

# “NETNOGRAFIA”: UMA ABORDAGEM PARA ESTUDOS DE USUÁRIOS NO CIBERESPAÇO

*Virginia Bentes Pinto*  
*Casemiro Silva Neto*  
*Maria de Fátima Costa*  
Depto. Ciências da Informação  
Universidade Federal do Ceará  
60 Fortaleza-CE- Brasil  
Tel: (5585)33667702  
E-mail: [vbentes@ufc.br](mailto:vbentes@ufc.br)

*Fabiola M. Pereira Bezerra*  
Biblioteca de Ciências e Tecnologia  
*Heliomar Cavati Sobrinho*  
*Maria do R. Fatima P. Cysne*  
Depto. Ciências da Informação

## RESUMO

As chamadas tecnologias da informação e da comunicação se fazem presente em todos os campos do conhecimento desestruturando, entre outros, a ordem tradicional na lógica de produção, disseminação e uso de informações e de conhecimentos, provocando mudanças nas formas de pensar essa realidade. Dentre essas mudanças, chama a atenção o surgimento de outros modos de se realizar pesquisas científicas no ciberespaço, originando ou resignificando novos conceitos. Dentre estes conceitos destaca-se o de “netnografia” cunhado na década de oitenta por Robert V. Kozinets, como uma abordagem etnográfica para pesquisas de marketing visando os estudos de comportamentos de consumidores no ambiente virtual. O artigo traz reflexões teóricas sobre a “netnografia” e sua aplicabilidade para estudos de usuários de bibliotecas digitais, mais especificamente da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) administrada pelo Instituto Brasileiro de Informação Científica e Tecnológica (IBICT), no que diz respeito à produção de sentidos neste espaço. Os resultados mostram que através da “netnografia”, enquanto nova abordagem da etnografia no ciberespaço, é possível conhecer os hábitos de grupos de usuários desta lista uma vez que nela eles podem navegar com maior liberdade e atribuir sentidos aos produtos e serviços a eles ofertados. Também ficou evidente que essas listas contribuem para outras discussões sobre os diversos temas dos campos de saberes favorecendo maior diálogo entre os participantes, uma vez que todos têm acesso aos conteúdos informacionais da lista.

**PALAVRAS-CHAVE:** “netnografia”, estudos de usuários, listas de discussão

## INTRODUÇÃO

O advento da informática e seu casamento com as telecomunicações, além de outras coisas, contribuiu para a criação das chamadas novas - já nem tanto-

tecnologias da informação e da comunicação (NTIC's). Estas invenções têm provocado inúmeras mudanças, as quais desestruturam a ordem tradicional no que concerne à lógica de produção, disseminação e uso de informações e de conhecimentos, como também as formas de reflexões teóricas relativas aos campos científicos e técnicos. E, ainda, em relação aos modos de comunicar estes novos conhecimentos e propiciar diferentes experiências entre os indivíduos e seus cotidianos

Dentre outros campos de saberes, Biblioteconomia, Ciência da Informação, Comunicação, Museologia, Arquivologia são os mais atingidos com a introdução destas tecnologias. Referido alcance abrangente, não somente os aspectos relacionados com a passagem dos suportes documentais tradicionais (papel, telas) para os suportes eletrônico, digital ou ótico, uma vez que os modos de produção, tratamento, organização, recepção e uso da informação também foram afetados. Lévy (1999, p.113) argumenta que a chegada do digital é “sistematizante e universalizante não apenas em si mesmo, mas também, em segundo plano, a serviço de outros fenômenos tecno-sociais que tendem à integração mundial: finanças, comércio, pesquisa científica, mídias, transportes, produção industrial etc.”

Além desses aspectos, as pesquisas e buscas de informação nas unidades de documentação, antes territorializadas, também foram tocadas profundamente pelas invenções tecnológicas, que trouxeram outros modos de construção investigatória no ciberespaço, e, mais uma vez, originaram novos conceitos ou resignificaram os antigos. Entre esses conceitos, destaca-se o de “netnografia”, introduzido por Robert V. Kozinets, como uma abordagem resignificada da etnografia, (conceito antropológico) para pesquisas de marketing visando os estudos de comportamentos de consumidores no ambiente virtual.

Embora com procedência no campo antropológico, e posteriormente aplicada às análises de marketing,

entendemos que a idéia de “netnografia” pode muito bem ser apropriada para pesquisas que contemplem os estudos comportamentais de usuários de informação em ambientes virtuais, ou mais especificamente, em bibliotecas digitais. Haja vista que também neste tipo de biblioteca, os comportamentos dos usuários, a exemplo dos freqüentadores, consumidores de outros espaços ou territórios, embora modificados continuam exigindo novas modalidades relacionais, marcadas por outros rituais e protocolos interativos. Foi em face da constatação destes pressupostos que realizamos uma pesquisa na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), administrada pelo Instituto Brasileiro de Informação Científica e Tecnológica. Estabelecemos como objetivo fundamental estudar os diversos fluxos e as formas de apropriação ou consumo de informações por parte dos integrantes da lista de discussão dessa biblioteca. Para a concretização do que estamos propondo nesta pesquisa, partimos dos seguintes problemas: expressos em forma de indagação: quais os temas mais recorrentes na lista de discussão da BDTD? Como se expressam (de maneira formal ou informal) os participantes da lista de discussão com relação aos temas abordados (científicos, técnicos, socioculturais), linguagens de comunicação? Com que finalidade os usuários utilizam a lista?

Os resultados da pesquisa mostram que os usuários da BDTD utilizam este espaço para discussões que contemplam vários assuntos, desde questões técnicas relativas ao funcionamento da BDTD, como outras que dizem respeito aos interesses coletivos, ou seja, dos participantes da lista. Outra observação a ser feita é que a forma de comunicação, tanto pode se processar de maneira formal (protocolar, com indicação de cargo e afiliação) como de modo informal (sem a obediência a certos critérios de hierarquização relacional e de natureza comunicativa) ainda demandadas no espaço chamado de mundo real ou concreto.

## A COMUNICAÇÃO NAS LISTAS DA REDE

Não podemos negar que, no cenário da sociedade contemporânea, as novas tecnologias da informação e da comunicação (NTIC's) desempenham importante papel na construção de outras representações e percepções do mundo. Pois, elas possibilitaram a criação da Internet que, de acordo com Bentes Pinto e Silva Neto (2004, p.237) trouxe mudanças profundas nas formas de relacionamento com o tempo, o espaço, a linguagem, o pensamento, a leitura e a memória. Neste contexto, os autores argumentam que “tanto podemos criar, recriar, simular, alterar, aproximar, misturar, separar, resgatar e dinamizar, quanto estocar e conservar para que outras gerações possam se beneficiar do acesso a essa multiplicidade de recursos informacionais”. Porém, desta feita, desmaterializadas, desfronteirizadas e despadronizadas.

A concretização da Internet, a semelhança do que acontece no mundo materializado, além de inúmeras possibilidades, concretizou a idéia de virtualidade da comunicação em rede e criou novas formas de interações sociais, tanto entre indivíduos como entre

grupos, formando cadeias de trocas, colaborações e interações coletivas entre os “ciberespaciaos”. Tal qual acontece na galáxia terrestre, a rede também pode ser pensada a partir da noção de territórios, lugar próprio da antropologia tendo em conta dois aspectos fundamentais: o lugar territorializado e o lugar desterritorializado, ou um não-lugar conforme sugere Augé (1994). Para esse autor, *apud* BENTES PINTO SILVA NETO, 2004, p.246) “um não lugar não se define mais como identitário, relacional, nem histórico, só pode ser pensado como um não-lugar”. [Então, a sociedade contemporânea é produtora de] “não-lugares, de espaços que não apresentam as características de lugares antropológicos e que, ao contrário da modernidade budelairiana, não integram os lugares antigos”. Todavia, não podemos perder de vista que, ainda assim, o lugar se encontra no não lugar e o não lugar no lugar. Com outras palavras, é o fenômeno da desterritorialização reterritorializando-se na própria desterritorialização. É, pois, nos não-lugares que vão sendo inaugurados os novos lugares informacionais e de convivência, tendo como produto o ciberespaço ou “territórios-rede”, termo que será adotado neste artigo. Os territórios-rede enquanto “não-lugares”, assim como os territórios reais, também motivam discussões concernentes à vários aspectos, como integração, socialização, individualidade, solidão etc. A respeito das discussões de que o território-rede é o lugar da solidão, na realidade, como argumenta Augé (1994, p.110) “é no anonimato do não lugar que se experimenta solitariamente a comunhão dos destinos humanos”. É neste território que se processam inúmeras formas de comunicação e sociabilidades. Como exemplos desses territórios-rede, podemos citar os *e-mails*, as listas de discussões, as salas de bate papo, as vídeo e *Web* conferências, os *chats*, os *blogs* e os sistemas de trocas de mensagens *on-line* conhecidos como *menssengers*.

Em se tratando do tempo de interação nesses novos territórios, a comunicação também pode ser classificada em síncrona e assíncrona. As comunicações síncronas exigem a presença simultânea de dois ou mais participantes, e as mensagens enviadas são recebidas imediatamente. Destacam-se entre elas, as salas de bate papo, os *menssengers*, telefone, *skype*, vídeo e *Web* conferência. No que se refere às comunicações assíncronas, os participantes se comunicam em tempos diferentes, por exemplo, através de *e-mails*, *fóruns* e as **listas de discussões** ou *mailing lists*, objeto de estudo desta comunicação.

Embora referidas listas tenham surgido a partir da década de setenta do século XX, no Brasil, elas se popularizaram somente na década de noventa do mesmo século. Nestas listas, as discussões se estruturam através do uso de comunicação assíncrona. Elas constituem uma forma de comunicação coletiva e têm como característica básica a cooperação dos participantes interessados em discutir algum assunto utilizando o correio eletrônico, favorecendo a troca de conhecimentos e de experiências entre eles.

Como o ingresso em qualquer território real exige, da parte do estrangeiro, linguagens, rituais e protocolos,

também nos territórios- rede tornam-se imprescindíveis o cumprimento de determinadas linguagens, rituais e protocolos. Ou seja, dominar estes protocolos e as sintaxes da linguagem, significa operar e ter consciência que se está relacionando em outra temporalidade e outra espacialidade, assim como exercitando outras formas interativas de comunicação.e socialização. Mesmo que para o ingresso nestes territórios seja necessário seguir todos os rituais exigidos, na realidade, o participante tem liberdade para deixar de cumprir algumas das exigências e atuar de acordo com seu interesse e sua maneira de viver. Inclusive, participando de mais de uma lista, saindo dela quando quiser ou julgar necessário, respondendo ou não aos *e-mails* etc. De acordo com Sá(2002), uns participantes são bastante dinâmicos em suas ações, respondendo e discutindo todas as mensagens, outros raramente se manifestam e ainda existem aqueles cujo silêncio funciona como resposta, embora os fluxos comunicacionais das mensagens sejam direcionados a todos.

O território-rede da sociedade ciberespacia é constituído por centenas de milhares de listas de discussão dedicadas a vários campos de conhecimentos. Algumas dizem respeito a assuntos filosóficos, artísticos e técnico-científicos, sendo, portanto, mais sofisticadas. Outras, de caráter mais gerais, discutem assuntos relacionados com os interesses e práticas singelas do cotidiano. São as expressões do “homem ordinário”, no dizer de Freud. Sá (2002) argumenta, ainda, que os integrantes das listas têm características especiais chegando a permanecer nelas por dias, meses ou anos, construindo laços de sociabilidade extremamente fortes, podendo concretizar-se através de encontros realizados no mundo real. Dito de outro modo, os ciberespaciaos mantêm uma espécie de contrato de interatividade entre si, e com as interfaces ou protocolos inerentes ao próprio território-rede. Em pesquisa realizada por Pinheiro(2003), junto a comunidades científicas brasileiras, ficou evidente que, após o correio eletrônico individual, as listas de discussão aparecem com índice de utilização de 42,5% dos serviços oferecidos na rede, o que demonstra a sua importância para a comunicação nesses territórios. Este fato pode ser explicado porque nos territórios-rede sendo a comunicação desterritorializada, realiza-se com maior rapidez do que nos espaços territorializados. Isto é decorrente da própria flexibilidade e informalidade que este território, sem fronteiras, faculta ao processo comunicacional.

Em razão de que a etnografia é bastante comum para os estudos antropológicos de comunidades nos territórios reais, entendemos que ela também pode ser extensiva aos territórios-rede, uma vez que estes espaços são constituídos, igualmente, por inúmeras comunidades organizadas virtualmente. Além do mais, referidas comunidades estruturam-se a partir de modos de funcionamento que implicam o estabelecimento de regras, normas, rituais e protocolos a serem cumpridos por aqueles que as integram, freqüentam ou visitam eventualmente. Na visão de Rheingold(1993, p.349 ) as comunidades virtuais são “agregações sociais oriundas

da net quando inúmeras pessoas participam com bastante sentimentos humanos formando teias de relações interpessoais no ciberespaço”. Para Dholakia et al.(2004), existem dois tipos de comunidades virtuais, as comunidades virtuais redes e as comunidades virtuais de pequenos grupos. No primeiro caso, são compreendidas no sentido de comunidades especializadas, espalhadas geograficamente, sendo estruturadas em rede, relativamente dinâmicas, onde se desenvolvem as relações entre os participantes, que compartilham interesses comuns. (DHOLAKIA, et. AL. 2004). Desse modo, entendemos que as listas de discussão estão inseridas nas comunidades virtuais redes. No segundo caso, elas são bem estruturadas e constituídas por indivíduos que interagem na condição de grupos, tendo objetivos definidos conjuntamente, normalmente caracterizados por interesses comerciais. Entretanto, independentemente de comunidades, os territórios-rede são constituídos por conjuntos de usuários/consumidores com características semelhantes àqueles pertencentes aos territórios reais.

## CONSIDERAÇÕES SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS

A despeito do caráter redundante da afirmação, a sociedade contemporânea tem experimentado inúmeras mudanças oriundas da idealização e aplicabilidade dos diversos dispositivos tecnológicos de informação e de comunicação. As bibliotecas, museus, arquivos, centros de informações, denominados neste artigo de unidades de documentação, também não ficaram à margem dessas tecnologias. De modo que, em nossa atualidade, convivemos com estes espaços tanto como território real, quanto segundo a noção de ciberespaço.

Assim como acontece nas unidades de documentação tradicionais, esta nova versão também possui uma clientela de usuários para os quais oferece serviços e produtos informacionais. Porém, com outra roupagem, inclusive, com novas formas de comunicação intra e entre usuários, através de *e-mails*, listas de discussões e *messenger*s, para nomear somente algumas das possibilidades referidas no decorrer deste texto. Nas unidades de documentação digitais, também convivemos, ao menos, com dois tipos de usuários: real e potencial. O primeiro tipo trata-se da presença virtual dos usuários reais a fim de consultar os catálogos *on line* de acesso público (OPAC's), para conhecer o acervo das bibliotecas reais, bem como para efetuar reservas e renovações de documentos lá existentes (caso os usuários preencham os requisitos necessários). Em se tratando do usuário potencial, estes somente podem consultar os OPAC's, uma vez que não preenchem os requisitos para outras transações. No segundo tipo, independente se usuário real ou potencial, ele pode navegar sobre os próprios documentos das bibliotecas digitais ou virtuais como as conhecemos atualmente, sem qualquer interferência dos bibliotecários ou de auxiliares e, praticamente, em todos os casos sem a necessidade de afiliação à instituição virtual ou senha de acesso. Assim, estas unidades de documentação também devem oferecer produtos e serviços de qualidade a fim de se manter a fidelidade do usuário, pois como afirma Levy (2004, p.179) “o principal

problema é atrair cada vez mais, canalizar, estabilizar a atenção. E ocorre que a melhor forma de polarizar a atenção, em um mercado tão livre e aberto quanto o ciberespaço é *prestar serviço*, escutar exatamente o que querem as pessoas –sonho, amor, jogos, saber, mercadorias de todos os tipos – e dar isso a elas. Senão, elas irão para outro lugar, muito rápido, num só clique”. Claro, que toda esta atenção também deve ser tomada no que diz respeito às unidades de documentação tradicionais, principalmente no âmbito das bibliotecas. É que existem diversos outros espaços culturais que se apresentam de forma mais dinâmica e mais atrativa à população, podendo vir a tornar-se concorrentes destes universos documentais. Em razão disso, entendemos que, também, nas bibliotecas digitais se torna necessário que sejam efetuados estudos de usuários a fim de que possam ser conhecidos os comportamentos desses sujeitos nas buscas de informação E, por conseqüência, sejam a eles oferecidos produtos e serviços confiáveis, condizentes com a complexidade da subjetividade humana na relação entre oferta e apropriação.

Nos campos das Ciências da informação, o entendimento acerca do conceito de usuários, independentemente de biblioteca, museu, arquivo ou outro espaço informacional, diz respeito aos indivíduos que buscam informações, tanto para o desenvolvimento de suas atividades do cotidiano, como também para a solução de problemas específicos à execução de uma tarefa, de um produto ou serviço. Com outras palavras, entendemos que são todos os indivíduos que compõem a sociedade, uma vez que o ser humano, por sua própria natureza, não vive sem informação.

As primeiras reflexões acerca dos estudos de usuários, tanto do ponto de vista da obtenção da informação, como do uso da literatura, foram apresentados por Bernal e Urquhart, na Conferência de Informação Científica da Royal Society em 1948. Após estes estudos, outros foram colocados em prática, visando a conhecer o comportamento do usuário na busca de informações. Porém, na maioria dos estudos de então, não era aprofundada como hoje se exige, a compreensão do comportamento e das ações construídas pelos usuários durante as buscas de informação, bem como que destino era dado às informações recuperadas. Na realidade, a cultura predominante era a que considerava o usuário como portador de atitudes passivas, descaracterizando completamente a ação de sujeito, quer dizer, o fato de que o próprio usuário é um ser atuante, inventivo e construtor dos significados das informações que eleger.

Além do mais, os estudos realizados contemplavam, em especial, as Bibliotecas Públicas ou Universitárias, não atingindo outros tipos de biblioteca, por exemplo, as especializadas e escolares, e, menos ainda, os museus e arquivos. Estes estudos perduraram por um período de mais de vinte anos, aproximadamente, quando se começou a pensar em técnicas mais elaboradas visando maior e melhor conhecimento do ente usuário. A partir de então, aprofundaram-se as metodologias de obtenção e uso da informação, porém, o pensamento ainda estava voltado explicitamente para

as técnicas que seriam implantadas, não havendo um sentido essencial de foco no usuário como sujeito responsável pelos destinos da informação.

As tendências desses estudos se voltavam muito mais para o uso dos catálogos, outros instrumentos e outros serviços (estudo de uso), e não dos usuários como agente do processo informacional. E estes mesmos estudos desconheciam quais seriam as bibliotecas que pudessem ter informações de interesse desses mesmos usuários. Logo, torna-se evidente que a pesquisa de estudo de usuário é base para implantação de qualquer serviço ou ação que coloque, à disposição da comunidade, como um todo, aquilo que é do interesse e necessidade da comunidade a que assiste. Nesta perspectiva, as bibliotecas, de modo similar a outras instituições, agiam com a compreensão do usuário como entidade “neutra”. Porém, como bem expressa Linares (2003, p.35) “essa ‘neutralidade’ aparente resulta de fundamental importância na construção teórica do usuário como objeto (sujeito) de estudo”. Na verdade, enquanto humano, o usuário que também é receptor, jamais teve e nem terá atitude passiva e neutra diante dos serviços e produtos a eles dedicados, sejam no contexto informacional ou não.

Até a década de 70 do século XX, os estudos ainda eram tímidos e inadequados; não vislumbravam as reais necessidades de informação desses usuários como também as técnicas utilizadas para as pesquisas, igualmente, não eram apropriadas às situações, se pautando, muitas vezes, apenas em meros diagnósticos que não favoreciam a aferição de resultado mais exaustivo ou mais profundo e abrangente. Conforme assinala Alves(2001), a partir do final dessa década, surgem outras concepções sobre estudos de usuários contemplando os comportamentos de buscas de informação. Estes estudos ficaram conhecidos como sendo abordagens tradicionais e abordagens alternativas, sendo também denominadas respectivamente de abordagem demográfica e abordagem cognitiva. Estes estudos são efetuados visando à melhoria das respostas do sistema e dos seus serviços e, de igual modo, à satisfação do usuário. As abordagens tradicionais “[...] fazem a descrição dos usuários, para diagnosticar seu comportamento em relação à busca e ao uso da informação, considerando fatores relevantes como: idade, sexo, formação acadêmica – o curso, o departamento etc”. (ALVES, 2001, p.21). Corroborando, Dervin e Nilan (1983 apud FERREIRA 1997) dizem que, na abordagem tradicional, se estuda o usuário segundo as suas atitudes: a) “Usa um ou mais sistemas de informação, um ou mais tipos de serviços de informação e materiais; b) É afetado por uma ou mais barreiras ao uso do sistema de informação; e c) Demonstra satisfação com os vários atributos do sistema”.

Na abordagem alternativa, o usuário é analisado na perspectiva individual e qualitativamente. Esta abordagem foi utilizada, inicialmente, nos domínios das ciências sociais e da comunicação, e posteriormente na ciência da informação. Ferreira(1997) argumenta que no campo da ciência da informação essa abordagem vem sendo trabalhada levando em conta quatro aspectos a

saber: a) valor agregado, (*User-Values* ou *Value-Added*)- Robert Taylor (1984); b) estado da anomalia de conhecimento (*Anomalous States-of-Knowledge*)- Belkin e Oddy, (1978); c) Abordagem do Processo Construtivista, (*Constructive Process Approach*)- Carol Kuhlthau, (1992); d) Abordagem da produção de sentidos (*Sense-Making*)- Brenda Dervin (1977, 1982, 1993, 1994). Conforme o argumento apresentado por Silva *et al.*, (2002, *apud* BEZERRA), o que destaca e realça a diferença entre os dois tipos de abordagens aplicadas nos estudos de usuários, é que na abordagem alternativa os estudos “privilegiam as características e perspectivas individuais dos usuários”, aspecto não considerado nas abordagens tradicionais. Romanos de Tiratel (2003) mostra que a partir da década de oitenta, houve uma mudança de foco e os estudos passaram a priorizar a pessoa ao invés do sistema, os métodos deixaram de ter um enfoque unicamente quantitativo passando a dar importância também ao enfoque qualitativo.

Em 1982 a professora Doutora Brenda Dervin publica na “International Communications Association Annual Meeting” as bases epistemológicas e metodológicas da abordagem *Sense-Marking*, embora esta abordagem tenha sido proposta por ela desde 1972. Na abordagem do *Sense-Marking* o indivíduo é percebido como tendo a capacidade de se compreender reciprocamente, embora cada um tenha seu próprio ponto de vista. Compreende o indivíduo como um “ser ativo” em constante construção e baseado nas suas características e em suas experiências individuais tendo a sua própria percepção do problema. Dentro desta perspectiva, a informação é vista como algo em construção, baseada no sentido individual criado pelo indivíduo. Segundo afirmação de Ferreira (1997) a abordagem proposta pelo *Sense-Marking* “apresenta o indivíduo como um ser capaz de compreender o sentido das coisas, através da incorporação de conhecimento tanto advindo do mundo exterior como dele próprio. Quando não tem dúvidas ou indecisões quanto às suas necessidades, os indivíduos se movem continuamente em direção aos seus objetivos. Entretanto, lacunas aparecem freqüentemente. A ponte necessária para transpô-los são as funções estratégicas empregadas pelos indivíduos para buscar e utilizar as fontes potenciais de informação, isto é, para solucionar o problema”. (FERREIRA, 1997 *apud* BEZERRA, 2005, p. 14).

A partir destas experiências observamos que a literatura sobre estudos de usuários de bibliotecas tradicionais é vasta e busca apoio em vários campos de saberes, por exemplo, antropologia, sociologia, psicologia, economia, e muitos outros. Porém, no contexto dos territórios –rede do ciberespaço que, afinal também fornece informações a inúmeros usuários, muito pouco trabalho se tem encontrado. Neste sentido, entendemos que os estudos de usuários de informação das bibliotecas digitais devem ser priorizados, uma vez que também estes espaços precisam estar aptos para oferecer produtos e serviços de qualidade e na própria velocidade da rede. Além do mais, não se pode esquecer que os territórios-rede do ciberespaço são ricos no aumento do número de usuários e, conseqüentemente, deve ser percebido

como um campo vasto de pesquisa no contexto da biblioteconomia e das ciências da informação, a exemplo das pesquisas em outros campos de conhecimentos.

#### “NETNOGRAFIA” ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

Herdeira da antropologia, o objeto da etnografia consiste na observação e na compreensão das características particulares de determinadas culturas estruturalmente constituídas. Sendo assim, podemos vislumbrar neste conceito antropológico possibilidades de sua aplicação no universo das novas expressões culturais, inclusive, naquelas relativas às comunidades virtuais. Com outras palavras, pode parecer estranho, mas nas pesquisas realizadas no ciberespaço podem ser empregados, analogamente, alguns dos conceitos que foram cunhados para o estudo das culturas no território real ou concreto. Inclusive, sem perder de vista as noções de tempo e espaço, que, apesar de diferentes nas novas culturas, também continuam mantendo sua importância. Porém, os conceitos são normalmente ressignificados ou surgem outros mais apropriados ao novo espaço, como por exemplo “netnografia”.

O termo “netnografia” ou etnografia virtual foi cunhado a partir da década de oitenta por Robert V. Kozinets (1998). Trata-se de “uma descrição escrita resultante do trabalho de campo que estuda as culturas e comunidades *on-line* emergentes, mediadas por computador, ou comunicações baseadas na Internet, onde tanto o trabalho de campo como a descrição textual são metodologicamente conduzidas pelas tradições e técnicas da antropologia cultural”.

As aplicações dos estudos do pesquisador Robert Kozinets foram feitas no contexto da área de marketing virtual ou *cibermarketing*, e com objetivos de estudar os hábitos dos consumidores ciberespaciais. Para Sherry e Kozinets (2000) a “netnografia” diz respeito “a fusão de técnicas etnográficas estabelecidas e inovadoras, adaptadas ao estudo naturalista de comunidades virtuais, e a sua rerepresentação da pesquisa, procurando obter experiências profundas da sociabilidade digital”. Kozinets (2002) reconhece que as regras metodológicas tradicionais da etnografia são o único caminho para a realização de observações de uma cultura emergente como a do ciberespaço. Corroborando, Hine(2005, p.8) chama atenção para este fato ao afirmar que “[...] É possível ir mais longe e sugerir que nosso conhecimento da Internet como um contexto cultural está intrinsecamente ligado com a aplicação da etnografia. O método e o fenômeno definem o outro em um relacionamento de mútua dependência. O contexto *on-line* é definido como um contexto cultural pela demonstração de que a etnografia pode ser aplicada a ele. Se nós podemos estar confiantes de que a etnografia pode ser aplicada com sucesso em contextos *on-line* então nós podemos ficar seguros de que estes são, realmente, contextos culturais, uma vez que a etnografia é um método para entender a cultura”. Embora a etnografia possa ser muito bem utilizada no ciberespaço, Clifford Geertz (1989, p.20), alerta que fazer etnografia exige uma “descrição aprofundada” do

fenômeno “ é como tentar ler (no sentido de construir uma leitura de) um manuscrito estranho, desbotado, cheio de elipses, incoerências, emendas suspeitas e comentários tendenciosos, escrito não com os sinais convencionais do som, mas com exemplos transitórios de comportamento modelado”.

Na visão de Kozinets (1997), a “netnografia” pode ser utilizada de três maneiras: a) como metodologia para estudar ciberculturas e comunidades virtuais puras; b) como metodologia para estudar ciberculturas e comunidades virtuais derivadas; e c) como ferramenta exploratória para estudar diversos assuntos. Para este autor as comunidades virtuais puras são aquelas cujas relações sociais se dão somente nas comunicações mediadas pelo computador. Neste caso, os estudos “devem ser baseados fundamentalmente numa participação direta e total imersão [do pesquisador] nestas culturas”. Por outro lado, quando as comunidades além do ciberespaço também se manifestam na vida real (“*real life*”), elas são *derivadas*, podendo ser utilizada como uma *ferramenta* a mais, atuando em conjunto com entrevistas presenciais ou por telefone e grupos de discussão. (KOZINETS 1998, p.87). Neste contexto, entendendo que as listas de discussão se constituem como comunidades culturais no ciberespaço, portanto, também podem ser estudadas do ponto de vista da “netnografia”.

Kozinets (2002), mostra ainda, que uma das grandes diferenças entre a etnografia tradicional e a “netnografia” está na necessidade de submissão do pesquisador a dois protocolos básicos: ter consciência do conceito de público e privado e respeitar estes limites. Além do mais é preciso, ainda, ter o consentimento do informante para expor suas informações a respeito de qualquer tipo de conteúdos produzidos por ele. Portanto, do mesmo jeito que acontece nos territórios tradicionais, também no ciberespaço é preciso se observar a ética. O autor também chama atenção para o respeito que se deve ter a privacidade, a confidencialidade, a apropriação de outras histórias pessoais e ao consentimento informante. Além dos aspectos éticos o autor aponta quatro aspectos a serem levados em conta pelo pesquisador a fim de reconhecer uma comunidade virtual, quais sejam: a) familiarização entre os indivíduos; b) compartilhamento de linguagens, normas e símbolos específicos; c) revelação das identidades; d) manutenção e preservação do grupo pelos participantes. (KOZINETS, 1997)

Kozinets (2002) procura fazer certas adaptações em seu método a fim de mostrar algumas equivalências entre a etnografia e a “netnografia”, quais sejam:

a) Entrada ou “ingresso”; o pesquisador precisa ter consciência do tema a ser investigado a fim de saber a quem deve se dirigir para obter informações sobre o referido tema. Depois de selecionada a amostra, é necessário saber ainda qual o tipo de comunidades *on-line* que os sujeitos participam, observar as interações entre seus membros a fim de se obter alguma informação sobre a identidade cultural dos integrantes

dessa comunidade, tentando identificar os fóruns e os grupos que eles freqüentam;

b) Coleta e análise de dados; após a escolha das comunidades *on line*, há pelo menos dois importantes elementos a considerar: 1) os dados podem ser copiados diretamente dos discursos travados entre os membros dessas comunidades e 2) os dados que o pesquisador obtém dizem respeito a suas observações sobre a comunidade, seus membros, interações e significados. Isto é uma vantagem em relação à etnografia tradicional uma vez que a transcrição das observações é quase automática. Como a análise de dados começa freqüentemente e concomitantemente com o levantamento de dados, o pesquisador deve contextualizar os dados *on line*, que provam ser freqüentemente os mais desafiadores para ele;

c) confiabilidade nas interpretações; em razão de que a “netnografia” é baseada na análise de discursos textuais, Kozinets (2002) aconselha que ela deve se adequar à abordagem de George Mead (1950) segundo a qual a última unidade de análise não se restringe a pessoa, mas ao seu comportamento. Em sua teoria o autor também recorre a filosofia da linguagem de Ludwig Wittgenstein, que analisa o texto como uma ação social (um ato comunicativo ou um “jogo de linguagem”). Além do mais na abordagem netnográfica o ato comunicativo é diferente daquele observado na etnografia tradicional porque: 1) é mediada por computador; 2) está disponível publicamente; 3) é gerada em forma de texto escrito; e 4) as identidades dos participantes da conversação são mais difíceis de serem discernidas. Além do mais, na abordagem netnográfica é possível combinar outras técnicas de coletas de dados, entrevistas, grupos focais, sondagens, a fim de se obter uma compreensão mais ampla sobre determinada população estudada;

d) Ética de pesquisa; o autor chama atenção para as questões que devem guiar os questionamentos acerca da ética em “netnografia”: os fóruns *on-line* são considerados públicos ou privados? O que significa “consentimento informado” no ciberespaço? Além disto, é preciso ter consciência de que, embora os dados estejam no território-rede, na realidade, os participantes de comunidades *on-line* são efetivamente seus construtores e, não necessariamente, pretendem ver seus dados representados na pesquisa. De forma resumida, percebe-se que a questão ética em “netnografia” está relacionada à privacidade, confidencialidade, apropriação de outras histórias pessoais e “consentimento informado”. (KOZINETS, 2002)

e) Checagem dos participantes; diz respeito a um procedimento no qual o relatório final é apresentado para alguns dos participantes a fim de que eles possam efetuar uma “avaliação” ou teçam alguns comentários sobre os resultados da pesquisa. Esse procedimento permite que se obtenha *insights* adicionais sobre a pesquisa, que se levante as fragilidades da mesma e que se estabeleça um contato contínuo entre pesquisadores e pesquisados. Trata-se de obter o *feedback* dos envolvidos na pesquisa.

Em seus estudos Kozinets(2002) apresenta as vantagens e inconvenientes da “netnografia” em relação à etnografia. A “netnografia” pode ser aplicada de forma mais rápida, é menos dispendiosa, haja vista que se resume a textos verbais, é menos subjetiva, pelo ato de ter registros de vários tipos de materiais. Como inconveniente, destaca sua concentração na linguagem textual pelo fato de estar sendo rapidamente superada devido às novas ferramentas de comunicação disponíveis no ciberespaço e, que trouxeram outra maneira de redação, muito mais informal, pois aceita abreviaturas de palavras, siglas, misturas de som, texto e imagem (multimídia) entre outros.

Na literatura observamos que o termo etnografia no ciberespaço é percebido em vários estudos e pesquisas e que, neste espaço, o termo mais recorrente é o de etnografia virtual, principalmente pelos teóricos da área da comunicação. Já os pesquisadores da área de marketing digital preferem trabalhar com o conceito de “netnografia”, conceito que também adotamos para este estudo.

### APLICABILIDADE DA “NETNOGRAFIA”

Nosso campo de pesquisa concentra-se na lista de discussão da BDTD brasileira administrada pelo IBICT. Esclarecemos que, inicialmente, fizemos contato com os administradores das BDTD's das seguintes instituições: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), Universidade de São Paulo (USP), Universidade de Campinas (UNICAMP), e Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), pois nossa intenção era efetuar a pesquisa nas listas de discussão das BDTD's destas instituições. De posse das informações optamos pela BDTD-IBICT que é a mãe de todas.

As discussões em torno da implantação das BDTD brasileira tiveram início a partir de janeiro de 2001 tendo sido implantados os primeiros pilotos em maio de 2003 e consta atualmente com mais de 25 bibliotecas integradas. Segundo Maffia(2006) a BDTD brasileira tem como objetivos básicos: a) “integrar os sistemas de informação de teses e dissertações existentes no país; b) permitir a busca e recuperação de documentos de teses e dissertações produzidos no Brasil ou produzidos por brasileiros no exterior; c) atender as demandas de informação de gestores de C&T [assim como a] geração de produtos tais como, indicadores de uso e produção e teses e dissertações (eletrônicas ou não) no Brasil”.

Embora para obtermos acesso ao conteúdo da lista não seja necessário estar cadastrado, pois se trata de uma lista aberta, um fórum *on-line* considerado público, mesmo assim, por uma questão ética, nos cadastramos na lista para que pudéssemos ficar mais à vontade no acesso aos conteúdos que nela circulam. Lembramos que esta lista é aberta e qualquer pessoa pode ter acesso ao seu conteúdo, sem haver necessidade de se cadastrar como participante.

Então, tomando por base o modelo de Kozinets(2002) e

tendo consciência do tema a ser investigado, fomos em busca de obter as informações sobre o referido tema na lista de discussão da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações administrada pelo IBICT. Em razão da exiguidade do tempo, não foi possível identificar outras comunidades *on-line* que os integrantes desta listas participam. Entretanto, foi possível observar alguma informação sobre a identidade cultural de afiliação dos participantes dessa comunidade, uma vez que todos assinam as comunicações e a grande maioria identifica suas instituições.

Para a coleta dos dados nos valem, naturalmente, da observação, monitorando as comunicações circuladas na lista, desde a sua criação. Nossa observação deu-se durante três dias. No total, selecionamos 22 mensagens trocadas entre os participantes e copiamos os dados diretamente dos discursos travados entre os membros dessa comunidade. Este procedimento nos permitiria observar as interações e significados dessas comunicações. Isto foi necessário, pois, havíamos definido os seguintes problemas a serem investigados: quais os temas mais recorrentes na lista de discussão da BDTD? Como se expressam (de maneira formal ou informal) os participantes da lista de discussão com relação aos temas abordados (científicos, técnicos, socioculturais), linguagens de comunicação? Com que finalidade os usuários utilizam a lista?

De posse dos dados, constatamos que na realidade os participantes da lista de discussão da BDTD são em sua maioria os que fazem parte da administração das bibliotecas e não o usuário comum dessas bibliotecas. Talvez, porque esta instituição ainda é de certa forma nova, uma vez que sua criação data de 2001. Além do mais, as BDTD “filhas” ainda não possuem listas estruturadas para que seus usuários reais efetivamente troquem comunicações a respeito das teses e dissertações, dos assuntos nelas tratados ou outros assuntos.

Das mensagens selecionadas, percebemos que seria muito reduzido trabalhar individualmente cada problema estabelecido a priori. Então, decidimos categorizar os problemas por tipo de assunto e por tipo de comunicação. Com relação aos assuntos veiculados pelos participantes da lista, a maioria 59,1 % diz respeito a informações sobre assuntos técnico-científicos. Enquanto que 40,9 % se concentra no fluxo de informações que contemplam assuntos sócio-culturais. Vejam-se os resultados na tabela 1.

Tipo de Assunto		
	Quantidade	%
Técnico-científicos	13	59,09
Sócio-culturais	09	40,90
Total	22	100

Tabela 1: Tipo de assunto circulante na BDTD

A título de exemplo destas duas categorias de assuntos, citamos alguns textos.

a) assunto técnico-científico:

1) Boa Tarde,

*Gostaria de entrar em contato com a pessoa responsável pela BDTD no tocante ao software, estamos tendo dificuldade para disponibilizar para os usuários a íntegra dos documentos, apesar de marcar a opção disponível para acesso público.*

2) Boa tarde!

*Gostaria de saber se o software utilizado na btdt foi produzido sob licença livre e se pode ser usado (com modificações), como aplicativo para publicação de trabalhos locais;*

3) *A Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) é a primeira instituição do grupo de participantes do Edital da Fundação de Ciência, Aplicações e Tecnologia Espaciais (Funcate) e do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict) a implantar a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), com a inserção de 53 teses e dissertações.*

b) assunto sócio-cultural:

1) *Prezado(a) Lourdes Moraes,*

*É com grande satisfação que estamos confirmando o recebimento de sua inscrição para participação na I Mostra de Ciência e Tecnologia em Políticas Públicas Municipais. Suas informações cadastrais podem ser consultadas e/ou alteradas diretamente no site do Mercocidades ([www.mercocidadescet.com.br](http://www.mercocidadescet.com.br)), na seção de inscrição;*

2) *Assinei o CresceNet, um provedor de acesso à Internet gratuito que paga até R\$ 24,00 a cada 100 horas navegadas por nós. Se indicarmos outras pessoas para o provedor, podemos ganhar até R\$ 5,00 por cada indicado, todo mês. O CresceNet tem acesso local (pulso normal) em mais de 2.100 cidades, existe desde 2002 e tem mais de 170.000 assinantes. Vale a pena conhecer, é grátis, veja mais detalhes no endereço:*

Em que concerne a forma de comunicação entre os participantes da lista, ela se processa tanto com base na informalidade como também de maneira formal, mesmo que estejam no ciberespaço que, supostamente o processo de comunicação é informal, ficando empatado com (50%) para cada tipo, conforme os dados da tabela-2:

	Quantidade	%
Formais	11	50
Informais	11	50
Total	22	100

**Tabela 2: Formas de comunicação na BDTD**

Os discursos a seguir ratificam nossa compreensão do tipo de comunicação veiculada na lista.

a) comunicação formal:

1) *Prezados*

*A Biblioteca Digital da Unicamp ultrapassou na última semana o número de 10.000 Dissertações e Teses publicadas. Esse marco vem ao encontro do anseio da comunidade acadêmica da Unicamp que incorporou a importância da publicação das teses na Biblioteca Digital com acesso livre;*

2) *Olá amigo IBICT, bom dia...*

*Estou instalando o sistema TEDE, mas dentre os arquivos do sistema não vieram os scripts para a criação do banco de dados, necessito dos arquivos TED.SQL e TDE\_SUBMISSAO.SQL.*

*Obrigado  
CEAD-CEUCLAR*

b) comunicação informal:

1) *Já entrei em contato com os painelistas, porém, apenas um enviou o seu resumo;*

2) *Prezados,*

*Esta =E9 a primeira mensagem que recebo sobre envio de resumo. At=E9 agora, ningu=E9m, havia me pedido nada. Preciso que me informem o prazo, por favor.*

Na realidade, percebemos que o uso da “netnografia” para estudos de usuários de bibliotecas digitais sugere várias possibilidades de análise o que pode enriquecer as observações das pesquisas de comportamentos de comunidades no território ciberespaciao.

**REFLEXÕES CONCLUSIVAS**

Nossa intenção, com este trabalho foi chamar a atenção sobre as questões metodológicas de pesquisa no ciberespaço, mais precisamente, trazer à tona a necessidade de se buscar outras possibilidades para estudos de usuários no contexto das bibliotecas digitais.

Entendemos que a “netnografia” para estudos de usuários de bibliotecas digitais é de grande valia, uma vez que facilita a busca e a coleta dos dados, ampliação das análises sem maiores complicações, pois, no caso da lista as informações estão disponíveis, o que

**Tipo de Comunicação**



favorece a rapidez para a realização da pesquisa.

Acreditamos que relevância deste artigo está na possibilidade em despertar o interesse para os pesquisadores das ciências da informação, notadamente para os campos da biblioteconomia, arquivologia e museologia, uma vez que estes campos também estão inseridos no território do ciberespaço, então precisam estar atentos aos novos modos de pesquisa neste novo ambiente.

Em relação aos limites desta pesquisa, foram mais de ordem metodológica de compreensão da aplicabilidade da “netnografia” e também do pouco tempo que tivemos para a efetivação da pesquisa no ciberespaço.

Para finalizar, entendemos que metaforicamente falando as listas de discussões remetem a uma espécie de ágora semelhante aos espaços públicos onde se desenvolviam as discussões na Grécia antiga.

## REFERENCIAS

ALVES, Maria Bernardete Martins. **A percepção do processo de busca de informação em bibliotecas, dos estudantes do curso de Pedagogia da UFSC, à luz do modelo ISP (Information Search Process)** 2001. 120 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001. [Em linha]. [Consult. 20 dez. 2006]. Disponível em WWW. <URL <http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/5447.pdf>>

AUGÉ, Marc. **Não-lugares. Introdução a uma antropologia da supermodernidade**. 3 ed. Campinas, SP: Papirus, 1994.

BENTES PINTO, V. ; SILVA NETO, C. Ciberespaço: leituras e memórias cearenses na outra rede. In: CARVALHO, G. (Org.). **Bonito pra chover: ensaios sobre a cultura cearense**. Fortaleza: Edições Demócrito Rocha, 2003. p. 258-268

BEZERRA, F.M.P. Estudo de necessidades de informação para implantação de uma biblioteca digital. In: **4º SIMP. INTER. DE BIBLIOTECAS DIGITALES**. Málaga, 2006

FERREIRA, Sueli Maria S. P. **Estudo de Necessidades de Informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making**. Porto Alegre: ABEED, 1997. 29 p. (Documentos ABEED, 2) Disponível em: [Em linha]. [Consult. 12 dez. 2006]. Disponível em WWW: <URL <http://www.abecin.org.br/Documentosabebd.htm>>

GEERTZ, Clifford. **Nova luz sobre a antropologia**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1989.

DERVIN, B. An Overview of Sense-Making too removed from the constructing behavior and the place Research: Concepts, Methods, and Results to date.in which that behavior occurs...(and)...posits that In: **INTER. COM. ASSOC.ANNUAL MEETING PREDICTIVE AND EXPLANATORY POWER**

**CAN BE GAINED BY LOOKING**. Dallas. (Proceedings.) May, 1983.

DHOLAKIA, U. M.; RICHARD, P. B.agozzi, et Lisa Klein Pearo. A social influence model of consumer participation in network- et small-group-based virtual communities. **International Journal of Research in Marketing**, 21:3(2004), 241-263.

HINE, C.. Virtual Methods and the Sociology of Cyber-Social-Scientific Knowledge. In: HINE, Christine (Org.). **Virtual Methods. Issues in Social Research on the Internet**. Oxford: Berg, 2005.

KOZINETS, R. On Netnography: Inicial Reflections on Consumer Research Investigations of Cyberculture.(1997).[Em linha]. [Consult. 15 dez. 2006] Disponível em WWW <URL [http://research.bus.wisc.edu/rkozinets/printouts/kozinets\\_OnNetnography.pdf](http://research.bus.wisc.edu/rkozinets/printouts/kozinets_OnNetnography.pdf)>

KOZINETS, Robert. On Netnography: Initial Reflections on Consumer Research Investigations of Cyberculture. In: ALBA, J; HUTCHINSON, W. (ed.). **Advances in Consumer Research**, Provo-UT: Association for Consumer Research, 1998.

KOZINETS, R.The Field Behind the Screen: Using Netnography For Marketing Research in Online Communities. **Journal of Marketing Research**, 39, 2002.

LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LÉVY, Pierre. O ciberespaço e a economia da atenção In: PARENTE, André (org.). **Tramas da rede**. Novas dimensões filosóficas, estéticas e políticas da comunicação. Porto Alegre: Sulina, 2004.

LINARES, R. **La ciencia de la información y sus matrices teóricas: contribución a su historia**. 2003. Tesse (Doctorado en Ciencias de la Información) - Universidad de la Habana, La Habana, 2003.

Maffia, Sueli. Biblioteca digital de teses e dissertacoes. In: **WORKSHOP IMPL. BIBL. DIGITAL DE TESES E DISSERTAÇÕES UNIV. METODISTA DE SÃO PAULO E NA UNIV. PRESBITERIANA MACKENZIE**. São Paulo, 25-26 abr. 2006. [Em linha]. [Consult. 15 dez. 2006]. Disponível em WWW <URL <http://72.14.209.104/search?q=cache:>

[RzHnJ7kaFBYJ:tedesite.ibict.br/BDTD\\_Workshop\\_Abril2006.PPT+BDTD+%2B+MAFFIA&hl=pt-BR&ct=clnk&cd=10&gl=br](http://RzHnJ7kaFBYJ:tedesite.ibict.br/BDTD_Workshop_Abril2006.PPT+BDTD+%2B+MAFFIA&hl=pt-BR&ct=clnk&cd=10&gl=br)

[Abril2006.PPT+BDTD+%2B+MAFFIA&hl=pt-BR&ct=clnk&cd=10&gl=br](http://RzHnJ7kaFBYJ:tedesite.ibict.br/BDTD_Workshop_Abril2006.PPT+BDTD+%2B+MAFFIA&hl=pt-BR&ct=clnk&cd=10&gl=br)

PINHEIRO, L. V. Comunidades científicas e infraestrutura tecnológica no Brasil para uso de recursos eletrônicos de comunicação e informação na pesquisa . **Ci. Inf**, 32:3 (2003). [Em linha]. [Consult. 05 jan.2007]. Disponível em WWW <URL <http://www.ibict.br/cionline/viewissue.php?id=1>>

RHEINGOLD, H. **The virtual community**: homesteading on the electronic frontier. Cambridge: MIT Press, 1993.

ROMANOS DE TIRATEL, Susana. **Estudios de usuarios**: investigación y competencia profesional. Buenos Aires: Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina, 2003. [Em linha]. [Consult. 10 dez. 2006]. Disponível em WWW: <URL <http://www.abgra.org.ar/documentos/ppt/romanosusuarios.ppt>>

SÁ, Simone Pereira de. “netnografia”s nas redes digitais. IN: **X COMPÓS**- UnB, Brasília, 2002.

SHERRY, J.; KOZINETS, R. V Qualitative Inquiry in Marketing and Consumer Research. In: **Kellogg on Marketing** (Ed. Dawn Iacobucci). New York: Wiley, 165-194, 2000.