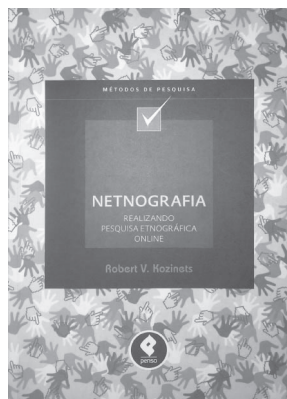


Desvelando a Netnografia: um guia teórico e prático

DOI: 10.1590/1809-58442015217



Suelen de Aguiar Silva

(Universidade Metodista de São Paulo, Faculdade de Comunicação, Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social. São Bernardo do Campo – SP, Brasil)

KOZINETTS, Robert. V. **Netnografia: Realizando pesquisa etnográfica online**. Porto Alegre: Penso, 2014. 203p.

N*etnografia: Realizando Pesquisa Etnográfica Online* é um livro precursor em que Robert V. Kozinets, professor de marketing da Universidade Iorque de Toronto, apresenta uma abordagem metodológica para a realização da netnografia.

Netnografia é uma forma especializada de etnografia e utiliza comunicações mediadas por computador como fonte de dados para chegar à compreensão e à representação etnográfica de um fenômeno cultural na Internet. Sua abordagem é adaptada para estudar fóruns, grupos de notícias, blogs, redes sociais etc.

A obra aqui exposta procura ilustrar a conduta de etnografia de comunidades e culturas virtuais e está estruturada em dez capítulos. O texto segue esta organização, porém, com ênfase nos

capítulos que tratam sobre a questão do método. Os cinco primeiros trazem uma abordagem geral sobre os conceitos de comunidades e culturas online, visando incluir o leitor no universo da Comunicação mediada por computador e das pesquisas aplicadas à Internet. Do quinto capítulo em diante, como veremos a seguir, o autor discute e apresenta o conjunto de diretrizes específicas para o desenvolvimento de netnografias criativas e responsáveis.

O netnógrafo tem importantes decisões a tomar antes do primeiro contato com uma comunidade online. O procedimento de entrada, ou *entré* cultural, parte de decisões sobre questões e temas, sobre a formulação da pergunta de pesquisa e visa a preparação para o trabalho de campo, tais como a identificação da comunidade online ou grupo a ser pesquisado. Inicialmente as formas de interação social e comunidades devem ser investigadas usando mecanismos de busca e outros meios e, ainda, o reconhecimento do campo e a forma como o pesquisador se apresentará ao grupo pesquisado são decisões fundamentais.

Durante a coleta e análise de dados três tipos de capturas são importantes: dados arquivais, dados extraídos e dados de notas de campo. A primeira coleta consiste em copiar diretamente de comunicações mediadas por computador dados da página, blog, site da comunidade ou grupo observado, assim como fotografias, trabalhos de arte e arquivos de som, dados cuja criação e estimulação o pesquisador não esteja diretamente envolvido. A segunda coleta refere-se aos dados extraídos que o pesquisador cria por meio da interação com os membros, tais como dados levantados por meio de entrevistas por correio eletrônico, bate-papo, mensagens instantâneas etc. O terceiro tipo de coleta diz respeito às notas de campo experienciadas pelo pesquisador, sobre as práticas comunicacionais dos membros das comunidades, suas interações, bem como a própria participação e o senso de afiliação do pesquisador etc.

Kozinets afirma que a análise de dados contempla o processo de transformar os produtos coletados da participação e da observação netnográfica, como os arquivos de texto e gráficos baixados, capturas de tela, transcrições de entrevistas online e as

notas de campo reflexivas, em uma versão acabada da pesquisa. Nas etapas de seleção, coleta e análise de dados o autor utiliza em suas pesquisas vários tipos de ferramentas, tais como mecanismos de busca como Google, incluindo Grupos do Google, Google Trends e Google Social Search, Twitter etc. Também utiliza pacote de software de análise dos dados qualitativos (CAQDAS), como o Atlas.ti e o Nvivo.

Na pesquisa netnografia ética (KOZINETS, 2014, p.132) quatro passos são importantes: identificar-se e informar os constituintes relevantes sobre a pesquisa; pedir permissões apropriadas; obter consentimento quando necessário; citar e dar o devido crédito aos membros.

Kozinets comenta sobre normas, avaliação e netnografia. Explica que para a compreensão e geração de critérios para a avaliação netnográfica é necessário o entendimento sobre os vários padrões históricos que sinalizaram a etnografia de qualidade. Trata-se de fases que continuam influenciando a atualidade. Ele fala em oito momentos históricos: “tradicional, modernista, gêneros indistintos, crise da representação, pós-moderno, pós-experimental e o presente metodologicamente impugnado” (KOZINETS, 2014, p.149-150). Com a apresentação desses momentos históricos, Kozinets visa ao entendimento de noções correntes sobre o que é exigido de uma netnografia.

O autor aponta dez critérios definidos para avaliar e inspirar a qualidade netnográfica. Eles decorrem dos padrões etnográficos tradicionais e de sua situação presente, são eles: coerência, rigor, conhecimento, ancoramento, inovação, ressonância, verossimilhança, reflexividade, práxis e mistura. Esses critérios, segundo o autor, representam uma orientação pragmática como se fosse um kit de ferramentas para auxiliar na avaliação da netnografia, nas discussões acadêmicas e na construção de ideias. E ainda, propõe a validação do relatório de pesquisa junto ao grupo pesquisado. A apresentação da pesquisa tem o intuito de validar as interpretações sobre as observações realizadas, e permitir que o pesquisado apresente suas opiniões sobre o que foi escrito e se está condizente com o contexto em que vivem.

Robert Kozinets aponta ainda três áreas teóricas e temas gerais que podem ter importância crescente no uso da netnografia: a relação entre empresas e comunidades eletrônicas; as implicações sociais das comunidades online, sua presença, institucionalização e posse; e os diferentes usos sociais dos diferentes meios de interação online.

O autor é enfático ao dizer que a Internet mudou nossa realidade, como cidadão, consumidor, pensador, falante, denunciante, blogueiro, amigo, fã, estudioso, enfim, mudou a realidade de ser um membro da sociedade.

Em netnografia tem-se a possibilidade de encurtar as distâncias entre tempo e espaço, devido à própria dinâmica da Internet, em que os grupamentos sociais estão dispostos em rede. Tais grupamentos podem funcionar somente no espaço online, como também podem coexistir fora dele, no espaço offline. O que é interessante perceber na apropriação dos pressupostos da etnografia é o caráter investigativo e de observação da realidade do outro que continua presente na netnografia.

Rico em exemplos e ilustrações, o livro é uma introdução metodológica à abordagem cultural da pesquisa online para o estudo de culturas e comunidades digitais. Recomendado aos interessados em mergulhar neste universo cheio de novidades e incertezas. Em uma leitura fluída o autor nos conduz e prende nossa atenção a cada detalhe dos procedimentos metodológicos da netnografia.

Suelen Aguiar Silva (autora da resenha)

Publicitária, doutoranda em Comunicação Social pela Universidade Metodista de São Paulo, membro do Núcleo de estudos de Comunicação Comunitária e Local. Bolsista CNPq. E-mail: susuaguiar@yahoo.com.br