

RESENHA

JOHNSON, Telma. **Pesquisa social mediada por computador: questões, metodologias e técnicas qualitativas**. Rio de Janeiro: E-papers, 2010.

Érica Eloize Peroni Ferreira¹

A *Pesquisa social mediada por computador* é um livro destinado aos pesquisadores iniciantes, especialmente estudantes em fase final dos cursos de graduação ou candidatos a processos seletivos, interessados em aprender sobre metodologias de pesquisa mediada por computador. A autora apresenta os diferentes métodos de pesquisa aplicados, abordando o uso da Internet como campo de inserção e coleta de dados. O livro toma como referência pesquisas de outros autores - da literatura estrangeira - e compartilha alguns exemplos da própria experiência da autora, apontando as facilidades, os benefícios e as dificuldades encontradas no decorrer do seu percurso. Os dois estudos mais importantes de sua carreira são exemplificados no livro: a dissertação de mestrado em 1995 com o tema *A primeira geração do jornalismo eletrônico no Brasil*, realizada na Southern Illinois University, nos Estados Unidos; em 2009, a tese de doutorado *Os bastidores da Wikipédia lusófona* realizada na UFMG. A ideia central do livro é explorar as principais práticas e estratégias metodológicas empregadas e aplicadas aos estudos das interações *online*, abordando os aspectos que tratam das novas práticas sociais e os processos comunicativos desenvolvidos em ambientes *online*.

A motivação para escrever o livro surgiu mediante a escassez de bibliografia brasileira sobre o assunto, dificultando o entendimento e a aplicação de métodos adequados. A ausência de referências de pesquisas mediadas por computador no Brasil se deve ao fato de ser um campo ainda emergente. O início da Internet no país somente ocorreu em meados da década de 1990, e o quadro atual não abrange toda a população do país. Perante essas dificuldades, a autora se propôs a desenvolver no livro uma espécie de roteiro, contendo orientações fundamentais para compartilhar a aplicação de métodos que foram testados por ela e outros pesquisadores.

¹ Mestranda em Comunicação Social da UFMG, vinculada ao Grupo de Pesquisa em Imagem e Sociabilidade.

Para constituir esse guia de instruções, o livro foi organizado em duas partes: a Parte I é uma introdução aos conceitos fundamentais da CMC, fazendo um mapeamento histórico sobre as questões ontológicas, por meio de uma breve revisão de literatura. A primeira pontuação da autora é sobre o uso indiscriminado do conceito “novas mídias”, termo considerado obsoleto perante a mudança de perspectiva nas pesquisas em CMC. A Web 2.0 e 3.0 são as grandes responsáveis por superar a antiga fase de busca e compreensão sobre o uso e efeitos dos meios – presentes nos estágios iniciais dos anos 1990 – e, atualmente, as pesquisas tendem a focar o conteúdo gerado por usuários, os processos de criação, de compartilhamento e socialização.

O capítulo 2 do livro consiste nas primeiras incursões metodológicas sobre o estudo da CMC, apresentado suas prospecções e usos nas pesquisas qualitativas. Segundo a autora, a CMC vem sendo estudada a partir métodos aplicados nas ciências humanas e sociais. Entre esses métodos, as abordagens mais comuns estão presentes na análise discursiva e na observação dos aspectos estruturais e socioculturais presentes na *web*. Uma das vertentes mais crescentes da análise estrutural é a ARS (Análise de Redes Sociais), abordagem sobre a formação de redes sociais que buscam entender a influência mútua entre as redes de computador, a CMC e os processos sociais. Já o conceito de *etnografia virtual* (Hine, 2000), foi um passo adiante nas estratégias metodológicas para os estudos da Internet e da CMC, atribuindo à Internet a dupla dimensão de cultura e artefato cultural. Assim, surge o enfoque para os novos espaços sociais que emergem a partir do uso da Internet e que por sua vez, alteram a noção de campo utilizado nas metodologias etnográficas tradicionais. A Parte I do livro é finalizada no capítulo 3, apresentando a CMC como ferramenta de coleta de dados qualitativos, e relata algumas das estratégias, práticas empregadas e os respectivos resultados que foram testados por alguns dos pesquisadores qualitativos na virada do século XXI. Os casos citados partem das pesquisadoras Cris Mann e Fiona Stewart, que avaliaram as vantagens e os desafios da CMC na pesquisa qualitativa *online*, quando testaram, por exemplo, a viabilidade da Internet para enviar questionários por email e substituíram a técnica da observação *online* em vez de face a face.

A Parte II do livro oferece as principais orientações sobre a pesquisa qualitativa mediada por computador, subdividida em três estágios: pré-empírico, empírico e pós-empírico. A autora articula importantes dicas para o pesquisador iniciante, trazendo explicações sobre os diferentes processos da pesquisa que, por sua vez, tendem a aumentar as chances de desenvolver um estudo mais consistente e bem sucedido. O primeiro estágio, o pré-empírico consiste na fase de planejamento da pesquisa; e para planejar, é necessário escolher

primeiramente o objeto e especificar o problema de pesquisa. A escolha ocorre com a seleção de um tema de interesse do pesquisador, que geralmente recorre a sites de relacionamento, fóruns, listas de discussão entre outras ferramentas e seus usos específicos. Geralmente, esse é o processo mais simples da pesquisa, e está relacionado ao grau de interesse, afinidade e empatia do pesquisador. Mas a aparente simplicidade poderá se complicar na hora de definir o problema, ou seja, no momento de especificar a pergunta central que irá conduzir a pesquisa, sendo esse passo o mais importante para as definições do projeto. A recomendação é para que se estabeleça um planejamento e a conjugação de técnicas que serão aplicadas. No planejamento, é importante antever se o projeto será factível e rever as possibilidades do estudo ser desenvolvido dentro dos termos propostos, que consideram as limitações de tempo, recursos financeiros e materiais, além das próprias habilidades que a pesquisa requer do pesquisador.

E para elaborar um bom projeto de pesquisa, a autora propõe cinco questões-chaves que devem ser respondidas nessa primeira fase: se a pesquisa é *interessante, relevante, factível, ética, concisa e responsiva*. É importante considerar que as pesquisas acadêmicas, em todos os níveis, venham contribuir com algo novo para o campo de pesquisa, tanto nos aspectos teóricos quanto metodológicos. E uma das recomendações é para que a pesquisa não aponte questões que exaltem juízos de valor ao estudo, principalmente se o questionamento possuir pontuações que possam ferir princípios éticos. Outra dica importante é que o pesquisador mantenha um alto grau de envolvimento, motivação, entusiasmo e principalmente, dispor de curiosidade intelectual para atentar as questões pertinentes à pesquisa. Para isso, é necessário que o pesquisador observe o fenômeno de forma aberta e flexível, sem pré-concepções que ativem subjetividades exacerbadas.

Já a fase empírica da pesquisa consiste na coleta, tratamento e análise dos dados, tendo como referencial a pergunta central que norteia a pesquisa. É importante ressaltar que o problema de pesquisa não está completamente fechado, pelo menos até que a coleta e análise dos dados estejam num estado mais avançado. Para exemplificar, a autora cita a própria experiência na pesquisa de doutorado *Os bastidores da Wikipédia lusófona*, demonstrando os ajustes necessários ao problema central e às questões recorrentes da pesquisa após o período de observação e coleta dos dados. Já no capítulo 3 da parte II, a autora contextualiza os fundamentos da pesquisa etnográfica a partir das técnicas adaptadas para o ambiente digital, considerando as reconfigurações conceituais e terminológicas de campo e espaço - alteradas nas pesquisas etnográficas *online* - e as diferenças que envolvem as técnicas de *observação*

online e *offline*. Em pesquisas mediadas por computador, é comum realizar as técnicas de observação de forma aberta ou encoberta, direta ou participativa, uma vez que a imersão do pesquisador nesses ambientes pode ocorrer de diversas maneiras. Além disso, são apresentadas as vantagens e dificuldades em utilizar a técnica de entrevista *online* (em profundidade ou em grupos focais), que podem ser realizadas nas formas síncronas ou assíncronas. A autora também traz alguns apontamentos sobre os cuidados necessários no uso dessas técnicas. Uma delas está na ausência da comunicação verbal nas entrevistas por email. No entanto, os *emoticons*² surgiram a partir da necessidade de suprir na CMC a ausência das expressões corporais, presentes na comunicação interpessoal. As entrevistas *online* também podem ser realizadas através de mensageiros instantâneos (MSN, Gtalk, Skype e etc), ferramentas que possibilitam realizar entrevistas em áudio e vídeo *via* Internet. Acredita-se que essa técnica tende a se tornar cada vez mais comum, a partir da expansão da banda larga em todas as regiões do país.

Na fase empírica, o volume de dados pode apresentar um grande desafio para o pesquisador. Por isso, a sugestão da autora é para a utilização de softwares de análise de dados qualitativos (KWOC, KWIC e CAQDAS³), considerados eficientes na compilação e sintetização de estatísticas de dados, facilitando a vida do pesquisador. A atividade de análise e sistematização requer a profunda imersão do pesquisador, e a indicação é para que se combine diferentes técnicas como entrevistas, estudos de caso, análise documental e etc. Para a autora, uma boa *etnografia virtual* requer a triangulação de técnicas inseridas na circularidade, flexibilidade e relatividade permanente, com o objetivo de aprofundar a compreensão e interpretação do fenômeno estudado.

No final da parte II, o livro apresenta os conceitos mais específicos sobre a *etnografia virtual*, abordando as características que a utilizam como metodologia e método na pesquisa social. Enquanto metodologia, a *etnografia virtual* busca as contribuições teóricas de Georg Mead sobre a natureza da vida social, juntamente com o pensamento do sociólogo Herbert Blumer, tendo como pano de fundo o interacionismo simbólico e alguns aspectos centrais da pesquisa naturalística⁴. Para a autora, o legado da *etnografia virtual*, pensada como método ou prática, se refere à coleta de dados nos ambientes naturais em que emergem, ou seja, na Internet.

² *Emoticons* é uma forma de comunicação paralinguística, representada por símbolos gráficos que são baseados em caracteres comuns ou imagens, com o objetivo de transmitir emoções por meio eletrônico.

³ São famílias de softwares para análise de dados qualitativos, com diferentes funções específicas.

⁴ A pesquisa naturalística caracteriza-se pela não manipulação das variáveis e pela não intervenção do pesquisador, tendo como objetivo entender a complexidade do objeto de estudo em seu estado “natural”.

A perspectiva metodológica relacional se resume na combinação de diferentes técnicas da pesquisa qualitativa, que visam apreender os fenômenos sociais.

Para concluir o livro, o intuito da autora foi apontar um entendimento conciso sobre o estágio atual da pesquisa mediada por computador, considerando o uso de metodologias e técnicas qualitativas que investigam fenômenos sociais *online*. O argumento central, ao longo de toda obra, foi desmitificar a pesquisa social mediada por computador para os pesquisadores iniciantes, sobretudo às facilidades de se coletar dados e realizar pesquisa empírica a partir do uso da Internet. A autora deixa em suas considerações finais duas importantes sugestões: a primeira consiste no surgimento e proliferação de redes sociais acadêmicas, voltadas para a disseminação de práticas de pesquisas mediadas por computador. A criação dessas redes deve ter como foco a colaboração e o compartilhamento de experiências bem e malsucedidas, visando enriquecer os desafios metodológicos que a nova ambiência impõe para os pesquisadores que se aventuram por esse viés. Todas as sugestões, indicadas no seu próprio livro, constituem como um importante passo dado nesse sentido. A segunda sugestão é um atento para o potencial da metodologia relacional fundamentada no interacionismo simbólico, para que a sua aplicação resulte na produção de novos olhares, e para que novas questões sejam levantadas, discutidas, aprofundadas e colocadas em teste, visando o enriquecimento e fortalecimento desse campo de conhecimento.

Em suma, o livro funciona como um guia de pesquisa, apresentando os principais riscos, vantagens e fragilidades de algumas técnicas empregadas nas pesquisas sociais mediadas por computador. Por ser bastante didático, o livro contém tabelas e gráficos explicativos que sintetizam o conteúdo dos principais tópicos. A autora utilizou uma linguagem fácil, compreensível e objetiva, no intuito de facilitar o entendimento por um leigo no assunto. A consideração a ressaltar é encontrada na parte II do livro, e se refere à ausência de um capítulo ou subtítulo correspondente a fase pós-empírica da pesquisa, para finalizar – ainda que de forma sucinta – os três estágios propostos no livro. Mas é possível estabelecer que a fase pós-empírica é constituída pelos achados e conclusões da pesquisa, etapa que se refere à capacidade analítica do pesquisador junto aos resultados. No entanto, essa única pontuação é uma pequena observação, que não desqualifica e muito menos impede a compreensão global, bem como as contribuições propostas pela autora ao longo da obra.