

A PESQUISA
ETNOGRÁFICA *ONLINE*
EM TEMPOS DE CULTURA
DA CONVERGÊNCIA

ONLINE ETHNOGRAPHIC RESEARCH
IN CONVERGENCE CULTURE TIMES

INVESTIGACIÓN ETNOGRÁFICA EN
LÍNEA EN TIEMPOS DE
CONVERGENCIA CULTURA

Jaqueline Gomes de Aguiar¹

RESUMO

O presente texto pretende discorrer sobre algumas dimensões da pesquisa em meios *online*, considerando as mudanças comunicacionais e sociais desde o surgimento da Internet e das novas inter-relações que passaram a se estabelecer entre os sujeitos; os modos de interação humana mediada pelas tecnologias, e a proveniente resignificação de modos de estar e de viver em um mundo cada vez mais tecnológico e conectado. Um mundo contemporâneo que compreende relativizações nos processos de produção e propagação de conhecimentos humanos, conteúdos culturais e midiáticos. Pretende-se ainda colocar em perspectiva uma abordagem metodológica de pesquisa que busca atender essas especificidades sócio-culturais elencadas anteriormente: a etnografia virtual ou

¹ Doutora e Mestre em Educação pelo Programa de Pós-graduação em Educação da Universidade Luterana do Brasil (PPGEDU - ULBRA) sob orientação da Prof^a Doutora Maria Lucia Wortmann, na qualidade de bolsista CAPES. Possui pós-graduação (Latu sensu) em Mídias na Educação (UFRGS - CINTED 2010), pós-graduação (Latu sensu) em Informática Educativa (UFRGS/PGIE - 2000). Atua como assessora pedagógica na Secretaria Municipal de Educação de Porto Alegre. Atua como Professora Tutora a distância no curso de graduação em Pedagogia ofertado, na modalidade a distância, pela UFRGS/UAB. Atua como Professora Tutora Virtual no curso de Pedagogia na UNIVESP - Universidade Virtual do Estado de São Paulo. E-mail: jacqueaguiar@gmail.com.

como denomina Robert V. Kozinets: netnografia, apresentada e descrita na obra "Realizando pesquisa etnográfica online".

PALAVRAS-CHAVE: Etnografia, Etnografia virtual, Netnografia, Internet, Cultura da Convergência.

RESUME

This text intends to discuss some dimensions of research in online media, considering the communicational and social changes since the emergence of the Internet and the new interrelationships that started to be established between the subjects; the modes of human interaction mediated by technologies, and the resulting resignification of ways of being and living in an increasingly technological and connected world. A contemporary world that comprises relativizations in the processes of production and propagation of human knowledge, cultural and media content. It is also intended to put into perspective a methodological approach to research that seeks to meet these socio-cultural specificities previously listed: virtual ethnography or as it is called Robert V. Kozinets: netnography, presented and described in the book "Performing online ethnographic research".

KEYWORDS: Ethnography, Virtual Ethnography, Netnography, Internet, Convergence Culture.

RESUMEN

El presente texto pretende discutir algunas dimensiones de la investigación en los medios en línea, considerando los cambios comunicacionales y sociales desde la aparición de Internet y las nuevas interrelaciones que comenzaron a establecerse entre los sujetos; los modos de interacción humana mediados por las tecnologías y la resultante resignificación de formas de ser y vivir en un mundo cada vez más tecnológico y conectado. Un mundo contemporáneo que comprende relativizaciones en los procesos de producción y propagación del conocimiento humano, el contenido cultural y mediático. También tiene la intención de poner en perspectiva un enfoque metodológico para la



revista Observatório

ISSN nº 2447-4266

Vol. 5, n. 6, Outubro-Dezembro. 2019

DOI: <http://dx.doi.org/10.20873/uft.2447-4266.2019v5n6p109>

investigación que busca cumplir con estas especificidades socioculturales mencionadas anteriormente: etnografía virtual o como se le llama Robert V. Kozinets: netnografía, presentada y descrita en el libro "Realización de investigación etnográfica en línea".

PALABRAS CLAVE: Etnografía, Etnografía virtual, Netnografía, Internet, Cultura de convergencia.

Recebido em: 01.06.2019. Aceito em: 09.09.2019. Publicado em: 01.10.2019.

E ASSIM SURTIU A INTERNET

Na década de sessenta o acirrado debate político e embate bélico entre os dois blocos políticos de maior poder reconhecido mundialmente, Estados Unidos e União Soviética, aceleraram as pesquisas e a busca por soluções que ampliassem a comunicação, especialmente as com finalidades militares. Entre os mecanismos pesquisados e inovações acionadas por essa corrida, a Agência de projetos Especiais do governo americano criou um modelo de troca e compartilhamento de informações que permitisse a descentralização das mesmas, e que recebeu o nome de ARPANET (*Advanced Research Projects Agency*). A ARPANET era um sistema de transmissão de dados em uma rede militar de computadores onde as informações eram divididas em pequenos pacotes e enviados de forma individual para um destinatário, que, ao receber a mensagem, já a visualizava com todas as partes reunidas, como originalmente a mensagem fora concebida. Esse modelo de comunicação partilhada em rede, criada com o intuito de instituir uma comunicação mais eficiente para os fins militares a que se destinou originalmente, é hoje apontada como o primeiro movimento que deu início a um dos maiores fenômenos comunicacionais do século 20: a Internet.

Desde o início das pesquisas, inicialmente com finalidades militares e que posteriormente também foram associadas ao setor acadêmico, através da inserção de quatro universidades americanas à rede, a ampliação da comunicação e da interação humana de uma forma mais eficaz sempre foi a grande meta. O Departamento de Defesa dos EUA acionou pesquisadores para colaborarem com a Arpanet em quatro Universidades, e as escolhidas para essa função foram: a Universidade UCLA, em Los Angeles, o SRI (Stanford Research Institute), a UCSB (Universidade da Califórnia em Santa Barbara) e a Universidade de Utah, ampliando assim a rede dos computadores envolvidos na pesquisa. Pode-se dizer

que esta forma de comunicação digital via comutação de pacotes em uma rede de computadores construiu características que podem ser percebidas até hoje na Internet como a conhecemos e utilizamos. As principais delas são:

- a relativização do espaço através da permissão de comunicação a longas distâncias,
- a relativização do tempo ao possibilitar a comunicação quase síncrona, via rede de computadores;
- o caráter sigiloso de envio das mensagens entre emissores e receptores;
- a meta do trabalho cooperativo em grupos, mesmo que integrados por pessoas geograficamente distantes;
- a robustez do sistema, que segundo relatos, mantinha-se ativo mesmo com falhas pontuais de hardware dentro da rede;

Este primeiro experimento com a rede fechada, atuando apenas em âmbito militar e acadêmico, formado pelo setor militar e pelas quatro Universidades conectadas em janeiro de 1970, construiu as primeiras bases para a Internet que conhecemos hoje, mas foi apenas em 1989, o físico britânico, cientista da computação e professor do MIT (Massachusetts Institute of Technology) Tim Berners Lee criou um protocolo que dimensionou a possibilidade de usuários externos a rede fechada ARPANET poderem trocar mensagens (pacotes) e acessar conteúdos através em uma rede mundial de computadores. A *WWW – World Wide Web*, que em tradução significa "teia em todo o mundo" ou "teia do tamanho do mundo" é esse sistema que oportuniza o acesso a todas as páginas criadas e armazenadas na rede mundial de computadores. Todo o conhecimento humano que está disponível na rede mundial de computadores pode ser acessado através de navegadores próprios

para a *WWW* tais como o Internet Explorer², o Mozilla³ e o Google Chrome⁴. Assim, é possível afirmar que é através do acesso que esses navegadores (e tantos outros) proporcionam à *WWW* que o usuário doméstico⁵ começou a ser capaz de navegar na Internet, a consultar conteúdos, a realizar pesquisas e a acessar dados de qualquer parte do mundo.

OS HUMANOS E AS RELAÇÕES DE SOCIABILIDADE NA INTERNET

Pierre Levy (1996) que em seus estudos debruçou-se justamente sobre os impactos que as possibilidades de uso da Internet, à época, promoveu sobre as interações sociais, colocou em evidência a ascensão da Internet como meio fundamental para se pensar em formas conectadas de interação entre sujeitos. E esse olhar sobre as novas relações e interações humanas experimentadas via rede acabou trazendo a tona um aspecto fundamental também percebido a partir desta relação: a relativização dos meios hegemônicos de produção de conhecimento e conteúdos postos em circulação no mundo até então.

Até o advento da Internet e de suas possibilidades superlativas de comunicação, as forças hegemônicas de produção de conhecimento e conteúdos atuava na verticalidade, ou seja, de cima para baixo. Onde ter acesso ao conhecimento era apenas receber a informação, o conteúdo das grandes empresas editoriais (jornais, revistas, livros, audiovisual, televisão, etc.). O

²Internet Explorer – Navegador de Internet proprietário, pertencente ao sistema operacional Windows.

³Mozilla – Navegador de Internet desenvolvido em software livre.

⁴Google Chrome – Navegador de Internet desenvolvido em software proprietário, pertencente ao conglomerado tecnológico Google.

⁵Utilizo o termo usuário doméstico para definir todos os usuários que não são provenientes do meio militar ou acadêmico que originalmente eram os únicos com permissão para navegar na rede mundial de computadores. O usuário doméstico pode ser, hoje, qualquer pessoal com acesso à Internet.

mercado informacional que mobilizava conteúdos e conhecimentos se dava em um único sentido. Com a ampliação das possibilidades de acesso que a Internet passa a evocar, cresce também uma outra modalidade de uso dessa rede. O usuário doméstico começa a experimentar um deslocamento de perfil. De mero receptor de informações de uma indústria editorial hegemônica o usuário doméstico passa a ter a possibilidade de experimentar o papel de produtor de conteúdos. Ou seja, assim como os usuários (domésticos) passaram a poder acessar as informações e conhecimentos dispostos na rede, também começaram a criar conteúdos para veicular nessa mesma rede, experimentando assim as possibilidades de disseminação e propagação de conteúdos nessa rede.

Como Levy (ibid) indicou:

Milhões de pessoas e de instituições no mundo trabalham na construção e na disposição do imenso hipertexto da World Wide Web. Na Web, como em todo hiperdocumento, é preciso distinguir conceitualmente dois tipos de memórias diferentes. De um lado, a reserva textual ou documental multimodal, os dados, um estoque quase amorfo, suficientemente balizado, no entanto, para que seus elementos tenham um endereço. De outro, um conjunto de estruturas, percursos, vínculos ou redes de indicadores, que representa organizações particulares, seletivas e subjetivas do estoque. Cada indivíduo, cada organização são incitados não apenas a aumentar o estoque, mas também a propor aos outros cibernautas um ponto de vista sobre o conjunto, uma estrutura subjetiva (LEVY, 1996, p.47).

Surge, nestes movimentos e nessa relativização de papéis, o que Henri Jenkins nomeia de a "Cultura da Convergência" (JENKINS, 2009). Jenkins (2009), autor ícone dos estudos sobre convergência, tem se valido da expressão "cultura da convergência" para falar desse tempo e destes processos. O autor nos propõe refletir sobre a ideia de convergência ampliando e deslocando o seu entendimento para além dos avanços tecnológicos materiais, ou seja, para além das possibilidades associadas apenas aos equipamentos que tornaram-se cada vez mais convergentes. Computadores multifuncionais, celulares que agregam

diversas funções, além de efetuarem ligações, entre as quais estão: captar vídeos, tirar fotos, permitir o acesso a games com conexão à rede, bem como funcionar como televisões que navegam na internet, entre outros tantos exemplos que poderiam aqui ser elencados. Os equipamentos estão cada vez mais convergentes, mas, segundo o autor, não é apenas isso.

A convergência a que Jenkins se refere com maior ênfase é justamente esse papel ressignificado que os usuários domésticos passam a experimentar com a ampliação da Internet. Dos idos anos 60, onde uma rede fechada começou a apresentar as primeiras possibilidades de troca de informações remotamente, até os dias atuais, onde cada vez mais experimentamos a possibilidade da relativização dos papéis que os atores que circulam por essa rede mundial de computadores chamada Internet podem experimentar, o avanço de possibilidades de pesquisar, de criar e de propagar o conhecimento humano tem se tornado sem precedentes.

Voltando a focalizar ao que Jenkins (2013) nos ensina sobre a convergência, destaco que:

A convergência não depende de qualquer mecanismo de distribuição específico. Em vez disso, a convergência representa uma mudança de paradigma – um deslocamento de conteúdo de mídia específico em direção a um conteúdo que flui por vários canais, em direção a uma elevada interdependência de sistemas de comunicação, em direção a múltiplos modos de acesso a conteúdos de mídia e em direção a relações cada vez mais complexas entre a mídia corporativa, de cima para baixo, e a cultura participativa, de baixo para cima (JENKINS, 2013, p.325).

E torna-se assim possível perceber que neste movimento sem precedentes entre usuários domésticos e as fontes hegemônicas de produção de conteúdo e, justamente, sobre as possibilidades de relativizar essas relações é que a convergência se constrói. A Internet surgiu a partir da busca de formas mais eficientes de comunicação. A comunicação e o acesso à informação que a

Internet impôs aos usuários na contemporaneidade acionou novos papéis de usuários, hoje atores e produtores de conteúdo e informações. Essa relação partilhada, em rede, acionou ainda, outras relações sociais entre os sujeitos. A negociação entre a força de uma informação propagada pelo mercado hegemônico e a força dos conteúdos circulados pelos atores sociais da rede mobilizaram novas formas de ser e estar no mundo.

É possível dizer que a Internet, como a conhecemos hoje, nasceu de um movimento necessário à época, de uma busca de maneiras mais eficazes de comunicação e foi assim, ampliada a números espetaculares de acesso e de usuários. Resignificou os papéis e colocou em cheque as hegemonias produtoras do conhecimento humano e dos conteúdos culturais e midiáticos. A Internet também relativizou as formas de socialização, a convivência comunal, implementando ou acionando a centralidade dos interesses comuns como mobilizadores da convivência comunal, ampliando as trocas nem físicas e nem locais, mas reais, e mais importante, disseminadas para o presencial, entre sujeitos. E é neste sentido que foi crescendo a necessidade de mobilizar novas formas de realizar a pesquisa social etnográfica nestes meios. A pesquisa etnográfica em meios *online*, descrita por Robert Kozinets em seu livro *Netnografia – realizando pesquisa etnográfica online*, discorre exatamente sobre uma prática que diz da realização das pesquisas sociais e análises culturais, onde torna-se preciso levar em conta a conjuntura social em que vivemos na contemporaneidade e que foram brevemente descritas nas seções anteriores.

ETNOGRAFIA E NETNOGRAFIA⁶

Considerando esse contexto de colocar em perspectiva a inovação (netnografia) e a tradição (etnografia) proponho situar inicialmente os estudos denominados como etnográficos para posteriormente adentrarmos aos estudos netnográficos descritos por Kozinets.

Geertz(2008) descreve:

Em antropologia, ou de qualquer forma, em antropologia social, o que os praticantes fazem é a etnografia. E é justamente ao compreender o que é a etnografia, ou mais exatamente, o que é a prática da etnografia, é que se pode começar a entender o que representa a análise antropológica como forma de conhecimento. Devemos frisar, no entanto, que esta não é uma questão de métodos. Segundo a opinião dos livros-textos, praticar a etnografia é estabelecer relações, selecionar informantes, transcrever textos, levantar genealogias, mapear campos, manter um diário, e assim por diante. Mas não são essas coisas, as técnicas e os processos determinados, que definem o empreendimento. O que o define é o tipo de esforço intelectual que ele representa: um risco elaborado para uma “descrição densa”, tomando emprestada uma noção de Gilbert Ryle. (GEERTZ, 2008, p.11)

A etnografia propõe-se então ser um olhar denso, um olhar atento sobre um fato, uma comunidade, sobre relações e atores sociais. Adensar o olhar é ver nas pormenoridades, é buscar descrever, compreender a motivação, a intencionalidade da ação e das relações estabelecidas. É tornar-se um pesquisador que conhece e reconhece o universo que se propõe a estudar. É delimitar tempo, espaço, meios, manejos que levam em consideração as relações entre os seres que convivem naquele universo pesquisado. É observar os

⁶Netnografia é um termo cunhado por Robert V. Kozinets para descrever a pesquisa etnográfica virtual. Outros autores nomearam a prática como: etnografia virtual, ciberantropologia, webnografia, redenografia, entre outros. O autor argumenta sobre a importância de definir um termo único que descreva a etnografia que se faz em meios online a fim de otimizar a identificação, o método e todo o arcabouço de práticas. Cabe destacar que é esta uma ação de afirmação e marcação de territórios teóricos, pois independente de terminologias empregadas, a prática é etnográfica por premissa.

processos sociais, as significações compartilhadas de modo a compreender os aspectos desta vida em sociedade.

O pesquisador etnógrafo deve ter a premissa da imersão, da apropriação do universo a ser estudado. E nesta medida, torna-se necessário pensar os manejos de pesquisa etnográfica para os emergentes e cada vez mais presentes no cotidiano atual, espaços de convívio social online. Os espaços de convivência na Internet têm mobilizado dezenas, centenas, milhares de canais de comunicação que acionam as trocas, os compartilhamentos, os significados partilhados entre os sujeitos desse tempo. Robert Kozinets inicia seu livro justificando essa necessidade premente de pensar manejos de pesquisa para esses espaços e essas relações. A etnografia realizada em meio online, ou a netnografia, como o autor a nomeia, é descrita como método essencial de observação, análise, conhecimento e compreensão para esse tempo, esse espaço e essa conjuntura.

O canadense Robert V. Kozinets, autor do livro é professor na Universidade do Sul da Califórnia e tem desenvolvido inúmeras pesquisas de base metodológica netnográfica, em campos da teoria social, comunicação e mídia, marketing e consumo. Kozinets parte do princípio que as experiências sociais que vivenciamos face a face encontram novas facetas de sociabilidade quando mediadas pelo uso das possibilidades de tecnologia e conexão superlativas. E defende que, por isso, necessitam as pesquisas sociais, manejos específicos que levem em conta tais peculiaridades.

NETNOGRAFIA – REALIZANDO PESQUISA ETNOGRÁFICA ONLINE

A Internet não é realmente um lugar ou um texto; ela também não é pública ou privada. Ela tampouco é um único tipo de interação social, mas muitos tipos: bate-papos, postagens, comentários em blogs, partilhas de clipes de som e vídeos e conversas telefônicas

compartilhadas por meio de protocolos VOIP. A Internet é tão somente Internet. (Kozinets, 2014, p.134)

Foi na perspectiva de elencar algumas ações norteadoras para a prática de pesquisa etnográfica online que Kozinets publica o livro *Netnografia – realizando pesquisa etnográfica online*. Nos capítulos I e II o autor dedica-se a abordar as culturas e as comunidades online. Afirma que cada vez mais o mundo tem se tornado digital e por isso cresce a necessidade de traçar caminhos de pesquisa que deem conta desta conjuntura. E frente a essa premente necessidade apresentada e descrita, Kozinets apresenta a netnografia, ou, uma etnografia adaptada às contingências específicas dos mundos sociais de hoje mediados por dispositivos conectados. Hoje o mundo apresenta um número cada vez maior de internautas, usuários de redes tecnologicamente conectadas e a netnografia é um manejo metodológico instituído para ajudar a entender o mundo dessas pessoas.

Kozinets esclarece:

Os cientistas sociais chegam cada vez mais à conclusão de que não podem compreender adequadamente muitas das facetas mais importantes da vida social e cultural sem incorporar a internet e as comunicações mediadas por computador em seus estudos. (Kozinets, 2014, p.10)

O livro busca oferecer um conjunto de diretrizes metodológicas, uma abordagem disciplinada ao estudo culturalmente orientado à interação social mediada pela tecnologia e por isso, entender, definir as comunidades culturais online, é apontado como o ponto de partida pelo autor. Outro aspecto relevante discutido nestes capítulos introdutórios é a necessidade de se pensar os manejos etnográficos para os meios online com a compreensão de toda a especificidade necessária em pesquisas nesses meios. Ou seja, a pesquisa etnográfica em meio

online é diferente em muitos aspectos da pesquisa etnográfica realizada face a face. Tem se observado que a entrada ao universo ou comunidade online é diferente do acesso que se percebe em comunidades presenciais. A forma de participação destes sujeitos nas relações comunais, a observação que o pesquisador precisa imprimir também será diversa. A forma de coletar os dados, de armazenar esses dados, que invariavelmente se apresentam por arquivos de formatos digitais, inevitavelmente também precisará ser diferente. As análises realizadas deverão passar por desafios procedimentais significativos e também diversos, quando provenientes de meios online.

Enfim, o autor considera que o pesquisador das relações sociais procedidas nas comunidades online precisa de um manejo e tratamento procedimental cuidadoso e adaptado a essas participações humanas em experiências comunais autênticas, em redes tecnologicamente conectadas, levando assim a netnografia para o centro das discussões quando se pretende realizar pesquisa social contemporânea ou análises culturais em meios tecnologicamente conectados.

A sua publicação sobre o tema busca oferecer alguns manejos e regular uma conduta aquedada a esse tipo de pesquisa. As comunidades, as conexões, as vivências online estão cada vez mais afetando o comportamento social humano, que desdobram-se em diversos papéis como: cidadãos, consumidores, amigos, familiares, enfim como seres sociais em diferentes instâncias de convivência. E cabe ressaltar que hoje essas convivências cada vez mais desenrolam-se em canais conectados. Esse referencial de mudança comportamental dos sujeitos contemporâneos conectados sustenta a ideia de que o que está acontecendo em nossa sociedade não é simplesmente uma mudança quantitativa no modo como a Internet é usada, mas uma mudança

qualitativa, onde a dicotomia entre vida real e vida virtual parece se dissolver. Sobre isso, Kozinets afirma:

Comunidades online são comunidades; não há mais espaço para discutir este tema. Elas nos ensinam sobre linguagens reais, significados reais, causas reais, culturas reais. “Esses grupos sociais têm uma existência 'real' para seus participantes, e assim têm efeitos importantes em muitos aspectos do comportamento” (KOZINETS, 1998, p.366)

E na mesma medida que os espaços de convívio social contemporâneo tem cada vez mais agregado canais online de interação e socialização humana, pode-se perceber mudanças na autoconstrução da identidade dos sujeitos contemporâneos que passam pela experiência comunal em rede. Esse senso de vida comunal online exige novas habilidades e, na busca de pertencimento, os sujeitos se reconstróem a partir de bases múltiplas, heterogêneas, fragmentadas, por vezes performativas, mas sobretudo, que permitem a reconstrução identitária que se dá a partir dos elementos realísticos da vida presencial cotidiana, colocados em perspectiva, aos elementos fantásticos que acabam por permear as comunidades online. Os sistemas de apoio social, as relações com o universo do trabalho, os ativismos sociais ganham novas facetas e significações quando colocados frente a mescla da vida comunal presencial e virtual. A vida social hoje cada vez mais se dá em múltiplas instâncias de realidade presencial e virtual.

E é a partir dessa conjuntura, que cresce galopantemente a necessidade de os cientistas sociais contarem com boas ferramentas para estudar a vida comunal online, a cibercultura na contemporaneidade e todos esses fenômenos e suas implicações. No capítulo terceiro o autor propõe um apanhado mais

específico das diversas práticas que podem ser utilizadas a fim de realizar pesquisa em comunidades eletrônicas, sendo elas:

- Levantamento
- Entrevista e métodos diários
- Grupos de foco
- Análise de redes sociais

No capítulo 4 é apresentado um detalhamento destes métodos e práticas que, inerentes à etnografia, podem ser transmutados e associados à experiência netnográfica. Qualquer etnografia é uma combinação de vários métodos e essa combinação dos métodos tem o objetivo de compreender uma determinada cultura ou ambiente social. E no caso dos ambientes sociais *online* observados na netnografia, observa-se a mesma situação, onde a bricolagem das práticas deverá ser a recorrência. A netnografia é uma pesquisa observacional participante baseada em trabalho de campo *online* e assim como a etnografia, a netnografia é orgânica, natural, que acaba por se desenrolar a partir da utilização de várias práticas associadas, tais como entrevistas, estatísticas descritivas, coletas de dados arquivais, videografia, levantamentos, grupos de foco, etc.

No capítulo quinto do livro são discutidas e ofertadas diretrizes específicas para ensinar o pesquisador cultural online a planejar, focar e iniciar um estudo netnográfico. Tipos de questões, tópicos de pesquisa que são passíveis de se estudar com o método são problematizados. Onde e como coletar dados, considerando-se o amplo espectro de escolhas de formas comunais *online*: grupos de discussão, quadros de avisos, blogs, listas, wikis, espaços de jogos, websites de redes sociais e mundos virtuais. Pensar o processo de delineamento ou planejamento dos manejos da pesquisa são fundamentais. A entrada à investigação netnográfica e suas opções participativas, e fundamentalmente, os protocolos éticos a serem observados são aqui abordados.

O capítulo sexto discorre sobre as coletas de dados nas comunidades *online* e como se pode utilizar o computador para capturar esses dados. A partir do entendimento de que a netnografia é uma observação participante, os dados podem ser provenientes de diferentes atos de coleta acionadas pelo pesquisador. A coleta de dados arquivais pode se dar através de:

- entrevistas, coletas, mineração, interação comunal;
- dados gerados pela captura e registro de eventos e interações comunitários *online*;
- notas de campo reflexivas e observacionais do pesquisador;
- dados que o pesquisador revela descrevendo detalhadamente fatos, atos e sentimentos a partir de sua observação;

O sétimo capítulo aborda a ação da análise e interpretação desses dados coletados. Algumas estratégias específicas são apresentadas, discutidas e ilustradas para ajudar o pesquisador a compreender as particularidades da análise netnográfica dos diversos artigos coletados: arquivos de textos, gráficos, imagéticos, filmicos, capturas de tela, transcrição de entrevistas online, notas de campo reflexivas, etc. O autor ainda aponta uma sequência de passos analíticos úteis ao netnógrafo, sendo eles: Codificação, Anotações ou memorandos; Comparação; Verificação e refinamento – isola dados a fim de refinar o olhar em busca de relações e diferenças; Generalização e Teorização.

Neste capítulo o autor também aborda o uso de softwares que trabalham com as análises de dados, colocando em evidência a análise qualitativa assistida por computador que pode auxiliar o pesquisador nas ações de gerenciar, codificar e analisar conjuntos complexos de dados, que devem estar em sintonia com a conjuntura *online* a que se refere. O pesquisador precisa levar em conta “a textualidade dos dados, a natureza incorpórea e anônima da interação *online*, as alegações de desonestidade e de dificuldades na observação e confirmação” na hora de montar seu percurso de pesquisa.

O capítulo oitavo debruça-se sobre esta perspectiva. Posturas morais, jurídicas e éticas para respaldar diretrizes e procedimentos. Algumas importantes discussões nesta esteira giram em torno do entendimento de que fóruns eletrônicos devam ser considerados local público ou privado? Ou o que constitui consentimento informado? Que níveis de exposição impostos aos participantes da pesquisa são adequados? Neste capítulo Kozinets expõe os pontos fundamentais para a pesquisa ética que deve carregar todas as complexidades tecnológicas e novas contingências das interações e convívio sociais procedidos em meio *online*.

Dentre as orientações procedimentais indicadas por Kozinets para o pesquisador social que pretende realizar uma netnografia, planejar e implementar protocolos rígidos de ética em pesquisa, estão:

- Identificar-se e informar os constituintes relevantes sobre a pesquisa a ser realizada,
- Pedir permissões apropriadas,
- Obter consentimento, quando necessário,
- Citar e dar crédito aos membros da cultura estudada.

A conjuntura destas análises culturais sugerem que:

Os modelos que regem os nossos códigos de ética precisam ser mais flexíveis no modo como analisam e reconhecem os entendimentos espacial e textual das comunicações mediadas por computador – e talvez adotar outras metáforas que sejam pertinentes e úteis. (KOZINETTS, 2014, p.133)

O Code of Federal Regulations, órgão regulador de pesquisas realizadas com humanos nos Estados Unidos, tem considerado, por definição de netnografias onde o pesquisador convive online com membros de comunidades, como modelo de pesquisa com seres humanos. Essas interações participativas são entendidas como comunicações que acontecem com alguma expectativa de

privacidade. Mas, se a pesquisa envolve coletar e analisar documentos ou registros existentes que estejam publicamente disponíveis, ela se qualifica para dispensa de autorização para realização de pesquisa com seres humanos, ou seja, a pesquisa toma proporções de análise observacional documental. Grande parte da pesquisa observacional em uma netnografia é, pois, arquivada.

Sobre este aspecto, Kozinets esclarece:

Analisar comunicações de comunidades ou culturas online ou seus arquivos não é pesquisa com seres humanos se o pesquisador não registrar a identidade dos comunicadores e se ele puder obter acesso de maneira fácil e legal a essas comunicações ou arquivos. (Kozinets, 2014, p.134)

Além disso é preciso ter em mente que o pesquisador precisa dimensionar sua pesquisa buscando comportamento ético frente aos protocolos escolhidos. A pesquisa deve evitar coleta de identidade em associação aos dados de resposta; o mesmo potencial de dano presente em etnografias face a face – a revelação de segredos culturais, as representações ofensivas dos membros da cultura, o tratamento desdenhoso de costumes – todos esses pontos nodais também devem ser observados nas netnografias.

A busca pela ética na pesquisa é um elemento muito importante pois é a partir dela que protocolos são estabelecidos, métodos são elencados, e é a partir daí que o pesquisador constrói seu caminho netnográfico propriamente dito, que seleciona modos de coleta, que pinça dados a serem coletados, que aplica práticas, instrumentos, manejos de observação, que infere os tipos de análises a serem realizadas, entre outras escolhas necessárias ao percurso da pesquisa.

A netnografia é nesta publicação, caracterizada e descrita como um tipo especializado de etnografia. Ela usa e incorpora métodos diferentes em uma única abordagem focada no estudo de comunidades e culturas na era da Internet.

O capítulo nono discorre sobre a representação e a avaliação na netnografia. O autor apresenta critérios definidos para ajudar o pesquisador sobre a natureza da avaliação em pesquisas netnográficas. Kozinets aponta tais critérios de padrão de validade aplicáveis a pesquisa, tais como: coerência, rigor, conhecimento, ancoramento, inovação, ressonância, verossimilhança, reflexividade, práxis e mistura. É importante destacar a importância do último critério apontado: a mistura entre vida social presencial e vida social *online* tem sido percebida como parte da vida social contemporânea. A representação netnográfica precisa levar em conta essa interligação dos vários modos de convívio social, dentro e fora da internet.

No último capítulo do livro o autor apresenta o que ele chama de o “futuro” da pesquisa netnográfica, ou os novos desenvolvimentos teóricos usando a netnografia. O autor afirma que:

A tarefa do netnógrafo é ser tanto explorador quanto cartógrafo desse novo e empolgante terreno cultural, e também antropólogo, um explorador que estuda de maneira respeitosa e minuciosa as pessoas que surgem rapidamente para habitar e colonizar esses novos mundos virtuais. (KOZINETS, 2014, p. 166)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

“Surfando com os antropólogos”

Nós, este grupo, esta comunidade de antropólogos conectados, temos a capacidade de rastrear interações culturais onde elas se manifestam. Nós, os netnógrafos da rede, os caçadores e coletores de URLs e mecanismos, perfumes e figuras, olhares e capturas. Atravessamos oceanos, não de água, mas de uma infinidade de fluxos de dados que correm, rugem, e se cruzam. Detetives digitais, bricoleurs em bits e bytes, estamos constantemente adaptando, instalando, programando, ligando, observando. Seguindo a mistura. Conectados e desconectados. Desconectados e conectados. (...)

Tudo isso discutido, tudo isso debatido, tudo isso publicado em blogs e micro-blogs e promovido com montes de OMGs (Oh meu Deus) e LOL's (rindo alto).

E nós estaremos lá. (Kozinets, 2014, p. 169).

Falar com uma voz metodológica consistente em pesquisas sociais, análises culturais, especialmente as que se debruçam sobre os modos de convívio e de sociabilidade procedidas nos meios *online*, é o que propõe Roberto Kozinets em seu Netnografia - Realizando pesquisa etnográfica online.

Em um mundo onde desde o início das comunicações procedidas em rede no projeto armamentista Arpanet, está cada vez mais conectado; onde a ressignificação da convivência social dos sujeitos pós-modernos tem sido relativizada por equipamentos, maneiras, tempos, espaços e oportunidades diversas; onde não é possível deixar de perceber que pensar a pesquisa é um grande desafio. Esse é o grande desafio, desafio esse que tomou, toma e seguirá tomando dimensões inéditas.

A penetração e as taxas de uso da Internet tem crescido com números sem precedentes em todas as partes do mundo. O Brasil tem mais de cinquenta milhões de usuários e pode ser considerado uma fatia bastante significativa da população mundial que está conectada à Internet. A vida contemporânea mescla relações sociais, pertencimentos, hábitos comuns que cada vez mais têm acionado vivências de uma vida presencial e na mesma medida, vivências do mundo virtual. A associação das instâncias: presentes, físicas, reais, de um mundo virtual que atravessa, faz parte da vida presencial dos sujeitos pós-modernos. E frente a esta conjuntura, realizar a pesquisa social hoje, pressupõe considerar esse entrelaçamento de convívios, de sociabilidades.

O livro de Robert Kozinets propõe um conjunto rigoroso de diretrizes para a realização da etnografia em meios *online* e sua necessária relação e integração com outras formas de pesquisa cultural. A essência deste livro é a descrição procedimental para pesquisas culturais em meios *online*, mas mais do que isso, esse trabalho propôs a reflexão sobre o papel e as possibilidades do pesquisador

social contemporâneo. Um arcabouço metodológico pensado para dar conta de um contexto social, comunicacional, político, cultural que se configura desde os idos anos 60, com a comunicação em rede, passando pela ascensão da autoria e do protagonismo atribuído aos sujeitos internautas e chegando à relativização em grande escala de emissores/produtores hegemônicos do conhecimento e receptores, que hoje também podem ser produtores e propagadores.

Esse tensionamento de papéis e de poderes que compreendem a cultura da convergência que as possibilidades de conexão ampliada colocaram em evidência e todos os tensionamentos operados por ela, impõem aos pesquisadores que se busque novos percursos, outras lentes sejam elencadas e estabelecidas. A etnografia em meios virtuais é uma exigência deste tempo. A etnografia em meio *online* é mais do que o estabelecimento de uma marca, de uma denominação tal como sugere o autor com o uso do termo por ele criado: netnografia. A implementação de uma etnografia *online* é mais que procedimentos e técnicas, é um meio essencial de observação do mundo contemporâneo, tal como ele tem se apresentado. O pesquisador é desafiado por esse mundo e acaba convidado ao novo. A etnografia *online* utilizada em pesquisas sociais e análises culturais tem cada vez mais sido esse convite. Tem sido esta forma de perceber, de adensar o olhar para uma realidade que compreende o novo presente, o novo pertencimento, e as novas potências comunicacionais e de sociabilidades humanas.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Presidência da República. Secretaria de Comunicação Social. Pesquisa brasileira de mídia 2014 : hábitos de consumo de mídia pela população brasileira. – Brasília : Secom, 2014. Disponível em: <http://observatoriodaimprensa.com.br/download/PesquisaBrasileiradeMidia2014.pdf>

DUMAS, Veronique. **A origem da internet: A história da rede de computadores criada na Guerra Fria que deu início à Terceira Revolução Industrial.** 2014. Disponível em: <http://www2.uol.com.br/historiaviva/reportagens/o_nascimento_da_internet.html>. Acesso em: maio 2016.

GEERTZ, Clifford: **A interpretação das culturas.** Rio de Janeiro, LTC, 1973.

HALL, Stuart. **A Identidade Cultural na pós-modernidade.** Rio de Janeiro: DP&A, 2006.

JENKINS, Henry: **Cultura da Convergência.** São Paulo, Aleph, 2009.

JENKINS, Henry; FORD, Sam; GREEN, Joshua: **Cultura da Conexão: Criando valor e significado por meio da mídia propagável.** São Paulo, Aleph, 2014.

JENKINS, Henry. **Transmedia Storytelling and Entertainment: A New Syllabus.** 2013. Disponível em: <http://henryjenkins.org/2013/08/transmedia-storytelling-and-entertainment-a-new-syllabus.html> Acessado em 05.05.2014.

KOZINETS, Robert: **Netnografia - Realizando pesquisa etnográfica online.** Porto Alegre, Penso, 2014.

LEVY, Pierre. **As tecnologias da Inteligência: o futuro do pensamento na era da informática.** Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

LEVY, Pierre. **O que é o virtual?** Rio de Janeiro: Editora 34, 1996.

NOVELI, Marcio. **Do Off-line para o Online: a Netnografia como um Método de Pesquisa ou o que pode acontecer quando tentamos levar a Etnografia para a Internet?** Organizações em Contexto. São Paulo, v. 12, n. 6, p.107-133, 2010. Semestral.

RECUERO, Raquel da Cunha. **A Internet e a nova revolução na comunicação mundial.** 2000. Disponível em: <<http://www.raquelrecuero.com/revolucao.htm>>. Acesso em: 16 jun. 2016.

STEFANIE, Carlan da. **A cultura da convergência e os fãs de Star Wars: um estudo sobre o conselho Jedi RS.** 2010. 205 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de



revista
Observatório

ISSN nº 2447-4266

Vol. 5, n. 6, Outubro-Dezembro. 2019

DOI: <http://dx.doi.org/10.20873/uft.2447-4266.2019v5n6p109>

Comunicação e Informação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.