

A PESQUISA ON-LINE: potencialidades da pesquisa qualitativa no ambiente virtual

Conrado Moreira MENDES
(Universidade Federal de Minas Gerais)
conradomendes@yahoo.com.br

RESUMO: Este artigo versa sobre a pesquisa on-line no contexto das tecnologias digitais e da pesquisa qualitativa. Abordam-se as vantagens (e algumas dificuldades) de se realizar investigações dessa natureza; a questão ética implicada nessa configuração de pesquisa; e alguns de seus métodos. Considera-se que, assim como as novas tecnologias, a pesquisa on-line possui grande potencial a ser explorado.

Palavras-chave: pesquisa qualitativa; pesquisa on-line; Internet.

ABSTRACT: This article talk about the online research in the context of the digital technologies and the qualitative research. We list the online research advantages and difficulties; the ethical question involving this kind of investigation; the online research methods. We considered that, as well as the new technologies the online research has great potential to be explored.

Keywords: qualitative research; online research; Internet.

Introdução

Desde 1969, o número de computadores conectados à internet¹ vem crescendo rapidamente e, como consequência, as pessoas, cada vez mais, se comunicam através dessa rede, composta de vários ambientes². Em alguns deles, configura-se a comunicação mediada pelo computador (CMC), que consiste no uso direto de computadores em um processo de comunicação baseado em textos, e que pode ocorrer de forma síncrona ou assíncrona.

Dessa maneira, o poder comunicativo e a ampla tecnologia disponível na internet podem ser adaptados a métodos qualitativos de coleta e análise de dados. Sendo a pesquisa on-line uma possibilidade metodológica da pesquisa qualitativa, ela se define também como “uma atividade situada que localiza o observador no mundo. Consiste em um conjunto de práticas materiais e interpretativas que dão visibilidade ao mundo. Essas práticas transformam o mundo em uma série de representações.” (DENZIN; LINCOLN, 2006, p. 17).

¹ Assim como para Marcuschi (2004), internet aqui é tomada numa acepção ampla, ou seja, qualquer conjunto de redes. Para o autor, futuramente, esse termo substituirá outros nomes de redes, pois se trata de uma rede mundial de computadores interconectada de forma ininterrupta a todos os computadores interligados.

² Para Marcuschi (2004), esses ambientes podem ser agrupados em: (1) **Ambiente Web**: (www – world wide web): é a própria rede, com bibliotecas, shoppings, catálogos, agendas, currículos. Trata-se de um ambiente de busca de todos os tipos, interativo e passível de expansão ilimitada. (2) **Ambiente e-mail**: Recebimento de correspondência entre pessoas que normalmente se conhecem. Caráter assíncrono. (3) **Foros de discussão assíncronos**: ambiente de discussão de temas específicos. Envolve vários gêneros. (4) **Ambiente chat síncrono**: salas de bate-papo. (5) **Ambiente MUD**: ambiente para jogos.

Para Marcuschi (2004), na sociedade da informação, a internet é um protótipo de novas formas de comportamento comunicativo. Se bem-aproveitada, ela pode ser usada para práticas pluralistas. Nesse sentido, este artigo versa sobre a pesquisa on-line no contexto das tecnologias digitais e da pesquisa qualitativa. Considera-se que, assim como as novas tecnologias, a pesquisa on-line possui grande potencial a ser explorado.

A Internet como configuradora da pesquisa

De acordo com dados do IBGE de 2007, 21% da população brasileira tiveram acesso à internet no ano de 2005. Esses números mostram que esse meio de comunicação está se socializando e tornando-se acessível a, pelo menos, uma parte da população brasileira. Dessa forma, a informação pela internet atinge um maior número de pessoas, em menor espaço de tempo, a custo reduzido, já que não se trata mais de um suporte físico, mas virtual.

Assim, o pesquisador não precisa mais estar circunscrito a canais convencionais de divulgação de seu trabalho. Qualquer informação pode ser divulgada, desde que haja acesso a uma página na internet, que pode ser acessada a qualquer momento, em qualquer lugar. Para Freitas et al. (2004), essa mudança oferece agilidade muito maior, tanto na distribuição quanto no espaço de tempo entre a finalização de um estudo e a sua divulgação. A coleta de dados também atinge outro patamar, em que os respondentes têm acesso à pesquisa num ambiente on-line, que pode ser acessado no momento desejado. Além disso, o próprio pesquisador tem a possibilidade de acompanhar o andamento da pesquisa à medida que os dados forem sendo alimentados, fazendo alterações no curso da investigação. Ressalta-se que, além da pesquisa qualitativa, a internet também vem se mostrando uma ferramenta importante nas pesquisas de natureza quantitativa.

Segundo Freitas et al. (2004), o advento da internet propiciou inúmeros benefícios no que concerne à pesquisa, uma vez que um pesquisador dotado de tecnologia adequada e técnica apropriada pode, em um único dia, conceber uma pesquisa, realizar testes e disponibilizar e divulgar para os participantes: “O ambiente todo tornou-se dinâmico, dando outra dimensão tanto ao processo de pesquisa, quanto aos outros processos que acontecem até mesmo antes da pesquisa estar disponibilizada” (p. 3).

Não se pode perder de vista, entretanto, que a pesquisa na internet implica lidar com voluntários culturalmente letrados³. De acordo com Marcuschi (2004), uma das características

³ De acordo com Soares (2002), letramento é “o estado ou condição de indivíduos ou de grupos sociais de sociedades letradas que exercem efetivamente as práticas sociais de leitura e de escrita, participam competentemente de eventos de letramento” sendo que tais eventos sejam “qualquer situação em que um portador qualquer de escrita é parte integrante da natureza das interações entre os participantes e de seus processos de interpretação” (Soares, 2002, p. 145). Dessa maneira, o conceito de letramento proposto por Magda Soares opõe-se à de analfabetismo.

da linguagem da internet é a centralidade na escrita, uma vez que a tecnologia digital depende totalmente dessa forma de expressão. Este autor chama de “novas situações de letramento cultural”⁴ as condições trazidas pelas novas tecnologias, entre elas, a internet. Ou seja, indivíduos que experienciam essas novas situações de letramento cultural estão inseridos no que ele chama de *cultura eletrônica*⁵. A linguagem da internet possibilita uma nova leitura por meio dos textos não-lineares (aqueles estruturados em links de hipertexto). Ressalta-se também a coexistência de múltiplas semioses (como imagens, textos escritos, sons, movimentos), além de maior interação entre oralidade e escrita, da qual emergem novas formas de discurso. Somam-se a isso as diferenças impostas pelo meio, quer dizer, a capacidade de visão é circunscrita ao monitor e à barra de rolagem vertical e, menos frequentemente, à horizontal.

De acordo com Crystal (2002), essas novas situações de letramento cultural, obviamente, interferem em nossa capacidade de perceber e assimilar o texto. Portanto, elas perpassam a experiência dos voluntários da pesquisa e esse fato não deve ser ignorado. Magda Soares (2002) pontua que este é “um momento privilegiado para identificar se as práticas de leitura e de escrita digitais, o letramento na cibercultura, conduzem a um estado ou condição diferente (...) do letramento na cultura do papel” (SOARES, 2002, p. 145). Então, por mais que ainda não se saiba exatamente o que provocariam tais novas condições de leitura, é tarefa do pesquisador objetivar os caminhos da pesquisa e expor as possíveis variáveis orientadas por uma escolha metodológica.

Vantagens da pesquisa on-line

Para Freitas et al. (2004), a pesquisa on-line oferece uma série de vantagens sobre as demais pesquisas qualitativas. Segundo os autores, o pesquisador tem a possibilidade de utilizar recursos que, em um processo normal de pesquisa, não seriam possíveis. Além disso, o respondente, por sua vez, recebe estímulos de várias ordens, podendo ser visuais, sonoros etc., que o incentivam a participar. Também pesa a favor do pesquisador a facilidade com que tudo isso é feito e, a favor do respondente, a liberdade de participar quando lhe for mais conveniente. Informações alimentando uma base de dados num servidor remoto e estes sendo acessados a qualquer momento, via senha ou não, possibilitam que a análise seja feita não só por uma pessoa, não só em um lugar, tendo ou não um software específico para isso. Esse ambiente virtual permite que as análises sejam feitas (por meio de download) no próprio computador, ou então pela internet, com tabelas e gráficos preestabelecidos. Relatórios pré-

⁴ Para Marcuschi (2004), ainda é muito cedo para se falar em letramento digital, apesar de que autores como Coscarelli e Ribeiro (2005) já fazem uso corrente do termo. (Ver COSCARELLI, C. V., RIBEIRO, Ana Elisa (Orgs.). *Letramento Digital: aspectos sociais e possibilidades pedagógicas*. Belo Horizonte: Autêntica, 2005)

⁵ Termo que designa a era da escrita eletrônica, do hipertexto.

programados serão alimentados, a todo o momento, pelos usuários, e acessados, remotamente, por quem quer que seja.

Para Freitas et al. (2004), o ganho do uso desta tecnologia é imenso: um estudo bem-dirigido e planejado, não exige que outras formas de coleta sejam feitas além da página internet, o que exclui custos com fotocópias, envio de material via Correios, o que extingue a figura do digitador. Além disso, o tempo entre o final da pesquisa e o começo da análise dos dados é praticamente zero, uma vez que os dados já estão prontos para análise (quando utilizado um sistema que compreende da concepção à análise). Ou ainda, essa análise já é concomitante ao processo de coleta dos dados, o que representa um ganho de tempo e agiliza todo o processo.

Mann e Stewart (2000) apontam que outro aspecto relevante da CMC é a questão pessoal em relação a assuntos embaraçosos que são dificilmente discutidos em entrevistas face a face, mas que são possíveis em uma comunicação virtual, bem como a possibilidade de acesso a âmbitos perigosos e sensíveis politicamente, como, por exemplo, guerras e locais afetados por doenças infecto-contagiosas.

Pela internet também é possível o anonimato, sendo assim, narrativas individuais sobre corrupção e atividades criminosas são viabilizadas, sem risco nem para o informante, nem para o pesquisador. Também pela rede, torna-se viável a identificação rápida e eficiente das pessoas que partilham os mesmos interesses por meio das chamadas “comunidades”, como, por exemplo, no site de relacionamentos www.orkut.com. A educação, os negócios e os serviços de ajuda utilizam internet para anular as barreiras geográficas, as barreiras de tempo e as econômicas. Além desses benefícios, grupos minoritários também possuem um espaço aberto para se comunicar, sendo a internet um local de sociabilização, criação e fortalecimento de identidades culturais.

Apesar dos inúmeros benefícios ressaltados, Mann e Stewart (2000) apontam algumas dificuldades da pesquisa on-line: (falta de) habilidade dos informantes em usar a internet; necessidade em se ter um moderador de grupos devidamente treinado para tal; dificuldade de fazer contatos com os informantes, visto que não há uma lista de e-mails disponível à venda; necessidade de relevância da pesquisa para a vida pessoal ou profissional dos informantes para que a cooperação deles seja solidificada; manutenção do contato eletrônico com os participantes até o final da pesquisa. Segundo as autoras, apesar do crescente número de usuários da internet, ainda há muitas pessoas que não têm acesso⁶ a ela. Nesse sentido, as

⁶ Segundo Crystal (2002), 82,3% das páginas são em inglês. Apesar disso, esse degrau diminuirá mais cedo do que se imagina. Estima-se que pessoas não-falantes do inglês cresceram de 7 milhões para 136 milhões de 1995 a 2000. A população de pessoas conectadas à rede já é maior somando Ásia (90mi) e Europa (106mi). Isso sem contar América Latina (15 mi) e África (3mi). O aumento da presença de outras línguas reflete a distribuição das mesmas no mundo real. Ainda não se sabe exatamente o número de

autoras ressaltam que o pesquisador deve ter o cuidado de considerar que a maioria dos informantes poderá fazer parte de grupos específicos e/ou restritos. Ou seja, apesar das diversas vantagens no uso da internet para viabilizar as pesquisas, há de se considerar a questão do acesso, muitas vezes limitado ou nulo em alguns casos, o que impossibilitaria a pesquisa on-line em toda e qualquer circunstância.

Ética na pesquisa on-line

A pesquisa on-line deve levar em conta a especificidade do meio virtual. A internet já está se tornando pauta de legislação, mesmo que esse espaço ainda seja relativamente novo. Muitas áreas já buscam uma definição quanto à jurisdição, propriedade intelectual, segurança, etc. Esses temas devem perpassar a preocupação do pesquisador qualitativo pelo fato de que, nesse tipo de pesquisa, lida-se com o comportamento individual, opiniões e experiências pessoais. O pesquisador qualitativo deve aceitar que temas legais e éticos ainda estão num caminho por ser construído.

Mann e Stewart (2000) listam alguns meios de processamento de informações on-line. De acordo com elas, os dados pessoais devem ser coletados com um propósito legítimo e específico. As pessoas devem ter acesso aos dados coletados sobre elas mesmas. Além disso, a existência de banco de dados deve ser de domínio público. É importante armazenar de forma apropriada os dados da pesquisa, evitando possíveis riscos, acessos sem autorização, modificações não-autorizadas, entre outros prejuízos. Outro ponto a ser levado em conta é que os dados devem ser coletados num contexto de fala livre, isso porque o ambiente on-line também tem suas formas de coerção e de estresse. Deve-se considerar ainda o fato de que os dados pessoais não devem ser comunicados externamente sem o consentimento do sujeito que os gerou.

As autoras pontuam que, por mais que não haja ainda uma legislação que dê conta integralmente da internet, é dever do pesquisador levar em consideração alguns pressupostos éticos. Por e-mail, pode-se obter o consentimento do participante da pesquisa. Quando este for menor de 18 anos, deve ser solicitada a permissão dos pais. É importante salientar que a confidencialidade de uma pesquisa é fundamental, ou seja, manter o nome dos participantes em sigilo absoluto. Elas também falam da “netiqueta”, ou seja, um guia de boas maneiras de como se portar no ambiente on-line. O próprio e-mail, com possibilidade de múltiplas semioses, é um importante meio pelo qual o pesquisador pode expressar tal etiqueta, por meio de “carinhas” (*emoticons*), etc. Além do e-mail, essa etiqueta deve ser estendida aos chats, às conferências ou qualquer forma de interação virtual.

línguas presentes na rede. Crystal já catalogou mais de 1000. Ele estima que hoje ¼ das línguas do mundo esteja presente na internet.

Métodos on-line

Mann e Stewart (2000) apontam quatro métodos de pesquisa on-line: entrevistas estruturadas, entrevistas não-padronizadas, técnicas de observação e coleta de dados pessoais. Nos primeiros, são utilizadas perguntas padronizadas com um conjunto limitado de categorias de resposta. As respostas são registradas de acordo com um esquema de código preestabelecido e são geralmente analisadas estatisticamente. Entrevistas-padrão são também chamadas de “pesquisa de opinião” (*surveys*). Podem ser realizadas através de: *E-mail Surveys*, nos quais as perguntas são normalmente enviadas aos participantes como uma mensagem de e-mail convencional. As repostas recebidas podem ser computadas em um programa de análise da mesma forma que a pesquisa convencional. Como alternativa, pode-se utilizar um programa que interprete os e-mails recebidos e leia as respostas diretamente por meio de uma base de dados. Outra forma é a *Web-page-based Surveys*, que se trata da utilização de webpages para a realização de pesquisas.

As entrevistas não-padronizadas, por sua vez, são menos estruturadas e, no ambiente on-line, podem ser feitas com indivíduos por e-mails ou chats, em conversas em tempo real. Dividem-se em semi-estruturadas (que são relativamente formalizadas e se parecem mais com “conversas” entre participantes iguais) e não-estruturadas ou *in-depth* (que enfatizam as experiências subjetivas do indivíduo). Um dos grandes desafios do estudo qualitativo é encontrar um meio termo entre métodos de entrevista que dêem voz aos participantes e que, ao mesmo tempo, permitam que o entrevistador busque respostas aos seus questionamentos.

Já as técnicas de observação on-line são particularmente eficazes no que tange o comportamento lingüístico (verbal, não-verbal e extralingüístico). Como o pesquisador qualitativo se interessa em analisar seus objetos em contextos naturais, a preferência deve ser por ambientes experimentais. Há também que se atentar, no caso dos estudos experimentais, para o tempo que o grupo passa interagindo. Métodos CMC podem ser ainda interessantes para pesquisadores que se preocupam em observar o discurso on-line, principalmente em grupos (MU, chat, etc.). A observação participante, ou seja, a observação a partir da perspectiva dos envolvidos, vem crescendo nas pesquisas on-line. Esse tipo de observação envolve, acima de tudo, o acesso. A observação e o ato de tomar notas ao mesmo tempo não são um problema em pesquisas on-line. Além disso, no espaço virtual, a presença física tanto do pesquisador quanto dos entrevistados é simulada. É importante ressaltar que questões éticas, como a invasão de privacidade, permeiam a observação participante e não devem ser desconsideradas.

Por último, pesquisadores qualitativos fazem uso de documentos que incluem diários e autobiografias escritas. A solicitação de documentos em pesquisas convencionais tem suas vantagens (diferentes participantes podem registrar eventos que porventura estejam em locais de acesso fechado, fato que se torna ainda mais vantajoso na pesquisa on-line, em que o acesso aos participantes é maior e múltiplos locais podem estar envolvidos) e desvantagens (necessidade de grande número de participantes, dificuldades comunicativas, grafia ininteligível, necessidade de instruções detalhadas). No contexto on-line, muitos desses problemas desaparecem. Alguns aspectos, como estabelecer e manter a cooperação dos participantes, são mantidos. Documentos pessoais podem ser também obtidos, na pesquisa convencional, por meio de outras fontes, como coleções privadas, arquivos e bibliotecas, fato que ainda está em processo no ambiente mediado por computador.

Muitos pesquisadores qualitativos utilizam uma abordagem que mescla métodos, a fim de investigar os diferentes níveis de uma mesma situação ou aspectos diferentes de um mesmo fenômeno. Entre os pesquisadores que estudam a interação na internet existe a tendência de se combinarem os métodos. Por exemplo, questionários podem ser seguidos de entrevistas semi-estruturadas, que podem também ser combinadas com materiais de registro diário solicitados. Essa mescla de métodos se dá porque, sendo a pesquisa on-line uma possibilidade metodológica da pesquisa qualitativa, pode-se lançar mão de uma grande variedade de técnicas para poder apreender melhor o tema que se investiga. Essa multiplicidade de técnicas faz do pesquisador, segundo Denzin e Lincoln (2006), um *bricoleur*; ou seja, alguém que costura colchas. A partir de várias realidades e experiências, o pesquisador vai construindo uma “colcha de retalhos” interpretativa. É justamente da interpretação e reflexão do pesquisador que fatos fragmentados são costurados, formando uma visão de mundo. Sabe-se, no entanto, que se trata de uma visão entre várias possíveis.

Grupos focais on-line

Outro instrumento para a pesquisa qualitativa são os grupos focais ou grupos de discussão, realizados de forma on-line. Mediado por um ou mais moderadores, tais grupos podem apresentar número variado de participantes, dependendo do meio em que ele é realizado, do tópico a ser discutido e dos fenômenos a serem observados pelo pesquisador. De acordo com Morgan (*apud* MANN; STEWART, 2000), o principal objetivo de grupos focais é, por meio da interação entre seus membros, observar atitudes, percepções e opiniões. Ainda segundo o autor, grupos focais fornecem informações diferenciadas de outros métodos de coleta de dados uma vez que é possível capturar o processo de formação de opinião em situações como concordância, discordância ou em debates entre seus membros.

Apesar de não haver interação face a face nos grupos focais on-line, é cada vez mais comum o uso desse instrumento para a pesquisa. Esses grupos revelam-se uma alternativa relativamente nova, representando mudanças metodológicas ainda não exploradas em sua totalidade, já que a internet constitui-se em um novo e importante domínio em que os grupos focais podem ser adaptados ou mesmo transformados. Esses novos grupos focais apresentam vantagens e desvantagens em relação àqueles com interação face a face. Entre as vantagens, apontam-se a rapidez na coleta de dados, o custo mais baixo e a maior abrangência, uma vez que é possível coletar dados de pessoas em diferentes locais. Entre as desvantagens são apontadas as dificuldades do mediador em lidar com grandes grupos, além do risco da superficialidade dos dados pela velocidade das discussões simultâneas no ambiente on-line.

Grupos focais on-line distinguem-se entre si por um fator característico da internet: o tempo. Grupos focais em tempo real, ou síncronos, são aqueles em que a interação ocorre de modo imediato e simultâneo. Já grupos focais em tempo não-real, ou assíncronos, são aqueles em que os participantes não precisam estar on-line ao mesmo tempo. Outro tipo de grupo focal é o grupo misto, que utiliza uma combinação dos dois anteriores. Grupos focais em tempo real são mais rápidos e altamente interativos, o que pode fornecer dados que se assemelham mais a situações de interação face a face. Entretanto, não apresentam oportunidades iguais a todos os participantes, pois aqueles que digitam mais rápido geralmente têm mais “poder” sobre a interação. Outro problema dos grupos síncronos é a necessidade de um software que possibilite a interação simultânea, elevando os custos da pesquisa. Há, no entanto, a possibilidade de uso de softwares livres. O uso de grupos assíncronos, por outro lado, pode superar as barreiras impostas pelos diferentes fusos horários em pesquisas de grande abrangência. Além disso, os participantes podem oferecer opiniões mais detalhadas e elaboradas, já que não há necessidade de resposta imediata. Assim, os dados obtidos com o uso de grupos síncronos ou assíncronos podem ser de natureza bem diferente uns dos outros. Portanto, a escolha de que tipo de grupo deve ser usado depende dos objetivos do pesquisador.

Conclusão

A linguagem da internet está centrada na língua escrita e, sendo assim, os participantes da pesquisa on-line têm apenas o texto para se expressar, tendo que convergir sua personalidade, *status* social, emocional e intelectual por meio dele. Por essa razão, Mann e Stewart (2000) apontam que enquanto o ambiente CMC for apenas baseado na transmissão de textos escritos, questionar-se-á a validade da identidade do participante e, consequentemente, os dados por eles fornecidos. Por outro lado, elas também defendem que, com o crescimento e o desenvolvimento das novas tecnologias, essas questões tendem a diminuir porque o mundo virtual acaba se tornando uma extensão do mundo real.

Para Marcuschi (2004), quando passamos de uma relação interpessoal para uma relação hiperpessoal, criam-se novas formas de organizar e administrar os relacionamentos interpessoais nesse novo enquadre participativo: “Não propriamente a estrutura que se reorganiza, mas o enquadre que forma a noção de gênero” (MARCUSCHI, 2004, p. 17). Significa dizer que a contextualização tomada como um enquadre cognitivo muda o gênero. Assim, a pesquisa on-line como possibilidade metodológica da pesquisa qualitativa tem uma potencialidade muito grande e uma das principais razões é o fato de “O impacto da internet é menor como revolução tecnológica do que como revolução dos modos de interagir lingüisticamente” (CRYSTAL apud MARCUSCHI, 2004, p. 19). Dessa forma, o meio eletrônico oferece propriedades específicas para a pesquisa qualitativa.

Referências bibliográficas

CRYSTAL, David. *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press, 2002. p.195-223.

DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. A disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: DENZIN, Norman K. *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. Trad Sandra Regina Netz. Porto Alegre: Artmed, 2006.

FREITAS, H.; JANISSEK-MUNIZ, R.; ANDRIOTTI, F. K.; FREITAS, P.; COSTA, R. S. Pesquisa via Internet: características, processo e interface. Revista Eletrônica *GIANT*, Porto Alegre, 2004, 11p.

MANN, C.; STEWART, F. *Internet Communication and Qualitative Research: a handbook for researching online*. London: SAGE Publications: 2000.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antônio Carlos (Orgs.). *Hipertexto e Gêneros Digitais*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004. p. 13-67.

SOARES, Magda. Novas práticas de leitura e escrita: letramento na cibercultura. *Educ. Soc.*, Campinas, v. 23, n. 81, 2002.

IBGE, Pesquisa suplementar sobre acesso à Internet e posse de telefone. <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/acessoa/internet/comentarios.pdf> (acesso em 11/09/2008).