as particularidades do contexto sejam consideradas e os procedimentos metodológicos tradicionalmente aplicados ao contexto *offline* não sejam simplesmente transpostos sem uma avaliação dos prejuízos e potencialidades que oferecem. Somente assim a pesquisa netnográfica poderá contribuir para o avanço do conhecimento acerca dos fenômenos sociais que ocorrem e perpassam a Internet.

Outros aspectos que diferenciam a netnografia da etnografia tradicional são o foco nos atos comunicativos dos indivíduos e o fato de prescindir dos dados de notas de campo, embora elas possam ser úteis para fortalecer o vínculo entre o pesquisador e seu objeto de estudo (PEREIRA, 2005). Sobre o primeiro aspecto, pode-se considerar que a netnografia perde em termos de gestual e do contato presencial que podem relevar elementos encobertos pelo texto escrito, o uso de emoticons etc. (AMARAL; NATAL; VIANA, 2008). As publicações espontâneas e mesmo as conversações dos usuários no ambiente digital podem não deixar explícitas as intenções, motivações ou emoções envolvidas no ato comunicativo. Nesses casos, os pesquisadores podem optar por realizar uma intervenção mais direta junto aos indivíduos ou grupos pesquisados através da aplicação de questionários, realização de entrevistas, observação participante, entre outras técnicas de coleta de dados, a fim de obter informações que complementem os dados coletados.

No que diz respeito aos dados de notas de campo, Kozinets (2014) defende o seu uso como uma das principais fontes de dados na pesquisa netnográfica. Os dados de notas de campo são produzidos a partir das observações pessoais do netnógrafo sobre os membros da comunidade estudada, suas interações e significados, bem como em relação a sua própria participação e afiliação no grupo pesquisado. Desse modo, são importantes por proporcionar ao pesquisador uma reflexão acerca dos eventos observados e de seus sentimentos, pensamentos e experiências durante o processo de pesquisa. Vale lembrar que, na pesquisa qualitativa, a subjetividade do pesquisador é um elemento a ser considerado e pode contribuir para a compreensão dos fenômenos investigados.

Entre os primeiros estudos netnográficos de caráter empírico publicados no País, destaca-se o trabalho *Netnografias nas redes digitais*, apresentado pela pesquisadora Simone Pereira de Sá no 1º Seminário Interprogramas de Pós-Graduação em Comunicação, realizado no final do ano 2000. Neste trabalho, Sá (2002) faz uma breve apresentação da pesquisa *O Samba em Rede*, um estudo de caso que utilizou o método etnográfico para investigar a comunicação e as relações sociais estabelecidas em listas de discussão sobre o carnaval e *sites* de Escolas de Samba do Rio de Janeiro. Ainda no campo da Comunicação, a netnografia foi utilizada por Corrêa (2005) para analisar a interação social na lista de discussão ABRH-Gestão e identificar os aspectos que a caracterizam como uma comunidade virtual científica. Os trabalhos mencionados demonstram o pioneirismo da área da Comunicação no estudo das interações sociais mediadas pela tecnologia com o aporte da netnografia.

No que tange aos primeiros estudos teóricos sobre netnografia publicados por pesquisadores brasileiros, pode-se mencionar os trabalhos de Pereira (2005), Rocha e Montardo (2005) e Montardo e Passerino (2006). O primeiro traz uma apresentação do método netnográfico e discute algumas questões relevantes quando se transpõe a etnografia para o contexto digital, como a autoridade, a validade, o trabalho de campo, a observação participante, a ética e a escrita etnográfica. No segundo trabalho citado, as autoras discutem o uso da netnografia como ferramenta metodológica para os estudos sobre a cibercultura no campo da Comunicação. A pertinência da netnografia no estudo dos processos de socialização em *blogs* é analisada no terceiro trabalho mencionado. De certo modo, os três estudos propõem uma reflexão sobre a aplicação da abordagem etnográfica no estudo de objetos e fenômenos da cultura digital.

A pesquisa netnográfica compreende as etapas de planejamento do estudo, seleção e entrada em campo, coleta de dados, análise e interpretação dos dados, garantia dos padrões éticos e apresentação da pesquisa (KOZINETS, 2010). Uma das principais decisões a serem tomadas pelo pesquisador ao empreender uma pesquisa netnográfica é a seleção da comunidade virtual que será objeto de estudo. Se na etnografia tradicional este processo envolvia critérios como a proximidade geográfica e a origem étnica dos participantes (ANGROSINO, 2009), na netnografia a delimitação do campo requer o uso de critérios diferenciados.

Kozinets (2014) sugere alguns tipos de campos *online* para a realização de estudos netnográficos, tais como os quadros de avisos, salas de bate-papo, espaços de jogos, mundos virtuais, listas de discussão, anéis de páginas da *Web*, *blogs* e serviços de *microblogging*, *wikis*, *sites* de compartilhamento de fotografias e vídeos, agregadores de conteúdo social e os populares *sites* de redes sociais. Para além do tipo de ferramenta escolhida, o autor alerta que o importante na pesquisa netnográfica é a experiência de interação com os participantes de uma cultura ou comunidade e não necessariamente a plataforma selecionada.

A etapa de planejamento envolve a definição do foco e do problema de pesquisa, a escolha do tipo de fórum eletrônico mais apropriado aos propósitos do estudo e a seleção da comunidade virtual que será investigada. Para auxiliar na escolha de comunidades virtuais interessantes ao trabalho netnográfico, podem ser empregados mecanismos de busca gerais, mecanismos de busca especializados em determinadas ferramentas (como *blogs* e grupos de discussão, por exemplo) e mecanismos de busca de *sites* de redes sociais específicos (KOZINETS, 2014). Como em qualquer projeto de pesquisa, o campo empírico mais adequado será aquele que possibilite um entendimento maior sobre aspectos que serão investigados.

A netnografia, como extensão da etnografia, parece enfatizar a noção de comunidade virtual como uma forma de recorte dos grupos pesquisados. Porém, o ciberespaço não é formado apenas por grupos comunitários, coesos e homogêneos. Nem mesmo pela exclusiva participação de seres humanos. Os *softwares* e algoritmos subjacentes aos dispositivos de comunicação mediada por computador também interferem nas interações sociais e na relação dos indivíduos com a informação. As manifestações dos usuários podem ser individuais ou coletivas, reunidas ou esparsas, públicas ou privadas. Nesse sentido, quando se realiza um estudo de caráter netnográfico é preciso analisar com cautela o objeto de estudo e às vezes relativizar ou adaptar algumas recomendações metodológicas. Critérios e padrões aplicáveis às comunidades formadas no contexto *offline* podem ou não ser transpostos para o ambiente virtual.

Em grupos caracterizados como comunidades virtuais é importante considerar sua história, cultura, normas, valores e práticas para que a pesquisa tenha êxito em suas diferentes etapas. A postura do pesquisador, ao entrar em campo, deve ser a de um estrangeiro que está conhecendo um local desconhecido. É preciso respeitar a cultura construída pelos indivíduos naquele contexto, deixando

claro o objetivo da pesquisa e da participação do pesquisador na comunidade. Nesse aspecto, a netnografia aproxima-se muito da etnografia tradicional. Em pesquisas na qual a noção de comunidade não é importante, isto é, onde o foco não seja um grupo com características comunitárias, a abordagem do objeto de estudo tende a ser diferente. Em alguns casos, importa mais o fenômeno que está sendo observado através das manifestações dos indivíduos que identificar ou descrever quem está falando.

Os dados coletados em campo podem ser classificados em três tipos: dados arquivados, dados extraídos e dados de notas de campo. Os primeiros são publicados espontaneamente pelos participantes da comunidade sem que haja um estímulo do pesquisador. Os dados extraídos podem ser obtidos nas interações do pesquisador com os membros da comunidade por meio de postagens, entrevistas por correio eletrônico ou mensagens instantâneas. Já os dados de notas de campo, mencionados anteriormente, consistem nas anotações do pesquisador sobre diferentes aspectos relacionados à pesquisa (KOZINETTS, 2014). De acordo com Braga (2013), cada objeto de estudo requer um instrumento metodológico específico. Quando não é possível trabalhar com todo o *site*, *blog* ou fórum, alguns pontos dinâmicos de interação podem ser selecionados, como os comentários realizados no ambiente estudado, transcrições de entrevistas obtidas via contato estabelecido no *site*, anotações realizadas em encontros face a face promovidos pelos participantes da pesquisa e gravações de vídeo em situações de uso do computador durante as interações sociais na Internet.

Para Herrera e Passerino (2008), um dos desafios impostos pelo método netnográfico é a obtenção de informações confiáveis. Da mesma forma que as comunicações mediadas por computador possibilitam uma maior flexibilidade e facilidade na coleta de dados, podem conduzir a fontes não confiáveis e a informantes não regulares ou instáveis, o que para esses autores prejudicaria a linearidade e o ordenamento dos dados obtidos, bem como o aproveitamento de seu potencial. Outro problema, apontado por Moura (2015), diz respeito à dificuldade de realizar grandes generalizações em relação aos resultados, pois o relativo anonimato possibilitado pelos ambientes digitais permite a representação de *personas* imaginadas. Além disso, a abundância de dados disponíveis pode exigir que o pesquisador faça uso de outras técnicas de pesquisa que proporcionem critérios de coleta e de validação dos dados obtidos através da observação netnográfica. Uma alternativa para minimizar os problemas identificados pelos autores seria o uso da triangulação e da saturação teórica. A primeira permite que os dados obtidos em diferentes fontes sejam confrontados e avaliados quando a sua confiabilidade, enquanto a saturação teórica garante que os resultados alcançados sejam sustentados por uma quantidade suficiente de dados.

O tratamento dos dados netnográficos pode ser realizado de forma manual (usando caneta e papel ou arquivos eletrônicos) ou por meio de *softwares* de análise de dados qualitativos³ (CAQDAS). Cabe destacar que a escolha de um ou outro método dependerá de alguns fatores como o tempo para a realização da pesquisa, os recursos financeiros disponíveis, o tamanho da equipe de trabalho, a disponibilidade de um *software* para a análise de dados qualitativos e o conhecimento do pesquisador para utilizá-lo. Os CAQDAS podem otimizar o processo de coleta, organização e análise dos dados, realizando tarefas que seriam muito dispendiosas ao pesquisador. Contudo, a fragmentação e o rearranjo dos dados, proporcionados por essas ferramentas, podem comprometer o trabalho netnográfico se o pesquisador perder a noção do todo em sua análise. Dessa forma, é importante ter em mente que os dados são representações de fenômenos culturais mais amplos.

³ Em inglês, *Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software* (CAQDAS).

Para Kozinets (2014, p. 113), “A netnografia envolve uma abordagem indutiva da análise de dados qualitativos.”. Nesse sentido, o pesquisador deve buscar compreender a realidade a partir da análise dos próprios fenômenos observados e não sob a ótica de teorias ou modelos teóricos preexistentes, como ocorre na abordagem dedutiva. Isso não significa, porém, que a base teórica da pesquisa deve ser desconsiderada. O referencial teórico que sustenta o estudo precisa estar presente para o pesquisador durante toda a análise a fim de não desviar o foco do trabalho. O resultado da análise será uma interpretação dos fenômenos observados, relacionando as constatações e *insights* obtidos a partir dos dados empíricos com os conhecimentos consolidados na literatura.

Na próxima seção, os trabalhos que compõem o *corpus* do estudo serão analisados em relação aos procedimentos metodológicos da pesquisa netnográfica sugeridos na literatura.

3 APLICAÇÕES DA NETNOGRAFIA NO CAMPO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

No campo da Ciência da Informação são poucos os trabalhos publicados em periódicos científicos nacionais que indicam o uso da netnografia como método de pesquisa. Em buscas realizadas na BRAPCI foram recuperados apenas cinco estudos empíricos, com abordagem netnográfica, publicados em revistas científicas nacionais da área da Ciência da Informação. Além dos artigos indexados na base de dados, um dos trabalhos identificados na literatura foi desenvolvido por pesquisadores brasileiros e publicado nos Anais do 9º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas realizado em Açores, Portugal, no ano de 2007. Com base nestas constatações, o presente estudo buscou analisar como o método netnográfico foi aplicado nos estudos desenvolvidos por Pinto *et al.* (2007); Gammarano, Arruda Filho e Farias Filho (2012); Crippa e Carvalho (2012); Farias *et al.* (2013); Cerquinho, Tavares e Paula (2014) e Corrêa e Rozados (2016); bem como apresentar algumas possibilidades de aplicação da netnografia no campo da Ciência da Informação.

A netnografia, como a etnografia tradicional, é um método de pesquisa que se caracteriza por sua flexibilidade. Contanto que os objetos de estudo estejam situados ou possuam uma contrapartida no ambiente virtual, diversos tópicos podem ser investigados através do método. Entre os temas de pesquisa identificados até na literatura da área da Ciência da Informação o momento estão: o estudo de usuários de bibliotecas digitais (PINTO *et al.*, 2007); o comportamento do consumidor de tecnologias inovadoras (GAMMARANO; ARRUDA FILHO; FARIAS FILHO, 2012); a mediação de informações sobre leitura em comunidades virtuais (CRIPPA; CARVALHO, 2012); a ética da informação nas redes sociais virtuais (FARIAS *et al.*, 2013); a participação do cidadão nas ações governamentais através da Internet (CERQUINHO; TAVARES; PAULA, 2014); e o comportamento informacional em comunidades virtuais (CORRÊA; ROZADOS, 2016). Embora os assuntos sejam bastante heterogêneos, observa-se que todos os trabalhos analisados utilizaram como campo de pesquisa algum tipo de *site* ou plataforma de interação social *online*. O número de trabalhos recuperados e de temas abordados também demonstra que ainda existe uma ampla gama de tópicos passíveis de serem explorados pela Ciência da Informação através da netnografia.

Os objetos de estudo netnográficos podem ser tanto os aplicativos, as ferramentas ou as plataformas usadas para o estabelecimento de interações sociais no ambiente virtual como as comunidades virtuais propriamente ditas. Os primeiros funcionam como suportes tecnológicos para a interação entre os indivíduos que formarão as chamadas comunidades virtuais ou redes sociais virtuais. Já as comunidades virtuais são compreendidas como grupos de pessoas que utilizam as ferramentas de comunicação mediada por computador para interagir em torno de

tópicos de interesse comuns. As interações sociais estabelecidas no ambiente virtual permitem a emergência de diversos fenômenos que podem analisados com o aporte da netnografia. No entanto, as características dos dispositivos usados para interação no ambiente digital também influenciam nas práticas sociais emergentes e por isso devem ser levadas em consideração em um estudo netnográfico.

Para localizar fóruns eletrônicos e comunidades virtuais interessantes ao trabalho netnográfico e ajudar a estabelecer os limites do campo, Kozinets (2014) sugere o uso de mecanismos de busca gerais, mecanismos de busca especializados em determinadas ferramentas e mecanismos de busca de *sites* de redes sociais específicos. Gammarano, Arruda Filho e Farias Filho (2012, p. 56), após selecionar cinco países latino-americanos com similaridades socioeconômicas e que comercializavam o mesmo produto tecnológico, utilizaram o *site* de buscas Google para “[...] buscar endereços eletrônicos que possuíssem informações válidas para a interpretação” e oferecessem dados netnográficos sobre o consumo tecnológico nessas localidades. Nas buscas foram empregadas palavras-chave relacionadas ao foco da pesquisa. Farias *et al.* (2013) realizaram uma busca no Twitter pelo termo @LeiSeca e escolheram, entre os resultados apresentados, os dois perfis com o maior número de seguidores e de *tweets* publicados. Vale ressaltar que os mecanismos de busca podem auxiliar na identificação de fóruns ou comunidades, mas os critérios utilizados pelo pesquisador para a seleção do campo mais apropriado serão determinados levando-se em consideração o referencial teórico-metodológico adotado, bem como o problema de pesquisa e os objetivos que se pretende atingir.

A escolha por um fórum eletrônico ou uma comunidade virtual como objeto de estudo dependerá do foco de pesquisa. Se o objetivo do pesquisador for analisar as características ou funções de uma determinada ferramenta, o objeto de estudo poderá ser o próprio fórum eletrônico. Por outro lado, se o estudo de grupos específicos e homogêneos em relação aos seus interesses for mais importante do que a plataforma em si, optar pela escolha de comunidades virtuais bem delineadas seria o mais recomendado. Crippa e Carvalho (2012) usaram como campo de estudo o *site* de redes sociais especializado em livros e leituras Anobii. As autoras analisaram as ferramentas e funcionalidades oferecidas pela plataforma para demonstrar como ocorre a mediação da informação sobre leitura naquele ambiente virtual específico. O conteúdo das interações realizadas pelos usuários não foi considerado relevante no estudo.

Nos trabalhos analisados, foram utilizados como campos de estudo *sites* de notícias e tecnologia (GAMMARANO; ARRUDA FILHO; FARIAS FILHO, 2012), *sites* de redes sociais (CRIPPA; CARVALHO, 2012; FARIAS *et al.*, 2013; CORRÊA; ROZADOS, 2016), uma lista de discussão (PINTO *et al.*, 2007) e um *site* governamental (CERQUINHO; TAVARES; PAULA, 2014). Comparando os objetos estudados até o momento com os campos de trabalho netnográficos sugeridos por Kozinets (2014), observa-se que existe uma diversidade de fóruns eletrônicos a serem explorados na área da Ciência da Informação em estudos de caráter netnográfico. Alguns fenômenos ocorrem em plataformas específicas, enquanto outros perpassam diferentes ferramentas de comunicação mediada por computador. Desse modo, pode ser necessário realizar uma pesquisa exploratória para identificar aquelas ferramentas que melhor atendem aos objetivos da pesquisa.

Após a escolha das comunidades e/ou fóruns eletrônicos mais apropriados, os pesquisadores podem preparar-se para realizar o trabalho de campo e a coleta de dados.

Uma das etapas da etnografia tradicional consiste na análise de documentos disponíveis sobre a comunidade ou cultura que será investigada como forma de preparação para o trabalho de campo (AGUIRRE BAZTÁN, 1995). Em estudos netnográficos, os pesquisadores podem combinar dados gerados a partir das

interações dos participantes de uma comunidade (publicados espontaneamente ou com estímulo do pesquisador) com a análise de documentos sobre a própria comunidade de modo a obter uma compreensão mais abrangente do objeto de estudo. Cerquinho, Tavares e Paula (2014) utilizaram como fonte de dados discussões realizadas nos fóruns eletrônicos da plataforma Movimento Minas – uma iniciativa do Governo do Estado de Minas Gerais para promover o engajamento dos cidadãos nas ações governamentais. Também foram analisados documentos históricos, leis, declarações, relatos das pessoas sobre o contexto analisado, fotografias e outras fontes de informação disponíveis na plataforma.

Percebe-se que pesquisas analisadas partiram da premissa de que os dados coletados poderão ser quaisquer tipos de publicações realizadas em fóruns ou comunidades eletrônicas. Algumas ferramentas, como as listas de discussão, apresentam comumente uma grande quantidade de *spam*. Nesses casos, o pesquisador pode optar por ignorar essas mensagens, tratá-las da mesma forma que os membros da comunidade virtual estudada ou, ainda, examiná-las detalhadamente caso tenham relação com o tema central da comunidade (KOZINETS, 2014). No trabalho de Pinto *et al.* (2007), foram analisadas 22 mensagens trocadas entre os participantes da lista de discussão da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) do IBICT. Gammarano, Arruda Filho e Farias Filho (2012) coletaram comentários sobre o produto iPad, postados em *sites* de notícias e tecnologia, a fim de avaliar os fatores que influenciam o comportamento do consumidor latino-americano em relação ao lançamento de tecnologias inovadoras. Farias *et al.* (2013) utilizaram como dados netnográficos 5.200 mensagens publicadas em dois perfis do Twitter. As mensagens traziam informações sobre a situação do trânsito, a ocorrência de acidentes, assaltos e furtos, bem como sobre a localização de operações policiais denominadas “Operação Lei Seca”. Por meio do estudo, os pesquisadores buscaram investigar as questões éticas relacionadas ao compartilhamento de informações no *site* de redes sociais Twitter. Corrêa e Rozados (2016), por sua vez, analisaram em seu estudo 71 postagens e 19 comentários publicados em um grupo de interesses do Facebook sobre o Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER) a fim de compreender como o comportamento informacional se manifesta nas comunidades virtuais. Como se pode observar, os trabalhos mencionados coletaram dados produzidos espontaneamente pelos usuários. Os chamados dados arquivados muitas vezes são preferidos pelos pesquisadores, pois permitem captar os fenômenos observados da forma como acontecem.

Estudos netnográficos também podem utilizar dados obtidos através da intervenção do pesquisador junto às comunidades ou indivíduos pesquisados. Algumas técnicas de coleta de dados que podem ser associadas à netnografia para complementá-la são os levantamentos (questionários), as entrevistas, os grupos de foco *online* e o método de análise de redes sociais. Os levantamentos podem oferecer respostas para questões sobre adoção, padrões de uso e dados demográficos dos membros de culturas e comunidades *online* (KOZINETS, 2014). Em seu estudo sobre a mediação de informações sobre leitura em comunidades virtuais, Crippa e Carvalho (2012) aplicaram questionários aos alunos da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras da Universidade de São Paulo com o objetivo de traçar um perfil de suas práticas de leitura e investigar o conhecimento e a participação destes alunos em comunidades virtuais sobre o compartilhamento de leituras. Braga (2013) recomenda, no entanto, que sejam privilegiadas as “conversas espontâneas” dos entrevistados, evitando-se a aplicação de questionários sempre que possível. Os encontros presenciais ou as conversas por telefone ou Skype são preferíveis às entrevistas por e-mail ou mensageiro instantâneo. No último caso, a possibilidade de editar o texto antes de enviá-lo permite a elaboração de respostas mais reflexivas, o que dificulta o acesso a uma parte importante do fenômeno investigado.

Como um método de pesquisa fortemente influenciado pela antropologia, a netnografia busca analisar os fenômenos de uma perspectiva naturalista. Isso implica em observar o que acontece no contexto investigado e buscar extrair as informações necessárias da forma mais espontânea possível. Nesse sentido, os questionários devem ser evitados, pois as respostas representam mais uma antecipação do pesquisador acerca das opiniões, crenças, comportamentos e outros aspectos do grupo estudado do que a percepção dos próprios indivíduos. As entrevistas semiestruturadas funcionam melhor nesses casos, pois oferecem maior liberdade aos indivíduos para se expressarem e o estudo se torna mais rico em informações.

Para a análise dos dados netnográficos, podem ser usadas as técnicas de codificação analítica, interpretação hermenêutica (KOZINETS, 2014), entre outras. A escolha do método ou técnica de análise mais apropriada está diretamente relacionada com os objetivos da pesquisa e a natureza dos dados coletados. Dados textuais podem ser analisados por meio de determinadas técnicas, enquanto os dados audiovisuais podem exigir o uso de outras. Gammarano, Arruda Filho e Farias Filho (2012) empregaram uma técnica de codificação para identificar nos dados coletados os sentimentos expressos pelos consumidores latino-americanos em relação ao produto tecnológico iPad e segmentar os grupos de consumidores em cinco categorias de acordo com seus comportamentos de consumo. Farias *et al.* (2013) empregaram o método de análise de conteúdo e estabeleceram categorias temáticas que foram analisadas à luz da abordagem comportamental pró-social e antissocial. Em seguida, as mensagens categorizadas (*tweets*) foram analisadas em relação aos princípios éticos para o compartilhamento de informações em *sites* de redes sociais. A técnica de codificação foi empregada por Corrêa e Rozados (2016) para categorizar o conteúdo das postagens e comentários dos participantes do grupo estudado. As categorias temáticas identificadas inicialmente na análise correspondiam a diferentes aspectos da prática científica. Ao final do estudo, os autores chegaram a duas categorias principais encontradas na literatura sobre o comportamento informacional: o compartilhamento ou intercâmbio de informações e o comportamento de busca da informação. Nos estudos supracitados, algumas mensagens foram compiladas para ilustrar os comportamentos observados. Como em outras formas de pesquisa, o referencial teórico desempenhou um papel fundamental na análise e interpretação dos dados coletados.

Embora Kozinets (2014) e outros autores enfatizem a natureza qualitativa da netnografia, observa-se que os estudos analisados utilizaram dados quantitativos em suas análises. Pinto *et al.* (2007) categorizaram mensagens publicadas na lista de discussão da BDTD de acordo com o assunto (técnico-científicos e socioculturais) e com o tipo de comunicação (formal e informal) estabelecida entre os participantes da lista, indicando as quantidades e os percentuais por categoria. Gammarano, Arruda Filho e Farias Filho (2012) elaboraram um quadro que apresentava, entre outras informações, o número de comentários postados nos *sites* selecionados como campos de estudo. Crippa e Carvalho (2012) comentaram as respostas oferecidas pelos alunos da FFCLRP aos questionários aplicados, apresentando os percentuais equivalentes. Farias *et al.* (2013) indicaram o percentual de ocorrência de cada uma das categorias de análise estabelecidas com base nos dados da pesquisa. Cerquinho, Tavares e Paula (2014) analisaram aspectos como o número de discussões realizadas nos fóruns eletrônicos selecionados, o número de participantes nas discussões, o número de respostas publicadas nos fóruns, o número de ideias que surgiram a partir das discussões e o número de participantes por município. Por fim, Corrêa e Rozados (2016) apresentaram as categorias identificadas no *corpus* em gráficos, informando a quantidade de postagens e os respectivos percentuais por categoria. A utilização de dados quantitativos nesses trabalhos indica que, mesmo em estudos de natureza netnográfica, as abordagens quali e quantitativas são

complementares e não excludentes. Algumas informações de caráter quantitativo são necessárias para descrever os fenômenos observados e/ou os indivíduos envolvidos. Porém, quando se busca um aprofundamento de determinados tópicos de pesquisa, a abordagem qualitativa parece ser mais indicada.

Em termos de operacionalização da análise, o tratamento e a organização dos dados netnográficos qualitativos pode ser realizado de forma manual (utilizando papel ou arquivos eletrônicos) ou através de CAQDAS. O uso de CAQDAS é particularmente recomendado quando o pesquisador precisa analisar uma grande quantidade de dados (KOZINETS, 2014). Além disso, os programas disponíveis possuem uma série de funcionalidades que tornam a análise de dados um processo menos dispendioso. Nos estudos analisados, não foi mencionado o uso de CAQDAS.

Como afirmado anteriormente, um ponto muito importante na netnografia e nos estudos de Internet de maneira geral é a garantia dos padrões éticos. Nos trabalhos analisados, a questão da ética foi abordada por Pinto *et al.* (2007), Crippa e Carvalho (2012), Farias *et al.* (2013) e Corrêa e Rozados (2016). Nos dois primeiros estudos, a ética foi trabalhada do ponto de vista teórico como uma das etapas da netnografia. Para Crippa e Carvalho (2012), a etapa que corresponde à garantia dos padrões éticos não foi levada em consideração em seu estudo, pois o foco da pesquisa não era o conteúdo das interações dos usuários, mas as ferramentas e a funcionalidade do *site* Anobii. Farias *et al.* (2013) demonstraram sua preocupação com os aspectos éticos da pesquisa ao afirmarem que as mensagens utilizadas a título de ilustração estavam disponíveis livremente na Internet e, por isso, não comprometeriam o princípio da privacidade. Os dados de identificação relativos às fontes de informação utilizadas no estudo também foram omitidos. Corrêa e Rozados (2016) destacaram a importância dos padrões éticos nos estudos netnográficos e ressaltaram que foram tomadas as medidas necessárias para preservar a identidade dos membros da comunidade estudada.

De certo modo, alguns estudos analisados afastaram-se das recomendações propostas por Kozinets (2014) em seu manual sobre a netnografia por utilizarem como objeto de estudo comunicações realizadas em determinadas plataformas em detrimento do estudo aprofundado de comunidades virtuais delimitadas e seus aspectos culturais. Kozinets (2014) afirma que estudos que levam em consideração o conteúdo das comunicações, sem explorar os significados culturais e sociais de uma determinada comunidade, são apenas análises de conteúdo. A netnografia propõe uma incursão no “terreno” das comunidades eletrônicas, que envolve o planejamento detalhado do estudo, a entrada em campo, a observação participante, a coleta de dados, a análise e a interpretação dos dados à luz da literatura, a apresentação do relatório netnográfico e a obediência aos padrões éticos que deve permear todo o trabalho. No entanto, os fenômenos culturais, sociais, informacionais e simbólicos emergentes através da comunicação mediada por computador não são restritos às comunidades virtuais. Outros agrupamentos sociais ou mesmo manifestações individuais podem e devem ser analisados com o aporte da netnografia. A relação dos indivíduos ou grupos sociais com a tecnologia e os fenômenos decorrentes pode ser apreendida tanto no ambiente digital como fora dele. A netnografia não é apenas uma sequência de procedimentos metodológicos a serem seguidos, é uma maneira de olhar para o objeto de estudo, seja uma forma de cultura, uma comunidade virtual, uma manifestação social, o uso de um aplicativo, uma prática social ou outros.

O cumprimento de procedimentos metodológicos reconhecidos pela comunidade científica é indispensável para que o relatório netnográfico possa retratar de maneira fidedigna os aspectos culturais e sociais investigados. A netnografia é um método de pesquisa relativamente novo em relação a outras abordagens metodológicas. Na área da Ciência da Informação, os estudos netnográficos publicados em periódicos científicos nacionais ainda são incipientes e,

consequentemente, não existe um parâmetro consolidado para a realização de estudos dessa natureza. Embora a netnografia seja intrinsecamente flexível, a obediência aos procedimentos metodológicos sugeridos na literatura sobre o método é um primeiro passo para garantir a qualidade dos estudos netnográficos produzidos pelos pesquisadores na área da Ciência da Informação. Mesmo que cada um dos trabalhos analisados tenha utilizado a netnografia à sua maneira, pode-se afirmar que eles mantêm uma unidade ao empregarem ferramentas de comunicação mediada por computador para estudar fenômenos que perpassam os planos *online* e *offline*. Nesses casos, a netnografia mostrou-se útil por oferecer diretrizes para a análise desses ambientes de interação.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou apresentar alguns dos principais aspectos relacionados à pesquisa netnográfica e verificar como o método foi empregado em estudos empíricos publicados em periódicos científicos nacionais e em anais de eventos da área da Ciência da Informação. Através da análise da literatura foi possível constatar que são poucos os trabalhos que indicam o uso da netnografia como método de pesquisa. Os temas abordados são bastante variados e alguns interdisciplinares, como no caso do trabalho realizado por Gammarano, Arruda Filho e Farias Filho (2012) sobre o comportamento do consumidor de tecnologias inovadoras na América Latina; do trabalho de Farias *et al.* (2013) sobre a ética da informação nas redes sociais virtuais e do trabalho desenvolvido por Cerquinho, Tavares e Paula (2014) sobre a participação do cidadão nas ações governamentais do Estado de Minas Gerais através da Internet. A ocorrência de estudos interdisciplinares pode estar relacionada com a própria natureza da área da Ciência da Informação e com a formação acadêmica dos pesquisadores em outras áreas.

Em relação aos campos de estudo netnográficos, observou-se que poucas ferramentas de comunicação mediada por computador foram utilizadas pelos pesquisadores até o momento. Tendo em vista que novos *sites*, aplicativos e plataformas de interação social *online* são criados a cada dia, pode-se afirmar que os tipos de fóruns eletrônicos passíveis de estudo são muitos, sem considerar o número de comunidades eletrônicas formadas por meio destas ferramentas. Boa parte dos estudos analisados usou dados qualitativos produzidos espontaneamente pelos usuários nas plataformas selecionadas. Dados quantitativos foram usados para complementar as análises quando necessário. Outro aspecto observado foi a não utilização de CAQDAS nos estudos analisados. Embora os pesquisadores não tenham utilizado esse tipo de *software*, possivelmente em função da quantidade ou da natureza dos dados analisados, cabe destacar que é uma alternativa útil quando se tem uma grande quantidade de dados qualitativos para análise. A preocupação com os padrões éticos foi abordada em quase todos os estudos tanto do ponto de vista teórico como prático.

Para finalizar, alguns tópicos de pesquisa podem ser sugeridos. Antes de abordá-los é preciso destacar que a indicação de temas e/ou problemas muito específicos foi evitada, pois a escolha dos mesmos depende, sobretudo, dos interesses do pesquisador, do conhecimento de sua área de atuação e da sua sensibilidade ou intuição para identificar os problemas práticos ou teóricos pertinentes. No entanto, pode-se indicar algumas dimensões gerais ou eixos temáticos que podem ser delimitados e pesquisados por meio de uma abordagem netnográfica. Os estudos de caráter sociocultural são focados na análise da interação social dos usuários através das ferramentas de comunicação mediada por computador, bem como das questões culturais que emergem a partir da apropriação desses meios (ciberculturas). Os estudos dos aspectos técnicos e tecnológicos investigam a relação dos usuários com as TIC e compreendem os estudos sobre a

usabilidade de *sites* e o uso de outras tecnologias, *softwares*, sistemas, interfaces etc. Já os estudos informacionais têm como foco os fluxos de informação nas comunidades virtuais e no ambiente digital como um todo. Os estudos sobre o comportamento informacional podem ser incluídos na categoria.

Por fim, ressalta-se que este trabalho não teve a intenção de esgotar todas as possibilidades de aplicação da netnografia, mas apresentar algumas sugestões, baseadas na literatura sobre o método, em trabalhos publicados na área da Ciência da Informação e na experiência dos autores, que sirvam de inspiração para a realização de estudos netnográficos futuros.

REFERÊNCIAS

- AGUIRRE BAZTÁN, Ángel. Etnografía. In: _____. (Ed.). **Etnografía: metodología cualitativa en la investigación sociocultural**. Barcelona: Marcombo, c1995. cap. 1.
- AMARAL, Adriana; NATAL, Geórgia; VIANA, Lucina. Netnografia como aporte metodológico da pesquisa em comunicação digital. **Sessões do Imaginário**, Porto Alegre, ano 13, n. 20, p. 34-40, 2008.
- ANGROSINO, Michael. **Etnografia e observação participante**. Porto Alegre: Artmed, 2009. (Coleção Pesquisa Qualitativa).
- BRAGA, Adriana. Netnografia: compreendendo o sujeito nas redes sociais. In: NICOLACI-DA-COSTA, Ana Maria; ROMÃO-DIAS, Daniela (Org.). **Qualidade faz diferença: métodos qualitativos para a pesquisa em psicologia e áreas afins**. Rio de Janeiro: Ed. PUC-RIO: São Paulo: Loyola, 2013.
- BUFREM, Leilah Santiago; SANTOS, Sandra de Fátima. Ciência da informação e uso metodológico da etnografia. **ETD: Educação Temática Digital**, Campinas, v. 11, n. 1, p. 148-174, dez. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/8210>>. Acesso em: 24 out. 2016.
- CERQUINHO, K. G.; TAVARES, W.; PAULA, A. P. P. Movimento minas: a participação cidadã via internet no Estado de Minas Gerais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 1, p. 218-236, jan./jun. 2014. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/16657/10835>>. Acesso em: 5 ago. 2015.
- CORRÊA, Cynthia Harumy Watanabe. A interação social na lista ABRH-Gestão e o estabelecimento de uma comunidade virtual imaginada. **E-Compós**, v. 3, p. 1-29, ago. 2005. Disponível em: <<http://www.compos.org.br/seer/index.php/ecompos/article/view/39/39>>. Acesso em: 27 out. 2016.
- CORRÊA, Maurício de Vargas; ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Comportamento informacional em comunidades virtuais: um estudo netnográfico do grupo de interesses SEER/OJS in Brazil do Facebook. **Biblionline**, João Pessoa, v. 12, n. 3, p. 112-125, jul./set., 2016. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/28172>>. Acesso em: 20 dez. 2016.
- CRIPPA, G.; CARVALHO, L. A. A mediação da informação através da comunidade virtual Anobii: um estudo de caso. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 17, n. 35, p.97-120, set./dez., 2012. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17n35p97/23584>>. Acesso em: 5 ago. 2015.

- CUNHA, Murilo Bastos da. Biblioteca digital: bibliografia internacional anotada. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, maio/ago. 1997. Disponível em: <<http://ref.scielo.org/8yt8zv>>. Acesso em: 14 fev. 2017.
- FARIAS, H. C. A. *et al.* Ética da informação em redes sociais virtuais: um caso controverso de serviço de informação socialmente institucionalizado. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 3, n. 2, p. 244-258, jul./dez. 2013. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/15564/10008>>. Acesso em: 5 ago. 2015.
- FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel; AMARAL, Adriana. Abordagens etnográficas. In: _____. **Métodos de pesquisa para internet**. Porto Alegre: Sulina, 2011. p. 167-203. (Coleção Cibercultura).
- GAMMARANO, I. J. L. P.; ARRUDA FILHO, E. J. M.; FARIAS FILHO, M. C. Inovação tecnológica e preferência de consumo: uma análise cross-cultural na América Latina. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 53-65, jan./abr. 2012. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/12267/7434>>. Acesso em: 5 ago. 2015.
- GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, maio/jun. 1995.
- GÓMEZ PELLÓN, Eloy. La evolución del concepto de etnografía. In: AGUIRRE BAZTÁN, Ángel (Ed.). **Etnografía: metodología cualitativa en la investigación sociocultural**. Barcelona: Marcombo, c1995. cap. 2.
- HERRERA, Miguel Hexel; PASSERINO, Liliana Maria. Estigma e ciberespaço: desafios da netnografia como metodologia para pesquisa de redes temáticas na blogosfera. **RENOTE: Revista Novas Tecnologias na Educação**, Porto Alegre, v. 6, n. 2, dez. 2008. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/renote/article/view/14396/8293>>. Acesso em: 1 nov. 2016.
- KOZINETS, Robert V. **Netnografia: a arma secreta dos profissionais de marketing: como o conhecimento das mídias sociais gera inovação**. 2010. Disponível em: <http://bravdesign.com.br/wp-content/uploads/2012/07/netnografia_portugues.pdf>. Acesso em: 5 ago. 2015.
- KOZINETS, Robert V. **Netnografia: realizando pesquisa etnográfica online**. Porto Alegre: Penso, 2014
- MONTARDO, Sandra Portella; PASSERINO, Liliana Maria. Estudo dos blogs a partir da netnografia: possibilidades e limitações. **RENOTE: Revista Novas Tecnologias na Educação**, Porto Alegre, v. 4, n. 2, dez. 2006. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/renote/article/view/14173/8102>>. Acesso em: 2 nov. 2016.
- MOURA, Maria Aparecida. Netnografia: a realidade social sob o véu digital. In: ARAÚJO, Ronaldo Ferreira de (Org.). **Estudos métricos da informação na web: atores, ações e dispositivos informacionais**. Maceió: Edufal, 2015. p. 73-91.
- PEREIRA, Cláudia da Silva. "Imagine yourself set down... in front your PC": a etnografia e o desafio metodológico da netnografia. **Avá: Revista de Antropologia**, Posadas, n. 6, p. 1-21, 2005.
- PINTO, V. B. *et al.* Netnografia: uma abordagem para estudos de usuários no ciberespaço. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 9., 2007, Açores. **Anais...** Lisboa: APBAD, 2007. Disponível em:

<<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/582/418>>. Acesso em: 5 ago. 2015.

RHEINGOLD, Howard. **The virtual community**. c1998. Disponível em: <<http://www.rheingold.com/vc/book/>>. Acesso em: 20 nov. 2014.

ROCHA, Paula Jung; MONTARDO, Sandra Portella. Netnografia: incursões metodológicas na cibercultura. **E-Compós**, v. 4, p. 1-22, dez. 2005. Disponível em: <<http://www.compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/view/55/55>>. Acesso em: 31 out. 2016.

SÁ, Simone Pereira de. Netnografias nas redes digitais. In: PRADO, José Luiz Aidar (Org.). **Crítica das práticas midiáticas**: da sociedade de massa às ciberculturas. São Paulo: Hacker, 2002. p. 147-164.

SANTOS, Sandra de Fátima. A ciência da informação e o aporte metodológico da netnografia. In: ARAÚJO, Ronaldo Ferreira de (Org.). **Estudos métricos da informação na web**: atores, ações e dispositivos informacionais. Maceió: Edufal, 2015. p. 93-106.