
PESQUISA QUALITATIVA ON-LINE UTILIZANDO A ETNOGRAFIA VIRTUAL

Luis Paulo Leopoldo Mercado^()*

INTRODUÇÃO

A etnografia virtual (HINE, 2000), conhecida como webnografia, ciberantropologia, netnografia, etnografia digital, dentre outras, estuda as práticas sociais na internet e o significado destas para os participantes. Permite um estudo detalhado das relações nos espaços virtuais, nos quais a internet é a interface cotidiana da vida das pessoas e lugar de encontro que permite a formação de comunidades, grupos estáveis e a emergência de novas formas de sociabilidade. Estuda as experiências pessoais que emergem na comunicação mediada pelo computador, especialmente nos jogos de papéis (TURKLE, 1997) a partir das observações de campo e entrevistas em profundidade realizadas na internet.

Para Angrosino (2009), na etnografia virtual, a comunicação eletrônica se baseia na palavra escrita ou imagens. Para Oliveira (2010, p.104), “as relações, interações e mediações que se estabelecem no espaço virtual adquirem especificidades que devem ser levadas em consideração no momento de sua coleta e análise em pesquisas científicas”.

O método etnográfico consiste na vivência prolongada num lugar, no qual o pesquisador compartilha plenamente a vida de uma comunidade ou grupo social. Nos espaços virtuais ocorrem interações entre pessoas que entram e saem de ambientes virtuais e estão em contextos sociais diversos e em distintas conversas simultâneas.

Para Angrosino (2009), a etnografia descreve um grupo humano: comportamentos interpessoais, produções materiais e crenças. Vários estudos têm utilizado o método etnográfico como estratégia de pesquisa para estudar temas como a identidade e a sociabilidade online no estabelecimento de categorias on-line, regras de comportamento, resolução de conflitos, sentimento de pertença ao grupo, adaptando a observação participante e a realização da entrevista. Constituem estudos qualitativos, realizados a partir de técnicas de observação participante, entrevistas on-line e questionários por e-mail e chat, que exploram diferentes aspectos da vida social na internet.

^(*) Universidade Federal de Alagoas. *E-mail*: luispaulomercado@gmail.com.

FUNDAMENTOS DA PESQUISA ETNOGRÁFICA VIRTUAL

A etnografia virtual tem como características (HINE, 2000 e 2005; ANGROSINO, 2009): análise de dados que implica a interpretação dos significados e funções das atuações humanas, sendo expressas por meio de descrições e explicações escritas e verbais: estudo, pela observação direta e por um período de tempo, das formas costumeiras de viver de um grupo particular de pessoas; associadas de alguma maneira, unidade social representativa para estudo; emprego de variedade de métodos e técnicas qualitativas; elaboração dos resultados da pesquisa de forma descritiva; presença constante do etnógrafo no AVA; multifatorial, conduzida pelo uso de duas ou mais técnicas de coleta de dados, de natureza qualitativa ou quantitativa, para triangular uma conclusão, fortalecida pelas múltiplas vias com que foi alcançada; intensa imersão pessoal na interação mediada, que envolve a exploração do uso de meios em seu contexto; adapta-se aos propósitos, práticos e reais, de explorar as relações nas interações mediadas; é indutiva, conduzida de modo a usar um acúmulo descritivo de detalhes para construir modelos gerais de teorias explicativas; é dialógica, conduzida por pesquisadores cujas conclusões e interpretações podem ser discutidas pelos informantes na medida em que elas vão se formando; as comunicações escritas e orais são reduzidas a textos escritos susceptíveis de serem interpretados com base em categorias que seguem normas de análises de conteúdo e induzem construções de complexidade crescente.

Para Vergara (2010), o método etnográfico consiste na inserção do pesquisador no ambiente, no dia a dia do grupo investigado. Os dados são coletados no campo, em geral, por meio de observação participante e entrevistas, quase sempre semiestruturadas. De acordo com Obregón (2009), a investigação etnográfica é um acontecimento que tem lugar na vida de um grupo, destacando as estruturas sociais e a conduta dos sujeitos como membros de um determinado grupo, assim como as estruturas de suas interpretações e significados da cultura a que pertencem.

Já para Uzzell e Barnett (2010), a essência da etnografia é entender os padrões de comportamento e as atitudes de uma cultura que dão às pessoas o sentimento de serem membros de um grupo, o que requer que o pesquisador estude as culturas sem preconceito e esteja consciente de suas próprias crenças, atitudes, comportamentos culturalmente específicos e de como eles podem influenciar a interpretação do que está sendo estudado. Para Green, Dixon e Zaharlick (2005), os critérios para caracterizar um estudo etnográfico são: observação contextualizadas como relevantes, tanto no espaço imediato no qual a ação é observada quando em contextos além daquele inicial; hipóteses emergem *in situ*, na medida em que o estudo se desenvolve no espaço escolhido para observação. Julgamentos sobre o que seja significativo para o estudo aprofundado são adiados até o momento em que a fase de orientação do estudo de campo é completada; a observação é prolongada

e repetitiva. Cadeias de eventos são observadas mais de uma vez para que se possa estabelecer a confiabilidade das observações; a visão sistêmica da realidade é garantida por meio de inferências a partir da observação e pelas várias formas de investigação etnográfica; conhecimentos culturais de domínio dos participantes sociais tornam sensíveis os comportamentos e a comunicação. Consequentemente, uma tarefa do trabalho etnográfico é elicitare esses conhecimentos dos participantes-informantes da maneira mais sistemática possível; instrumentos, códigos, cronogramas, questionários, agendas para entrevistas, devem ser produzidos no local como resultado das observações e das investigações etnográficas.

O etnógrafo entra em campo de maneira orientada teoricamente, enquanto se mantém aberto a modificações e revisões de seus conhecimentos, baseadas na análise etnográfica e em suas experiências. O problema a ser pesquisado, não somente o método, pode ser modificado, revisado ou, às vezes, abandonado, em consideração à análise etnográfica ou em razão da consideração daquilo que os dados apontam como culturalmente relevante. Decisões acerca dos métodos de pesquisa de campo, instrumentos, cronogramas e períodos de coleta de dados são orientados por princípios e respondem a necessidades identificadas pelo etnógrafo no campo de pesquisa.

Nas relações de sociabilidade que se estabelecem no ciberespaço, destaca-se o surgimento das comunidades virtuais, com grupos de pessoas conectadas via internet, com base em um interesse comum, que mantém contato por um determinado período de tempo. O envolvimento e a participação dos membros desta comunidade varia de indivíduo para indivíduo. Há membros ativos que leem e respondem a todas as mensagens. Outros são apenas observadores que leem mas não respondem.

ETAPAS DA ETNOGRAFIA VIRTUAL

A etnografia virtual (VERGARA, 2020) incorpora as técnicas de etnografia ao estudo de comunidades e culturas emergentes a partir da comunicação mediada por computadores (KOZINETS, 2002). Demanda a imersão profunda do pesquisador no ambiente a ser pesquisado. Essa intensa participação constitui elemento fundamental para o trabalho de campo. A obtenção de dados é praticamente automática, na medida em que o acesso à internet é público e os documentos são disponibilizados para *download*.

A etnografia virtual é utilizada com as seguintes etapas: definem-se o tema e o problema de pesquisa; procede-se a uma revisão de literatura pertinente ao problema de investigação e escolhe(m)-se a(s) orientação(ões) teórica(s) que dará(ão) suporte ao estudo; procede-se a um

levantamento dos sites e listas de discussão relacionados ao tema da pesquisa; selecionam-se as comunidades virtuais consideradas mais pertinentes ao objetivo da pesquisa; definem-se os critérios para a escolha da comunidade virtual alvo da pesquisa: número de membros, grande circulação de mensagens, grau de detalhamento dos dados disponíveis para download, entre outros considerados relevantes pelo pesquisador; seleciona-se a comunidade virtual a ser pesquisada; inicia-se o trabalho de campo por meio da apresentação da proposta de pesquisa aos membros da comunidade virtual; procede-se ao acompanhamento da lista de discussão ou site; selecionam-se os documentos disponíveis para download de acordo com o objeto da pesquisa; procede-se ao download dos documentos; selecionam-se as mensagens trocadas pelos membros da comunidade virtual em um período determinado; classificam-se as margens em categorias; selecionam-se os membros da comunidade virtual para possíveis entrevistas on-line; realizam-se as entrevistas, se for o caso; registram-se as observações do pesquisador num diário de campo; analisam-se os dados coletados; resgata-se o problema que suscitou a investigação; elaboram-se uma primeira versão do relatório de pesquisa; retorna-se ao campo para a validação dos resultados ou para obter comentários adicionais de membros da comunidade virtual; confrontam-se os resultados obtidos com a(s) teoria(s) que deu(ram) suporte à investigação; formula-se a conclusão; elaboram-se a versão final do relatório de pesquisa.

Cabe ao pesquisador a decisão ética de apresentar-se ou não como tal para os membros da comunidade virtual. Sugere-se que o pesquisador informe aos membros da comunidade que está inscrito na lista de discussão, bem como apresente a proposta de pesquisa. Deve-se garantir o anonimato dos informantes, solicitar a permissão para a utilização de mensagens específicas, *newsletters*, fotografias e outros documentos disponíveis on-line (KOZINETS, 2002).

A volta ao campo é o que Kozinets (2002) denomina *member checks*, um procedimento também relacionado à ética. Consiste em apresentar aos membros da comunidade virtual os resultados da pesquisa ou parte deles. Essa apresentação tanto pode ser feita à comunidade como um todo e, para isso, o pesquisador disponibiliza o documento para *download*, como pode ser feita a apenas alguns membros da comunidade usando o e-mail deverá ser o canal utilizado.

Fragoso, Recuero e Amaral (2011), englobam as possibilidades de leitura e aproximações etnográficas em sites de rede sociais, comunidades virtuais, movimentos sociais na internet, apropriações de tecnologias por diferentes grupos de indivíduos, culturas e subculturas, bibliotecas digitais, ciberjornalismo, sites de redes sociais, além de discutir a complexidade e os limites metodológicos proporcionados por esse tipo de abordagem.

Para Konizetis (2010, p. 3), “a abordagem netnográfica é adaptada para ajudar o pesquisador a estudar não apenas fóruns, *chats* e grupos de discussão, mas também *blogs*, audiovisuais, fotografias, comunidades de podcasting, mundos virtuais, jogadores de videogames em rede e sites de redes sociais”.

Além da diversidade multimétodos, são inúmeras as possibilidades de objetos que podem ser recortados no campo, exclusivamente online ou híbrido (on-line e off-line). A etnografia virtual se presta a investigação de um conjunto de objetos comunicacionais no âmbito da internet, como *blogs* e sites de redes sociais (SRS). Montardo e Passerino (2009) vinculam a netnografia à Análise de Redes Sociais em seus estudos sobre inclusão social em redes temáticas na web, compreendendo-as como contexto e artefato cultural com vistas a captar a performance da comunidade de aprendizagem.

Amaral (2007) utilizou *websurveys*, observação sistemática dos perfis, entrevistas informais através de comunicadores instantâneos (MSN, GTalk) e inserção em eventos off-line para interpretação do material textual relativos à categorização de gêneros musicais pela subcultura industrial numa plataforma virtual.

Outro objetivo da etnografia virtual é a criação de narrativas audiovisuais colaborativas em uma linguagem que sirva como material de estudo mas atinja também um público extra-acadêmico.

A etnografia virtual, segundo Passarelli, Grisolia e Tavernari (2010), fornece ferramentas para o estudo de comportamentos e atitudes dos atores da sociedade em rede. É amplamente empregada em pesquisas que buscam observar, analisar e interpretar a cultura do *ciber*, que se desenvolve em torno da participação e do coletivo.

Kozinets (1998) propõe que a netnografia pode ter muita utilidade em três tipos de estudos: como metodologia no estudo de comunidades virtuais exclusivamente, como instrumento metodológico em estudos de comunidades virtuais/presenciais, como ferramenta exploratória para estudar tópicos gerais.

Estudos etnográficos envolvem comunidades virtuais e análise de ambientes virtuais, investigando também os movimentos dos usuários no ciberespaço, registrados pelos servidores e ferramentas de estatísticas de audiência. O hipertexto digital, a interatividade, as interfaces multimídias, propriedades únicas dos AVA, exigem métodos e técnicas de coleta de dados capazes de capturar e registrar o movimento e a potência das relações ações comunicativas em rede.

A etnografia virtual investiga “como as pessoas usam a internet, mas também as práticas que tornam os usos da internet significativos em contextos locais”. Segundo Hine (2005), a presença do

etnógrafo no ambiente virtual se dá de forma combinada com compromisso com as interações cotidianas dos envolvidos neste espaço. O pesquisador utiliza suas interações para reduzir o estranhamento que as pessoas podem ocasionar. A etnografia virtual problematiza o uso dos espaços virtuais: o *status* da internet como forma de comunicação, como objeto dentro da vida das pessoas e como lugar de estabelecimento de comunidades, através dos usos, interpretados e reinterpretados, que dela se fazem.

Na etnografia virtual, a mediação tecnológica está presente durante todo o processo etnográfico, tanto na observação participante como no registro e construção de dados. A mediação técnica (registro textual, em áudio, fotografia e vídeo) é chave na pesquisa etnográfica porque fixa a experiência e descontextualiza a memória do observador, criando um novo contexto para análise.

COLETA DE DADOS NA ETNOGRAFIA VIRTUAL

Para Gibbs (2009), os dados qualitativos mostram grande diversidade e incluem qualquer forma de comunicação humana – escrita, auditiva ou visual, por comportamento, simbolismos ou artefatos culturais, que incluem: entrevistas individuais ou grupos focais on-line, observação participantes etnográfica, e-mail, páginas na internet, gravações de vídeos, *podcast*, documentos e arquivos virtuais, diários e blogs, conversas em chat, textos produzidos em wiki, fotografias/imagens, interações no AVA, história de vida, diários de campo (blog).

Os principais instrumentos de coleta de dados na pesquisa etnográfica virtual são:

a) Entrevistas on-line – para Worthen, Sandes e Fitzpatrick (2004), as entrevistas são úteis quando é necessário obter informações em profundidade ou quando os envolvidos estão pouco receptivos a uma pesquisa por escrito. O objetivo da entrevista é sondar significados, explorar detalhes, capturar as áreas obscuras que podem fugir às questões de múltiplas escolhas que meramente se aproximam da superfície de um problema. A realização da entrevista permite a máxima espontaneidade, via e-mail, chat, fóruns ou formulários on-line, com objetivo dos participantes escreverem sobre coisas de interesse da pesquisa e destacar aspectos de importância para ela. As entrevistas on-line permitem ao investigador observar as pessoas no seu próprio meio, fornecem dados que dão ao pesquisador ideia da capacidade técnica do entrevistado.

As entrevistas on-line podem ocorrer de duas formas, segundo Bauer e Gaskell (2002): entrevista individual que explora em profundidade o mundo da vida do indivíduo, mostra as experiências individuais detalhadas, escolhas e biografias pessoais, recomendada quando os entrevistados são difíceis de atender; e a entrevista coletiva, que explora atitudes, opiniões e

comportamentos, observa os processos de consenso e emergência, assuntos de interesse público ou preocupação comum.

Nas entrevistas on-line, os indivíduos são estimulados a interagir uns com os outros, a perguntar, trocar histórias e comentar sobre as experiências e os pontos de vista de uns dos outros. A discussão em grupo é adequada quando o entrevistador possui uma série de perguntas abertas e deseja encorajar os participantes da pesquisa a explorar os assuntos importantes para ele, em seu próprio vocabulário, gerando suas próprias perguntas e procurando suas próprias prioridades.

As entrevistas são realizadas virtualmente no meio em que realiza a etnografia. As entrevistas síncronas realiza-se com os informantes-chave. As entrevistas por e-mail tem por objetivo aprofundar o ponto de vista de outros membros do grupo, para respondê-las com entrevistas síncronas e observação.

Na condução de uma entrevista on-line em grupo, o pesquisador entra em contato com o entrevistado, estabelecendo um relação amistosa, explicando a importância da entrevista. Cada participante informa para o grupo seu nome e a atividade profissional ou cargo, contando sua história, focalizando os principais aspectos relativos à formação, sua trajetória de vida e experiência profissional. São organizados pequenos grupos de 3 ou 4 indivíduos, para discutir o tema proposto. Os grupos apresentam seus pontos de vista a todos os participantes, são incentivados a chegarem a uma conclusão, a partir da qual o pesquisador explicitará os consensos e as ideias contraditórias. Os participantes avaliam e comentam o encontro.

O pesquisador problematiza, pergunta, duvida, repetindo o que escutou quando se faz algum silêncio ou mantendo-se sem interação. Depois de uma intervenção mais significativa, procura também destacar os pontos fortes da entrevista.

Existem programas que gravam automaticamente os diálogos realizados nos espaços virtuais. As entrevistas são registradas no momento em que são realizadas, permitindo analisar a duração, o ritmo das intervenções, a interação, voltar atrás e reler o que já se havia dito para formular melhor a pergunta seguinte ou para, uma vez finalizada a entrevista, imprimi-la, sem necessidade de transcrição de registros.

b) Observação de interações mediadas pelas ferramentas comunicacionais – (chat, lista de discussão, fórum, MSN, vídeo-conferência, *voice* e-mail) – para Angrosino (2009), a observação considera uma explicação do cenário específico, a relação dos participantes (número, características, gênero, idade); cronologia de eventos, descrição dos comportamentos e interações, registros das interações verbais, imagens e orais.

Para Worthen, Sandes e Fitzpatrick (2004), a observação permite descobrir as atividades, reações e comportamentos dos participantes, interações e relações entre os interessados. Os registros das observações podem ser feitos em: diário de bordo (blog), com notas detalhadas sobre uma questão particular, descrição da realidade, posições assumidas, interações e mapas de interações, com o registro da observação periódica dos integrantes durante determinado tempo.

Os ambientes virtuais oferecem meios para o registro da hora, tempo de conexão, relatórios dos hiperlinks ou páginas do curso percorridas, mas não podem registrar o que os indivíduos fazem quando salvam as páginas e usam de forma off-line.

A observação baseia-se na leitura das mensagens enviadas aos espaços virtuais (fórum, chat, lista de discussão), apresentações pessoais, disponibilidade e tema e a leitura de mensagens dos grupos. Os grupos selecionados representaram níveis de interação diferentes. Critérios utilizados: qualidade das relações estabelecidas entre eles; número de mensagens; valorizações e indicações realizadas para consulta; e atitude diante dos problemas que surgiram no grupo.

A observação participante on-line foca principalmente os desempenhos e comportamentos no ambiente virtual (estatística e avaliação). O pesquisador combina a observação com a participação, sendo agente principal da pesquisa. O grau de participação é variável segundo o tipo de estudo, assumindo o pesquisador o papel de observador e em outras de participantes das interações nos ambientes virtuais. O objetivo da observação participante é desvelar os encontros que permeiam o dia a dia da prática on-line, descrever as ações e representações de seus atores sociais, reconstruir sua linguagem, suas formas de comunicação e os significados que são criados e recriados no cotidiano virtual.

c) Documentos digitais – materiais que não receberam tratamento analítico ou que podem ser reelaborados de acordo com os objetos de pesquisa. Fontes não escritas, como: fotografias, gravações, filmes, vídeos, desenhos, pinturas, esculturas, canções, indumentárias e outros testemunhos gráficos. Para Worthen, Sandes e Fitzpatrick (2004), documentos incluem anotações pessoais ou profissionais que não foram preparadas especificamente para pesquisa ou investigação. Para Flick (2009a), a internet é repleta de documentos (páginas pessoais e institucionais, arquivos que podem ser baixados), jornais e revistas on-line. O pesquisador encontrará uma multiplicidade de sites, muitas vezes com conexão entre si ou entre sites específicos, usando hipertextos e hiperlinks.

d) Diário de Campo virtual (blog) – construído ao longo da elaboração do estudo. Envolve aprofundamento reflexivo sobre as experiências vividas no campo de pesquisa e no campo da

própria elaboração intelectual, visando apreender, de forma profunda e pertinente, o contexto do trabalho de investigação científica. Para Gibbs (2009), o pesquisador registra no diário de campo suas ideias, discussões com noções sobre membros de uma comunidade virtual, o próprio processo de pesquisa e informações pertinentes ao processo como um todo e à análise de dados. O diário é um documento pessoal e reflete a própria “trajetória” ao longo da pesquisa, que inclui comentários cotidianos sobre os rumos da coleta de dados, percepções, ideias e inspirações sobre a análise.

O blog como diário virtual, descreve a implicação do pesquisador, contém detalhes sobre a maneira como concebeu a pesquisa ao longo do processo de investigação, sobre a negociação de acesso ao campo de pesquisa, sobre a evolução dele ao longo de seus estudos, fracassos e erros.

e) História de vida – a história de vida se utiliza da autobiografia centrada em indivíduos ou grupos sociais (CORREA; GUIRAUD, 2009). Se ocupa em conhecer e aprofundar conhecimentos, recuperando experiências de vida obtidas através de entrevistas que constroem uma visão mais concreta da dinâmica de funcionamento e da trajetória dos sujeitos da pesquisa, ponderando esses fatos e a importância em suas vidas. A história de vida capta a visão subjetiva com a qual um mesmo ser vê a si e ao mundo, como interpreta sua conduta e a dos demais, como atribui méritos e impugna responsabilidades a si mesmo e aos outros.

f) Grupos de discussão on-line – o grupo focal é um tipo de entrevista em grupo que valoriza a comunicação entre os participantes, permite a coleta de dados de diversas pessoas simultaneamente, valorizando a interação grupal para fornecer diferentes tipos de dados (POPE; MAYS, 2009). Os processos interativos, discursivos e coletivos que estão por trás das opiniões, representações e significados elaborados pelos sujeitos, metodologicamente reconhecidos e analisados à luz de um modelo teórico ou quando interpretados com base em categorias metateóricas relacionadas a uma determinada tradição teórica e histórica. Para Barbour (2009), nos grupos focais on-line, os participantes são reunidos por e-mail, videoconferência, grupos on-line e utilização de materiais produzidos naturalmente que estão disponíveis em sites de discussão na internet.

Os grupos focais de discussão informal (BARBOUR, 2009) e de tamanho reduzido tem o propósito de obter informações de caráter qualitativo em profundidade. O uso de grupos focais tem objetivo de revelar as percepções dos participantes sobre os tópicos em discussão. Os participantes possuem características em comum, como membros da mesma comunidade. Sua utilização pressupõe a opção por coletar dados com ênfase no indivíduo enquanto componente de um grupo.

A discussão nos grupos focais acontece entre entrevistador e entrevistados; entre os próprios participantes, que podem escrever quais são suas reações ao que experimentaram ou ao que o pesquisador está considerando, que mudanças são as melhores para eles e que circunstâncias de sua vida, crenças ou atitudes suas facilitariam ou atrapalhariam o êxito do seu programa.

Os grupos focais são compostos de 8 a 12 indivíduos, que compartilham características homogêneas. O moderador (pesquisador) facilita a discussão fazendo as perguntas iniciais e outras periódicas, equilibrando as respostas dos membros mais tímidos e encorajando a participação de todos. Nos grupos focais em tempo real, o número de participantes deve ser limitado, uma vez que o número muito grande de participantes poderia tornar a discussão no grupo demasiadamente rápida e superficial.

Para Flick (2009b), os grupos focais online não necessitam que todos os participantes estejam online simultaneamente, evitando a necessidade de coordenar essa condição. As pessoas tem tempo para responder ao solicitado. As intervenções de cada participante são dirigidos a um site de conferência e armazenadas numa pasta de arquivos a que todos os participantes tenham acesso de forma fácil.

Nos grupos focais on-line, pode-se lidar com a questão dos participantes ou da dinâmica de grupos mais facilmente (principalmente nos grupos assíncronos), mas isto poderá também tornar-se um problema. Os participantes tímidos podem hesitar em interagir caso sintam-se inseguros quanto ao procedimento ou à questão, mas o pesquisador terá mais opções para intervir e trabalhar nesse problema do que nos grupos focais normais.

O anonimato permitido pelo uso de nicknames e apelidos durante a discussão, pode facilitar mais as revelações tópicas dos participantes. É importante que o pesquisador escolha um tópico para a discussão que seja relevante para o grupo e para os participantes do estudo, de maneira que seja atraente para eles juntarem-se ao grupo e à discussão. É importante que o pesquisador encontre grupos para os quais seus assuntos de pesquisa sejam relevantes, a fim de obter discussões proveitosas e dados interessantes.

g) Mapas cognitivos – são utilizados para construir pesquisa de informação, contribuir para construir conhecimentos e facilitar a aprendizagem. Para Okada, Santos e Okada (2005), a cartografia cognitiva permite visualizar as diversas conexões, de vários ângulos e níveis, o que favorece a observação de trajetórias percorridas e a percorrer, a visualização das articulações feitas no ambiente virtual. Os mapas cognitivos reúnem um corpus de investigação de forma mais

organizada e estratégica e facilitam a navegação e permitem estabelecimento de outras novas conexões.

h) Registros visuais – para Flick (2009b), a utilização de imagens e filmes como dados ou para documentá-los é muito utilizada na pesquisa etnográfica virtual. Observa-se um uso cada vez mais frequente de material visual ou solicitação aos participantes para que gravem aspectos relevantes do mundo em que vivem, com o olhar do sujeito pesquisado. Os dados visuais possibilitam novas formas de documentação visual pelos membros das comunidades virtuais ou pesquisador. São materiais existentes ou podem ser produzidos para a finalidade da pesquisa, como fotografias e gravações em vídeo. Nas fotografias, o uso de câmeras permite gravações detalhadas de fatos, além de permitir uma apresentação mais abrangente e holística. Captam fatos e processos que sejam muito rápidos ou muito complexos ao olho humano. Permanecem disponíveis a outras pessoas, podendo ser reanalisadas. As gravações em vídeo permitem documentar experiências. Podem ser usadas de diferentes maneiras: utilização de câmera de vídeo para documentar a interação numa entrevista; registro científico de situações sociais naturais e experimentais; situações reais gravadas pelos atores; situações propostas gravadas pelos atores; situações gravadas e editadas por profissionais. O vídeo permite a captura de uma maior quantidade de aspectos e detalhes do que aqueles apreendidos por observadores participantes em notas de campo. A gravação em vídeo permite a observação refletida de situações transitórias.

ANÁLISE DE DADOS NA PESQUISA ETNOGRAFIA VIRTUAL

Na análise e triangulação dos dados obtidos durante a pesquisa etnográfica, são extraídos diferentes resultados em relação a dimensão social dos grupos colaborativos virtuais.

A análise dos dados tem interesse comparativo aliado ao interesse na descrição holística da interação grupal investigada, procura-se identificar o significado nas relações sociais do ambiente virtual, linguagem e interações. Inicia por uma leitura flutuante por meio da qual o pesquisador, numa gradual apropriação do texto, estabelece várias idas e vindas entre o documento analisado e as suas próprias anotações, até que comecem a emergir os contornos de suas primeiras unidades de sentido.

A análise dos dados qualitativos é efetuada por meio de texto narrativo que traça a relação da teoria adotada com os aspectos observados nos dados. A análise de conteúdos, segundo Worthen, Sandes e Fitzpatrick (2004), é usada para descrever, analisar e resumir tendências observadas em

documentos escritos e nas interações nas diversas interfaces da internet, em dados coletados por meio de grupos focais, entrevistas e anotações de campo.

A análise de conteúdo, realizada em informações obtidas nos processos de pesquisa e avaliação, tem sua origem na adoção de instrumentos constituídos por questões “abertas” (aquelas cujas respostas são construídas pelo respondente). A criação de categorias é o ponto crucial da análise de conteúdo. A categorização gera classes que reúnem um grupo de elementos da unidade de registro. As classes são copiladas a partir da correspondência entre a significação, a lógica do senso comum e a orientação teórica do pesquisador. Uma categoria deve suscitar a exclusão mútua, a homogeneidade, a pertinência, a objetividade e fidelidade e a produtividade, destacando: coerência e simplicidade do referencial de codificação, transparência da documentação, fidedignidade, validação.

As categorias vão sendo criadas, à medida que surgem nas respostas, para depois serem interpretadas à luz das teorias explicativas. Infere-se, pois das diferentes “falas”, diferentes concepções de mundo, de escola, de indivíduo, sociedade.

A transparência dos dados coletados exige do pesquisador a construção de registros explicativos dos procedimentos e decisões tomadas no curso da análise de conteúdo.

Os registros necessários compreendem lista sumária das categorias: distribuição das frequências com a devida numeração e definição; e o caderno de códigos, definido como uma unidade de texto ilustrativa que se aplica a cada categoria. Ainda é preciso assegurar a discussão sobre como o pesquisador tratou a questão da fidedignidade da codificação e do tempo exigido para que tal processo fosse considerado aceitável.

Uma outra maneira de tratar os dados de espaços virtuais é a análise estatística, da distribuição de frequências no AVA que fornece parâmetro estatístico preliminar para a avaliação do padrão de respostas obtidos. Modelos estatísticos multivariados surgem como procedimentos adequados para fundamentar a interpretação dos resultados e testar a sua consistência.

A pesquisa etnográfica virtual traz alguns desafios éticos a pesquisa, segundo Lankshear e Knobel (2008): necessidade do consentimento informado e proteção da privacidade e sigilo, o que gera dificuldade na assinatura e visualização cara a cara, podendo ser questionada a autoria e identidade real. A pesquisa baseada na análise de conteúdos de site público não precisa apresentar um problema ético e é aceitável citar mensagens enviadas para páginas de mensagens públicas, desde que as citações não sejam identificadas. Os membros de uma comunidade virtual devem ser informados se o pesquisador estiver on-line, observando suas atividades para fim de pesquisa; os

membros de uma comunidade virtual sob observação devem ter a garantia de que o pesquisador não usará nomes reais, endereços de e-mail ou qualquer outra marca de identificação em qualquer publicação baseada na pesquisa; se o grupo on-line tiver definido suas regras de entrada e participação no grupo, essas normas devem ser respeitadas pelo pesquisador quando pretender fazer observação participante.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na etnografia virtual a mediação tecnológica está presente durante todo o processo etnográfico, tanto na observação participante como no registro e construção dos dados (MILLER; SLATER, 2004). A mediação técnica (registro textual, áudio, fotografia e vídeo) é elemento central porque fixa a experiência e descontextualizada da memória do observador, criando um novo contexto para a análise.

Os espaços virtuais oferecem a vantagem do trabalho diferenciado, nos quais podem acessar ferramentas on-line e a sua dinâmica inclusive quando esta tem desaparecido ou encerrado. Em muitos espaços existe um registro que permanece no tempo e que permite seu acesso. Pode-se acessar um fórum que funcionou há anos, neles as mensagens permanecem inseridas, tal como foram enviadas. As ferramentas de interação permitem que os informantes apareçam dentro da etnografia e que podem estar ausentes. Do mesmo modo, o etnógrafo pode estar ausente ou presente junto a seus informantes. Estes espaços facilitam que estas relações possam desprender-se ou mover-se através de diferentes divisões espaciais e temporais.

REFERÊNCIAS

- AMARAL, Adriana. Autoetnografia e inserção on-line. O papel do “pesquisador-insider” nas práticas comunicacionais das subculturas da Web. XVII COMPÓS. São Paulo: Biblioteca da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação, 2008. Disponível em: <http://www.compos.org.br/data/biblioteca_315.pdf>. Acesso em: 19 jan. 2009.
- ANGROSINO, Michael. *Etnografia e observação participante*. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- BAUER, Martin; GASKELL, George. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Petrópolis: Vozes, 2002.
- BARBOUR, Roslaine. *Grupos focais*. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- CORREA, Rosa L.; GUIRAUD, Luciene. Possibilidades e limites de história de vida por meio de depoimentos orais na história da formação de professores. *Rev. Diálogo Educ*, Curitiba, v. 9, n. 28, p. 671-686, set./dez. 2009.
- FLICK, Uwe. *Introdução à pesquisa qualitativa*. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009a.
- _____. *Desenho da pesquisa qualitativa*. Porto Alegre: Artmed, 2009b.
- GIBBS, Graham. *Análise de dados qualitativos*. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel; AMARAL, Adriana. *Métodos de pesquisa para internet*. Porto Alegre: Sulina, 2011.
- GREEN, Judith L.; DIXON, Carol N.; ZAHARLICK, Anny. Etnografia como uma lógica de investigação. *Educação em Revista*, v. 42, p. 13-79, dez. 2005.
- HINE, C. *Virtual ethnography*. London: SAGE Publications, 1998.
- _____. *Virtual methods: issues in social research on the internet*. New York: Berg Publishers, 2005.
- KOZINETS, Robert V. On netnography: initial reflections on consumer research investigations of cyberculture. *Advances in Consumer Research*, New York, v. 25, p. 366-371, 2002.
- LANKSHEAR, Colin; KNOBEL, Michele. *Pesquisa pedagógica: do projeto à implementação*. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- MILLER, Daniel; SLATER, Don. Etnografia on e off-line: cybercafés em Trinidad. *Horizontes Antropológicos*, Porto Alegre, ano 10, n. 21, p. 41-65, jan./jun. 2004.
- MONTARDO, Sandra; PASSERINO, Liliana. Estudo dos blogs a partir da netnografia: possibilidades e limitações. *Revista Novas Tecnologias na Educação*, v. 4, n. 2, Cinted-UFRGS, dez. 2006.
- OBREGGÓN, Sonia R. Perspectivas cualitativas de investigación en el ámbito educativo: la etnografía y la historia de vida. In: ARAUZ, Rebeca M.; SANDOVAL, Sergio A. (Coords.). *Tras las vetas de la investigación cualitativa: perspectivas y acercamientos desde la práctica*. México: Itaquepaque, 2009. p. 123-154.
- OKADA, Alexandra; SANTOS, Edméa; OKADA, Saburo. Mapeando informação, trilhando e construindo redes de significados: notas sobre uma experiência de pesquisa e docência em educação on-line. *Revista Faebra: Educação e Contemporaneidade*, Salvador, n. 14, 23, p. 73-90, jan./jun. 2005.
- OLIVEIRA, Claudia S. *Avaliação da aprendizagem na educação on-line: aproximações e distanciamentos para uma avaliação formativa-reguladora*. Recife: Edufpe, 2010.
- PASSARELLI, Brasilma; GRISOLIA, Daisy; TAVERNARI, Mariana. *O observatório da cultura digital: a nova linha de pesquisa da Escola do Futuro da USP*. 16. Congresso Internacional de Educação a Distância. Foz do Iguaçu: Abed, 2010. Disponível em: <www.abed.org.br/congresso2010/cd/3042010104411.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2012.
- POPE, Catherine; MAYS, Nicholas. *Pesquisa qualitativa na atenção a saúde*. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- TURKLE, S. *La vida en pantalla: la identidad en la era de internet*. Barcelona: Paidós, 1997.
- UZZELL, David; BARNETT. Pesquisa etnográfica e pesquisa-ação. In: BREAKWELL, Glynis M. et al. *Métodos de pesquisa em Psicologia*. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010. p. 302-320.

VERGARA, Sylvia C. *Métodos de pesquisa em Administração*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

WORTHEN, Baline R.; SANDERS, James R.; FITZPARIC, Jody L. *Avaliação de programas: concepção e práticas*. São Paulo: Gente, 2004.

RESUMO

O texto discute a internet na pesquisa qualitativa on-line e a etnografia virtual nas relações espaço-temporal, em contextos mediados pelas interfaces, ambientes e práticas virtuais. Analisa a relevância desta para os estudos que envolvam o contexto de situações que ocorrem na internet. Aborda os fundamentos da coleta de dados na pesquisa etnográfica virtual, utilizando entrevistas online, observação das interações nas diversas ferramentas comunicacionais, documentos digitais, diário de campo virtual, história de vida, grupos de discussão on-line, mapas cognitivos e registros visuais. Apresenta a análise de dados na pesquisa etnográfica virtual.

Palavras-chave: Pesquisa on-line. Etnografia virtual. Abordagens da pesquisa.

SUMMARY

The paper discusses the Internet in online qualitative research and ethnography in virtual space-time relationships in contexts mediated by interfaces, virtual environments and practices. Examines the relevance of this for studies involving the context of situations that occur on the Internet. Covers the fundamentals of data collection in ethnographic research virtual, using online interviews, observation of interactions in the various communication tools, digital documents, virtual field diary, life history, online discussion groups, cognitive maps and visual records. Presents the analysis of data in virtual ethnography.

Keywords: Online search. Virtual ethnography. The research approaches.