

Netnografia

Netnografia

- **KOZINETS, Robert. Netnografia: Realizando Pesquisa Etnográfica Online. Penso, 2014.**

Capítulo 1

Introdução

Netnografia

- Forma especializada de etnografia adaptada às contingências específicas dos mundos sociais de hoje mediados por computadores.
- Para compreender a sociedade é necessário seguir as atividades sociais e interações das pessoas na internet e por meio de outros meios de comunicação mediados pela tecnologia.
- Existe uma distinção útil entre a vida social online e os mundos sociais da “vida real”?
- As duas se mesclaram em um mundo: o mundo da vida real, como as pessoas vivem. É um mundo que inclui o uso da tecnologia para se comunicar, debater, socializar, expressar e compreender.

Netnografia: um novo termo

- O ingresso na cultura ou comunidade online é diferente, divergindo do ingresso face a face em termos de acessibilidade, abordagem e extensão da potencial inclusão.
- “Participação” pode significar algo diferente pessoalmente e online. Assim como o termo “observação”.
- A capacidade de aplicar determinados instrumentos e técnicas analíticas muda quando os dados já estão em formato digital e o modo como os dados precisam ser tratados pode ser diferente.
- Existem poucos ou nenhum procedimento ético para o trabalho de campo realizado pessoalmente que se traduzam facilmente para o meio online.

Comunidades Virtuais

“Agregações sociais que emergem da rede quando um número suficiente de pessoas empreende [...] discussões públicas por tempo suficiente, com suficiente sentimento humano, para formar redes de relacionamentos pessoais no ciberespaço” (RHEINGOLD , 1993).

Comunidades Virtuais

- Agregações sociais
- Emergem da rede
- Discussões e comunicações
- Número suficiente de pessoas
- Discussões públicas
- Por tempo suficiente
- Suficiente sentimento humano
- Formar redes de relacionamentos pessoais

Histórico

- Originalmente, presumia-se que os integrantes de grupos online quase nunca se encontravam fisicamente e que mantinham seu anonimato de maneira vigilante.
- Muitas das interações pareciam, ao menos superficialmente, ser fugazes e, frequentemente, de natureza informacional ou funcional.
- Com o tempo tornou-se socialmente aceitável que as pessoas busquem e se conectem por meio desse arsenal de conectividade mediada por computadores, como também esses “lugares” e atividades relacionadas tornaram-se lugar-comum.

Definições de Comunidades Virtuais

“Agregações sociais que emergem da rede quando um número suficiente de pessoas empreende [...] discussões públicas por tempo suficiente, com suficiente sentimento humano, para formar redes de relacionamentos pessoais no ciberespaço” (RHEINGOLD, 1993).

“Uma comunidade não é fixa em forma ou função; ela é uma mistura de possíveis opções cujos significados e concretude estão sempre sendo negociados pelos indivíduos, no contexto de limitações externas em mutação. Isso é verdadeiro quer os membros do grupo interajam eletronicamente, por comunicação face a face, ou de ambas as formas”. (KOMITO, 1998)

- Podemos identificar no termo comunidade a sugestão de algum senso de permanência ou contato repetido.
- Existe alguma interação social sustentada e, além disso, um senso de familiaridade entre os membros de uma comunidade.
- Isso leva ao reconhecimento das identidades dos indivíduos e ao senso subjetivo de que “eu ‘pertencço’ a este grupo específico”.

O antropólogo Clyde Kluckhohn (1949) sugeriu diversos significados para o termo cultura, incluindo:

- o modo de vida total de um povo;
- um legado social;
- um modo de pensar, sentir e acreditar;
- um repositório de aprendizagem;
- um conjunto de orientações a problemas ou comportamentos aprendidos;
- mecanismos para a regulação dos comportamentos das pessoas;
- técnicas para se adaptar ao ambiente externo;
- mapas comportamentais;
- e outros.

Clifford Gertz sobre A Interpretação das Culturas (1973)

- Cultura pode ser melhor compreendida do ponto de vista da semiótica ou dos significados de sinais e símbolos.
- Acreditando que o homem é um animal suspenso em redes de significância que ele mesmo teceu, a análise da cultura não é a de uma ciência experimental em busca de uma lei, mas uma ciência interpretativa em busca de significado.

Cibercultura

O termo cibercultura adquire sua utilidade a partir da ideia de que existem algumas “construções e reconstruções culturais singulares nas quais as novas tecnologias se baseiam e em que elas, inversamente, contribuem para moldar” (Escobar 1994, p. 211)

Em toda sociedade humana, a tecnologia do computador e seu relacionado banco de práticas e tradições estão cada vez mais se fundindo com **sistemas de significado novos e já existentes**. Essa mescla pode produzir formações culturais surpreendentes e únicas; essas novas fusões culturais, especificamente, seriam a cibercultura.

Sistemas de Significados na Cibercultura

- Se a cultura é aprendida e consiste em sistemas de significado, quais as características particulares em contextos tecnológicos específicos mediados por computador?
- Estes sistemas de significado que são principalmente manifestados e negociados online (pense em emoticons ou “carinhas” como ;-) ou :- (, em acrônimos como LOL ou OMG e em termos como friending e flaming*).
 - LOL = laughing out loud (Gargalhando);
 - OMG = Oh my God (Oh meu Deus!);
 - friending = adicionar amigos em uma rede social;
 - flaming = publicar mensagens ofensivas.

Interesses de comunidades

Os tipos de comunidades online abrangem uma ampla faixa de interesses sociais e culturais humanos, incluindo:

- associações comerciais;
- grupos políticos e grupos de discussão política;
- grupos de hobby;
- grupos de fãs de esportes, música, programas de televisão e celebridades;
- grupos comunitários;
- grupos de estilos de vida;
- grupos de apoio médico;
- grupos de questões pessoais ou psicológicas;
- organizações religiosas ou espirituais, ou grupos de opinião;
- sindicatos; e
- grupos étnicos ou culturais.

Comunidades eletrônicas reais

- As comunidades eletrônicas não são virtuais.
- As pessoas que encontramos online não são virtuais.
- Elas são comunidades reais povoadas por pessoas reais, o que explica por que muitas acabam se encontrando em carne e osso.
- À medida que mais pessoas usam a internet, elas a usam como um dispositivo de comunicação altamente sofisticado que permite e fortalece a formação de comunidades.
- “Esses grupos sociais têm uma existência ‘real’ para seus participantes, e assim têm efeitos importantes em muitos aspectos do comportamento” (KOZINETS, 1998).

Capítulo 2

Compreendendo a Cultura Online

- Tecnologia não determina a cultura, mas que elas são forças codeterminantes e coconstrutivas, tem importância crucial.
- Com nossas ideias e ações, escolhemos tecnologias, as adaptamos e moldamos.
- Nossa cultura não controla inteiramente as tecnologias que nós usamos
- A tecnologia constantemente molda e remolda nossos corpos, nossos lugares e nossas identidades, sendo também moldada para nossas necessidades.

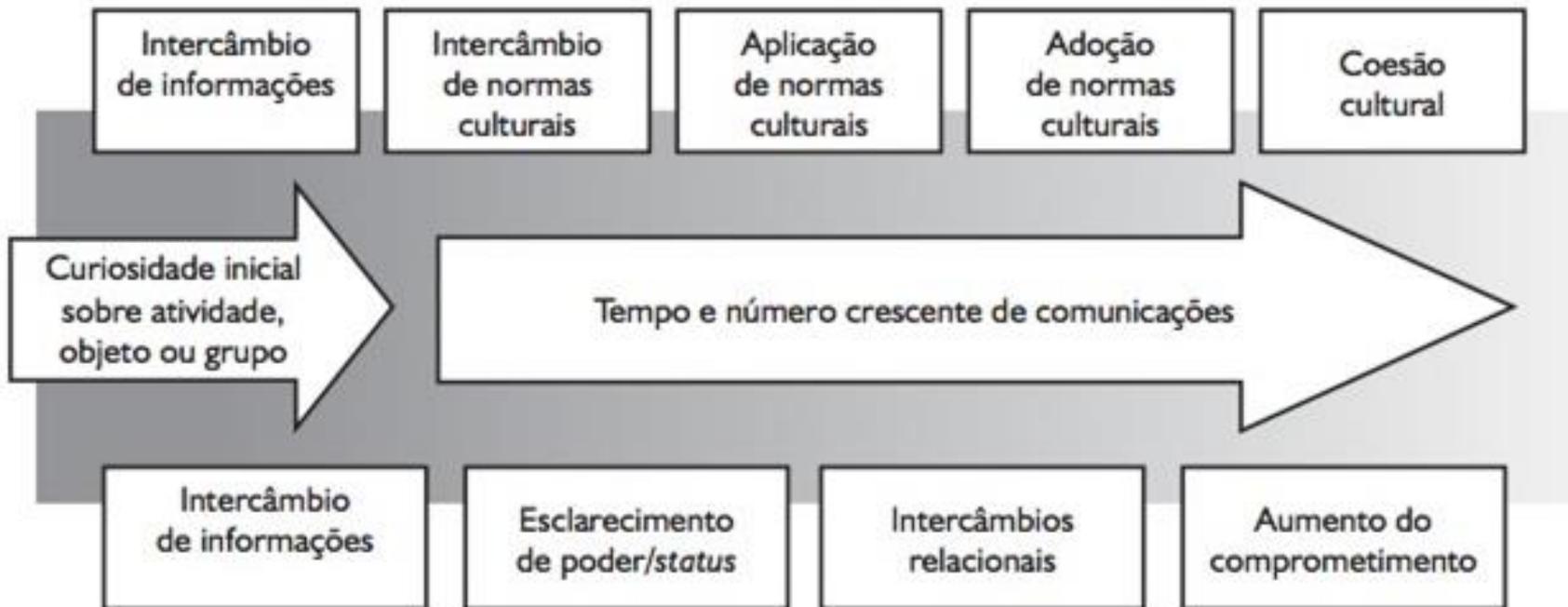
A inclusão de indicadores de afeição, afiliação e outros elementos esclarecedores da comunicação ocorrem por meio de novos símbolos, ou “paralinguagem” eletrônica, tais como os conhecidos “emoticons” [ou “carinhas”, como :-) ou ;-)], erros ortográficos propositais, ausência e presença de correções e letras maiúsculas, assim como arte visual em código ASCII.

“Os comunicadores eletrônicos desenvolveram uma gramática para sinalizar posições hierárquicas” (Walther, 1992, p. 78).

Os usuários da internet são tão propensos quanto os não usuários a chamar seus amigos pelo telefone ou visitá-los pessoalmente, e concluem que eles têm redes sociais maiores do que os que não são usuários (DiMaggio et al., 2001).

Howard e colaboradores (2000, p. 399) concluem que seus resultados “sugerem que as ferramentas online têm maior probabilidade de ampliar o contato social do que diminuí-lo”

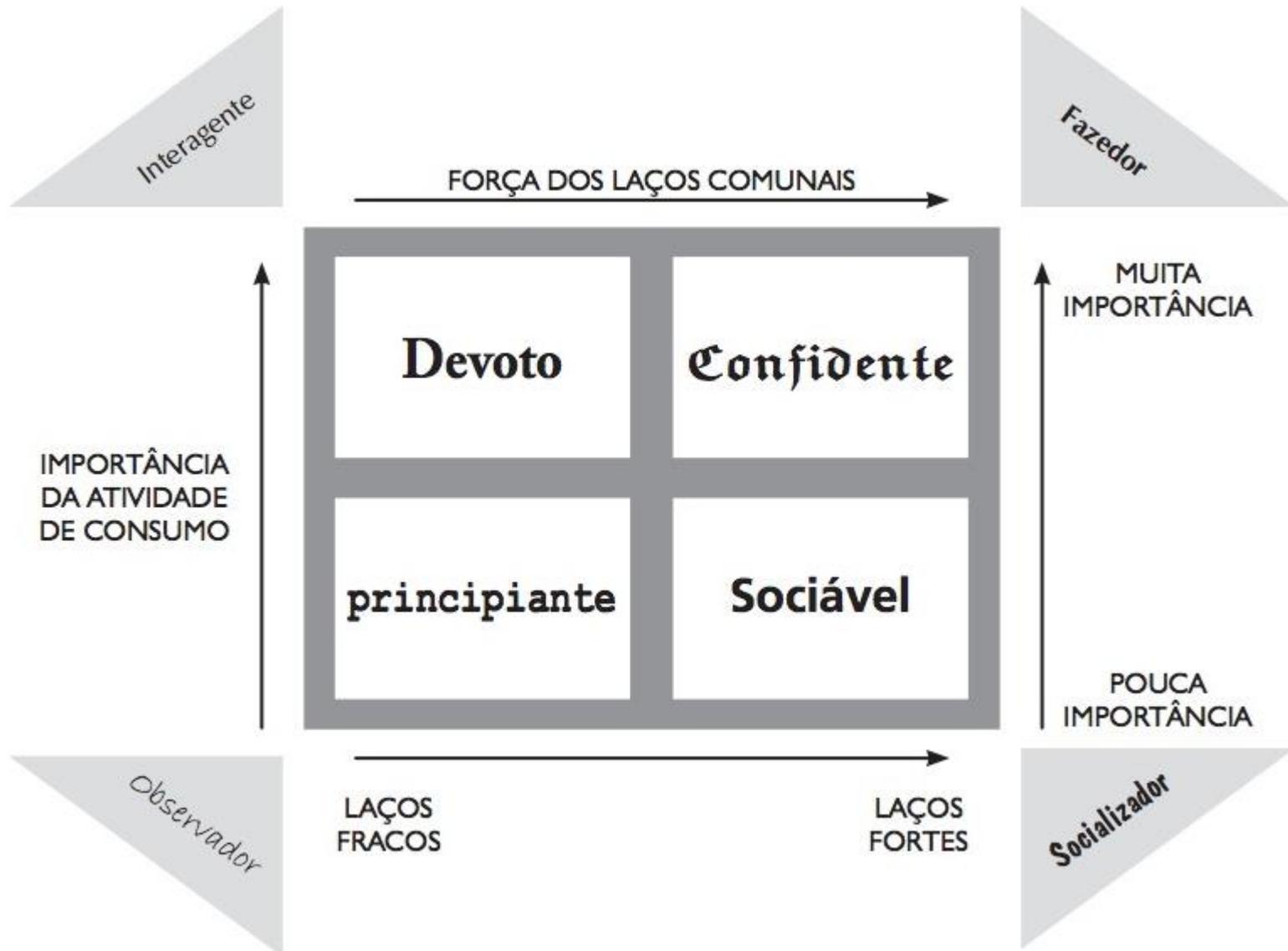
Progressão do desenvolvimento da participação em comunidade online



Experiências em comunidades virtuais

- A experiência comunitária virtual é mediada por impressões de lugares do mundo real, bem como pelas contingências únicas das comunicações mediadas por computador.
- Os integrantes de comunidades online apresentam dois principais elementos que os unem, os quais podem estar interrelacionados de muitas maneiras
 - Identificação: relação entre a pessoa e a principal atividade de consumo
 - Participação: Quão profundos, duradouros, significativos e intensos são os relacionamentos

Tipos de Participação



Tipos de Reuniões



O fácil acesso e exposição dos membros de tais comunidades aos diferentes valores de diversas culturas nacionais e regionais podem ter impactos dramáticos sobre como os indivíduos veem seus modos de vida locais.

Capítulo 3

Pesquisando online: métodos

Abordagens para pesquisa netnográfica

Considere que os dados conversacionais que fluem por meio da internet são compostos de vários bits numéricos percorrendo fios entre vários servidores distantes, e que a codificação de substantivos e verbos nesses dados converte, com relativa facilidade, palavras qualitativas a um formato passível de leitura por máquina, formato este que é facilmente quantificado e analisado como dados quantitativos.

Abordagens para pesquisa netnográfica

- A pesquisa **qualitativa** é útil para explorar e compreender significados, ao passo que a pesquisa **quantitativa** é usada para testar teorias examinando as relações entre variáveis mensuráveis (CRESWELL, 2009)
- Técnicas **qualitativas** podem ajudar a desenhar (ou redesenhar) o mapa de um terreno novo ou em rápida transformação
- Análises **quantitativas** e mais confirmatórias geralmente são empregadas para aprimorar o conhecimento do modo como esses pequenos conjuntos de construtos se inter-relacionam

Levantamentos

- Podem ser usados para informar uma série de questões importantes sobre comunidades e culturas online.
- São úteis para fornecer uma visão geral da área das comunidades online, a partir da qual podemos discernir padrões em ampla escala.
- Uma vez que categorizações e classificações adequadas tenham sido feitas, levantamentos podem ajudar a compreender quão populares e mesmo quão válidas essas categorizações poderiam ser.
- Podem dizer muito sobre as atividades das pessoas em comunidades online, e também sobre o modo como sua comunidade e suas atividades culturais influenciam outros aspectos de suas vidas diárias.

Levantamentos online

São bons para pesquisa em culturas e comunidades online em que se quer:

- tirar conclusões sobre o uso de comunidades eletrônicas que sejam representativas de uma determinada população;
- tirar conclusões sobre mudanças nos padrões do uso de comunidades eletrônicas;
- compreender atitudes expressas sobre comunidade online;
- obter uma ideia das correlações entre diversos valores, tais como dados demográficos, atitudes e uso de comunidade online;
- obter descrições retrospectivas sobre o que os membros de comunidades online recordam-se sobre suas ações;
- obter uma ideia das atitudes e opiniões das pessoas sobre as comunidades online;
- obter um senso das atitudes e opiniões das pessoas sobre as comunidades online;
- aprender sobre as representações das pessoas sobre o que fazem, ou pretendem fazer, em relação a sua comunidade e atividade cultural online.

Levantamentos online

Podem ajudar a responder questões de pesquisa sobre culturas e comunidades virtuais como:

- Quantas pessoas ao redor do mundo participam em comunidades online?
- Os homens participam mais em comunidades do que as mulheres?
- Quais são as atividades mais populares em comunidades online?
- Quantas pessoas na Finlândia se conectam a um universo virtual diariamente?
- Quanto tempo os adolescentes passam usando correio eletrônico versus websites de redes sociais?
- Quantas pessoas planejam conhecer pessoalmente alguém que conheceram por meio de uma comunidade online no próximo ano?

Levantamentos online

Não são especialmente apropriados para pesquisas que devem:

- explorar um novo tópico de cultura ou comunidade online sobre o qual pouco se sabia anteriormente;
- explorar uma comunidade ou cultura online cujas características você não compreende, e na qual desconhece as questões relevantes a perguntar;
- compreender o que as pessoas realmente fizeram ou disseram no passado;
- obter revelações sem retoques (os entrevistados em levantamentos online superestimam de maneira consistente e drástica o quanto compram online);
- especificar com precisão as relações ou estruturas comunitárias;
- obter uma compreensão profunda do ponto de vista de outra pessoa;
- aprender o modo peculiar com que a linguagem e as práticas são usadas para manifestar cultura;
- exibir uma compreensão complexa e sutil de um fenômeno, cultura ou comunidade.

- Pode-se tentar compreender a situação social do membro da cultura :
 - sua idade, gênero, nacionalidade, orientação étnica, orientação sexual e assim por diante;
 - e como isso influencia sua participação em comunidades online, e de que maneira é influenciado por elas, caso seja.
- Permitem questionar a relação entre atividades comunitárias online e outras atividades sociais na vida do membro da comunidade

Entrevistas online

São adequadas para pesquisa em culturas e comunidades virtuais em que é preciso:

- trazer à tona uma compreensão subjetiva detalhada da experiência vivida pelos participantes de uma comunidade online (o que é chamado de compreensão “fenomenológica”);
- aprofundar a compreensão da relação entre a situação sociocultural única de uma pessoa e suas atividades ou comportamentos em uma cultura ou comunidade online;
- obter um senso subjetivo detalhado e fundamentado da perspectiva e do senso de significado de um membro de uma comunidade eletrônica;
- ouvir as recordações e interpretações de eventos das pessoas.

Entrevistas online

Entrevistas online podem ajudar a responder perguntas de pesquisa sobre culturas e comunidades virtuais, como:

- Como as pessoas se relacionam e aplicam as informações que adquirem nas comunidades online em suas vidas diárias?
- Quais são as metáforas mais comuns que os noruegueses usam para compreender a cultura online?
- Como os membros da família experimentam o comportamento de seus entes queridos em comunidades online?
- Como as pessoas usam suas conexões online para moderar seus estados emocionais durante o dia?
- Como as narrativas sobre as relações online se relacionam com importantes tópicos de cuidado da saúde nas vidas das pessoas?
- Que impacto as histórias que pessoas ouvem em comunidades online têm no modo como elas se relacionam com seu cônjuge?

Entrevistas online

Entrevistas não são necessariamente úteis quando você quer:

- tirar conclusões que sejam representativas de uma determinada população;
- tirar conclusões que sejam generalizáveis a outras populações;
- compreender o que realmente aconteceu em determinados lugares;
- compreender as relações causais entre eventos;
- quantificar relações.

Grupos de Foco

- “o grupo de foco online é um mecanismo eficiente e altamente econômico para coletar dados detalhados e em grandes quantidades” MANN e STEWART (2000).
- O meio online oferece ao moderador do grupo de foco nova flexibilidade. A sessão do grupo de foco pode ser:
 - espalhada no tempo,
 - misturada culturalmente,
 - dispersada geograficamente, ou
 - organizada usando qualquer combinação desses fatores
- Os membros do grupo de foco podem ver uns aos outros ou não. O grupo pode ser moderado para prevenir que uma ou duas pessoas dominem a sessão (como acontece com frequência em ambientes face a face), ou não.

Grupos de Foco

- A maioria dos estudos investigativos que utilizaram técnicas de grupo de foco empregou métodos assíncronos, tais como quadros de aviso, em vez de métodos síncronos.
- Outras conclusões importantes sobre entrevistas de grupo de foco síncronas são que:
 1. a fadiga em salas de bate-papo tende a se estabelecer depois de uma hora;
 2. o fórum online é mais apropriado para tópicos online do que físicos, por exemplo, para obter respostas a um novo site na internet do que para um novo telefone celular;
 3. pode ser mais difícil garantir plena participação online do que em pessoa;
 4. grupos online não podem ser tão grandes quanto grupos face a face, pois mesmo cinco pessoas pode ser difícil de manejar; e
 5. o método requer participantes tecnologicamente capazes e hábeis na digitação que podem nem sempre estar disponíveis ou serem apropriados.

Análise de Redes Sociais

- É um método analítico que focaliza as estruturas e os padrões de relacionamento entre atores sociais em uma rede (BERKOWITZ, 1982; WELLMAN, 1988).
- Na análise de redes sociais, existem duas principais unidades de análise:
 - nodos (atores sociais): podem ser pessoas, equipes, organizações, ideias, mensagens ou outros conceitos.
 - vínculos (as relações entre eles). descrevem a ligação entre atores.

Análise de Redes Sociais

- Existe uma relação muito natural entre uma abordagem estrutural da etnografia, ou netnografia, e a abordagem de análise de redes sociais.
- Analistas de redes sociais consideram os diversos recursos que são comunicados entre as pessoas em comunidades e culturas eletrônicas:
 - textuais, gráficos, animados, de áudio, fotográficos, ou audiovisuais, e podem incluir compartilhamento de informações, discussão de rumores relacionados ao trabalho, compartilhamento de conselhos, provimento de apoio emocional, ou provimento de companhia.
- Os netnógrafos também consideram tais recursos, vendo-os como fontes de significados e portadores de cultura.

Centralidade

- Revela os atores que podem ser os mais importantes, proeminentes ou influentes em uma rede
- Tipos de centralidade:
 - **Grau:** considera os atores ativos mais populares em uma rede. Ela se concentra na medição de com quantos outros atores um determinado ator mantém contato direto.
 - **Vetor:** mede quanto um nodo está conectado com outros nodos que também estejam fortemente conectados entre si. A centralidade de vetor característico refere-se mais ao poder e influência do que à popularidade.
 - **Interposição:** mede a esfera de influência de um ator. Um ator central nesse contexto está verdadeiramente no meio das coisas. Quanto mais influência um ator tem sobre o fluxo de informações, mais poder e controle ele possivelmente pode exercer.
 - **Proximidade:** considera o alcance e a acessibilidade em vez de o poder ou a popularidade.

Análise de Redes Sociais

É adequada para pesquisa em culturas e comunidades online em que se quer:

- aprender sobre a estrutura das comunicações de uma comunidade;
- discutir padrões de relações ou “vínculos” sociais;
- escrever diferentes tipos de relações e intercâmbios sociais entre membros de uma comunidade online;
- estudar os padrões reais e o real conteúdo das comunicações de comunidades eletrônicas;
- estudar fluxos de comunicação e conexão entre diferentes comunidades eletrônicas;
- estudar fluxos de comunicação e conexão entre diferentes tipos de comunidades eletrônicas;
- comparar estruturas de comunidade e fluxos de comunicação entre comunidades online e face a face.

Análise de Redes Sociais

Permite responder questões de pesquisa como:

- Qual é a estrutura das comunicações nessa comunidade online? Quem está se comunicando com quem? Quem se comunica mais?
- Quais são os comunicadores mais influentes nessa rede comunitária eletrônica?
- Existe um grupo central e um grupo periférico nessa comunidade particular?
- Quais são os diversos subgrupos nessa comunidade ou cultura?
- Como flui a informação por meio dessa comunidade eletrônica específica?
- Como a comunicação em um universo virtual difere de comunicações face a face em termos de quem a utiliza, e o que é comunicado?
- Quais são os padrões gerais de difusão das informações entre estas duas comunidades eletrônicas específicas?

Análise de Redes Sociais

Não é especialmente apropriada para estudos cujo objetivo seja:

- obter uma compreensão detalhada e sutil da experiência vivida pelos membros da cultura ou comunidade eletrônica;
- compreender as práticas sociais e sistemas de significados relacionados dos membros da cultura ou comunidade eletrônica;
- comunicar e comparar o modo peculiar como a linguagem é usada para manifestar cultura por meio de formações sociais online.

Coleta de dados de redes sociais

- Tem tradicionalmente sido reunidas por questionários, entrevistas, diários [e] observações.
- Cada vez mais têm sido coletadas por monitoramento de computadores e diversos outros métodos – tais como “mineração de dados”.
- As melhores abordagens usam uma combinação de métodos de coleta de dados.
- A captura automatizada pode levantar preocupações sobre o manejo de dados, sobre a interpretação destes, bem como preocupações em relação à privacidade.
- Alguns programas que são comumente usados para finalidades de pesquisa incluem UCINet, KrackPlot, Pajek, ORA e GUESS.

Capítulo 5

Método da Negnografia

Etnografia e Netnografia

Etnografia é um conjunto de metodologias que compartilham da suposição de que o engajamento pessoal com o sujeito é fundamental para compreender uma determinada cultura ou ambiente social.

Netnografia é pesquisa observacional participante baseada em trabalho de campo online, usando comunicações mediadas por computador como fonte de dados para chegar à compreensão e à representação etnográfica de um fenômeno cultural ou comunal.

Etnografia e Netnografia

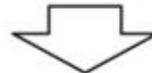
Primeira etapa

Definição das questões de pesquisa, websites sociais ou tópicos a investigar



Segunda etapa

Identificação e seleção de comunidade



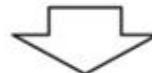
Terceira etapa

Observação participante da comunidade (envolvimento, imersão)
e coleta de dados (garantir procedimentos éticos)



Quarta etapa

Análise de dados e interpretação iterativa de resultados



Quinta etapa

Redação, apresentação e relato dos resultados de pesquisa e/ou implicações teóricas e/ou práticas

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.
- 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.
- 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.

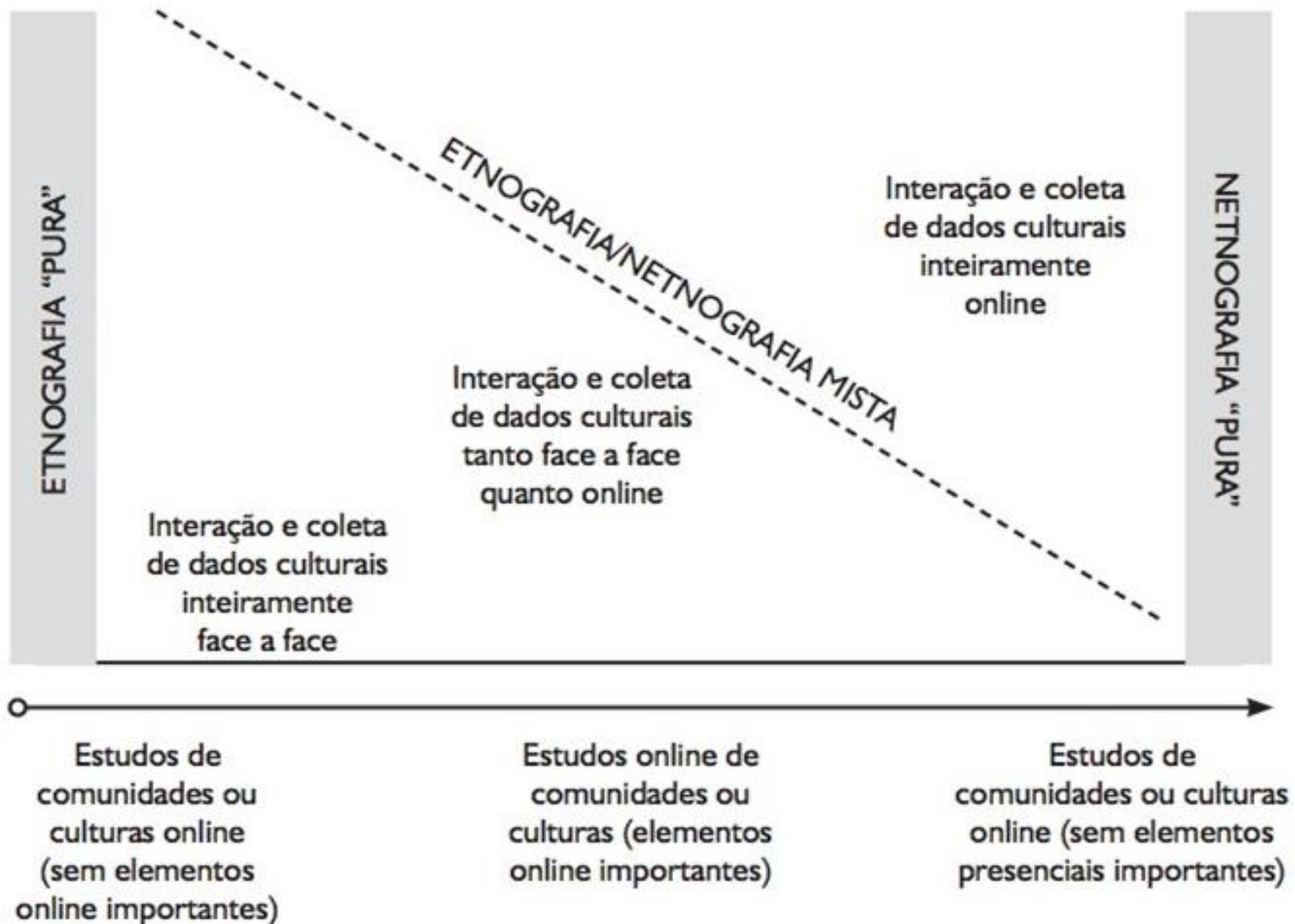
Pesquisa online em comunidades

- 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.
- 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.

Etnografia e/ou Netnografia

- **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?
- **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?
- **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?

Etnografia e/ou Netnografia



Comunicações Mediadas por Computador

- **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.
- **Anonimato:** diferença amplamente analisada, particularmente relevante nos primeiros anos de interação online, mas ainda significativa hoje.
- **Acessibilidade:** a ampla acessibilidade de muitos fóruns eletrônicos à participação de qualquer pessoa.
- **Arquivamento:** registro automático das conversações e dos dados facilitado pelo meio online.

Alteração

- 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.
- A interação online força o aprendizado de novos códigos e normas, abreviaturas, emoticons, 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.

Anonimato

- Confere aos atores online um novo senso de flexibilidade de identidade.
- A autoapresentação tem graus de liberdade muito mais amplos, e a vida social online oferece muito mais oportunidades para experimentação de identidade.
- Pode confundir e perturbar pesquisadores que pretendem fixar algum dado demográfico sobre produções textuais, ou de outro tipo, publicadas online.
- O anonimato e o pseudoanonimato (o uso de pseudônimos em vez de nomes), torna a abordagem netnográfica necessariamente diferente da abordagem da etnografia face a face.

Acessibilidade

- A ética participativa igualitária da internet, originou-se de seu contato com comunidades acadêmicas e de hackers cujo etos era “a informação deve ser gratuita”.
- 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.
- A acessibilidade mundial acarreta a potencial afiliação em massa, mas outros fatores acarretam fragmentação, como as diferenças linguísticas.

Arquivamento

- “A comunicação na internet deixa mais rastros do que em qualquer outro contexto. Os dados demográficos do comportamento de consumo, escolha, atenção, reação, aprendizagem, etc. dos participantes são amplamente capturados e registrados” (NEWHANGEL e RAFAELI, 1997).
- 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.
- As técnicas de análise de conteúdo estão usufruindo um renascimento em sua aplicação à análise de conversas online.

Capítulo 5

Planejamento e Entrada

Preparação para netnografia

- Conhecer o foco de pesquisa e a questão de pesquisa.
- Encontrar e ler estudos relacionados e, se possível, conectar-se com outros pesquisadores em seu domínio tópico.
- Encontrar lugares online apropriados para investigar sua questão. Evitar websites que tenham sido “explorados” por outros pesquisadores recentemente, ou que foram “queimados” por más pesquisas no passado.
- Saber sobre a necessidade de se usar programas de análise de dados qualitativos assistida por computador.
- Familiarizar com as diversas comunidades online que cogita estudar, isso inclui seus membros, sua linguagem, seus interesses e práticas.
- Obter aprovação ética para seu projeto de pesquisa (caso seja uma pesquisa acadêmica), e garantir que está atendendo ou excedendo todas as normas éticas, profissionais e legais que se aplicam a seu projeto de pesquisa.
- Aprimorar e reaprimorar o modo como aborda essa comunidade.
- Elaborar, analisar e refinar a questão ou questões que irá propor a eles.
- Cogitar o uso de várias estratégias diferentes para coleta de dados, e planejá-las atentamente.
- Ter um conjunto escrito claro de diretrizes que representem as decisões que foram tomadas e que irão estruturar e supervisionar sua observação e participação contínua nessa comunidade ou conjunto de comunidades.

Foco de pesquisa qualitativa

- Elabore uma ou duas questões centrais seguidas por não mais do que sete subquestões separadas.
- Relacione a questão central à estratégia de investigação qualitativa específica.
- Inicie as questões de pesquisa com as palavras “o que” ou “como” para transmitir um projeto experimental aberto e emergente.
- Concentre-se em um único fenômeno ou conceito.
- Use verbos exploratórios como “descobrir”, “compreender”, “explorar”, “descrever” ou “relatar”.
- Use questões abertas.
- Especifique os participantes e o website de pesquisa do estudo.

Lugar apropriado

- **Quadros de avisos ou fóruns:** baseados em texto, com frequência organizados em torno de determinadas orientações ou interesses comuns.
- **Salas de bate-papo:** forma de comunicação online em que duas ou mais pessoas compartilham o texto, geralmente por objetivos sociais, interagindo sincronicamente e geralmente sem desempenho de papéis de fantasia.
- **Playspaces:** fóruns de comunicação onde uma ou mais pessoas interagem socialmente por meio do formato estruturado de disputa de jogos e desempenho de personagens.
- **Mundos virtuais:** tipo de espaço lúdico que combina o ambiente sincrônico visualmente intenso do jogo online com os processos sociais populares.
- **Listas:** grupos de participantes que produzem coletivamente e compartilham regularmente correios eletrônicos, com frequência, consideradas privadas e não públicas.
- **Anéis:** são organizações de páginas da internet relacionadas que são concatenadas e estruturadas por interesse.

Lugar apropriado

- **Blogs:** são um tipo especial de página da internet que, idealmente, é atualizada e comentada com frequência.
- **Wikis:** forma especializada e cooperativa de página da internet em que a página está aberta para contribuições ou modificações de seu conteúdo.
- **Websites audiovisuais:** são locais online onde os participantes compartilham de forma assíncrona e comentam sobre as produções gráficas, fotográficas, de áudio ou audiovisuais uns dos outros.
- **Agregadores de conteúdo social:** websites e serviços destinados a ajudar as pessoas a comunalmente descobrir e compartilhar conteúdos da internet, votar e comentar sobre eles.
- **Websites de redes sociais** (ou serviços; ambos abreviados como SNS): formato de comunicações híbrido que oferece páginas individuais, vários meios de interação, grupos de interesse e atividades, e comunidades disponíveis aos usuários por meio de concatenações seletivas.

Pesquisar grupos

- Google Groups: <http://groups.google.com>
- Yahoo Groups: <http://groups.yahoo.com>
- Wikiasearch: <http://search.wikia.com>
- Busca no Twitter: <http://search.twitter.com>
- Ning: <http://www.ning.com>
- Wikipedia:
http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_search_engines

Escolha de grupos

Procurar comunidades online que sejam:

1. relevantes, elas se relacionam com seu foco e questão (ões) de pesquisa;
2. ativas, elas têm comunicações recentes e regulares;
3. interativas, elas têm um fluxo de comunicações entre os participantes;
4. substanciais, elas têm uma massa crítica de comunicadores e um sentimento energético;
5. heterogêneas, elas têm diversos participantes diferentes;
6. ricas em dados, oferecendo dados mais detalhados ou descritivamente ricos.

Estreitando a escolha de grupos

- Na medida em que for estreitando suas escolhas, continue com seu estudo da comunidade ou comunidades online.
 - Quais são os participantes mais ativos?
 - Quais parecem ser os líderes?
 - Quais são alguns dos temas mais populares?
 - Qual é a história do grupo?
 - Houve grandes conflitos em seu passado?
 - A quais outros grupos seus membros estão conectados?
 - O que você pode dizer sobre as características (dados demográficos, interesses, opiniões, valores) dos cartazes das mensagens e dos comentadores?
 - Quais são alguns dos conceitos e preceitos que lhes são caros?
 - Que tipo de linguagem especializada a comunidade está usando?
 - Eles têm algum ritual ou atividades específicas?
 - Quais são algumas de suas práticas comuns?

Interação

- Você vai interagir de uma maneira limitada, por exemplo, informando as pessoas de seu estudo e então fazendo algumas perguntas de esclarecimento durante um período de tempo?
- Ou você vai interagir como pleno participante na cultura e comunidade local, talvez até tornando-se um membro valorizado e contribuindo com seu conhecimento ou habilidades para o aperfeiçoamento da comunidade?

Capítulo 6

Coleta de Dados

Coleta de Dados

- Significa comunicar-se com membros de uma cultura ou comunidade implicando em:
 - envolvimento,
 - engajamento,
 - contato,
 - interação,
 - comunhão,
 - relação,
 - colaboração e conexão com membros da comunidade.
- Em netnografia, a coleta de dados não acontece isoladamente da análise de dados.

Coleta de Dados

- Cabe ao netnógrafo se esforçar para compreender as pessoas representadas nessas interações a partir do contexto comunal e cultural online em que elas se inscrevem.
- O próprio fato de participar de uma comunidade muda a natureza da posterior análise de dados.
- A pesquisa netnográfica deve buscar interpretar os arquivos de comunidades eletrônicas com profundidade em busca de informações culturais, ponderando-as e com elas procurando aprender como viver nessa comunidade

Formas de participação Netnográfica



Tipos de dados

- 1. Dados arquivais:** copiados diretamente de comunicações mediadas por computador preexistentes dos membros de uma comunidade online, dados em cuja criação ou estimulação ele não está diretamente envolvido.
- 2. Dados extraídos:** o pesquisador cria em conjunção com os membros da cultura por meio de interação pessoal e comunal através de entrevistas, pesquisas, etc.
- 3. Dados de notas de campo:** anotações de campo em que o pesquisador registra suas próprias observações da comunidade, seus membros, interações e significados, e a própria participação e senso de afiliação do pesquisador.

Formas de capturar dados

- Quando as comunicações comunitárias são principalmente textuais, como acontecem nos quadros de avisos, grupos de discussão, fóruns, microblogs e wikis, salvar o arquivo para ser lido em computador é a melhor opção.
- Quando os dados contêm muitos estímulos visuais, como texto, assim como websites, de compartilhamento de áudio e imagem, mundos virtuais, alguns blogs e algumas áreas de websites de redes sociais, os diversos métodos de captura de telas são preferenciais.
- Uma terceira opção, que combina ambas as outras, é salvar o arquivo em um formato legível por computador que capture, de maneira aproximada, o que se vê na tela.

Spam

- 1. Spam pode ser ignorado:** trate-o como um ruído de fundo ou um pequeno incômodo. Examine os itens enquanto coleta seus dados, mas não os salve.
- 2. Spam pode ser aceito como um fato da vida:** trate-o como os membros da cultura o tratam. Às vezes, quando um item se relaciona com alguma coisa relevante para a comunidade ou para o membro, ele pode receber atenção. Nesse caso, ele seria salvo nos arquivos de pesquisa e mencionado em notas de campo.
- 3. Spam pode ser examinado:** em certas condições, o spam pode ser um tema central para a comunidade, ou ter relação com uma área central do estudo netnográfico. Nessa eventualidade, pode ser lido, codificado, comentado em notas de campo e posteriormente analisado.

Arquivo de dados netnográficos

- Áreas de dados significativos devem ser examinadas em busca de áreas de interesse relevantes, principalmente as áreas de interesse baixadas ou salvas.
- Áreas com volumes menores de texto podem ser salvas ou automaticamente arquivadas de forma integral.
- Definições do website e das fronteiras de exploração devem ser revistas nas etapas iniciais e relacionadas às estratégias de coleta de dados.
- Os dados devem ser classificados em categorias preliminares à medida que são inicialmente lidos, e depois reclassificados.
- Pesquisadores que usam técnicas com caneta e papel ou de interpretação hermenêutica devem fazer descarregamentos de maneira criteriosa, concentrando-se na coleta de conjuntos de dados menores.
- Pesquisadores que usam técnicas de análise de dados qualitativos assistida por computador podem descarregar maiores volumes de dados, concentrando-se na coleta de conjuntos de dados maiores.
- Programas de mineração de dados devem ser usados com prudência, pois eles podem obscurecer a experiência cultural da netnografia.

Dados não textuais

- Não negligencie dados visuais e gráficos.
- Dados visuais muitas vezes transmitem informações e conteúdo emocional omitidos por formatos exclusivamente textuais e mesmo de áudio
- Qualquer tipo de expressão que seja relevante para os membros da comunidade – sejam audiovisuais, gráficos, auditivos, fotográficos ou textuais – é relevante para análise.

Capítulo 7

Análise de Dados

Análise de Dados

- **Codificação:** afixar códigos ou categorias para dados retirados de fontes online.
- **Anotações:** reflexões sobre os dados ou outras observações são anotadas às margens dos dados; essa forma de anotação também é conhecida como “memorandos”.
- **Abstração e Comparação:** os materiais são classificados e filtrados para identificar expressões, sequências compartilhadas, relações, e diferenças distintas; a comparação considera as semelhanças e as diferenças entre incidentes de dados.
- **Verificação e Refinamento:** retorna ao campo para a próxima onda de coleta de dados, a fim de isolar, verificar e refinar a compreensão dos padrões, processos, elementos comuns e diferenças.
- **Generalização:** elabora um pequeno conjunto de generalizações que cobrem ou explicam as consistências no conjunto de dados.
- **Teorização:** confrontar as generalizações reunidas a partir dos dados com um corpo formalizado de conhecimentos que usa construto ou teorias; construir nova teoria em íntima coordenação tanto com a análise de dados quanto com o corpo de conhecimento relevante existente.

Análise de dados quantitativos

- Investigações em menor escala ou mais limitadas de comunidades e culturas online podem empregar codificação, categorização e classificação manual, assim como análise interpretativa hermenêutica, a fim de obter insights.
- Investigações em maior escala, ou que revelam quantidades significativas de dados relevantes, podem se beneficiar das eficiências de análise de dados qualitativos assistida por computador.
- Pesquisadores que estejam produzindo trabalhos para campos que valorizam densas descrições e profundidade narrativa podem achar os estilos hermenêuticos de análise mais adequados.
- Pesquisadores que estejam produzindo trabalhos para campos que afirmam o valor de avaliações estatísticas e descrições estruturais dos campos etnográficos podem se beneficiar da codificação precisa e recursos de cálculo estatístico.
- Pesquisadores com desenvolvidas habilidades de arquivamento em papel podem optar por análise de dados e métodos de interpretação manuais.
- Pesquisadores que enfatizam ou estão preocupados com criatividade ou proximidade com os dados podem preferir técnicas manuais.

Análise de dados qualitativos

- registro de notas de campo e sua correção, ampliação, edição ou revisão;
- codificação de texto que permita posterior recuperação;
- armazenamento e organização de textos;
- pesquisa e recuperação de textos e torná-los disponíveis para consulta;
- conectar segmentos de dados relevantes uns com os outros, formando categorias, grupos ou redes;
- escrever comentários reflexivos nos dados como base para análise mais profunda;
- realização de análise de conteúdo contando frequências, sequências, ou locais de palavras e frases;
- exibição de dados selecionados em um formato reduzido, condensado, organizado, tal como em uma matriz;
- auxiliar a tirar conclusões, na interpretação, confirmação e verificação;
- construção de teoria pelo desenvolvimento de explicações sistemáticas e conceitualmente coerentes de resultados;
- criação de diagramas ou mapas gráficos que representem descobertas ou teorias;
- elaboração de relatórios intercalares e finais.

Identidade em dados netnográficos

- Determinados aspectos da identidade são relevantes para seu estudo em particular? Eles são teoricamente importantes?
 - Por exemplo, se você está conduzindo um estudo de uma determinada comunidade ou cultura online, a identidade mais relevante para seu estudo pode ser simplesmente que a pessoa posta na comunidade e desempenha um papel específico dentro dela.
 - Se vínculos com outras formas de identificação são importantes, uma mescla de etnografia/netnografia pode ser uma opção interessante.
- A comunidade eletrônica revela aspectos das identidades?
 - Por exemplo, comunidades online dedicadas a determinados gêneros ou questões de gênero, regiões específicas, determinadas religiões, e assim por diante, provavelmente atraem membros conhecedores desses grupos.
 - Este conhecimento e experiência muitas vezes não são difíceis de validar. Existe uma comunidade de mulheres que pede às pessoas nas salas de bate-papo que façam perguntas reveladoras sobre tamanhos de sutiã que poucos homens seriam capazes de responder.
- Essa é uma comunidade online onde as pessoas costumam revelar outros aspectos de suas identidades?
 - Muitas pessoas em websites de redes sociais utilizam seus nomes e imagens reais.
 - Serviços como o FriendFeed reúnem diferentes mídias online, facilitando a identificação de pessoas específicas.
 - Parece estar cada vez mais nos dirigindo a comunicações menos anônimas.

Abordagem pragmática interacionista

- A unidade de análise não é a pessoa, mas o gesto, o comportamento ou o ato, o que inclui o ato de fala ou enunciado (MEAD 1938).
- Quando aplicada ao contexto atual, a filosofia da linguagem de Wittgenstein (1953) pode sugerir que cada postagem interativa é uma ação social, um desempenho comunicativo que pode ser concebido como um “jogo de linguagem”.

Abordagem pragmática interacionista

- Cada movimento comunitário do “jogador” no “jogo” social é um evento de observação relevante em si e por si mesmo.
 - Considere o ambiente online um mundo social.
 - Presuma que os ambientes online têm jogos sociais e linguísticos, com suas regras, campos, vencedores e perdedores.
 - Trate os dados online como um ato social.
 - Procure compreender o significado desses atos no contexto de seus mundos sociais adequados.
 - Quando apropriado, amplie um determinado mundo social eletrônico para interagir com outros mundos sociais eletrônicos, bem como com outros mundos sociais que não são exclusivamente eletrônicos, ou que não são absolutamente eletrônicos.
- A análise de dados netnográficos então consiste em contextualizar o significado do intercâmbio e da interação em círculos cada vez mais amplos de significado social.

Capítulo 8

Netnografía Ética

Questões éticas

- As comunidades online são espaços privados ou públicos?
- Como se obtém consentimento informado dos membros da comunidade online?
- Quem realmente possui os dados online postados em grupos de discussão ou em blogs?
- Como lidar com as informações em websites corporativos e outros fóruns online? Podemos usá-las em nossa pesquisa?
- Devemos usar as conversas em que participamos ou “vemos” em salas de bate-papo? Existem diferentes regras éticas para cada meio de comunicação eletrônica?
- Idade e vulnerabilidade importam online? Nos meios de comunicação em que a identidade é difícil de verificar, como podemos ter certeza da idade ou da vulnerabilidade dos participantes da pesquisa?
- As fronteiras internacionais influenciam a forma como um netnógrafo coleta dados e publica pesquisas?

Questões Fundamentais

1. Se comunidades eletrônicas devem ser tratadas como espaços públicos ou privados;
2. como obter consentimento informado dos membros da comunidade online;
3. a necessidade de evitar danos aos membros da comunidade; e
4. Como retratar os dados relativos aos participantes da pesquisa netnográfica.

Quatro procedimentos gerais abordam essas questões:

1. identificar e informar;
2. pedir permissão;
3. obter consentimento; e
4. citar e reconhecer.

Capítulo 9

Representação e avaliação

Critérios Netnográficos

Nome do critério	Definição (“até que ponto...”)
Coerência	Cada interpretação reconhecidamente diferente é livre de contradições internas e apresenta um padrão unificado
Rigor	O texto reconhece e adere às normas procedimentais de investigação netnográfica
Conhecimento	O texto reconhece e é conhecedor da literatura e das abordagens de pesquisa relevantes
Ancoramento	A representação teórica é respaldada por dados, e as ligações entre dados e teoria são claras e convincentes
Inovação	Os construtos, ideias, estruturas e forma narrativa fornecem maneiras novas e criativas de compreensão dos sistemas, estruturas, experiência ou ações
Ressonância	Uma conexão personalizada e sensibilizadora com o fenômeno cultural é adquirida
Verossimilhança	Um senso de verossimilhança crível e realista de contato cultural e comunitário é alcançado
Reflexividade	O texto reconhece o papel do pesquisador e está aberto a interpretações alternativas
Práxis	O texto inspira e fortalece a ação social
Mistura	A representação leva em conta a interligação dos vários modos de interação social – online e offline – nas experiências diárias vividas do membro da cultura, bem como em sua própria representação

Capitulo 10

Expansão da Netnografia

Expansão da netnografia

- Três áreas teóricas e temas gerais que podem ter importância crescente são:
 1. a relação entre empresas e comunidades eletrônicas;
 2. as implicações sociais das comunidades online, sua presença, institucionalização e posse; e
 3. os diferentes usos sociais dos diferentes meios de interação online.

Bibliografia

KOZINETS, Robert V. **Netnografia**: realizando pesquisa etnográfica online. Porto Alegre: Penso, 2014.

<http://socialmediatrader.com/5-ted-talks-on-collaboration-and-communities/>

<https://think.withgoogle.com/mobileplanet/en/>

Influências das mídias sociais nas pessoas: https://www.youtube.com/watch?v=HffWFd_6bJ0

Social Media Revolution 2011 <https://www.youtube.com/watch?v=0eUeL3n7fDs>

Social Media Revolution 2015: <https://www.youtube.com/watch?v=jottDMuLesU>

Facebook Fraud: <https://www.youtube.com/watch?v=oVfHeWTKjag>

Quando as ideias fazem sexo: https://www.ted.com/talks/matt_ridley_when_ideas_have_sex#t-182804