



A pesquisa qualitativa da comunicação mediada por computador ¹

Sonia Regina Soares da CUNHA²

Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN

Resumo

O objetivo deste artigo é propor um debate sobre a possibilidade da utilização da comunicação mediada por computador CMC como método de pesquisa, e como exemplo, apresentaremos de forma resumida a cibercartografia proposta pelo Centro de Pesquisa Cibercartográfica do Canadá. Ainda que a forma de organização em rede já tenha existido em outros tempos e espaços, o novo paradigma da tecnologia da informação proporciona a base material para que sua expansão transforme toda a estrutura social.

Palavras-Chave: Comunicação Multimídia, Pesquisa Qualitativa, Comunicação Mediada por Computador, Cibercartografia Midiática

Nova morfologia social

As transformações provocadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação não se limitam ao mundo da economia; afetam principalmente o conjunto das relações sociais. Castells (1999) argumenta que as redes sociais se constituem em uma nova morfologia social das nossas sociedades, e a difusão de sua lógica de enlace modifica de forma substancial a operação e os resultados dos processos de produção, poder, cultura, práticas e experiências.

Ainda que a forma de organização em rede já tenha existido em outros tempos e espaços, o novo paradigma da tecnologia da informação proporciona a base material para que sua expansão

1 Trabalho apresentado no DT 5 - Comunicação Multimídia do XII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste realizado de 10 a 12 de junho de 2010.

2 Pesquisadora Bolsista CAPES, Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Estudos da Mídia da UFRN, orientanda da profa. dra. Maria das Graças Pinto Coelho. E-mail: ginauk@gmail.com



transforme toda a estrutura social. Nossa sociedade, segundo Castells, está sofrendo uma transformação estrutural da qual surgirão novas formas e processos espaciais. É uma sociedade construída em torno de fluxos: fluxos de capital, fluxos de informação, fluxos de tecnologia, fluxos de interação organizativa, fluxos de imagens, sons e símbolos.

“[...] hay una nueva forma espacial característica de las prácticas sociales que dominan y conforman la sociedad red: el espacio de los flujos. El espacio de los flujos es la organización material de las prácticas sociales en tiempo compartido que funcionan a través de flujos”. Esto es, las “[...] secuencias de intercambio e interacción determinadas, repetitivas y programables entre las posiciones físicamente inconexas que mantienen los actores sociales en las estructuras económicas, políticas y simbólicas de la sociedad” (CASTELLS, 1999, 489).

Quem são esses atores sociais?

A política da expansão digital no Brasil, de certa forma privilegia a inclusão digital pela via individual. Uma política paradoxal principalmente para aqueles de menor renda. Será que o ideal não seria a implementação de estratégias coletivas e sociais, ou seja, a estruturação de espaços em condições de incentivar a utilização e o acesso coletivos, com vistas a priorização dos excluídos, principalmente os jovens da periferia, cujos pais possuem um baixo poder aquisitivo.

Segundo dados da Rede de Informação Tecnológica Latino-Americana RITLA³, em 2005 o Brasil contava mais de trinta milhões de internautas, correspondendo a aproximadamente 17% da população, um índice bem baixo, se comparado com os dos países avançados. Mas este índice também é menor do que o Chile, Costa Rica, Argentina e Uruguai, países que ainda estão em desenvolvimento. O estudo da época também demonstrava que apenas 5,7% da população de baixa renda conseguia ter acesso a internet. Outro dado importante é que apenas 2% dos jovens de 10 anos de idade ou mais que

3 Disponível em: <<http://www.ritla.net>> Acesso em: 2 mai 2010.



não tinham internet em casa, conseguiram acessar a internet através de centros gratuitos. Por outro lado, 10% dos jovens de 10 anos ou mais, com melhor poder aquisitivo, tinham conseguido acessar a internet na própria casa; e também nos centros gratuitos, por diversas razões, entre elas, localização próxima à residência, a finalidade social do local etc. Este é um fator que gera a desigualdade social, pois alguém está utilizando, ou se apropriando de uma parcela maior de recursos ou benefícios sociais em relação aos demais cidadãos, e essa diferença individual, acaba sendo associada ao mecanismo e privilégio no acesso a benefícios que a sociedade oferece a seus membros.

É mais fácil perceber a desigualdade em áreas como segurança, moradia, saúde, mas o círculo perverso da exclusão atua mais agressivamente na educação, alimentação e na área digital, principalmente para quem é jovem e precisa se preparar para a vida futura. A formação intelectual é tão preponderante quanto a formação física. Vint Cerf, um dos primeiros coordenadores da internet, escreveu nos primórdios da era digital um RFC⁴ intitulado: "A internet é para todos"⁵. Infelizmente quarenta anos depois Cerf ainda não obteve o resultado almejado. Em julho de 2008, diversos grupos americanos lançaram uma campanha cujo mote era: "internet para todos"⁶, trabalhando três pontos: liberdade de escolha, liberdade de acesso e liberdade para criar (inovar). Entretanto, é possível verificar pelos resultados obtidos e disponíveis para consulta no site da organização *Internet For Everyone*⁷, que mesmo nos Estados Unidos, uma nação desenvolvida, nem todos alcançam o mesmo tipo de acesso à internet. O estudo demonstrou que ainda há muitos casos onde o acesso só é possível através das bibliotecas locais, ou centros de informática nas escolas.

4 *RFC Request for Comments*: comunicados publicados num fórum especial criado em 1969 por engenheiros da internet que descreviam novos métodos, pesquisas, comportamentos e inovações aplicáveis dentro da internet e nos sistemas inter-conectados da internet.

5 CERF, V. The Internet is for Everyone. RFC 3271 Disponível em: <<http://www.apps.ietf.org/rfc/rfc3271.txt>> Acesso em: 11 abr.. 2010

6 Disponível em: <<http://www.internetforeveryone.org/>> Acesso em 11 abr.. 2010

7 *Ibidem*.



Da pesquisa sobre a internet para a internet como método de pesquisa

A inclusão digital e outras questões que surgiram com o processo de globalização da internet, formam um conjunto de desafios para os pesquisadores tanto do ponto de vista logístico, quanto metodológico e conceitual. Logisticamente, significa que o pesquisador teria que dispendir tempo suficiente em um determinado espaço social de tal maneira que fosse possível obter os dados, tanto *online* como *offline*, sobre os agentes e suas práticas de vida, trabalho, lazer e entretenimento etc. Metodologicamente, o pesquisador teria que distinguir os problemáticos domínios do *online versus offline*, tarefa complicada segundo Hine (2000) já que a "internet e as tecnologias móveis convergem cada vez mais", e rapidamente. Conceitualmente, o desafio seria como evitar defasagens de dados já que as inovações tecnológicas globalizadas avançam rapidamente causando sérios impactos sobre a comunidade local (ou instituição local, ou organização local etc).

Essa nova comunicação mediada por computador CMC exige um repensar sobre a comunicação. Para PRIMO, "os meios digitais abrem novas formas de comunicação, [...] a instantaneidade dos intercâmbios mediados, as tecnologias de armazenamento e recuperação de informações e a escrita e leitura hipertextuais vêm também desafiar a estabilidade de alguns consensos teóricos" (PRIMO, 2007, pg. 9).

É vasto o número de análises acadêmicas sobre a história da Internet e também sobre as práticas sociais digitais tanto econômica, social, política. Parte destes estudos descrevem aproximações experimentais exploratórias sobre como as pessoas agem e reagem nos ambientes administrativos, organizacionais e educacionais, quando envolvidas em tarefas cotidianas, como a troca de informações, por exemplo. Esta constatação, evoluiu para uma inquietação e atualmente insiste em ganhar corpo como objeto de investigação para minha dissertação de mestrado. Será que a CMC se encaixaria como



um método de pesquisa? Como seria ou deveria ocorrer sua incorporação nas práticas de pesquisa qualitativa? Constatei que são poucos os pesquisadores qualitativos que utilizam CMC como método. Segundo a editora britânica SAGE o primeiro livro impresso sobre a CMC e pesquisa qualitativa foi escrito pelos pesquisadores Chris Mann (do Reino Unido) e Fiona Stewart (da Austrália), *Internet Communication and Qualitative Research: a handbook for researching online* (ainda sem tradução para o português).

"Trabalhando com muitos pioneiros nos estudos que utilizavam pesquisas baseadas em comunicação-mediada-por-computador (CMC), os autores deste livro mostram como os pesquisadores *online* podem empregar métodos qualitativos baseados na Internet para coletar dados de uma forma rica, descritiva e contextualmente situada. Eles discutem a metodologia, considerando as práticas e as teorias, associando-as com outros métodos tais como, entrevista *online* em profundidade, foco em grupos virtuais, observação participante em comunidades virtuais" (Editores da SAGE sobre MANN & STEWART, 2008).

Cibercartografia⁸ como método de pesquisa?

O jornalista e sociólogo argentino Cláudio Aporta é um dos pesquisadores do projeto *Cybercartography* desenvolvido pelo Centro de Pesquisa Cibercartográfica do Canadá, que já concluiu vários projetos utilizando a cibercartografia como método, entre eles, *Atlas cibercartográfico do cinema canadense*, *Cibercartografia: integrando som, imagem e texto com a teoria e a prática*. O livro *Cybercartography: theory and practice* (ainda sem tradução para o português) escrito por David Ruxton Fraser Taylor, explica que a metadisciplina cibernética oferece um conceito heurístico muito útil para explicar o comportamento dos complexos sistemas abertos e dinâmicos, inclusive dos

⁸Atualmente, o prefixo ciber normalmente é utilizado para explicar, de forma restritiva, alguma coisa ou algo relacionado com a tecnologia da informática. Entretanto, o prefixo na verdade, significa conduzir ou governar, segundo sua origem grega.



sistemas sociais, no caso as práticas sociais digitais.

Através da cibercartografia seria possível explorar as complexas formas das interações que ocorrem nas relações não-lineares dos sistemas sociais. Para Fraser, a cibercartografia é um produto social elaborado através da interação com a sociedade e evolui com os sistemas sociais nos quais eles estão inseridos. Assim, cibercartografia e sociedade poderia ser uma categoria a ser explorada a partir da perspectiva da mídia e das práticas sociais midiáticas. Nela os usuários atuam como observadores do espaço geográfico, ao mesmo tempo em que observam-se a si próprios como atores participantes daquele espaço.

No processo de comunicação em grupo, estes mapas cibernéticos podem ter um papel relevante na construção da linguagem espacial e no engatilhamento do processo de tomada de decisão e planejamento de ações conjuntas para melhorar situações no espaço geográfico. A cibercartografia como método de pesquisa permite a construção de uma linguagem espacial entre os usuários; e o conhecimento do papel que o entrevistado constrói dentro do espaço da pesquisa. Sobre o tema, alguns aspectos estão sendo pesquisados em universidades canadenses e inglesas: a) o papel da cibercartografia no processo cognitivo envolvendo a dimensão espacial, b) a construção do conhecimento social sobre o espaço geográfico, c) o uso deste conhecimento na ação coletiva, e d) a elaboração das capacidades auto-condutivas entre os grupos social interventores e as organizações.

A cibercartografia se define como a organização, apresentação, análise e comunicação de toda informação que existe e que é gerada sobre um espaço. Ela contempla aspectos importantes como a multisensorialidade, a multimodalidade, a interatividade, a interdisciplinariedade, a relação com os usuários, as novas formas de trabalho e a criação de novas sociedades de investigação entre acadêmicos, governos, sociedade civil e o setor privado. Segundo FRASER "os sete elementos básicos



da cibercartografia são:

1. "É multisensorial e utiliza visão, audição, tato e eventualmente olfato e paladar;
2. Utiliza formatos multimídia e novas tecnologias de comunicação tais como world wide web (por exemplo: web 2.0, celulares);
3. É interativa: entendimentos e engajamento do usuário em novos caminhos através das necessidades de análise do usuário e estudos viáveis, *wiki atlas* e *edutainment*⁹ (jogos educacionais online). Os 'usuários' cibercartográficos podem se tornar 'criadores'.
4. Não é um produto único como um mapa tradicional, mas parte de um pacote de informação/análise que inclui tanto a informação qualitativa, quanto a quantitativa.
5. A cibercartografia é compilada por equipes de indivíduos vindos de diferentes domínios e inclusive disciplinas não associadas à cartografia. É multidisciplinar e visa obter vantagens da expertise de pesquisadores de várias áreas.
6. É aplicável a uma imensa série de tópicos, não somente para encontrar uma localização e para o meio ambiente físico. Responde às demandas sociais inclusive para tópicos normalmente não 'mapeados'.
7. Envolve novas pesquisas e desenvolvimentos de parcerias entre academia, governo, sociedade civil e o setor privado" (FRASER, 2005)*.

Em fevereiro deste ano durante troca de emails com o professor Aporta expliquei que gostaria de conhecer melhor o projeto Cibercartografia que vem sendo desenvolvido pelo centro de pesquisa canadense para verificar a possibilidade de utilizá-lo como método de pesquisa para estudar as redes sociais digitais formadas pelos Pontos de Cultura de Natal, RN. A aprovação foi imediata, entretanto ele acrescentou que minha idéia transcendia o objetivo do projeto original, e que sua execução no Brasil dependeria de um arquivo virtual em Natal, RN, (local da pesquisa) capaz de coletar e processar

⁹ Educação + entretenimento.

* tradução da autora.



os dados fornecidos pelos agentes pesquisados. Assim, este estudo ainda está em fase embrionária porque a implementação deste projeto de Estudos da Mídia, carece do apoio tecnológico e científico dos acadêmicos das áreas de informática, sociologia e educação, entre outras; pois como FRASER alerta "a cibercartografia é um produto social, alimentado pela própria sociedade em desenvolvimento e incorporado nos protótipos tecnológicos, como identidades que possam ter um impacto no contexto social no qual eles estão inseridos" (FRASER, 2005, pg. 108*). Além disso, a utilização da CMC como método de pesquisa qualitativa demandará sustentação teórica para a questão das implicações da 'falta de corpo', já que a CMC baseia-se na 'pesquisa *online* sobre algo que alguém escreveu, desenhou etc'. Um dos pesquisadores entrevistados por Mann & Stewart respondeu que há uma suposição geral de que "para se ter uma mente é preciso ter um corpo". Este modelo de comunicação pela Internet permite que usuários troquem informações através de vídeo, voz, gráficos, textos etc, síncronica ou assincronicamente. Mas, nem sempre dá para ter certeza sobre quem está lá do outro lado da conexão *online*. Mesmo que apareça uma imagem na tela do computador, ou uma voz, não se extingue a noção da falta de um corpo.

Bibliografia

CASTELLS, M. A sociedade em rede. SP: Paz e Terra, 1999.

FRASER, D.R. Cybercartography: theory and practice. Canadá: Elsevier, 2005.

HINE, C. Virtual Ethnography. London: SAGE. 2000.

PRIMO, A. Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição. POA: Ed. Sulina, 2007.

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

* tradução da autora do artigo.