

Questões sobre integração das tecnologias digitais da informação e comunicação e a ética em pesquisas

Questions on the integration between digital information and communication technologies and research ethics

Preguntas sobre integración de tecnologías digitales de información, comunicación y ética en la investigación

Deise Juliana Francisco*

Universidade Federal de Alagoas – UFAL

Luiz Wilson Machado da Costa e Silva Neto**

Universidade Federal de Alagoas – UFAL

RESUMO

Os avanços das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) tornam possíveis o acesso e a visibilidade de um conjunto de informações relacionadas à experiência dos sujeitos nas mais diferentes áreas do conhecimento e mesmo as experiências relacionadas às dimensões do viver cotidiano. Consequentemente, não tardou para que o mundo digital fosse utilizado como ferramenta de produção de dados em diversas pesquisas, nos mais variados desenhos metodológicos. Diante disso, este estudo se propõe a investigar a aplicação da ética em pesquisa *online* e em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA). Para tanto, discute-se as estratégias quando da realização de pesquisas *online* ou em AVA e as questões suscitadas para o exercício da pesquisa. Espera-se com esse estudo contribuir para o debate da ética no contexto das pesquisas *online* e em AVA.

Palavras-chave: Pesquisa online. Ética em pesquisa. AVA.

ABSTRACT

The advances of the Digital Information and Communication Technologies (TDIC, in portuguese) enable the access and visibility of a set of information related to the subjects' experience in many different areas of knowledge and even the experiences related to the dimensions of daily living. Consequently, it was not long before the digital world was used as a tool for producing data in several researches, in the most varied methodological designs. Therefore, this study proposes to investigate the application of ethics in online research and in Virtual Learning Environments (AVA, in portuguese). For this purpose, the strategies are discussed when conducting online or AVA research and the issues that have been raised for the research exercise. It is expected that this study will contribute to the ethics debate in the context of online and AVA research.

Keywords: Online search. Research ethics. AVA.

RESUMEN

Los avances en las tecnologías de la Información y Comunicación Digital (TDIC) hacen posible el acceso y la visibilidad de un conjunto de información relacionada con la experiencia de los sujetos en diferentes áreas de conocimiento y experiencias relacionadas con las mismas dimensiones de la vida diaria. En consecuencia, no tardó mucho para que el mundo digital fuese utilizado como herramienta de producción de datos en diversas investigaciones, en variados diseños metodológicos. En este sentido, este estudio tiene como objetivo investigar la aplicación de la ética en la búsqueda en línea y en Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA). Por lo tanto, se discuten las estrategias de realización de investigación en línea o en AVA y las cuestiones suscitadas para o ejercicio de la investigación. Se espera que este estudio contribuya al debate de la ética en el contexto de la investigación en línea y en AVA.

Palabras-clave: Investigación en línea. Ética de la investigación. AVA.

Introdução

Na contemporaneidade, os grupamentos humanos espalhados pelos vários lugares do mundo, dentro de cada conjuntura cultural própria de sua comunidade, estabelecem, a uma velocidade considerável, novas formas de organização social, política e econômica. Lévy (1996, p. 11) afirma que "certamente nunca antes as mudanças das técnicas, da economia e dos costumes foram tão rápidas e desestabilizantes". Essa dinamicidade ocorre em especial devido ao alto fluxo da informação por via dos meios tecnológicos comunicacionais.

O termo "sociedade do conhecimento" foi adotado pela UNESCO no ano de 2003, na fala de Abdul Waheed Khan (subdiretor-geral da UNESCO para Comunicação e Informação), para quem o conceito de "sociedade da informação" está relacionado "à ideia da inovação tecnológica, enquanto o conceito de sociedades do conhecimento inclui uma dimensão de transformação social, cultural, econômica, política e institucional, assim como uma perspectiva mais pluralista e de desenvolvimento. O conceito de sociedades do conhecimento é preferível ao da sociedade da informação, já que expressa melhor a complexidade e o dinamismo das mudanças que estão ocorrendo. O conhecimento em questão não só é importante para o crescimento econômico, mas também para fortalecer e desenvolver todos os setores da sociedade". (UNESCO, 2003).

Para além do termo mais apropriado, pensamos que o importante nesta configuração de sociedade não é a informação, o conhecimento ou a tecnologia em si, mas as possibilidades de interação que essa movimentação proporciona através de uma cultura digital, cultura esta que favoreça a apropriação das tecnologias para especificidades de desenvolvimento de cada comunidade. Alinhado a essa perspectiva de desenvolvimento, entendemos que as comunidades não devem se adaptar ao contexto tecnológico-informacional simplesmente para poder fazer parte de uma suposta configuração de sociedade global.

A sociedade do século XXI, segundo Coll e Monereo (2010), comporta diferentes maneiras de obter e compartilhar informações em qualquer lugar e na forma preferida. Nesse contexto, as TDIC têm proporcionado contribuições relevantes para o desenvolvimento humano, ampliando as vias de comunicação e outros aspectos sociais.

A internet não é apenas uma tecnologia, mas um motor de mudança social que tem modificado hábitos de trabalho, educação, relações sociais em geral, e, talvez o mais importante, nossas esperanças e sonhos (JONES, 1999). No Brasil, segundo dados do IBGE, até o ano de 2010, em média, 30% da população tem acesso à internet. Tal indicativo aponta para a difusão significativa desse meio de comunicação. Diante disso, este estudo se propõe a investigar a aplicação da ética em pesquisa *online* e em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA). Para tanto, discute-se as estratégias quando da realização de pesquisas *online* ou em AVA e as questões suscitadas para o exercício da pesquisa.

Segundo Freitas et al. (2004), o advento da internet propiciou inúmeros benefícios no que concerne à pesquisa, visto que "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). Dessa maneira, o favorecimento comunicativo e a ampla tecnologia disponível na internet podem ser adaptados a métodos de coleta e análise de dados.

A pesquisa *online* oferece uma série de vantagens, dentre as quais se destacam: a possibilidade de o pesquisador utilizar recursos que, em um processo convencional de pesquisa,

não seriam possíveis; o participante da pesquisa recebe diversos atrativos (visuais, sonoros etc.) que corroboram sua disposição em participar do estudo; facilidade nos procedimentos da pesquisa, desde a elaboração até a produção dos dados; oferece maior liberdade ao participante, porquanto sua participação fica condicionada à sua conveniência de espaço/tempo (FREITAS et al. , 2004). Mann e Stewart (2000) apontam para outro aspecto relevante: a viabilidade da pesquisa em locais de difícil acesso e sensíveis a questões político-ideológicas, como, por exemplo, cenários de guerra ou locais afetados por doenças virais.

Nesse contexto, observam-se três ênfases no campo desse tipo de pesquisa: a internet como "objeto de pesquisa (aquilo que se estuda), quanto local de pesquisa (ambiente onde a pesquisa é realizada) e, ainda, instrumento de pesquisa (por exemplo, ferramenta para coleta de dados sobre um dado tema ou assunto)". Fragoso, Recuero e Amaral (2012, p. 17). Devido a essa abrangência dos métodos de pesquisa desenvolvidos na internet, a partir daqui discutiremos algumas dessas possibilidades.

Pesquisa *online*

Ao longo dos anos, a internet vem sendo percebida como um cenário fértil para a produção de dados de pesquisas, uma vez que dispõe de aplicativos e ferramentas em ambientes digitais capazes de conduzir a diversas possibilidades de investigações. Consequentemente, isso provoca uma rápida e ampla adoção por pesquisadores das mais diversas áreas do conhecimento humano, nos mais variados desenhos metodológicos (FRAGOSO, RECUERO e AMARAL, 2012).

Os espaços virtuais oferecem inúmeras vantagens à prática do pesquisador, nos quais podem acessar ferramentas *online*. Em muitos desses espaços existe, por exemplo, um registro que permanece no tempo e que permite seu acesso à hora que lhe convém. É possível acessar um fórum que funcionou há anos, neles as mensagens permanecem inseridas, tal como foram enviadas. As ferramentas comunicacionais permitem que os pesquisadores apareçam dentro do seu campo de estudo, ao mesmo tempo estando ausentes, ou seja, o pesquisador pode estar ausente ou presente junto aos participantes da pesquisa. Estes espaços facilitam as relações para que possam desprender-se ou mover-se através de diferentes esferas espaciais e temporais. Por outro lado, Fragoso, Recuero e Amaral (2012) definem a internet como um campo de investigação difícil:

A internet é um universo de investigação particularmente difícil de recortar, em função de sua escala (seus componentes contam-se aos milhões e bilhões), heterogeneidade (grande variação entre as unidades e entre os contextos) e dinamismo (todos os elementos são permanentemente passíveis de alteração e a configuração do conjunto se modifica a cada momento). (FRAGOSO, RECUERO e AMARAL, 2012, p. 55).

Nessa perspectiva, os conceitos de heterogeneidade e dinamismo da internet representa um desafio para o pesquisador, tanto na pesquisa quantitativa quanto na qualitativa, uma vez que tais caracterizações provocam dificuldade na percepção das amostras. Sendo assim, os autores acentuam que:

As particularidades temáticas de cada investigação, os desdobramentos das matrizes teóricas adotadas, os objetivos e as condições de elaboração da pesquisa precisam ser levados em conta no processo de construção de toda

amostra, sob pena de comprometer a viabilidade do processo e a validade dos resultados. (FRAGOSO, RECUERO e AMARAL, 2012, p. 57).

A internet possibilita não um único tipo de interação social, mas muitos: bate-papo, postagens em redes sociais, comentários em *blogs*, partilhas de clipes de vídeo e som, conversas por chamada telefônica etc. Pensar sobre isso implica na constatação das diversas possibilidades disponíveis para produção de dados de pesquisa.

Devido a essas particularidades, a representatividade estatística costuma ser possível com amostras maiores, compatíveis com análises de larga escala, as quais constroem panoramas e permitem visualizar questões gerais. Por outro lado, questões complexas e universos heterogêneos e dinâmicos requerem observações em diferentes vieses de análise, bem como desenhos metodológicos que suportem diferentes estratégias de amostragem, como é o caso das pesquisas qualitativas (FRAGOSO, RECUERO e AMARAL, 2012).

Quando se pensa na produção e análise dos dados na pesquisa *online*, surgem vários aspectos importantes que vão desde os manejos de utilização das ferramentas digitais e ambientes virtuais até aspectos de cunho ético, em relação, por exemplo, à publicização das informações e a identificação dos participantes da pesquisa (Idem, 2012).

Neste tópico nos deteremos às especificidades de utilização das possibilidades tecnológicas na pesquisa. Quanto aos aspectos éticos inerentes ao processo, discutiremos num tópico a posteriori. Listam-se, a partir daqui, algumas das principais ferramentas digitais e métodos de produção de dados na pesquisa *online*:

Grupos focais online

O uso crescente da técnica convencional em pesquisas nas áreas das ciências sociais e humanas vem desde os anos de 1980, sobretudo em pesquisas qualitativas que procuram produzir dados privilegiando as interações grupais. De acordo com Gondim (2003), essa técnica de produção de dados percebe o grupo a ser estudado como uma unidade que pode ser utilizada para reunir informações, explorar temas pouco investigados e até para promover autorreflexão e novas habilidades sociais.

As discussões no grupo focal se dão a partir da relação entrevistador/pesquisador-entrevistados/participantes e entre os próprios participantes. Geralmente são compostos de oito a 12 pessoas. O pesquisador exerce a função de moderador e, a partir de questões iniciais e processuais, medeia as respostas dos membros e encoraja a participação de todos (GONDIM, 2003). Com a difusão das TIC esta técnica foi incorporada para além da presencialidade. Nos grupos focais *online*, os encontros ocorrem via lista de discussões por *email*, videochamadas, mensageiros, espaços interativos que possibilitam a produção de textos colaborativos, etc. (BARBOUR, 2009).

Embora os grupos virtuais apresentem algumas semelhanças com os grupos presenciais, como assinalam Bordini e Sperb (2011, p. 438), isto "não consiste na mera transposição dos tradicionais grupos focais para o ambiente virtual". Segundo Flick (2009), os grupos desenvolvidos na internet não implicam necessariamente a participação simultânea de todos os participantes. Para o autor, as pessoas dispõem de um tempo maior para responder ao solicitado, já que as conversas são registradas e armazenadas de modo que o acesso a essas informações seja facilitado. Esse uso exige um cuidado por parte do pesquisador:

Nos grupos focais on-line, pode-se lidar com a questão dos participantes ou da dinâmica de grupos mais facilmente (principalmente nos grupos assíncronos), mas isto poderá também tornar-se um problema. Os participantes tímidos podem hesitar em interagir caso sintam-se inseguros quanto ao procedimento ou à questão, mas o pesquisador terá mais opções para intervir e trabalhar nesse problema do que nos grupos focais normais. (MERCADO, 2012, p. 178).

O anonimato, por exemplo, permitido pelo uso do apelido para identificação de usuários na internet (*nicknames*) durante as discussões, pode provocar uma maior interação entre os participantes, facilitando assim as manifestações a serem.

Os grupos focais *online* são úteis, sobretudo em pesquisas que pretendam produzir dados de uma população que habita locais distantes e de difícil acesso. Porém, o seu uso torna-se comprometido quando os participantes da pesquisa não têm familiaridade com os recursos virtuais ou mesmo com uso do computador. Além disso, exige um cuidado maior por parte do pesquisador quando desenvolvidas com pessoas em vulnerabilidade social, em especial com crianças não alfabetizadas ou com pouca habilidade de digitação.

Entrevistas online

Como já vimos anteriormente, os grupos focais se caracterizam pela estruturação de grupos de participantes respondentes. Por outro lado, os pesquisadores costumam utilizar entrevistas semiestruturadas com um único respondente:

Essas formas de entrevista qualitativa podem ser distinguidas, de um lado, da entrevista de levantamento fortemente estruturada, em que é feita uma série de questões predeterminadas; e de outro lado, distingue-se da conversação continuada menos estruturada da observação participante, ou etnografia, onde a ênfase é mais em absorver o conhecimento local e a cultura por um período de tempo mais longo do que em fazer perguntas dentro de um período relativamente limitado. (GASKELL, 2002, p. 64).

De um jeito ou de outro, a entrevista pode ser considerada como um instrumento básico para a compreensão das relações entre as pessoas e suas situações de vida. Portanto, para Gaskell (2002, p. 65), o objetivo da entrevista é "uma compreensão detalhada das crenças, atitudes, valores e motivações, em relação aos comportamentos das pessoas em contextos sociais específicos".

A entrevista individual é uma conversação que dura normalmente uma hora. Antes da entrevista, o pesquisador deve preparar um "tópico guia" com a descrição dos temas centrais e os problemas da pesquisa em questão. À proporção que a entrevista avança, o foco da atenção deve estar na escuta e no entendimento do que está sendo dito pelo participante. Por isso, é indicado gravar as sessões da entrevista. É importante favorecer algumas pausas para que o participante tenha tempo para pensar. A análise e a interpretação dos dados coletados exigem tempo e um esforço por parte do pesquisador, principalmente porque envolve transcrições. No âmbito das TDIC, as entrevistas *online* podem ser realizadas via *email*, *chat*, mensageiros, por videochamadas, fóruns, dentre outros recursos.

A partir dos avanços dessas tecnologias, os comunicadores instantâneos em especial, evoluíram significativamente. A troca de mensagens via *Short Message Service* (SMS)¹, por exemplo, hoje se torna obsoleta, visto que foi aperfeiçoada com diversos recursos digitais, tais como animações, compartilhamento de arquivos, conversas por áudio e vídeo.

Outro ponto relevante é que os diálogos resultantes das entrevistas podem ser gravados automaticamente através de *softwares* específicos. Assim, como aponta Mercado, isso implica benefícios reais para o pesquisador:

As entrevistas são registradas no momento em que são realizadas, permitindo analisar a duração, o ritmo das intervenções, a interação, voltar atrás e reler o que já se havia dito para formular melhor a pergunta seguinte ou para, uma vez finalizada a entrevista, imprimi-la, sem necessidade de transcrição de registros. (MERCADO, 2012, p.175).

No caso de as entrevistas serem feitas via chamadas com vídeo ou voz pelo *Skype*, por exemplo, existe atualmente uma lista considerável de programas gratuitos ou pagos capazes de gravar as conversas, como: *MX Skype Recorder*²; *Skype Call Recorder*³; *Call Graph*⁴.

Questionários online

Os questionários são ferramentas de produção de dados, as quais envolvem perguntas abertas e/ou fechadas. Os participantes da pesquisa respondem ao mesmo conjunto de questões em uma ordem pré-determinada.

Os questionários realizados com auxílio da internet têm ganhado bastante difusão como instrumento de produção de dados de pesquisa, isso deve-se a algumas vantagens, as quais destacam-se: menor custo, pois elimina os gastos com postagens via correios; rapidez e alcance de uma população maior; mais flexibilidade para o participante da pesquisa, visto que o questionário pode ser respondido no lugar e na hora que convém ao participante.

Entretanto, como ressaltam Silva, Santana e Francisco (2014) para que possamos garantir o rigor no uso desta ferramenta algumas questões precisam ser observadas: "a origem dos dados, a duplicidade de e-mails enviados e/ou recebidos e o respeito ao sigilo das informações". (p. 204).

¹Em português, Serviço de Mensagens Curtas, popularmente conhecido como mensagens de texto ou torpedo. Trata-se de um serviço disponível em telefones celulares que permite o envio de mensagens curtas, entre estes equipamentos e entre outros dispositivos de mão (*handhelds*), e até mesmo entre telefones fixos. Este serviço pode ser tarifado ou não, ficando a cargo da operadora de telefonia e do plano de cada cliente associado. Origem da informação: Wikipédia, a enciclopédia livre.

²*Software* pago, porém bastante eficiente. Grava conversas automaticamente (mono ou *stereo*) no formato MP3. *Download* no *site*: <http://www.baixaki.com.br/download/skype-recorder.htm>.

³*Software* gratuito, de programação e funcionalidade simples, grava conversas em grupo e individuais. Além disso, define a qualidade do áudio a ser gravado. *Download* no *site*: <http://www.baixaki.com.br/download/skype-call-recorder.htm>.

⁴Mais um *software* gratuito, grava cada usuário da conversa em um canal diferente, diminuindo com isso os ruídos da conversa. Grava tanto em MP3, como também em WAV. *Download* no *site*: <http://www.baixaki.com.br/download/call-graph.htm>.

Com o suporte das possibilidades de recursos da Internet é possível identificarmos vários softwares que permitem a elaboração dos questionários, seja de forma gratuita ou paga, tais como: SurveyMonkey⁵, Formsite⁶, JotForm⁷, Google Drive⁸.

A utilização de questionários online tende a crescer no campo da pesquisa em educação, uma vez que proporciona uma diminuição de tempo na etapa de pesquisa e por outro lado a eliminação do risco de extravio de documentos já que os dados produzidos são armazenados no email do próprio pesquisador, sendo automaticamente tabulados, materializando-se em relatórios e gráficos (SILVA, SANTANA e FRANCISCO, 2014).

Estudos de redes sociais

Esse tipo de pesquisa parte do entendimento de que ao estudar as estruturas resultantes das interações entre os atores sociais, é possível compreender elementos particulares e gerais a respeito desses grupos:

Uma rede social, por si, já é uma metáfora estrutural. Quando focamos um determinado grupo como uma "rede", estamos analisando sua estrutura. De um lado estão os nós (ou nodos). De outro, as arestas ou conexões. Enquanto os nós são geralmente representados pelos atores envolvidos e suas representações na internet, as conexões são mais plurais em seu entendimento. É possível compreendê-las como as interações que são construídas entre os atores (por exemplo, os comentários em um blog e as mensagens trocadas no Twitter) e como aquelas que são proporcionadas e mantidas pelo sistema (por exemplo, "adicionar" alguém na sua lista de seguidores do Twitter ou "adicionar" um amigo no Orkut). (FRAGOSO, RECUERO e AMARAL, 2012, p. 115-116).

Como primeiro passo, indica-se definir os atores e suas conexões, ou seja, o que será considerado uma conexão e o que será considerado um ator. Um perfil no *Facebook*, por exemplo, pode representar um ator. Entretanto, há pessoas que dividem o mesmo perfil, tornando necessário um cuidado maior nessa delimitação. Por outro lado, um *link*, um número "x" de comentários, comentários recíprocos, podem ser considerados conexões. Percebe-se que existem possibilidades distintas de conexões e sua escolha determinará diversos aspectos dos resultados observados pelo pesquisador, assim requer o mesmo cuidado.

O processo de produção dos dados está associado geralmente a técnicas de entrevistas ou questionários. Posteriormente, os dados são analisados em sociomatrizes e sociogramas. As primeiras são planilhas onde são representadas as relações entre os atores da rede social observada. Os sociogramas também representam as relações e as conexões entre os atores,

⁵ É um software pago, embora possua também licença gratuita para o uso dos recursos de forma limitada. Atualmente disponível em inglês, português e holandês. Site: <https://pt.surveymonkey.com/>.

⁶ Disponível em inglês, é um software pago, versão gratuita apenas para demonstração. Site: <https://www.formsite.com/>.

⁷ Disponível em português, é mais um software pago. Site: <http://www.jotform.com/>.

⁸ Disponível em várias línguas, inclusive português. É um sistema livre (gratuito) do Google. Site: <https://www.google.com/intl/pt-BR/drive/>.

entretanto de forma gráfica, onde as conexões estabelecidas são linhas e os atores, os pontos (FRAGOSO, RECUERO e AMARAL, 2012).

Netnografia

A partir dos estudos desenvolvidos pelo antropólogo Franz Boas (1887), entre os esquimós, no Ártico, bem como pelos estudos entre os trobriandeses em Nova Guiné, a etnografia foi consolidada como um método de pesquisa. Trata-se de uma abordagem utilizada originalmente na pesquisa antropológica e que ganhou popularidade nas ciências sociais e humanas.

Dentre as variadas definições de etnografia disponíveis na literatura, uma definição interessante é a de Angrosino (2009, p. 30): "A etnografia é a arte e a ciência de descrever um grupo humano – suas instituições, seus comportamentos interpessoais, suas produções materiais e suas crenças". É, portanto, um método, no sentido de técnica de trabalho, orientada sobre a noção central de observação participativa. Utiliza técnicas de trabalho de campo, práticas de conversação, o diálogo etnográfico como dispositivo, as técnicas de inquérito em geral, levando a recortes com as histórias de vida ou algumas formas da pesquisa-ação (BOUMARD, 1999). Para Kozinets (2014, p. 62), realizar uma pesquisa etnográfica implica:

Empreender um engajamento imersivo prolongado com os membros de uma comunidade ou cultura, seguido por uma tentativa de compreender e comunicar sua realidade por meio de uma interpretação "densa", pormenorizada, sutil, historicamente curiosa e culturalmente fundamentada, e por uma descrição profunda de um universo social que é familiar a seus participantes, mas estranho a forasteiros.

Nessa perspectiva, o ciberespaço oferece novas formas de relações sociais em diversos setores, tais como no trabalho, na educação, no lazer, e, ainda, possibilita a criação de comunidades virtuais, conforme aborda Gonçalves:

O avanço tecnológico possibilitou o surgimento das comunidades virtuais, emergindo a "comunicação cooperativa", que pode enriquecer informações e construir conhecimentos a partir das contribuições de todos, sem limite de número de participantes ou preocupação com o tempo ou com o espaço. (2006, p. 53).

Diante disso, ao longo dos anos, as técnicas de pesquisas etnográficas sofreram adaptações direcionadas ao estudo das culturas e das comunidades estabelecidas via internet, sejam elas derivadas de grupos sociais já constituídos na presencialidade e que com a difusão das TIC migraram para os espaços *online* ou por outro lado de comunidades formadas nas relações *online* (FRAGOSO, RECUERO e AMARAL, 2012).

A partir dos anos de 1990, alguns pesquisadores passaram a incorporar as técnicas de pesquisa etnográficas para o estudo das culturas e das comunidades constituídas *online* (KOZINETS, 2014). Logo, surgiram diversas terminologias referentes à etnografia no contexto da internet. Neste estudo, optamos pelo termo netnografia, pelo simples fato de o prefixo gramatical "net" representar o componente *online* e com isso fortalecer a sua importância na vida dos membros da comunidade geral.

A netnografia direciona a noção central da etnografia (pesquisa observacional participante) para o trabalho de campo *online*. Assim, nesta modalidade de método, o etnógrafo

ingressa e trabalha no ciberespaço a fim de compreender certo fenômeno cultural. Kozinets (2014) fornece uma representação organizada do processo de estudo netnográfico:

- Primeira etapa: envolve a definição das questões que nortearão a pesquisa.
- Segunda etapa: refere-se à identificação e à escolha da comunidade *online* que se deseja investigar.
- Terceira etapa: representa a vivência de trabalho do etnógrafo, ou seja, a observação participante da comunidade (engajamento) e a produção dos dados da pesquisa.
- Quarta etapa: trata-se do momento de análise e interpretação dos dados produzidos no decorrer da pesquisa.
- Quinta etapa: elaboração do texto, apresentação e relato dos resultados da pesquisa e suas implicações teóricas e/ou práticas.

É visível que embora a netnografia seja considerada uma adaptação à pesquisa etnográfica, ela tem seus próprios conjuntos de práticas e procedimentos que a distinguem da conduta em pesquisa realizada tradicionalmente.

Vimos, portanto até aqui algumas possibilidades metodológicas que suportam a utilização das diversas ferramentas e interfaces da internet como espaço de investigação e produção de dados na pesquisa. Por outro lado, mais especificamente no contexto da Educação Online, são desenvolvidos também investigações nos AVA, especialmente, em pesquisas cuja ênfase está voltada para o processo de ensino e aprendizagem.

Pesquisa em AVAs

O desenrolar da Educação a Distância (EAD) apoiada pelas TIC ocorre mundialmente e de forma particular, de modo que cada continente possui sua historicidade. A trajetória dessa modalidade é longa e se desenvolve cada vez mais devido a algumas carências sociais, principalmente, no âmbito educacional, e aliada ao grande avanço tecnológico ganha novos rumos e novas características (MOORE e KEARSLEY, 2007).

Podemos definir a Educação Online como um aprendizado possível de acontecer fora da sala de aula, no qual professores e alunos se encontram em diferentes locais e, por meio de recursos midiáticos favorecidos pelas TIC, interagem desempenhando seus devidos papéis.

As TIC proporcionam a essa modalidade de ensino possibilidades e maior flexibilidade no processo de ensino-aprendizagem. As formas de interatividade facilitam o aprendizado do aluno e este ganha liberdade para moldar seu percurso e seu ritmo, sendo possível acessar seus materiais de pesquisa, seus estudos, na hora que lhe convier, fazendo-se necessário apenas um computador com acesso à rede (MUNDIM, 2006).

Nessa perspectiva, o processo de ensino-aprendizagem adquire meios para tornar-se mais atraente, dinâmico e personalizado. É nessa abertura que são constituídos os AVAs: ambientes criados no ciberespaço para a promoção da interação e colaboração entre os atores em processo de ensino-aprendizagem online (PEREIRA, SCHMITT e DIAS, 2007).

O desenvolvimento e a utilização de AVAs, quer seja de forma complementar ao processo de ensino-aprendizagem da educação presencial, quer seja constituindo por completo o processo de ensino-aprendizagem da educação online, questionam ao longo dos anos

concepções tradicionais de ensino. As mudanças incorporadas pelas TDIC na interface de um AVA envolve por um lado métodos mais dinâmicos para transmissão das informações, por outro mudanças que implicam na resignificação das interações que se estabelecem num contexto formativo. Estes permitem a comunicação entre os atores do processo, o armazenamento do conteúdo/informação, o gerenciamento pedagógico e administrativo, bem como oferecem meios para a produção de novas materialidades na interface online (aulas virtuais, *chat*, simuladores, objetos de aprendizagem, *wiki*, dentre outros).

Há algum tempo as pesquisas também alcançam o campo da educação *online*, tendo como participantes da pesquisa coordenadores, alunos, professores e tutores, ou seja, atores cujo acesso ao AVA ocorre em meio às aulas e ao desenvolvimento dos cursos. Assim, a pesquisa neste espaço pode ser realizada de maneira síncrona, quando utiliza-se o *chat*, por exemplo, e/ou assíncrona, quando os dados forem produzidos através das interações dos participantes em um fórum de discussão, por exemplo, desde que todas informações estejam armazenadas na plataforma e possam ser analisadas posteriormente (COSTA e PARAGUAÇU, 2011).

A interatividade entre professores-alunos, tutores-alunos, alunos-alunos fica registrada no AVA. Dessa forma, esses registros armazenados podem servir para a produção de dados em pesquisas de observação e análise das interações, por exemplo, entre os atores que compõem esse processo. De acordo com Costa e Paraguaçu (2011, p. 13), nos AVAs, os fóruns em especial, "possuem muitos dados que possibilitam a pesquisa *online*. Pela sua organização hierárquica, permitem por parte do pesquisador uma maior organização e sistematização dos dados. Esses dados são indexados por temas o que facilita o seu processo de coleta". Por outro lado, Costa e Paraguaçu (2011, p. 17) afirmam que num AVA pesquisas que utilizem a observação como técnica para produção de dados apresentam limitações do que poderia ser observado se comparado a um grupo presencial, pois "as relações estabelecidas durante o processo desenvolvido por essa comunidade são estruturados a partir de princípios formais de uma sala de aula virtual, não permitindo analisar algumas interações informais".

Também no âmbito dos AVAs têm sido desenvolvidas diferentes pesquisas inspiradas na netnografia, dirigida à análise didática da interação nos fóruns, bem como à análise das formas de interação através dos *chats* (HOYOS, GUTIÉRREZ e SALVADOR, 2012).

Em suma, para compreender em profundidade os processos de ensino-aprendizagem *online* é preciso conhecer os ambientes e materialidades em que se desenvolvem, é nessa perspectiva que os AVAs tornam-se espaços de investigações e produção de dados de pesquisas.

Algumas implicações éticas na pesquisa *online* e em AVAs

Embora esta seção não tente um tratamento exaustivo do tema, seguem-se algumas das principais inquietações e ideias inerentes à ética na pesquisa *online* e em ambientes virtuais de aprendizagem.

As complexidades tecnológicas avançam redefinindo os limites da experiência humana, alterando, significativamente, o que compreendemos ser ético e, até mesmo, o que entendemos como sendo humano (CRUZ; CORNELLI, 2010).

Dessa forma, a pesquisa *online* envolve especificidades éticas no meio virtual. Na esfera da ética-jurídica, a internet já está se tornando pauta de legislação. No Brasil, por exemplo, recentemente acompanhamos o Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965/2014, que regula sobre

o uso da Internet no país, por meio da previsão de princípios, garantias, direitos e deveres para quem usa os recursos disponíveis na rede, bem como da determinação de diretrizes para a atuação do Estado.

Esses temas inserem-se na preocupação do pesquisador pelo fato de que, nesse tipo de pesquisa, se lida com o comportamento individual, opiniões e experiências pessoais. Assim, o pesquisador deve estar atento aos temas legais e éticos nos espaços *online*, mesmo que ainda estejamos num caminho por ser construído.

Kozinets (2014) também alerta para a importância da garantia de padrões éticos que garantam a integridade do participante, bem como segurança ao pesquisador. Já Mann e Stewart (2000) assinalam que os dados pessoais devem ser produzidos com um propósito legítimo e específico. Além disso, os participantes da pesquisa devem ter acesso aos dados produzidos sobre eles mesmos. Portanto, é importante armazenar de forma segura e apropriada os dados produzidos na pesquisa *online*, evitando possíveis riscos, acessos sem autorização, manipulações e compartilhamento das informações por terceiros não autorizados, dentre outros.

Outro ponto a ser levado em conta pelo pesquisador, segundo os autores, é que os dados devem ser produzidos num contexto de fala livre, isso porque o ambiente *online* também tem suas formas de coerção, e isso fatalmente pode levar a algum estresse. É preciso considerar ainda o fato de que os dados pessoais produzidos na pesquisa não devem ser publicizados sem o consentimento livre e esclarecido do participante.

Nesse sentido, por *email*, por exemplo, é possível obter o consentimento do participante da pesquisa. Sugere-se que caso os participantes sejam menores de 18 anos, seja solicitada a permissão dos pais. É salutar atentar para a confidencialidade no espaço *online*, visto que é fundamental, dada a necessidade de manter os nomes dos participantes em sigilo total (MANN e STEWART, 2000).

No caso de pesquisas desenvolvidas em AVAs, há de se levar em consideração a condição de assujeitamento do participante do estudo, em especial quando na condição alunos. Francisco e Santana (2014, p. 135) acentuam que "mesmo que no caso a disciplina já tenha acontecido, é necessário o aceite do (ex)aluno". As autoras assinalam ainda que nos casos em que os pesquisadores são os próprios coordenadores, professores ou tutores, cujo acesso às informações é privilegiado, "há de se ter em conta que os dados foram gerados em situação de aprendizagem e não de pesquisa". Portanto, enfatizam que "os dados são dos participantes/alunos, sendo necessário o consentimento dos mesmos e a explicitação de que se trata de uma pesquisa e não mais de situações de aprendizagem para uma disciplina ou curso específico".

Em estudos nas redes sociais, é possível que os pesquisadores se comportem como usuários comuns e se relacionem com os participantes a fim de produzir dados de forma silenciosa, oculta. Assim, "as informações podem ser obtidas a partir da relação entre então usuários, numa relação de cumplicidade" (idem, p. 135). Salvo em situações metodológicas particulares, "os dados só poderão ser utilizados em caso de consentimento pós coleta de dados" (idem, p. 135). Mesmo assim, sugere-se que nesses casos específicos haja um cuidado maior direcionado, sobretudo, à autonomia dos participantes (FRANCISCO e SANTANA, 2014). Quanto aos dados que estiverem disponíveis em ambientes *online* públicos, o pesquisador pode utilizá-los sem necessidade de comunicar ao participante. Nesses casos, a dúvida que surge é acerca da consciência de causa dos participantes, se no caso eles têm claro que os dados que

ali estão são públicos e, portanto, estão disponíveis e acessíveis a terceiros (FRANCISCO e SANTANA, 2014).

Na prática da pesquisa netnográfica, o debate do espaço público *versus* privado também é algo preocupante. De acordo com Kozinets (2014, p. 133), “os participantes de comunidades e culturas *online* podem não esperar que suas observações sejam lidas por outras pessoas fora da comunidade, podendo, portanto, reagir com raiva por suas comunicações aparecerem em uma publicação de pesquisa”.

Embora as noções de espaço público ou privado gerem tensões quando aplicadas em um sentido geral para a internet, Kozinets (2014, p. 139) defende que “a base de uma pesquisa *online* ética é a honestidade entre o pesquisador e os membros da comunidade online”. Diante disso, o autor sugere como procedimento básico que o pesquisador:

1. se identifique abertamente e com precisão, evitando qualquer engano;
2. descreva abertamente e com precisão seu propósito de pesquisa para interagir com membros da comunidade; e
3. forneça uma descrição acessível, relevante e exata de seu foco e interesse de pesquisa (2014, p. 139).

O debate, especificamente sobre investigação ética na internet é bastante incipiente, assim é preciso que ampliemos esses espaços de discussão a fim de obter respostas que nos ajudarão, sobretudo a formular orientações adaptáveis as possibilidades do fazer pesquisa *online* eticamente. O esforço deste estudo direciona-se para esse tema.

Referências

- ANGROSINO, M. *Etnografia e observação participante*. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- BARBOUR, R. *Grupos focais*. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- BORDINI, G. S.; SPERB, T. M. O Uso dos Grupos Focais On-line Síncronos em Pesquisa Qualitativa. *Psicologia em Estudo*, Maringá, v. 16, n. 3, p. 437-445, jul./set. 2011.
- BOUMARD, P. O lugar da etnografia nas epistemologias construtivistas. *PSI-Revista de Psicologia Social e Institucional*, VOLUME 1 - NÚMERO 2 - NOV./1999. Disponível em: www2.uel.br/ccb/psicologia/revista/capa.htm. Acesso em: 26/12/2014.
- COLL, C.; MONEREO, C. Educação e aprendizagem no século XXI: novas ferramentas, novos cenários, novas finalidades. In: COLL, C.; MONEREO, C. e colaboradores. *Psicologia da educação virtual: aprender e ensinar com as tecnologias da informação e da comunicação*. Porto Alegre: Artmed, 2010, p. 15-46.
- COSTA, C. J. de S.; PARAGUAÇU, F. Possibilidades de coletas de dados para pesquisa no contexto da Internet. In: COSTA, C. J. de S.; MERCADO, L. P. L. (Orgs.). *Pesquisa em educação online*. Maceió: Edufal, 2011.
- CRUZ, M. R. da; CORNELLI, G. Teorias científicas ou ciência mítica? Reflexões sobre a ética na ciência a partir da filosofia de Feyerabend. *Revista Redbioética/UNESCO*, Año 1, 1(2), 85-98, 2010 - ISSN 2077-9445.
- FLICK, U. *Introdução à pesquisa qualitativa*. 3ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FRAGOSO, S.; RECUERO, R.; AMARAL, A. *Métodos de pesquisa para internet*. Porto Alegre: Sulina, 2012.

FRANCISCO, D. J.; SANTANA, L. Pesquisa Online: Aspectos Metodológicos, Autonomia e Implicações Éticas. In: *Problematizações éticas em pesquisa*. FRANCISCO, D. J.; SANTANA, L. (Orgs.). Maceió: EDUFAL, 2014.

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.

GASKELL, G. Entrevistas individuais e grupais. In: BAUER, M.; GASKELL, G. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Petrópolis: Vozes, 2002.

GONÇALVES, M. I. Comunidade cooperativa de aprendizagem em rede. *B. TÊC. SENAC*, Rio de Janeiro, v. 32, n. 2, maio/ago., 2006.

GONDIM, S. M. G. Grupos focais como técnica de investigação qualitativa: desafios metodológicos. Bahia: *Paideia*, v.12, n. 24, 2003, p. 149-161.

HOYOS, C. R.; GUTIÉRREZ, A. F.; SALVADOR, A. C. Pesquisar a educação on-line a partir da etnografia virtual. Reconhecer a complexidade dos novos contextos educativos. In: APARICI, R. *Conectados no ciberespaço*. São Paulo: Paulinas, 2012.

JONES, S. G. Studying the Net: Intricacies and Issues. In: JONES, S. G. *Doing Internet research: Critical issues and methods for examining the Net*. California: SAGE Publications, 1999.

KOZINETTS, R. V. *Netnografia: realizando pesquisa etnográfica online*. Porto Alegre: Penso Editora, 2014.

LÉVY, P. *O que é virtual?*. 1º Ed. São Paulo: Editora 34, 1996.

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

MERCADO, L. P. Pesquisa qualitativa on-line utilizando a etnografia virtual. *Revista Teias*, v. 13, n. 30, 169-183, set./dez., 2012.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. *Educação à distância: uma visão integrada*. São Paulo: Thomson, 2007.

MUNDIM, K. Ensino a distância no Brasil: problemas e desafios. In: CHAVES FILHO, Hélio. *Desafios da educação a distância na formação de professores*. Brasília: Secretaria de Educação a Distância, 2006.

PEREIRA, A. C.; SCHMITT, V.; DIAS, M. R. A. Ambientes Virtuais de Aprendizagem. In: PEREIRA, A. C. (Orgs.). *Ambientes Virtuais de Aprendizagem: Em Diferentes Contextos*. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna Ltda., 2007.

RECUERO, R. Comunidades em redes sociais. In: RECUERO, R. *Redes sociais na internet*. Porto Alegre: Editora Sulina, 2009.

SILVA, J. F.; SANTANA, C. M. H.; FRANCISCO, D. J. Uso de questionário on-line em pesquisa com google docs. In: FRANCISCO, D. J.; GORCZEWSKI, D.; DEMOLY, K. R. A. (Org.) *Pesquisa em Perspectiva: percursos metodológicos na invenção da vida e do conhecimento*. Mossoró: EdUFERSA, 2014.

TOWARDS KNOWLEDGE SOCIETIES. UNESCO's Natural Sciences Sector. An Interview with Abdul Waheed Khan. *World of Science*, v. 1, n. 4, July-September 2003. Disponível em: http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=11958&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html. Acesso em: 28/12/2014.

* Psicóloga, Doutora em Informática na Educação. Professora da Universidade Federal de Alagoas - UFAL. E-mail: deisej@gmail.com

** Psicólogo, Mestre em Educação. Professor na Faculdade Estácio de Alagoas, Estácio FAL, Brasil e Faculdade Raimundo Marinho, FRM, Brasil. E-mail: lwmachadoneto@gmail.com

Recebido em 10/05/2017
Aprovado em 10/06/2017