



4

O método da netnografia

Resumo

A netnografia adapta os procedimentos etnográficos comuns de observação participante às contingências peculiares da interação social mediada por computador: alteração, acessibilidade, anonimato e arquivamento. Os procedimentos incluem planejamento, entrada, coleta de dados, interpretação e adesão a padrões éticos. Este capítulo explica a natureza e o papel da netnografia, comparando-a com técnicas online e offline e explicando quando e como abordagens etnográficas e netnográficas devem ser associadas.

Palavra-chave: anonimato, bricolagem, comunicações mediadas por computador, etnografia, métodos de pesquisa da internet, netnografia, pesquisa em comunidades online

O PROCESSO DA ETNOGRAFIA E DA NETNOGRAFIA

Etnografia e netnografia devem trabalhar em harmonia para iluminar novas questões nas ciências sociais. Entretanto, a forma em que essa coordenação deve ocorrer tem si-

do, até agora, duvidosa e confusa. Este capítulo procura aprofundar-se na relação entre etnografia e netnografia, e depois fornecer um guia simples, mas flexível, para a coordenação de etnografia e netnografia.

O que é etnografia, exatamente? Etnografia é uma abordagem antropológica que

adquiriu popularidade na sociologia, nos estudos culturais, no *marketing* e na pesquisa de consumo, e em muitos outros campos das ciências sociais. O termo se refere ao ato de fazer trabalho de campo etnográfico e às representações baseadas em tal estudo. Dick Hobbs oferece uma definição convincente da etnografia como:

um coquetel de metodologias que compartilham da suposição de que o engajamento pessoal com o sujeito é fundamental para compreender uma determinada cultura ou ambiente social. A observação participante é o componente mais comum desse coquetel, mas entrevistas, análise de conversação e discurso, análise documental, filme e fotografia, têm todos o seu espaço no repertório do etnógrafo. A descrição reside no âmago da etnografia, e independente de como essa descrição seja construída, é o intenso significado da vida social a partir da perspectiva cotidiana dos membros do grupo que se busca. (2006, p. 101)

A popularidade da etnografia provavelmente decorre de sua qualidade aberta, bem como do rico conteúdo de seus resultados. A sua flexibilidade permitiu que ela fosse usada por mais de um século para representar e compreender os comportamentos das pessoas pertencentes a quase todas as idades, nacionalidades, religiões, culturas e classes etárias. Etnografias maravilhosas foram realizadas sobre os estilos de vida locais de tribos não humanas, como as de gorilas, chimpanzés, golfinhos e lobos. Nas duas últimas décadas os etnógrafos mostraram-se cada vez mais preocupados com o reconhecimento e a inflexão de sua própria reflexividade como pesquisadores. Isso porque a etnografia depende muito do que o antropólogo John Sherry (1991, p. 572) chama de "habilidade do pesquisador como instrumento". Essas etnografias são criações dos bons etnógrafos. A natureza do empreendimento etnográfico, sua técnica e abordagem, bem como sua necessidade de interpretação sutil, metafórica e hermenêutica, rapidamente

torna transparente o nível de habilidade retórica do pesquisador. Embora a etnografia esteja intimamente relacionada com o estudo de caso e, como nestes, as etnografias constroem um corpo de conhecimentos que seja abrangente e comparável, etnografias individuais tendem a não ser utilizadas para oferecer generalizações universais. A etnografia é fundamentada no contexto: ela está imbuída e mescla os conhecimentos locais do particular e específico.

A etnografia é, assim, uma prática intrinsecamente assimilativa. Ela está interligada a vários outros métodos. Damos a esses outros métodos aos quais ela está ligada outros nomes: entrevistas, análise de discurso, análise literária, semiótica, videografia. Eles têm outros nomes porque são suficientemente diferentes da prática geral da etnografia para requererem novas designações exclusivas. Eles requerem novo treinamento especial. Embora se relacionem à observação e à participação em comunidades e culturas, eles o fazem de modos particulares, capturando dados de maneiras específicas, determinados por padrões consensuais específicos.

Qualquer etnografia, portanto, já é uma combinação de múltiplos métodos – muitos dos quais nomeados separadamente, tais como entrevistas criativas, análise de discurso, análise visual e observações – sob uma designação. Sirsi e colaboradores (1996) conduziram sua etnografia de um mercado de comida natural com uma série de experimentos de psicologia social, os quais usaram para compor um modelo de equação causal. Howard (2002) ofereceu uma "etnografia de rede" que aliava pragmaticamente uma análise de rede social à etnografia. Por estar sintonizada com as sutilezas do contexto, nenhuma etnografia emprega exatamente a mesma abordagem que outra. A etnografia se baseia na adaptação ou bricolagem; sua abordagem está continuamente sendo remodelada para satisfazer determinados campos de saber, questões de pesquisa, locais de pesquisa, tempos, preferências do pesquisador, conjuntos de habilidades, inovações metodológicas e grupos culturais.

A netnografia é pesquisa observacional participante baseada em trabalho de

campo online. Ela usa comunicações mediadas por computador como fonte de dados para chegar à compreensão e à representação etnográfica de um fenômeno cultural ou comunal. Portanto, assim como praticamente toda etnografia, ela se estenderá, quase que de forma natural e orgânica, de uma base na observação participante para incluir outros elementos, como entrevistas, estatísticas descritivas, coletas de dados arquivais, análise de caso histórico estendida, videografia, técnicas projetivas como colagens, análise semiótica e uma série de outras técnicas, para agora também incluir a netnografia.

Seria correto, então, ver, em uma seção de método de uma etnografia, uma linha declarando que o método incluiu observação participante além de entrevistas, videografia e netnografia. O uso do termo netnografia, nesse caso, representaria a tentativa do pesquisador de reconhecer a importância das comunicações mediadas por computador nas vidas dos membros da cultura, de incluir em suas estratégias de coleta de dados a triangulação entre diversas fontes online e offline de compreensão cultural, e de reconhecer que, como entrevistas ou semiótica, a netnografia tem seus próprios conjuntos de práticas e procedimentos exclusivamente adaptados que a distinguem da conduta de etnografia face a face. Como detalharemos posteriormente neste capítulo, a pesquisa não precisa ser conduzida exclusivamente como uma etnografia ou uma netnografia. O uso do termo e abordagem da netnografia no projeto geral sinalizaria não apenas a presença, mas o peso do componente online. Significaria que um tempo significativo foi gasto interagindo e tornando-se parte de uma comunidade ou cultura online.

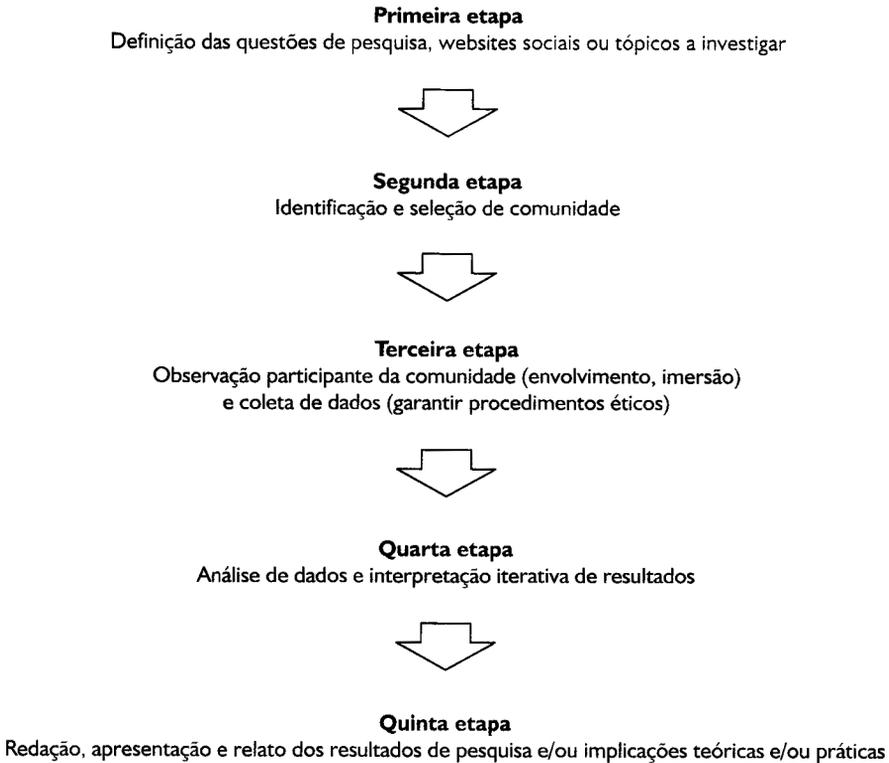
Referir-se à netnografia como uma prática particular além da etnografia é importante. O que ela sinaliza aos diversos constituintes da pesquisa – aqueles que aprovam sua ética, aqueles que a patrocinam e financiam, aqueles que a consentem, aqueles que dela participam, aqueles que formam seu público, aqueles que a analisam e aqueles que a leem – é que essa pesquisa em particular segue um conjunto comum distinto e espe-

cificado de procedimentos e protocolos metodológicos que foram acordados por uma comunidade de estudiosos. Como a própria etnografia, ela tem uma flexibilidade intrínseca e necessária. Contudo, também como a etnografia, ela objetiva a legitimidade e busca a confiança de seus constituintes por uma cuidadosa atenção a práticas investigativas compartilhadas, detalhadas e rigorosas.

Dada toda essa diferenciação, variedade e bricolagem, pode-se perguntar: o que as etnografias têm em comum entre si? A combinação de abordagens participativa e observacional está no centro da iniciativa etnográfica. Fazer uma etnografia significa empreender um engajamento imersivo prolongado com os membros de uma comunidade ou cultura, seguido por uma tentativa de compreender e comunicar sua realidade por meio de uma interpretação “densa”, pormenorizada, sutil, historicamente curiosa e culturalmente fundamentada, e por uma descrição profunda de um universo social que é familiar a seus participantes, mas estranho a forasteiros.

A fim de engajar-se nesse empreendimento, os etnógrafos desenvolveram um conjunto de protocolos gerais para ajudar a regular, mas nunca a determinar completamente, sua abordagem. Os etnógrafos que ingressam e trabalham em um campo cultural ou comunal confrontam questões semelhantes.⁵ Primeiro, eles devem planejar a pesquisa do trabalho de campo. Eles devem buscar, encontrar e ingressar no campo de uma comunidade ou cultura – a parte da etnografia denominada entrada (*entrée*). Enquanto situados no campo, eles devem coletar dados sobre a cultura e a comunidade. Esses dados requerem análise e interpretação consistente. Durante a abordagem e o trabalho de campo, o etnógrafo precisará apresentar o produto final da pesquisa concluída à comunidade científica (ou outra), e assim representar o trabalho investigativo bem como a própria comunidade ou cultura.

A netnografia, portanto, segue estes seis passos da etnografia: planejamento do estudo, entrada, coleta de dados, interpretação, garantia de padrões éticos e representação da pesquisa. A Figura 4.1 apresenta um fluxograma. A figura, evidentemente,

**FIGURA 4.1**

Fluxograma simplificado de um projeto de pesquisa netnográfica.

oferece uma representação muito mais organizada e “limpa” do processo de estudo netnográfico do que realmente ocorre na realidade. Contudo, antes de prosseguirmos para descrever esses procedimentos, precisamos cobrir duas áreas importantes. Primeiramente, precisamos compreender quando e como combinar a etnografia – que utiliza dados coletados por meio de interações culturais em pessoa ou face a face – com a netnografia – a qual utiliza dados coletados por meio de interações online. Em segundo lugar, precisamos compreender as diferenças do ambiente social online, a fim de orientar de maneira adequada e consistente a adaptação das técnicas etnográficas. Esses assuntos são o tema das duas seções a seguir.

VISÕES DA NETNOGRAFIA COMO UMA ETNOGRAFIA INCOMPLETA

Vários livros excelentes foram escritos sobre a abordagem etnográfica, guiando os pesquisadores por meio de seus procedimentos complexos e fluidos (ver, p. ex., Atkinson et al., 2001; Denzin e Lincoln, 2005; Fetterman, 1998). Mas, por bastante tempo, não havia absolutamente nenhuma diretriz para a conduta de trabalho de campo online. Quando publicações sobre o trabalho de campo e as representações de culturas e comunidades virtuais começaram a surgir, muitas delas continham certa confusão fundamental sobre o papel e a natureza da netnografia.

Virtual Ethnography, de Christine Hine, é uma das abordagens mais extensas de um único autor sobre o tema da etnografia online até a presente data. Comparando as variantes virtual e face a face da etnografia, Hine (2000, p. 63-6) sugere que a etnografia online é deficiente em aspectos importantes. Ela oferece uma visão um pouco cética do que denomina “etnografia virtual”, afirmando que:

a etnografia virtual não é virtual apenas no sentido de ser desencarnada. A virtualidade também tem uma conotação de “não muito” adequada para propósitos práticos mesmo não sendo rigorosamente a coisa verdadeira [...] A etnografia virtual é adequada para o propósito prático de explorar as relações de interação mediada, mesmo não sendo exatamente a coisa real em termos metodologicamente puristas. Ela é uma etnografia adaptativa que se propõe a adaptar-se às condições em que ela se encontra. (Hine, 2000, p. 65)

A ideia de adaptação da etnografia a novas condições é um dos elementos-chave que explicam o sucesso da etnografia como método. Mas considere a sugestão de Hine (2000, p. 10) de que uma narrativa etnográfica é apresentada como autêntica quando ela contém “interação face a face e a retórica de ter se deslocado para um remoto campo experimental”. Claramente, por definição, uma etnografia online não pode ter essas qualidades. A questão do local é particularmente problemática porque “o conceito de campo experimental é posto em juízo. Se cultura e comunidade não são obviamente localizados em um lugar, tampouco o é a etnografia” (Hine, 2000, p. 64). Conseqüentemente, a “etnografia virtual é necessariamente parcial. Uma descrição holística de qualquer informante, local ou cultura é impossível de se realizar” (Hine, 2000, p. 65). As etnografias online, para Hine, são, portanto, sempre “sinceramente parciais”. Elas são “quase, porém não exatamente a coisa verdadeira” (2000, p. 10).

Todas as construções de “realidade” e “autenticidade”, viabilidade, e mesmo “adequação” e “holismo”, são, contudo, na etnografia e alhures, socialmente realizadas, contextualmente determinadas e dependentes de padrões que julgamos ou não julgamos aceitar. Não existe etnografia *realmente verdadeira*, nenhuma etnografia *de facto* perfeita que satisfaria todo purista metodológico. Nem precisa haver. Existe, na verdade, uma variedade agradável de diferentes tipos de etnografia, desde as narrativas realistas às narrativas de aventuras de viagens, das autoetnografias reflexivas aos polílogos polivocais, de contos impressionistas a incisivos retratos estatísticos em grande escala e mesmo videografias vívidas (ver, p. ex., Van Maanen, 1988).

Quando compreendemos diversos novos fenômenos sociais, construímos os significados dos termos metodológicos de uma nova forma. A antropologia é um campo muito diverso, com uma série de normas, e a etnografia se espalhou muito além dela, mudando campos e sendo mudada por eles no processo. Nessas circunstâncias, o que é “a coisa verdadeira”, ou seja, uma etnografia genuína, autêntica, fiel, confiável, é uma peça de trabalho etnográfico que satisfaz algum grupo ou determinados padrões de grupos para o que é necessário em um determinado momento. Hine (2000) está absolutamente correta ao afirmar que muitos antropólogos, de seu elevado poleiro de capital cultural, têm encarado com menosprezo as etnografias de comunidades online e, talvez, muitos outros tipos de etnografias de estudos culturais não-inventados-aqui (baixa cultura?). Escrevendo de dentro do campo da antropologia para seus colegas antropólogos, Lysloff (2003) diz o mesmo. Mas isso certamente não significa que suas críticas sejam verdadeiras ou devam ser aceitas ao pé da letra, principalmente por aqueles que suam e desenvolvem a etnografia de fora do campo da antropologia. Ou inclusive, com certeza, por aquele grupo de estudiosos indisciplinados e sempre questionadores que praticam de dentro dela.

Sob certas condições, as etnografias são necessariamente “parciais”. O que precisamos discernir é quais poderiam ser es-

sas condições. Quando uma netnografia é com base somente em dados online insuficiente? E, inversamente, quando ela é suficiente? Sua suficiência ou parcialidade dependeria totalmente do foco e das questões de pesquisa que o etnógrafo estava tentando investigar. O etnógrafo está estudando algum fenômeno diretamente relacionado às comunidades e à cultura online? Ou o etnógrafo está interessado no estudo de um fenômeno social geral que tem algum aspecto de grupo da internet? Qual é o grau de importância, ou não, do componente físico que está sempre atrelado ao comportamento social humano?

Isso leva a uma importante distinção que ajuda a guiar a coordenação da netnografia e etnografia. Essa distinção e suas implicações ajudam a iluminar a natureza da netnografia como uma abordagem que às vezes é usada como técnica independente e, em outras vezes, como parte de um estudo maior que inclui entrevistas em pessoa, trabalho de campo e talvez outros métodos. Na seção a seguir, distinguimos pesquisa em “comunidades online” e pesquisa “online em comunidades”.

DIFERENCIANDO A PESQUISA DE COMUNIDADES ONLINE DA PESQUISA ONLINE EM COMUNIDADES

Pesquisa de “comunidades online”

Para simplificar esse argumento, faremos uma dicotomia. A pesquisa em “comunidades online” estuda alguns fenômenos diretamente relacionados às comunidades eletrônicas e a cultura online em si, uma determinada manifestação delas, ou um de seus elementos. Por exemplo, uma pesquisa interessada nos processos sociais que governam o comportamento de novatos que ingressam em comunidades eletrônicas baseadas em *hobby* seria, por essa definição, pesquisa em “comunidades online”. Investigações que consideram os diferentes tipos de papéis que se manifestam em uma variedade de diferentes culturas online relacionadas à discussão

política estariam exclusivamente preocupadas com um fenômeno relacionado a CMC. Estudos sobre a mudança no uso da linguagem, imagens e símbolos por comunidades online seriam, mais uma vez, pesquisa em “comunidades online”.

O estudo etnográfico de Nancy Baym (1999) do grupo de discussão de novelas rec.arts.tv.soaps foi um estudo de uma comunidade online específica, assim como o estudo de Shelley Correll (1995) sobre o Lesbian Café. Em um sentido mais geral, o estudo de Annette Markham (1998) sobre o que significa estar vivendo em espaços virtuais e interagindo em comunidades eletrônicas também foi claramente um estudo sobre comunidade e culturas online. Um estudo de um determinado grupo de notícias, de um determinado mundo virtual, de um tipo de comportamento em um website de rede social, de um padrão linguístico em um microblog, de um determinado tipo de padrão de vinculação em blogs: todos esses são exemplos de pesquisa relacionada com comunidades online. Esses estudos são notáveis porque comunidades online, identidade online, padrões sociolinguísticos online, cibercultura(s), relacionamentos que emergem por meio de CMC e vários outros elementos interativos sociais humanos online *serão construtos centrais essenciais que a pesquisa tenta explicar.*

Pesquisa “online em comunidades”

Por outro lado, temos a pesquisa online em “comunidades”. Esses estudos examinam algum fenômeno social geral cuja existência social vai muito além da internet e das interações online, ainda que essas interações possam desempenhar um papel importante com a afiliação ao grupo. Estudos online de comunidades tomam um determinado fenômeno social ou comunal como sua área focal de interesse e depois estendem isso, argumentando ou presumindo que, por meio do estudo da comunidade online, algo significativo pode ser aprendido sobre a comunidade ou cultura focal mais ampla, e depois generalizado para o todo.

Em muitos casos, o pesquisador está interessado nesse estudo da comunidade on-

line porque as comunicações do grupo informam e se relacionam ao fenômeno social mais amplo, seus comportamentos, seus participantes, seus valores ou crenças. Kozinets (2001) examinou o fenômeno mais amplo da cultura e comunidade de *Jornada nas estrelas*, e de modo mais generalizado, como as culturas e comunidades de fãs criavam e distribuíam significados e estruturas sociais alternativas relacionados a produtos produzidos comercialmente. Esse foi um “estudo online de uma comunidade”. Embora as perspectivas dos participantes, com base na internet, tenham sido extremamente valiosas, a comunidade eletrônica de fãs de *Jornada nas estrelas* e seus vários interesses ciberculturais não foi a área focal de interesse desse artigo. De modo semelhante, Campbell (2006) estudou um grupo eletrônico de *skinheads* para compreender o significado que o grupo associava à “raça branca”. Os resultados de Campbell foram usados para informar nosso entendimento do alegado racismo das culturas *skinheads* em geral, não simplesmente no que se refere à cultura *skinhead* expressada online. Estudos de adolescentes e o efeito da tecnologia em suas vidas, de migrantes indonésios na China, ou o modo como fãs de *Twilight* são influenciados pelo programa de televisão, poderiam envolver o uso que esses grupos fazem da internet e das comunidades online. Mas esse componente provavelmente não teria importância central para o estudo. Em relação à pesquisa sobre comunidades online, a questão fundamental a perguntar é se o componente online é *consideravelmente menos importante* para a orientação teórica da investigação do que outros aspectos da pesquisa. As informações e acesso eletrônicos, em vez disso, aguçam nossa compreensão de algum construto, teoria ou conjunto de interesses focal mais amplo?

Essa dicotomia é uma conveniência, e sobreposições entre essas categorias evidentemente vão ocorrer. Como quase todas as dicotomias neste livro, essa deve ser interpretada mais como um *continuum*. Estudos podem variar de um foco geral em um tópico social para um foco mais específico em vários elementos do website online que informa nosso entendimento daquele tópico.

Entretanto, como regra geral, eu gostaria de sugerir que a *pesquisa em comunidades online tenderia a ter um foco primordialmente netnográfico*. Para a pesquisa online de uma comunidade, a *netnografia desempenharia um papel auxiliar ou secundário*.

MESCLANDO ETNOGRAFIA E NETNOGRAFIA

As seguintes características também podem ajudar a esclarecer o uso relativo da netnografia em um projeto e também a mescla de uma netnografia. Vamos pensar em uma netnografia “pura” como aquela que é conduzida exclusivamente usando dados gerados de interações online ou de outras interações relacionadas a CMC ou TIC – sejam elas entrevista online, participação online ou observação e descarregamento online. Uma etnografia “pura” seria conduzida utilizando-se dados gerados por meio de interações face a face e sua transcrição em notas de campo, sem dados de interações online. Uma etnografia/netnografia seria uma combinação de abordagens, incluindo dados coletados em interação face a face bem como online. Etnografias/netnografias mistas podem assumir muitas formas, utilizar muitos métodos específicos e favorecer diferentes proporções de interação, dados e análise online para face a face.

Devemos nos perguntar, em primeiro lugar, se estamos estudando uma comunidade online, ou conduzindo outra pesquisa com foco em fenômenos culturais ou comunais online, ou seus elementos. Em caso afirmativo, podemos utilmente empregar a netnografia como um método único e independente. Podemos justificadamente conduzir uma netnografia “pura”. Uma netnografia nesse caso é inteiramente apropriada, exhaustiva e completa dentro de si mesma.

Alternativamente, quando o construto focal estende-se além do contexto da comunidade online para o mundo social mais amplo, seria errôneo presumir que podemos obter um quadro completo por meio de uma netnografia pura. Se estivéssemos estudan-

do as experiências de trabalhadores migrantes turcos na Dinamarca, e encontrássemos um pequeno quadro de avisos dedicado a esse tema, nossa netnografia do quadro de avisos não deveria ser tomada como um entendimento geral das experiências de trabalhadores migrantes turcos escandinavos. Para fazer alegações mais gerais e adequadas de uma etnografia desse tipo, precisaríamos suplementar o trabalho netnográfico com vários outros tipos de investigação, tais como a observação de participantes em pessoa e entrevistas face a face. Dependendo do tipo de acesso fornecido e dos discernimentos e revelações de seus participantes, a netnografia do quadro de avisos poderia ser um componente muito útil de uma investigação mais ampla mesclando netnografia com etnografia. Mas sozinha, a netnografia seria parcial e incompleta.

O pesquisador vai querer considerar cuidadosamente os seguintes aspectos da questão de pesquisa e seus interesses focais antes de decidir conduzir uma netnografia pura, uma etnografia pura ou etnografia/netnografia mista:

- ✓ *Integração versus Separação de Mundos Sociais.* Quão intimamente relacionados são os comportamentos online e os de situações face a face? Existe uma relação direta, ou eles são comportamentos diferentes, separados? Por exemplo, se estivermos estudando o uso de websites de redes sociais por adolescentes, precisamos vê-los digitando em seus teclados para saber que eles estão realizando essa tarefa? Os mundos sociais do uso estão interligados ao nível de online/offline. Por outro lado, se estivermos teorizando sobre como adolescentes que estão disputando jogos em rede na mesma sala interagem entre si, provavelmente será insuficiente estudar apenas o que é transmitido e manifestado na tela do computador. Esses mundos sociais serão diferentes.
- ✓ *Observação versus Verbalização de Dados Relevantes.* Quão importante é a repetida observação de comportamentos fisicamente manifestos em vez de verbalmente articulados? É provável que exista nova informação útil que será comunicada ou

não online? Existem ricas representações virtuais do comportamento, talvez incluindo fotografias ou registros audiovisuais? Por exemplo, embora as pessoas possam conversar sobre o modo como elas interagem com seus cães, uma real observação pode revelar elementos tácitos interessantes do comportamento que elas não comunicam, não podem comunicar, ou não estão dispostas a comunicar.

- ✓ *Identificação versus Desempenho dos Membros.* Quão importante é a identificação adicional do membro individual da cultura, isto é, sua ligação com características como idade, raça, gênero e assim por diante? Ou são os desempenhos das ações capturadas e registradas na comunidade ou cultura online totalmente suficientes para a geração de teoria? Por exemplo, se o pesquisador está estudando um determinado grupo de pessoas, digamos, jovens pais solteiros, então a confirmação e a verificação das identidades dos publicadores das mensagens pode estar justificada e ser útil. Se o anonimato não influencia os resultados, como seria o caso se estivéssemos estudando as estratégias de persuasão de blogueiros com interesses comerciais que espalham boatos em seus blogs, a identificação pode não ser necessária.

A Figura 4.2 oferece uma representação visual da ponderação de trabalho de campo online e offline que leva a netnografias e etnografias puras ou mistas. Na prática, estas avaliações são delicadas. Não obstante, uma pesquisa que mais se assemelha a um estudo de uma comunidade online teria um componente netnográfico muito mais proeminente e central, ao passo que a netnografia desempenharia mais um papel coadjuvante em estudos online de comunidades.

Quão prevalentes são essas distinções? Ou, colocado de outra forma, os dias da etnografia pura estão contados?

Talvez sim. Garcia e colaboradores (2009) iniciam sua avaliação das abordagens etnográficas na internet afirmando que a distinção entre os universos conectados e desconectados (online e offline) está se tornando cada vez mais inútil. A razão? Essas

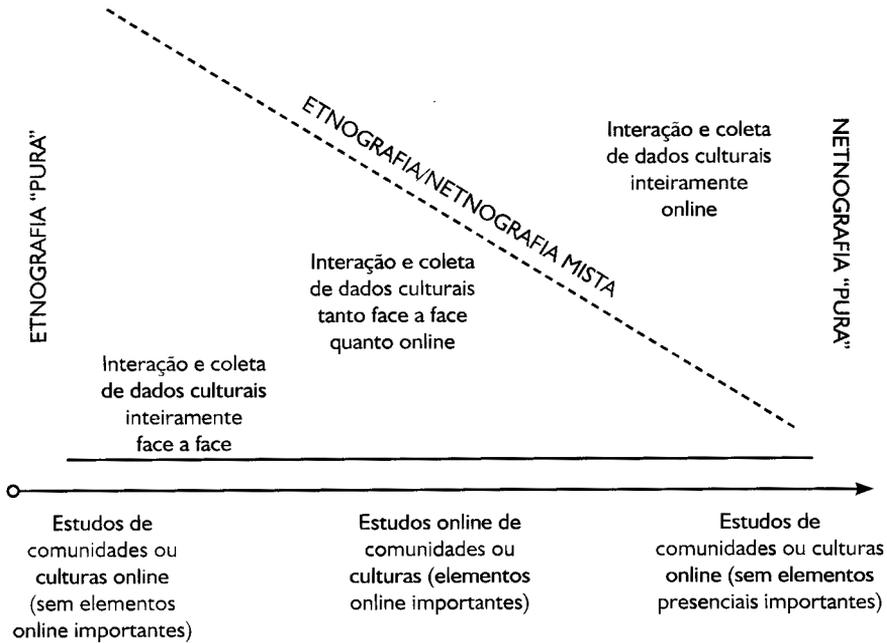


FIGURA 4.2

Coordenando a interação e a coleta de dados online e face a face.

categorias tornaram-se irremediavelmente entrelaçadas em nossa sociedade contemporânea. Eles observam que “a maioria dos etnógrafos ainda conduzem estudos firmemente situados no mundo social desconectado” (Garcia et al., 2009, p. 53). Entretanto, estamos rapidamente chegando ao ponto, se já não estivermos lá, em que precisamos referenciar, estudar e compreender os dados em comunidades e culturas online a fim de estudar de modo efetivo e significativo alguns dos “interesses centrais e duradouros da pesquisa etnográfica em antropologia, sociologia e estudos culturais” (Garcia et al., 2009, p. 53). Estes incluiriam tópicos como: natureza, configuração e hibridização de subculturas e microculturas; o processo e os elementos de construção da identidade; os valores e as visões de mundo que impelem a ação humana e a vida social contemporânea; a influência das tecnologias e das mídias; e as raízes e transformações dos movimentos sociais e do ativismo social. Os autores chegam a aconselhar que praticamente todas as etnografias da sociedade

contemporânea “devem incluir comunicação, comportamento ou artefatos mediados tecnologicamente (p. ex., websites na internet) na definição do campo ou ambiente para a pesquisa” (Garcia et al., 2009, p. 57).

Se acreditarmos nesse argumento, então o valor das descrições netnográficas “mistas” só vai se amplificar no futuro, à medida que as comunidades e as culturas online permeiem cada vez mais a sociedade mundial. O que o argumento sugere é que comunidade online e mediação tecnológica não são mais uma nova forma de comunicação e de comunidade, mas passaram – ou em breve passarão – para a esfera do *status quo*, o modo como nossa sociedade simplesmente é. Se isso for verdade, os pesquisadores que ignoram essa realidade verão seu trabalho cada vez mais ignorado, representado e considerado irrelevante.

Tendo feito essas importantes diferenciações, e, cuidadosamente, considerado essas justificações, podemos agora partir para uma discussão mais específica sobre como abordar o trabalho netnográfico. A próxima

e última tarefa deste capítulo é desenvolver uma estrutura sobre como o ambiente mediado por computador encarado pelos netnógrafos é diferente do ambiente face a face encarado pelos etnógrafos. Uma vez compreendido isso, teremos uma estrutura norteadora para a adaptação dessas técnicas.

O CONTEXTO DO CAMPO DE TRABALHO MEDIADO POR COMPUTADOR

Rice e Rogers (1984, p. 82) afirmaram que o novo ambiente online fornece contextos que “podem limitar como um delineamento experimental e métodos fielmente tradicionais podem ser aplicados [...] a natureza dos meios em si pode criar limitações, bem como novas oportunidades”. A adaptação das técnicas etnográficas ao ambiente online não é, portanto, direta. Se fosse, não haveria necessidade deste livro. Para adaptar as técnicas da etnografia face a face ao contexto online, um passo inicial necessário é especificar as diferenças entre interações sociais face a face e mediadas por computador.

Felizmente, dispomos de mais de uma década de literatura etnográfica e científica social relacionada às comunicações mediadas por computador e comunidades online para guiar nossa adaptação. Uma leitura atenta dessa literatura revela que podemos identificar, significativamente, quatro diferenças fundamentais. A primeira, e talvez mais óbvia, é a *alteração*. Alteração significa simplesmente que a natureza da interação está alterada – tanto coagida quanto liberada – pela natureza e por regras específicas do meio tecnológico em que ela é realizada. Depois vem o *anonimato*, diferença amplamente analisada, particularmente relevante nos primeiros anos de interação online, mas ainda significativa hoje. A ampla *acessibilidade* de muitos fóruns eletrônicos à participação de qualquer pessoa é a terceira diferença crucial que nossas técnicas revisadas precisam acomodar. Por fim, existe o *arquivamento* automático das conversações e dos dados facilitado pelo meio online. Repetidamente retornaremos a essas diferenças a

fim de desenvolver e justificar nossa abordagem netnográfica diferenciada. Assim, nossa compreensão se beneficiará de uma discussão sobre essas quatro diferenças.

Alteração

Muito tem sido feito da chamada “mediação tecnológica” da interação online. Não existe, evidentemente, nada intrinsecamente “artificial” em relação à interação social mediada tecnologicamente. Historiadores, arqueólogos e outros analistas de artefatos culturais precisam lidar com o fato de que grande parte dos seus dados vem na forma de comunicações “mediadas”: cartas, documentos públicos, epítetos em lápides, hieróglifos em rolos de pergaminhos de papiro, incisões em blocos de argila e assim por diante. A radical textualização das comunicações pela internet não é, sob esse ângulo, uma coisa muito nova. Considere, também, que entrevistas telefônicas são comunicações mediadas por tecnologia e programas de televisão são uma forma de TIC. Algumas cartas e telefonemas sofrem do mesmo anonimato dúbio e ausência de corporificação que comunicações textuais e interações online.

A história nos ensina que as novas épocas anunciadas pela introdução de novas tecnologias nem sempre são revolucionárias como elas a princípio podem parecer. Como observou Schivelbusch (1986, p. 36), após a introdução da ferrovia acreditava-se que “a ferrovia aniquilava o espaço e o tempo [...] [contudo] o que se experimentou aniquilado foi o *continuum* de espaço-tempo tradicional que caracterizava a tecnologia de transporte tradicional”. Mas assim como as ferrovias alteraram a percepção subjetiva das pessoas do que era possível em termos de cobrir uma determinada distância em uma determinada quantidade de tempo, também a computação em rede transformou radicalmente as ideias das pessoas sobre com quem, quando, como, com que frequência e até por que elas podiam se comunicar. É essa compreensão subjetiva que, em muitos aspectos, é tão significativa para um entendimento cultural da internet,

pois ela vem acompanhada de reflexividade, consciência, percepções de limitação e discursos de emancipação.

Por parecerem, a princípio e quando de sua introdução, tão pouco naturais, as comunicações online abrem múltiplas possibilidades. Elas também privam. Limitações tecnológicas e de largura da banda podem criar a característica de defasagem de tempo, evidente em meios de comunicação sincrônicos como janelas de bate-papo, principalmente quando há várias pessoas conversando no mesmo momento. A defasagem de tempo também pode ser evidente em mundos ou jogos virtuais, os quais podem exigir conjuntos de teclas para comunicar linguagem corporal sutilmente por meio de um avatar. As interações por esses meios tendem a ser não apenas mais prolongadas do que comunicações face a face, mas também mais fragmentadas. As mensagens sofrem interrupções, tentativas frustradas, lapsos e frequência esporádica (Baym, 1995; Cherny, 1999).

Em meios assíncronos (temporizados) de CMC, tais como quadros de avisos, grupos de notícias, fóruns e blogs, a textualização e o prolongamento das comunicações são acentuados. O resultado é uma topografia simbólica e temporal alterada para a interação social – apresentando a seus participantes uma forma mais artificial de comunicação, mais oportunidades de aplicar controle estratégico sobre as informações e autoapresentação do que em intercâmbios face à face, e requerendo investimentos de tempo para obter as informações e o nível de conforto necessários para compartilhamento de cultura e intimidade comunal.

Parece relativamente claro que quando uma pessoa está conectada, principalmente durante suas primeiras experiências online, aspectos técnicos do meio comunicativo criam uma experiência cultural nitidamente nova e, a princípio, importuna. Essa sensação de inabilidade e inadequação, misturada com um senso de possibilidade e fascínio, é muitas vezes sua introdução à cibercultura (ver, p. ex., Cherny, 1999; Houghton, 1998; Jones, 1995; Markham, 1998) A interação online força o aprendizado de novos códigos e normas, abreviaturas, emo-

tions, sequências de teclas e outras habilidades técnicas para transferir informação emocional vital às relações sociais.

Depois de um certo tempo, contudo, as convenções linguísticas e técnicas começam a parecer uma segunda natureza, como as linguagens aculturadas tendem a fazer. Os elementos dessa segunda natureza com frequência são altamente informativos para o netnógrafo. A alteração tecnológica da participação online é uma razão fundamental pela qual os procedimentos etnográficos face a face devem ser alterados para os universos culturais da interação online.

Anonimato

Sem recorrer à causalidade simplista do determinismo tecnológico, pode-se considerar que as interações mediadas por computador oferecem novas oportunidades distintas para liberar comportamentos não tão facilmente proporcionados por interações face a face. Um dos fatores fundamentais que precipitam essa sensação de liberação é o anonimato, muitas vezes opcional, proporcionado pelo meio online. Esse anonimato confere aos atores online um novo senso de flexibilidade de identidade. No mundo do texto e das imagens controladas, a autoapresentação tem grau de liberdade muito mais amplos, e a vida social online oferece muito mais oportunidades para experimentação de identidade. Ou como Peter Steiner expressou em um conhecido cartum publicado na *New Yorker* em 1993 (5 de julho) – e eu parafraseio aqui: “Na internet, ninguém está ciente do fato de que na verdade você é uma pequena criatura canina usando um computador e um teclado, fingindo que é um ser humano”.

Sherry Turkle (1995, p. 190) descreve um jovem que simultaneamente abriu várias janelas em seu computador, agindo como um homem “florido e romântico” em um fórum eletrônico, um homem “quieto” e “seguro de si” em outro, e uma mulher “paqueradora” e sexualmente receptiva em outro. Jones (1995) sugere que o desempenho de papéis e disputa de jogos online oferece múltiplas oportunidades para um tipo de ser

“sem gênero”, e a habitação de “corpos não humanos imaginários”. O anonimato combina-se com a imaginação de modos que permitem a exibição de características e desejos que poderiam ser difíceis, socialmente inaceitáveis, ou ilegais se expressos em outros contextos, como demonstra o imenso sucesso das salas de sexo virtual, pornografia online, webcams eróticas, diatribes subversivas e jogos ultraviolentos. Assim, as expressões online de identidade podem ser, em alguns aspectos, mais reveladoras das “verdadeiras”, ou ocultas, identidades e intenções dos consumidores do que uma observação prosaica da vida e consumo cotidianos poderia divulgar (Jones, 1995; Turkle, 1995).

Não obstante, esse anonimato também pode confundir e perturbar pesquisadores que pretendem fixar algum dado demográfico sobre produções textuais, ou de outro tipo, publicadas online. Com quem estamos nos comunicando em uma interação cultural online ou em uma entrevista online? O meio torna difícil ver o mensageiro. O anonimato e seu primo próximo, o pseudo-anonimato (o uso de pseudônimos em vez de nomes), torna a abordagem netnográfica necessariamente diferente da abordagem da etnografia face a face.

Acessibilidade

Uma vez superadas as barreiras financeiras e técnicas necessárias para adquirir aptidão na procura e na comunicação mediada por computador, uma grande variedade de interações sociais torna-se disponível a uma pessoa. A ética participativa igualitária da internet, ao que parece, originou-se de seu contato com comunidades acadêmicas e de hackers cujo etos era “a informação deve ser gratuita”. As interações sociais online manifestam esse etos por meio da democracia geral e da inclusão de muitos, se não da maioria, dos grupos sociais online. Muitos grupos de notícias, fóruns e quadros de avisos oferecem livre adesão, além de uma seção de perguntas frequentes (FAQ) para introduzir os neófitos às excentricidades culturais do grupo e conduzi-los diretamente ao *status* de membros participantes. Os blogs geral-

mente são inclusivos, e os mundos virtuais, clãs de jogos e redes sociais têm seus próprios conjuntos de regras que regem a afiliação, muitas vezes baseada na expansão de redes e no enriquecimento de comunidades existentes pela adição frequente de “sangue novo”.

Embora ganhar aceitação e *status* em comunidades online ainda dependa de conhecimento e normas, e certamente não independa de nossa posição social e capital cultural em outros mundos sociais, um etos participativo e democrático é predominante. Além disso, o universo online oferece uma inédita acessibilidade mundial. A reunião social de participantes geograficamente dispersos dispõe de acesso quase instantâneo uns aos outros. A acessibilidade mundial acarreta a potencial afiliação em massa, mas outros fatores acarretam fragmentação. O mais importante entre estes são as diferenças linguísticas. Falantes do mandarim tendem a permanecer como falantes do mandarim, e raramente participam de conversas com falantes de húngaro e português, por mais que o grupo ou o tópico seja mundial.

Estudos anteriores sugerem que grupos online grandes são menos comunais, sociais e amigáveis do que pequenos grupos (p. ex., Baym, 1995; Clerc, 1996). Os grupos menores são os mais íntimos, como no caso da frase de convite, “[Você quer] ir para a sala privativa?”. Comunidades online menores e os subgrupos dentro delas oferecem uma sensação mais comunal, hibridizando e transcendendo os marcadores de limites tradicionais de “comunidade” – geografia, política, gênero, genealogia, etnicidade, ocupação, religião. Quer estejamos falando da audiência de um blog, de uma rede social ou de uma “corrida” construída por computador em um mundo virtual, os participantes nesses grupos com frequência se autosegmentam organizando-se em grupos online definidos por interesses, gostos, ou comprometimentos preexistentes.

A interação social virtual é um híbrido público-privado sem igual que oferece aos participantes a sedução de ser o centro das atenções perante uma “audiência” sem deixar os limites seguros de seu próprio lar.

As oportunidades são abundantes não apenas para divulgar suas próprias informações privadas, mas também para participar publicamente nas informações privadas dos outros. Esse novo nível de voyeurismo e exibicionismo é significativamente diferente de qualquer coisa que um etnógrafo face a face encontraria. A acessibilidade é, portanto, outra diferença fundamental com a qual a abordagem netnográfica deve estar sintonizada.

Arquivamento

Existe outra coisa que distingue as conexões e comunicações online. O termo mundo persistente foi criado para referir-se à persistência dos mundos virtuais, e às mudanças feitas neles pelos usuários, mesmo depois de o usuário ter saído do website ou programa de computador. Essa qualidade de persistência se aplica igualmente bem a muitos aspectos da internet. Newhagen e Rafaeli (1997, n.p.) observam que “a comunicação na internet deixa mais rastros do que em qualquer outro contexto – o conteúdo é facilmente observável, gravado e copiado. Os dados demográficos do comportamento de consumo, escolha, atenção, reação, aprendizagem, etc. dos participantes são amplamente capturados e registrados”.

Grupos de notícias, fóruns e outros quadros de avisos, blogs, listas de correio e a maioria de outros meios assíncronos são automaticamente arquivados. A Wayback Machine ou Internet Archive captura retratos da internet em determinados momentos no tempo e os salva para futura referência. Mecanismos de busca eficientes tornam acessível toda interação ou toda postagem em um dado tópico em um grupo de discussão específico, ou toda postagem por um determinado indivíduo em qualquer grupo de discussão. A analogia física seria ter acesso aos registros de todo contato social público em uma dada cultura, ou todos os contatos sociais públicos de um indivíduo especificado. Meios síncronos podem não ser arquivados de maneira automática em um formato publicamente acessível. Entretanto, o registro de conversas e interações sincrô-

nicas não constitui um desafio técnico muito grande. Em qualquer um dos casos, ter um registro quase completo de interações sociais online é muito mais fácil do que notas de campo sub-repeticidamente registradas e recordações fragmentadas do etnógrafo em pessoa.

Graças ao equipamento e aos programas, temos os vestígios textuais dos artefatos de interação criados instantaneamente, no momento da elocução. Para estudiosos interessados em análise de discurso, crítica literária, estudos da retórica, análise textual e assemelhados, a internet é um ambiente de pesquisa por excelência, praticamente irresistível em sua disponibilidade. (Jones, 1999, p. 13)

Não é de surpreender, então, que as técnicas de análise de conteúdo estão usufruindo um renascimento em sua aplicação à análise de conversas online. O arquivamento instantâneo de comunicações sociais presente na esfera da internet torna este um contexto muito diferente para fazer pesquisa etnográfica comparado com o contexto da interação social face a face.

RESUMO

A netnografia é uma abordagem da pesquisa online de observação participante que segue um conjunto de procedimentos e protocolos distinto. A netnografia é apropriada para o estudo tanto de comunidades virtuais quanto de comunidades e culturas que manifestam interações sociais importantes virtualmente. Considerações norteadoras do uso e coordenação do campo de trabalho netnográfico e etnográfico incluem: o grau de integração de comportamentos sociais online e face a face focais, a relativa importância da observação corporificada em vez da autorrepresentação verbal ou de outro tipo, e a necessidade de identificação individual. O capítulo identifica quatro diferenças fundamentais entre interação social online e face a face: *adaptação* a vários meios etnoló-

gicos; participação em condições opcionais de *anonimato*; *acessibilidade* cultural amplamente maior; e *arquivamento* automático dos intercâmbios. A etnografia é calibrada para essas contingências únicas no resto do livro. Iniciamos os primeiros dos cinco capítulos procedimentais a seguir com uma discussão e conjunto de diretrizes específicas para o planejamento do trabalho de campo etnográfico e a realização da entrada no campo netnográfico.

Leituras fundamentais

Hine, Christine (2000) *Virtual Ethnography*. London: Sage.

Kozinets, Robert V. (2002a) 'The Field Behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities', *Journal of Marketing Research*, 39 (February): 61–72.

Markham, Annette N. and Nancy K. Baym (2005) *Internet Inquiry: Conversations about Method*. Thousand Oaks, CA: Sage.