

---

## Modos de se fazer pesquisa na internet: apontamentos sobre a netnografia e apropriações metodológicas<sup>1</sup>

Rodrigo Bomfim Oliveira<sup>2</sup>  
Iago Clímaco Patrocínio<sup>3</sup>  
Universidade Estadual de Santa Cruz - UESC

### Resumo

A internet permite melhorar tanto em quantidade quanto em qualidade as nossas pesquisas em comunicação, mas também nos aproxima de outras questões, que são relativas ao meio digital. Com recorte para a construção de análise nas redes sociais e de abordagens etnográficas virtuais (netnográficas) e por meio de uma revisão de bibliografia, o presente artigo busca apontar alguns caminhos e questões relevantes para este tipo de pesquisa, além de contribuir para a questão das apropriações metodológicas na atualidade.

Palavras-chave: Internet; Cibercultura; Redes Sociais.

### Considerações iniciais

Os estudos de *internet* são um campo recente, interdisciplinar e que acompanha as mudanças dadas por essa tecnologia, que acontecem de maneira veloz e contínua. Apesar da atualidade do tema, não podemos compreendê-lo somente enquanto novidade, pois existe um contexto sócio histórico e também de tradição dos estudos de comunicação, que está disponível para auxiliar os pesquisadores que buscam por ferramentas metodológicas apropriadas para as possibilidades dadas por esses novos meios. A internet como fonte de pesquisa é um campo em desenvolvimento, o que traz flexibilidade para nós podermos ampliar e desenvolver a pesquisa ao mesmo tempo que discutimos e conhecemos as possibilidades do meio digital (Fragoso et. al., 2011).

No Brasil, entre os problemas enfrentados pela pesquisa na internet está a dificuldade de acesso à bibliografia atualizada e em português a respeito do tema, situação que atualmente vem se modificando por meio de traduções e produções acadêmicas. Além

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado na DT 5 – Comunicação Multimídia do XX Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, realizado de 5 a 7 de julho de 2018.

<sup>2</sup> Doutor em Cultura e Sociedade pelo Instituto de Humanidades Artes e Ciências Prof. Milton Santos (IHAC) da Universidade Federal da Bahia. (UFBA, 2014), Mestre em Cultura e Turismo pela Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC, 2007) e graduado em Comunicação Social (Jornalismo e Publicidade & propaganda) pela Universidade Vale do Rio Doce (UNIVALE, 2002). Membro do GOCC (Grupo Observatório da Comunicação e Culturas Contemporâneas) E-mail: [ro.bomfim@gmail.com](mailto:ro.bomfim@gmail.com)

<sup>3</sup> Graduando em Comunicação Social com habilitação em Rádio e Televisão na UESC e bolsista CNPQ no projeto “Juventudes em rede: cartografias de iniciativas juvenis em arte cultura e comunicação” orientado pelo Prof. Dr. Rodrigo Bomfim Oliveira. E-mail: [iagopatrocinio1@gmail.com](mailto:iagopatrocinio1@gmail.com)

da barreira linguística, os pesquisadores têm de contornar a dificuldade tanto de acesso quanto de qualidade de *internet* no país, que está em quarto lugar em acesso<sup>4</sup>, mas também é um dos dez países com a pior velocidade de conexão do mundo<sup>5</sup>. Desse modo, quando falamos sobre pesquisa no meio digital não podemos nos desviar do fato de que estamos no começo do que pode ser a democratização e a ampliação da estrutura de rede no Brasil. Essa ampliação trará mais pessoas, como vem acontecendo com a ampliação do acesso no Nordeste principalmente por meio dos *smartphones* (Felizola *et al*, 2017). O que se espera é que, futuramente, mais questões possam ser discutidas e aprofundadas pelos estudos de *internet*, enquanto que no momento atual vê-se a necessidade de interdisciplinaridade na compreensão das questões socioeconômicas que impedem a democratização da *internet* no país e de que modo superaremos essas dificuldades para alcançar melhores resultados, ao pensar as abordagens metodológicas como, por exemplo, a análise de redes sociais ou a *netnografia*.

Fragoso *et al.* (2011) mostram a importância de conhecer quais as abordagens teóricas, os conceitos, quais objetos e quais ferramentas metodológicas de pesquisa na internet. Hoje podemos apontar uma perspectiva histórica, que se manifesta por meio de fases nos estudos de internet e são ferramentas importantes na construção de novos conhecimentos. A questão do *hype*, do modismo da pesquisa em *internet* nos anos 1990, por exemplo, nos trouxe a discussão da abordagem ingênua, que culmina em um não aprofundamento de questões e que se devia a sobreposição do método pela experiência dos pesquisadores na internet.

Diante disso, é necessário abandonar as expectativas em relação às tecnologias recentes para construir, na pesquisa, esse sentido de novidade por meio do entendimento e dar continuidade ao que foi relevante no passado. Isso nos leva a abordagens metodológicas tanto quantitativas, com a utilização de métodos para numerar as interações entre os atores nas redes sociais, quanto qualitativas, de conceitos como laços e capital sociais, dentre outras apropriações metodológicas necessárias para construção de análises voltadas para a questão das redes sociais e da *internet* como um todo.

Esse trabalho surgiu a partir dos esforços na construção metodológica do projeto de pesquisa “Juventudes em rede: cartografias de iniciativas juvenis em arte cultura e

---

4 Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/brasil-e-o-quarto-pais-com-mais-usuarios-de-internet-do-mundo-diz-relatorio-da-onu/>> Acesso em 02 abril 2018.

5 Disponível em: <<https://veja.abril.com.br/blog/impavido-colosso/brasil-e-o-9-pais-com-a-pior-velocidade-de-internet-banda-larga/>> Acesso em 2 abril 2018.

comunicação” financiado pelo CNPQ e desenvolvido na Universidade Estadual de Santa Cruz. O objetivo desse trabalho é de subsidiar informações sobre práticas metodológicas de pesquisa e será a partir das reflexões presentes neste artigo que verificaremos, em trabalhos seguintes, algumas questões pertinentes as juventudes na rede social *instagram*. Essas reflexões têm sido crucial no andamento do projeto, principalmente no que diz respeito as apropriações metodológicas e a multidisciplinaridade dos estudos de *internet*.

### **Apropriações metodológicas: análise de redes sociais**

Recuero (2012) afirma que a principal particularidade das redes sociais é a mediação entre as representações entre indivíduos. Assim, as conexões são estabelecidas e mantidas por causa da relação entre essas representações, caracterizadas, de maneira geral, pela construção de um perfil, público ou semipúblico, dentro de um sistema fechado, em que você pode se conectar com alguém e ver com quem essa outra pessoa se conecta. Assim, as redes sociais *online* conseguem ser muito mais amplas do que as *offlines*:

Uma vez adicionadas as conexões, ao contrário dos laços sociais no espaço offline, não há desgaste pela falta de interação e desaparecimento desses laços. Eles se mantêm até que sejam retirados da rede pelos usuários das ferramentas. Essa manutenção dos laços gera uma série de elementos diferenciais nessas redes. (RECUERO, 2012, online)

Essa interconexão entre atores sociais, para a autora, funciona como um condutor da informação, constituindo as redes sociais enquanto mídias emergentes, devido a difusão de informações por parte dos usuários coletivamente. Desse modo, essas redes nos trazem mais informações e, ao mesmo tempo, se constituem como um meio por onde a informação chegará em outra pessoa. Entre as decorrências dessa interconexão que podem ser analisados estão a cascata, quando os indivíduos replicam a mesma informação em massa, que revela a estrutura da rede e depende das motivações e percepções individuais dos atores; e o efeito de replicação de informações de outros meios pelas redes sociais, por meio dos *links*, o que revela o potencial das redes sociais em hipermediar as informações.

No artigo “Em busca das “redes que importam”: redes sociais e capital social no

twitter” Recuero e Zago (2016) dividiram a pesquisa em quatro etapas: a primeira, um estudo exploratório mediante observação participante de caráter etnográfico; na segunda, aplicando um questionário a usuários brasileiros da ferramenta; a terceira, com a análise de conteúdo das publicações dentro da rede social e coletados de forma aleatória; e a quarta, com o estudo de uma rede de usuários da ferramenta. Essas apropriações metodológicas são características da análise de redes sociais na internet e são importantes pois, à medida que buscam compreender os fenômenos sociais na rede, trazem, ao mesmo tempo, discussões e possibilidades para os estudos de *internet*.

Para Fragoso *et al.* (2011) a história da análise de redes sociais se confunde com a da Sociometria, a parte matemática da sociologia, no começo do século XX. Os estudos das redes sociais vêm do mapeamento da influência das relações sociais nos sistemas e nas dinâmicas sociais, ou seja, para esse tipo de análise, se busca quantificar interações entre os grupos de indivíduos nas redes e medir impactos dessas ações. A principal característica da análise de dados em redes sociais é a interdisciplinariedade, pois os conceitos, termos e influências na abordagem desse tipo de análise não vem somente da teoria social, mas também da aplicação matemática formal, da estatística e dos métodos computacionais de pesquisa.

As análises de redes sociais (ARS) partem do princípio estruturalista o qual observar as estruturas decorrentes das ações e interações entre os atores sociais nos faz compreender elementos a respeito desses grupos, já que essas redes podem ser entendidas enquanto metáforas de estruturas sociais. Desse modo, podemos encontrar e colocar em discussão os nós e as conexões possibilitadas aos grupos sociais por essas estruturas. Os nós são, segundo Recuero (2012), os atores sociais e suas representações, enquanto as conexões podem ser as interações entre eles e, também, com o sistema das redes sociais. Existe, para a autora, uma diferenciação entre redes que são mantidas por interações entre os atores (emergentes) e redes que são mantidas pelo sistema (redes de filiação ou associação).

É aconselhável de que o pesquisador, na ARS, selecione o objeto e a forma de coleta de dados antes de iniciar a análise, considerando assim o que serão os atores sociais, as conexões, os laços, dentre outras especificidades que se relacionam com o que se pretende com a pesquisa e com a abordagem que se terá do objeto:

Os atores de uma rede social podem ser indivíduos, instituições e grupos. (...)

---

[as] conexões podem ser de qualquer tipo, desde formais (tal como subordinação em uma empresa, por exemplo) até conexões informais, como relações ou laços sociais. As relações sociais são compreendidas por Wasserman e Faust (1996, p. 20) como um conjunto de laços de um tipo específico entre indivíduos (por exemplo, laços de amizade entre crianças do jardim de infância, ou laços diplomáticos entre nações, etc.) (Fragoso *et al.*, 2011, p. 119)

As mesmas autoras afirmam que a coleta de dados pode ser feita por meio de entrevistas e questionários, com a construção de sociomatrizes (planilhas) ou sociogramas (gráficos), que serão analisados posteriormente. Também é possível utilizar *crawlers* para a coleta, que são programas que navegam na *internet* de uma forma metódica e automatizada. Essa coleta está sujeita a janela de análise que se pretende fazer e “embora de um modo geral análises quantitativas sejam mais comuns, as análises qualitativas de redes sociais também acontecem” (Fragoso *et al.*, 2011, p. 121).

Os dados coletados nas redes sociais podem ser de composição, de estrutura ou dinâmicos. Os dados de composição são mais qualitativos: são os laços sociais, que são estabelecidos pelas interações entre atores sociais e, assim, podem ser fracos ou fortes, de aproximação ou afastamento; há também o capital social, que pode se referir aos valores que podem ser obtidos pelos atores inseridos nas redes sociais, como reputação e visibilidade (Recuero, 2009). Em abordagens quantitativas, os dados de estrutura auxiliam na interpretação de matrizes e sociogramas como, por exemplo, os graus de conexão – a potencialidade do nó em receber e/ou fazer interações; a densidade – a quantidade de conexões que os nós conectam entre si dentro de um grupo; e a centralidade – popularidade de um nó em relação ao grupo, manifestado pela quantidade de conexões que esse nó possui.

Como resultado das ações diretas dos atores nas redes sociais, os dados dinâmicos se relacionam, de um modo geral, com os conceitos das análises qualitativas, como, por exemplo, o capital social. A exemplo, estão as campanhas de solidariedade, os *memes*<sup>6</sup>, e os debates de assuntos que são discutidos e replicados pelos usuários das redes sociais. No que se refere à dinâmica e as movimentações nas redes sociais, é importante observar:

Ao se olhar para a estrutura, estuda-se a rede congelada no tempo – como se estruturam as relações sociais, quem é amigo de quem, quem mencionou quem

---

6 O termo *meme* tem origem na biologia e se refere a uma ideia que é transmitida por imitação. (Dawkins, 2007) Na *internet*, um *meme* pode ser um vídeo, uma imagem, áudio ou texto que consegue popularidade entre grupos de usuários.

---

em suas atualizações. Já o estudo das dinâmicas considera a rede em movimento – quais processos de interação podem ser observados, quem costuma falar com quem ao longo do dia, quais mensagens são repetidas com maior frequência. Enquanto a análise estrutural vai se basear principalmente em dados quantitativos, (...) a análise das dinâmicas envolve principalmente dados qualitativos. (ZAGO, 2017, online)

Para finalizar, devemos também discutir a questão do olhar do pesquisador para os dados. O empiricismo nos permite observar para, desse modo, superar os nossos limites enquanto sociedade e essa compreensão, que pretendemos contribuir com as nossas análises, vai tanto além de quem observa quanto aqueles que são observados. Isso exige cautela, atenção e ética nas análises feitas a partir das interações entre indivíduos, grupos ou instituições nas redes sociais, bem como saber os equívocos cometidos no passado para, desse modo, refletir as questões da atualidade e, ao mesmo tempo, dar continuidade e consistência as apropriações metodológicas da análise de redes sociais.

### **A abordagem netnográfica**

Na *internet* acontecem trocas entre pessoas de diferentes contextos sociais, o que torna propício, também, uma abordagem etnográfica para investigar padrões de comportamento sociais e culturais. A definição de etnografia, enquanto “arte e ciência de descrever um grupo humano – suas instituições, seus comportamentos interpessoais, suas produções materiais e suas crenças” (Angrosino, 2009, p. 30) é importante nesse sentido, principalmente em pesquisas em que a utilizam não como metodologia mas enquanto inspiração, ou “que utilizam de partes dos procedimentos etnográficos de pesquisa mas não chegar a ir a campo” (Fragoso *et al.*, 2011, p. 168). Assim como na ARS, é importante consultar outros trabalhos, pois, a partir do olhar de outros autores surgem também outros questionamentos (Boyd, 2009).

A netnografia, para Amaral *et al.* (2008) é a transposição da etnografia a fim de estudar as práticas de comunicação mediadas pelo computador, tendo um caráter qualitativo enquanto método de pesquisa e importância pelo seu caráter imersivo entre pesquisador e objeto. Ainda a respeito da netnografia, os autores afirmam:

Uma etnografia virtual pode observar com detalhe as formas de experimentação do uso de uma tecnologia, se fortalecendo como método justamente por sua falta de receita, sendo um artefato e não um método

---

protocolar, é uma metodologia inseparável do contexto onde se desenvolve, sendo considerada adaptativa. (Amaral *et al.*, 2008, p. 36)

A transposição do método etnográfico para a *web*, que aconteceu a partir dos anos 1990, causou o embate com os cientistas e antropólogos mais ortodoxos, visto que não existia mais, com a pesquisa social na *internet*, o deslocamento e vivência presencial, que era considerado de suma importância na tradição da etnografia. Apesar disso, a tecnologia redimensionou as dimensões de espaço e tempo, o que retornou enquanto transformação para o fazer etnográfico hoje, que considera que “todas as formas de interação são válidas, não somente o face a face” (Fragoso *et al.*, 2011, p. 173).

O termo netnografia foi inicialmente utilizado por Kozinets (2015), para demarcar as diferenças que o método etnográfico apresenta quando adaptado para os meios digitais, uma vez que o presencial e o virtual são ambientes diferenciados, mesmo que já esteja em discussão a inter-relação entre eles. Existem outros termos, como webnografia, ou etnografia digital, mas:

Tais terminologias parecem não propor mudanças substanciais a etnografia em si, mas em relação a maneira de lidar com os diferentes procedimentos de coleta e análises de dados e mesmo aos tipos de suporte, não incorporando uma reflexão profunda sobre a materialidade dos mesmos. (Fragoso *et al.*, 2011, p. 176)

Diante disso, é necessário definir limites para as análises, estar atento as diferenças entre o *online* e *offline*, do que estudar e o que excluir, bem como a exposição das escolhas éticas tomadas ao longo do processo de pesquisa, pois são necessários análises que “ultrapassem o nível da mera observação e coleta de dados utilizando ambientes digitais” (Fragoso *et al.*, 2011, p. 179).

Na construção do campo a ser pesquisado, é importante estar atento tanto as fronteiras quanto as esferas de influência, que “repercutem no recorte do objeto e determinam alguns caminhos pelos quais os resultados aparecerão” (*ibidem*, p. 183). As fronteiras podem ser espaciais (onde, quem e o quê estudar), temporais (tempo gasto na pesquisa) e relacionais (da relação do pesquisador com os participantes da pesquisa). Complementando as ideias das fronteiras, as esferas de influência podem ser analíticas (limites do projeto), éticas (decisões que preservem os participantes) e a pessoal, que diz respeito a formação do pesquisador. (Kendall, 2009 apud Fragoso *et al.*, 2011).

---

Após a construção de campo, deve-se entrar em contato com os atores sociais, examinando os participantes, as relações estabelecidas, dentre outros aspectos do grupo. Aconselha-se manter estes registros organizados, que podem ser orais ou escritos, das atividades de observação. Essas descrições vão auxiliar posteriormente ao processo de análise, que é o aprofundamento reflexivo de acordo com o que foi observado anteriormente.

A etnografia também pode ser combinada com outros métodos como, por exemplo, análises quantitativas e/ou análise de discurso, além de permitir inúmeros objetos a serem recortados, que podem ser exclusivamente *online* ou híbridos (*online* e *offline*). O comportamento dos usuários nos mundos virtuais ou em redes sociais, fóruns, blogs, dentre outros ambientes virtuais são exemplos de recortes que se pode fazer ao se utilizar das possibilidades dadas pela multiplicidade de métodos.

A familiaridade com o meio ou com o grupo que se pretende observar, além das opções éticas do pesquisador, são discussões metodológicas que proporcionam diversos debates, mostrando que a etnografia também procura refletir acerca do papel do pesquisador (Fragoso *et al.*, 2011). Mesmo quando a participação é somente observacional, existe transformação no objeto, o que implica em uma decisão prévia de como se lidará com as questões de privacidade dos participantes, do respeito aos valores presentes nos grupos e ao conteúdo das mensagens trocadas entre os membros da comunidade observada. Quando o pesquisador adota uma postura participante (autoetnografia), se torna mais difícil controlar esses aspectos, mas a pesquisa proporciona um elemento subjetivo, além de informações e dados obtidos de forma informal e a experiência do pesquisador, intercalando sujeito e objeto na análise.

A última questão a respeito das pesquisas diz respeito a divulgação dos resultados. Alguns dados podem conter material sensível, o que pode prejudicar de alguma forma os participantes e informantes, o que se faz necessário ocultar informações pessoais em nossas publicações. O *feedback* pode nos guiar nessa decisão e em alguns casos podemos ser encorajados a divulgar as informações pelos próprios participantes da pesquisa. Essa questão, bem como as outras abordadas ao longo desse trabalho, podem auxiliar na construção de pesquisas que tragam novas perspectivas e discussões sociais dentro dos contextos digitais, além de contribuições para o debate metodológico dos estudos de *internet*.



---

## Considerações finais

Os estudos de *internet*, enquanto campo em construção, fornecem inúmeros caminhos para aqueles que pretendem inserir essa perspectiva atual e tecnológica em seus trabalhos, o que permite que as nossas análises aconteçam ao mesmo tempo em que exploramos esses meios, que enfrenta transformações cada vez mais velozes. É preciso, desse modo, identificar o que permanece em meio ao fluxo cada vez maior de informações e de modismos que surgem e desaparecem na mesma velocidade, para contribuir significativamente para a compreensão desse meio. A responsabilidade, então, daquele que se insere na pesquisa na *web*, é de tomar decisões coerentes ao olhar para a diversidade de possibilidades do meio digital.

No Brasil há um aumento considerável, ano após ano, de acesso à internet. A grande concentração de nós (atores sociais) gera diversas conexões e culmina em diversos fenômenos sociais, que convidam a compreensão por parte daqueles que estudam a internet. Entre as temáticas possíveis e dadas por esse campo estão as manifestações de linguagem, as ações políticas, ou as práticas de consumo, que serão explorados por meio da articulação de diversas ferramentas metodológicas. Pensar em análise de redes sociais ou em etnografia digital (netnografia) é, desse modo, também pensar de maneira estratégica.

As apropriações metodológicas se revelam cruciais no que diz interesse a esses estudos, pois o caráter da pesquisa em *internet* é interdisciplinar. Podemos, assim, recorrer tanto a autores pertencentes a tradição da comunicação e dos estudos sociais, quanto por outros, de outras áreas de conhecimento, para enriquecermos nossas análises e contribuir para a continuidade da pesquisa em comunicação, que agora se transforma a medida que as novas mídias passam a fazer parte do cotidiano brasileiro.

## Referências bibliográficas

AMARAL, Adriana; NATAL, Geórgia; VIANA, Lucina. Netnografia como aporte metodológico da pesquisa em comunicação digital. **Sessões do Imaginário**, v. 13, n. 20, p. 34-40, 2008.

ANGROSINO, Michael. **Etnografia e observação participante**: coleção pesquisa qualitativa. Bookman Editora, 2009.

BOYD, Danah. How can qualitative Internet Reseachers define the boundaries of their

---

project? A response to Christine Hine. pp. 26-32. IN: MARKHAM, Annette N., BAYM, Nancy. **Internet inquiry: Conversations about method**. Los Angeles: Sage, 2009.

DAWKINS, Richard. **O Gene Egoísta**. Belo Horizonte: Editora Itatiaia, 2001.

FELIZOLA, Matheus Pereira Mattos et al. O nordeste conectado: um quadro do acesso às tecnologias digitais de comunicação pelos jovens. **Fronteiras-estudos midiáticos**, v. 19, n. 1, p. 120-128, 2017.

FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel; AMARAL, Adriana. **Métodos de pesquisa para internet**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

KOZINETS, Robert V. **Netnography**. John Wiley & Sons, Ltd, 2015.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

RECUERO, Raquel. A rede é a mensagem: efeitos da difusão de informações nos sites de rede social, 2012. Disponível em:  
<<http://www.raquelrecuero.com/arquivos/redemensagem.pdf>> Acesso em 06 março 2018.

RECUERO, Raquel; ZAGO, Gabriela. Em busca das “redes que importam”: redes sociais e capital social no Twitter. **LÍBERO**. n. 24, p. 81-94, 2016.

ZAGO, Gabriela da Silva. As dinâmicas das redes sociais e o capital social. 2017. Disponível em: <<http://www.comciencia.br/as-dinamicas-nas-redes-sociais-e-o-capital-social/>> Acesso em 06 março 2018.