

## COMPORTAMENTO INFORMACIONAL EM COMUNIDADES VIRTUAIS: UM ESTUDO NETNOGRÁFICO DO GRUPO DE INTERESSES SEER/OJS IN BRAZIL DO FACEBOOK

*Maurício de Vargas Corrêa*  
*Mestrando no PPGCOM/UFRGS*  
*mauricio.be@hotmail.com*

*Helen Beatriz Frota Rozados*  
*Doutora em Comunicação e Informação*  
*Professor da FABICO/UFRGS*  
*hrozados@gmail.com*

Recebido em 19/03/16 Aceito em 30/07/16
--

### Resumo

O uso das tecnologias da informação e da comunicação (TIC), mais precisamente a Internet e a *Web*, tem influenciado o comportamento informacional de uma parcela significativa da população brasileira. Um dos fenômenos gerados a partir da apropriação social das TIC é a formação de comunidades virtuais no ciberespaço. Nessas comunidades, os fluxos de informação são constantes e, muitas vezes, superam o que ocorre nas interações presenciais. Para demonstrar como o comportamento informacional se manifesta nas comunidades virtuais do ciberespaço, foi selecionado como campo de pesquisa o grupo de interesses SEER: OJS in Brazil do SRS Facebook. Por meio da netnografia, um método de pesquisa desenvolvido para o estudo de comunidades virtuais, o estudo buscou identificar os comportamentos de busca, uso e compartilhamento da informação encontrados na comunidade, analisar as motivações dos membros para a busca, o uso e compartilhamento da informação e identificar os papéis desempenhados pelos participantes nos fluxos de informação observados. A análise dos dados revelou que o comportamento informacional predominante na comunidade é o compartilhamento da informação; que os tipos de informação compartilhados abrangem diferentes aspectos da prática científica, com ênfase nos periódicos científicos; que alguns participantes utilizam a comunidade para buscar informações relativas ao Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER) e que os participantes da comunidade alimentam os fluxos de informação de diferentes formas. Por fim, conclui-se que as comunidades virtuais são espaços interessantes para a realização de pesquisas sobre comportamento informacional na área da Ciência da Informação.

**Palavras-chave:** Comportamento de busca da informação. Comportamento de uso da informação. Compartilhamento da informação. Comunidades virtuais. Sites de redes sociais. Facebook. Netnografia

### 1 INTRODUÇÃO

O uso crescente das tecnologias da informação e da comunicação (TIC) tem influenciado diferentes dimensões da

experiência humana. As relações sociais, por exemplo, estão se tornando cada vez mais virtualizadas e dependentes dos artefatos tecnológicos que são criados e aprimorados todos os dias pelas empresas de tecnologia. *Sites* de redes sociais (SRS) como o Facebook são um sucesso de público e um terreno para as mais diversas formas de interação e sociabilidade *online*. Segundo Lemos (2010), a apropriação social da tecnologia possibilitou o surgimento de uma nova manifestação cultural: a cibercultura. Nessa perspectiva, pode-se observar também o surgimento de outros fenômenos como a formação de comunidades virtuais pelos usuários da rede mundial de computadores e a emergência de redes sociais no ciberespaço. Além de reunirem pessoas (ou suas representações) em torno de atividades e interesses comuns, esses agrupamentos favorecem o estabelecimento de interações com as mais diversas finalidades e uma das principais características das comunidades virtuais são as trocas de informação entre seus membros. No interior de suas fronteiras simbólicas, os fluxos de informação são constantes e muitas vezes superam ou equiparam-se ao que ocorre nas interações presenciais.

Com o propósito verificar como os comportamentos de busca, uso e compartilhamento da informação se manifestam nas comunidades virtuais, foi realizado um estudo netnográfico do grupo de interesses SEER: OJS in Brazil do Facebook, uma comunidade virtual formada por bibliotecários, editores de periódicos científicos, pesquisadores e outros profissionais interessados no intercâmbio de informações relativas ao Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER). Através do estudo, buscou-se identificar os padrões de busca, uso e compartilhamento da informação na comunidade; categorizar os tipos de informação buscados, usados e compartilhados pelos integrantes do grupo; identificar as motivações dos

membros para a realização da busca, uso e compartilhamento da informação; bem como identificar os papéis desempenhados pelos participantes em relação aos fluxos de informação da comunidade.

A escolha do tema foi motivada em função de sua relativa atualidade e da carência de trabalhos na área da Ciência da Informação no Brasil sobre o assunto. Em buscas realizadas na Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), foram identificados poucos trabalhos abordando o comportamento informacional em comunidades virtuais na perspectiva proposta pelo estudo. Além do número reduzido de trabalhos publicados, observa-se que poucos pesquisadores brasileiros tiveram interesse pelo tópico até o momento. Outra motivação importante para a realização da pesquisa foi a possibilidade de aplicação de um método novo e ainda pouco utilizado na área da Ciência da Informação: a netnografia. Os resultados de uma busca realizada na BRAPCI, em maio de 2015, revelaram que apenas quatro trabalhos indicaram o uso da netnografia como método de pesquisa, o que sugere que a Ciência da Informação está se apropriando aos poucos da abordagem netnográfica, mas ainda muito lentamente. Dessa forma, o presente estudo pretende contribuir para dar visibilidade ao método netnográfico e avaliar sua eficácia nos estudos sobre o comportamento informacional em comunidades virtuais.

## 2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Os estudos sobre o comportamento informacional, conhecidos também como estudos sobre necessidades e usos da informação, podem ser considerados uma evolução dos tradicionais estudos de usuários (GASQUE; COSTA, 2010). O desenvolvimento destes estudos ocorreu de forma gradual, passando de uma abordagem focada na demanda e uso de

sistemas e fontes de informação para uma compreensão mais ampla sobre os fatores que levam um indivíduo a empreender uma busca de informação. De acordo com Choo (2003), a pesquisa orientada ao sistema observa o que ocorre no ambiente externo do indivíduo em termos de instrumentos, serviços e práticas, enquanto a pesquisa orientada ao usuário analisa as preferências dos indivíduos, suas necessidades cognitivas e psicológicas, bem como a influência destes fatores sobre a busca e os padrões de comunicação da informação. “A partir dos anos 1980, os estudos sobre comportamento e necessidades informacionais deixaram de enfatizar os sistemas propriamente ditos e passaram a valorizar a perspectiva do usuário, atribuindo mais ênfase ao seu papel na transferência da informação.” (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 122-123).

Em relação ao perfil dos indivíduos pesquisados, observa-se que os estudos deslocaram sua atenção dos pesquisadores das ciências puras para os cientistas sociais e, mais recentemente, para os usuários da informação inseridos em um determinado contexto, independentemente de sua ocupação (GONZÁLEZ TERUEL, 2005). Martínez-Silveira e Oddone (2007) acreditam que a mudança de paradigma nos estudos sobre comportamento informacional é fruto da percepção de que tanto os usuários como os sistemas de informação estão inseridos em um contexto histórico e social que afeta a definição de suas características. Segundo as autoras, a perspectiva atual dos estudos reconhece que o contexto desempenha um papel tão importante quanto às estruturas cognitivas dos usuários ou as características dos sistemas de informação. Também é possível perceber que atualmente a noção de contexto parece estar sendo relativizada ou mesmo expandida em alguns estudos. Os pesquisadores começaram a estudar o comportamento informacional dos

usuários no contexto virtual do ciberespaço e das comunidades virtuais.

González Teruel (2005) observa que a mudança na perspectiva dos estudos de necessidades e usos foi acompanhada de uma mudança na denominação do objeto de estudo e da disciplina. Os pesquisadores da área passaram a usar em seus trabalhos os termos comportamento informacional humano (*human information behaviour*), comportamento de busca da informação (*information seeking behaviour*) e comportamento de uso da informação (*information use behaviour*). Quanto ao significado destes termos, Wilson (2000) define comportamento informacional como a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo as buscas de informação ativa e passiva e o uso da informação. O comportamento de busca da informação é compreendido pelo autor como uma busca intencional, impulsionada pela necessidade de atingir um objetivo. Já o comportamento de uso corresponde aos atos físicos e mentais que envolvem a incorporação da informação aos conhecimentos prévios do indivíduo.

Um conceito relacionado ao comportamento informacional que tem recebido destaque na literatura da Ciência da Informação em função das possibilidades oferecidas pelas TIC é o de compartilhamento da informação. Tom Wilson foi um dos primeiros pesquisadores da área a chamar atenção para o papel do compartilhamento da informação no quadro teórico dos estudos de usuários (WILSON, 2010). Em seu modelo para o estudo do comportamento informacional, Wilson (1981) empregou o termo intercâmbio de informações (*information exchange*) para destacar o elemento de reciprocidade presente nas interações humanas. De acordo com o autor, o intercâmbio de informação ocorre quando um indivíduo procura suprir suas necessidades informacionais junto a outras pessoas em vez de recorrer a outras fontes ou sistemas de informação (WILSON,

1981). Após analisar a literatura publicada na base de dados Scopus sobre compartilhamento da informação<sup>1</sup>, Wilson (2010) constatou que a quantidade de trabalhos publicados sobre o tópico cresceu exponencialmente a partir dos anos 1990. Curiosamente, esse crescimento se deu após a invenção da *Web*, em 1989. O autor observa que a proporção de trabalhos publicados na área da Ciência da Informação sobre compartilhamento da informação ainda é pequena em relação à literatura produzida por outras disciplinas e recomenda que pesquisadores da área do comportamento informacional se aproximem de colegas das áreas de gestão e sistemas de informação, onde a maior parte das pesquisas sobre compartilhamento da informação está sendo realizada.

No âmbito empresarial, o comportamento informacional e, mais precisamente, o compartilhamento da informação têm sido apontados como fatores importantes para o sucesso das organizações (DAVENPORT; PRUSAK, 1998). Davenport e Prusak (1998, p. 115, grifo do autor) definem “[...] o compartilhamento das informações como um ato *voluntário* de colocá-las à disposição dos outros.”. Nesse sentido, o compartilhamento da informação pressupõe o interesse do indivíduo em disponibilizar informação aos seus colegas, favorecendo o fluxo das informações em um determinado contexto. O compartilhamento da informação não é um fenômeno específico do contexto empresarial. Conforme foi assinalado anteriormente, as ferramentas da Web 2.0 possibilitaram o compartilhamento da informação em larga escala pelos usuários da rede mundial de computadores e um dos espaços mais utilizados com esta finalidade são as comunidades virtuais presentes nos *sites* de redes sociais. Além de reunirem pessoas em torno de interesse

comuns, esses ambientes se prestam à busca, uso e compartilhamento da informação, constituindo um campo de pesquisa sobre o comportamento informacional. Um exemplo dessa tendência é o surgimento, nos últimos anos, de algumas investigações na área da Ciência da Informação sobre o comportamento informacional em comunidades virtuais.

### 3 COMUNIDADES VIRTUAIS EM SITES DE REDES SOCIAIS

O termo rede social é utilizado para designar uma estrutura social formada por pessoas, empresas ou instituições (denominados atores) conectadas por um ou vários tipos de relações, que podem ser de amizade, familiares, comerciais, sexuais ou outras. Por meio destas relações, os indivíduos desencadeiam movimentos e fluxos sociais, compartilhando crenças, informação, conhecimento, poder, prestígio etc. (FERREIRA, 2011). As redes sociais estão presentes na vida de todas as pessoas. Algumas são mais formais ou institucionalizadas, enquanto outras são predominantemente informais. Muitas vezes é difícil ter uma ideia exata da extensão de uma rede social em função de seu caráter intangível. Porém, o uso das tecnologias da informação e da comunicação propiciou a manifestação das redes sociais no ciberespaço e atualmente é possível obter uma aproximação do tamanho das redes sociais de um indivíduo por meio de determinadas ferramentas.

No contexto virtual, as redes sociais são denominadas redes sociais *online*, redes sociais virtuais ou, ainda, redes sociais na Internet. Independentemente dos termos empregados, observa-se que a apropriação social das tecnologias da informação e da comunicação possibilitou a formação, a ampliação e a consolidação das redes

<sup>1</sup> Em seu trabalho, Wilson (2010) utiliza os termos *information sharing*, *knowledge sharing* e *information exchange* como sinônimos.

sociais tanto *in real life* (IRL) como no ciberespaço. As ferramentas que permitem a expressão das redes sociais na Internet são os chamados *sites* de redes sociais (RECUERO, 2010). Alguns elementos encontrados nos diferentes *sites* de redes sociais são a construção de perfis com características identitárias (representando os atores) e a apresentação de conexões ou *links* entre esses perfis (FRAGOSO; RECUERO; AMARAL, 2011). Além disso, “Essas mídias dispõem de ferramentas que facilitam a comunicação entre os usuários, inteirando-os do conteúdo gerado por eles mesmos, com postagem de mensagens instantâneas e textos, compartilhamento de vídeos, áudios e imagens.” (CIRIBELI; PAIVA, 2011, p. 59). Desse modo, fica claro que subjacente à estrutura dos sistemas utilizados para a formação de redes sociais no ciberespaço existe uma rede de pessoas interconectadas que usam as ferramentas disponíveis para comunicar-se, gerando fluxos de informação nesses ambientes.

Segundo Recuero (2010), os *sites* de redes sociais funcionam apenas como a base para as interações que constituirão as redes sociais dos atores, mas não são as redes sociais propriamente ditas. A autora classifica esses sistemas em *sites* de redes sociais estruturados ou propriamente ditos e apropriados. Os primeiros são ferramentas criadas para a exibição e a construção de redes sociais. Destacam-se nesta categoria alguns *sites* de relacionamento que ganharam notoriedade nos últimos anos no Brasil, como o Orkut (desativado em 2014), o MySpace, o LinkedIn e o Facebook. Existem, no entanto, outros sistemas que não foram criados para a construção de redes sociais, mas que por suas funcionalidades são usados com esta finalidade. São os *sites* de redes sociais apropriados (RECUERO, 2010). Alguns aplicativos mais populares na categoria são o Twitter e o Instagram. Outras ferramentas que contribuem para a formação de redes sociais *online* são os tradicionais blogs, fotologs e vlogs (blogs

de vídeos). Embora não tenham sido desenvolvidas com o mesmo propósito dos *sites* de redes sociais propriamente ditos, qual seja o de permitir a construção de redes sociais, essas ferramentas atualmente são reconhecidas como tal. Desse modo, pode-se depreender que qualquer ferramenta que possibilite a interação entre indivíduos no ciberespaço tem o potencial de fazer emergir redes sociais *online*.

Os *sites* de redes sociais também são espaços propícios à formação de comunidades virtuais. Segundo Cruz (2010, p. 266), “Nas redes formadas pelos *sites* de redes sociais podem ocorrer aglomerações dos atores em grupos menores do que o total da rede. Tais aglomerações são compreendidas como comunidades virtuais.”. Na abordagem das redes sociais esse fenômeno é chamado de clusterização (RECUERO, 2010). Em geral, as comunidades virtuais são formadas por indivíduos com características ou interesses em comum que se valem das ferramentas de comunicação mediada pelo computador para os mais diversos propósitos. Nesses espaços virtuais, os membros das comunidades podem interagir com os pares, promover discussões, obter apoio emocional, fornecer e solicitar informações, entre outras possibilidades.

De acordo com Tajra (2002), as comunidades virtuais são formadas por componentes físicos, lógicos, humanos e ideológicos. Os componentes físicos correspondem à infraestrutura física que permite o acesso à rede mundial de computadores, tais como o computador, o modem, a linha telefônica, os cabos de conexão, entre outros. Os componentes lógicos são os *softwares* utilizados para a comunicação entre os integrantes das comunidades. Os componentes humanos são os próprios integrantes das comunidades, que interagem por meio das ferramentas disponíveis e realizam trocas de diversos tipos. Os componentes ideológicos, por fim, são a razão de ser da comunidade, isto é, os objetivos ou

interesses comuns que reúnem seus membros.

Kozinets (2014) apresenta algumas ferramentas que podem ser utilizadas na formação de culturas e comunidades *online*. Entre elas estão os grupos de correio eletrônico, os fóruns, os blogs ou microblogs, os *sites* colaborativos (wikis), os *sites* de fotografias e vídeos, os podcasts, os blogs de vídeos (vlogs), os *sites* de redes sociais, os mundos virtuais, os grupos de discussão, os quadros de avisos e as salas de bate-papo. Cabe assinalar que algumas dessas ferramentas são características da Web 1.0, enquanto outras marcam a passagem da primeira geração da *Web* para a Web 2.0. Além dessas ferramentas, nos últimos anos houve uma grande adesão de usuários aos aplicativos para dispositivos móveis, que estão permitindo a comunicação e o acesso ao ciberespaço e às comunidades virtuais em qualquer lugar e a qualquer momento.

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo de comportamentos, que emerge a partir da apropriação social da Internet e das ferramentas de comunicação mediada por computador disponíveis na atualidade, requer o emprego de técnicas e métodos de pesquisa apropriados. Em função do caráter exploratório da pesquisa, que buscou compreender como o comportamento informacional se manifesta em comunidades virtuais, optou-se pela utilização da netnografia, um método que tem sido empregado por pesquisadores de diversas áreas do conhecimento em seus estudos sobre objetos e fenômenos da Internet. A netnografia é um método de pesquisa utilizado para o estudo de culturas e comunidades *online* (KOZINETS, 2014). Como o próprio termo sugere, trata-se uma adaptação da pesquisa etnográfica que proporciona insights sobre comportamentos, hábitos e aspectos culturais expressos nas comunidades

*online*, levando em conta as características desses ambientes.

A pesquisa netnográfica compreende as etapas de planejamento do estudo, entrada ou inserção do pesquisador no campo de estudos, coleta de dados, análise e interpretação dos dados, garantia dos padrões éticos e representação da pesquisa (KOZINETS, 2014). Na etapa de planejamento é realizada a definição do problema de pesquisa, a escolha do fórum eletrônico mais interessante aos propósitos do estudo e a seleção da comunidade virtual que será estudada. O problema que motivou a realização do estudo foi definido a partir da constatação de que o tema comportamento informacional em comunidades virtuais havia sido pouco explorado por pesquisadores brasileiros da área Ciência da Informação e de que a netnografia poderia ser útil para a ampliação do conhecimento sobre o tópico.

Como campo de estudos foi selecionado o grupo de interesses SEER: OJS in Brazil do *site* de redes sociais Facebook. Os grupos do Facebook são espaços onde pequenos grupos de pessoas podem comunicar-se sobre interesses em comum (FACEBOOK, 2015). O grupo SEER: OJS in Brazil foi criado em março de 2011 e é descrito como um espaço para o compartilhamento de experiências e novidades sobre o Open Journal Systems (OJS), cuja versão traduzida e customizada pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) foi denominada Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER). A descrição do grupo apresenta alguns elementos que caracterizam uma comunidade virtual, tais como a reunião de pessoas em torno de um assunto ou interesse comum – o SEER – e a possibilidade de compartilhamento de experiências e novidades (informação) entre seus membros. Dessa forma, o grupo SEER: OJS in Brazil se configura como uma comunidade virtual que reúne pessoas interessadas em discutir assuntos relativos

ao SEER/OJS, bem como tópicos relacionados.

O trabalho de campo foi realizado entre os meses de janeiro e abril de 2015. Neste período, foram coletados dados arquivais e dados de notas de campo. Os primeiros correspondem a postagens<sup>2</sup> publicadas espontaneamente pelos membros da comunidade, sem que haja intervenção do pesquisador. Os dados de notas de campo são derivados das observações pessoais do pesquisador sobre a comunidade, seus membros, suas interações e significados, bem como em relação a sua própria participação e afiliação na comunidade. Foram considerados pertinentes ao estudo todos os dados textuais e visuais publicados pelos participantes do grupo durante o trabalho de campo, totalizando 71 postagens e 19 comentários. Os comentários sobre as postagens também foram coletados a fim de analisar o conteúdo das interações dos membros da comunidade. Junto às postagens foram registradas as reflexões do pesquisador sobre os significados das mensagens para o grupo como um todo e para os participantes em particular.

Na análise dos dados foram aplicados os princípios da técnica de codificação. Segundo Gibbs (2009, p. 60), a codificação é “[...] uma forma de indexar ou categorizar o texto para estabelecer uma estrutura de ideias temáticas em relação a ele [...]”. Como o conjunto de dados coletados incluiu dados textuais e não textuais, os procedimentos de codificação foram adaptados, preservando, contudo, a essência do método. A codificação teve início na fase de coleta de dados, quando as postagens foram copiadas e receberam um rótulo indicando do que se tratavam. Desde o início, foi possível observar que existia um padrão subjacente aos tipos de conteúdos postados, embora os participantes possivelmente não tivessem consciência disso ao realizar as postagens. Os arquivos eletrônicos com as postagens

foram reunidos em uma pasta e ao final da coleta de dados foram separados em categorias de acordo com os rótulos recebidos. Essas categorias foram definidas a partir das características mais marcantes nas postagens, de modo a homogeneizá-las. Por fim, as categorias foram confrontadas com os conceitos encontrados na literatura sobre comportamento informacional e agrupadas em duas grandes categorias: comportamento de busca da informação e compartilhamento ou intercâmbio de informações. Dessa forma, a análise foi orientada por um raciocínio indutivo, partindo de informações presentes nos dados para, num processo de abstração, até chegar aos constructos teóricos.

Um aspecto sobre a netnografia que merece destaque é a questão da ética. Devido à importância do tema, Kozinets (2014), considera a observância dos padrões éticos uma das etapas da investigação netnográfica. Em sua obra, o autor coloca algumas questões éticas que são alvo de discussão nas pesquisas *online*, tais como a noção de público e privado nas comunidades virtuais, a solicitação de consentimento informado aos membros das comunidades, a propriedade dos dados disponibilizados em meio eletrônico, o uso de informações disponíveis em *sites* corporativos, a idade e a vulnerabilidade dos membros das comunidades pesquisadas, entre outras. Embora o estudo não tenha envolvido temas considerados sensíveis ou indivíduos com características especiais (menores ou pessoas com deficiência, por exemplo), foram tomadas todas as medidas necessárias para preservar as identidades dos membros da comunidade estudada. Além disso, antes da entrada em campo foi solicitada a autorização ao administrador do grupo para a realização do estudo.

## 5 DISCUSSÃO DOS DADOS

<sup>2</sup> Para os propósitos do estudo, foram consideradas postagens todas as publicações realizadas pelos

membros da comunidade, incluindo textos, imagens, vídeos e *links* para recursos externos.

Com base nos dados analisados, pode-se afirmar que o comportamento informacional predominante na comunidade durante o período de estudo foi o de **compartilhamento ou intercâmbio de informações**, representando 91,55% das postagens realizadas pelos participantes. Uma das postagens classificadas na categoria não representa propriamente o ato de compartilhar informações, mas a disposição do Participante A de realizar intercâmbio com outros membros da comunidade: “Pessoal, gostaria de trocar ideias como os coordenadores de portais de revistas que utilizam o OJS/SEER. Quem puder entrar em contato basta me adicionar ou mandar uma msg inbox. Abraços, Participante A.” (SIC). Para além do objetivo pessoal do Participante A, explícito na mensagem, pode-se considerar que a comunidade virtual SEER: OJS in Brazil configura-se como um espaço propício para identificar pessoas com conhecimentos, experiências e interesses em comum que estejam dispostas ao intercâmbio de informações e à realização de atividades conjuntas.

A análise dos dados também revelou que o compartilhamento espontâneo de informações tende a não provocar interações ou debates na comunidade. Das 64 postagens de compartilhamento da informação identificadas, apenas sete receberam comentários, sendo que três deles foram feitos pelos próprios autores das postagens. Por outro lado, as postagens classificadas nesta categoria receberam em média 3,9 curtidas (*likes*) cada, uma quantidade baixa em relação ao número de participantes do grupo. O recurso “curtir” do Facebook pode ser interpretado de diferentes formas, mas de maneira geral é usado para indicar que os usuários apreciaram o conteúdo compartilhado. Para os participantes, o fato de suas postagens terem um número elevado de curtidas pode significar aprovação, prestígio ou identificação dos demais membros da comunidade, enquanto a

ausência ou uma quantidade pequena de curtidas pode representar desinteresse, rejeição ou desconhecimento em relação aos conteúdos postados.

O **comportamento de busca da informação** foi pouco expressivo durante o trabalho de campo, correspondendo a 8,45% das postagens coletadas (o equivalente a seis postagens). Uma característica observada em relação à busca da informação na comunidade é que boa parte das postagens classificadas nesta categoria gerou interação entre os participantes. Esta constatação vai ao encontro das afirmações de Choo (2003, p. 102), para quem a busca da informação é “[...] uma atividade social por meio da qual a informação torna-se útil para um indivíduo ou para um grupo.” A ideia é reforçada pelo fato de que, apesar de todas as facilidades oferecidas pela *Web* no acesso a diferentes tipos de informação, os participantes representados nas postagens optaram por buscar as informações que necessitavam junto aos membros da comunidade.

Um dos objetivos do estudo foi categorizar o conteúdo das informações buscadas, usadas e compartilhadas na comunidade. Em relação aos **tipos de informação compartilhados** na comunidade, foram identificadas cinco categorias temáticas principais: informações sobre periódicos científicos; informações sobre eventos científicos e profissionais; informações para editores e pesquisadores; informações sobre empresas, produtos e serviços; e informações sobre outros aspectos relativos à prática científica. As categorias identificadas revelam que as informações compartilhadas na comunidade são em sua maioria relacionadas ao fazer científico e vão além do tópico SEER/OJS.

O número de postagens contendo **informações sobre periódicos científicos** foi bem expressivo, representando 34% das postagens de compartilhamento da informação. Na categoria estão incluídas informações sobre os sistemas de



avaliação de revistas científicas, as características de determinados periódicos, a história dos primeiros periódicos científicos, a importância dos periódicos para o desenvolvimento científico regional, a inclusão de títulos em índices de revistas científicas, o modelo de publicações de acesso aberto e, por fim, a divulgação de periódicos científicos eletrônicos que utilizam o SEER/OJS – uma prática realizada de maneira constante na comunidade.

O número de postagens veiculando **informações sobre eventos científicos e profissionais** também foi considerável – o equivalente a 27%. Durante o trabalho de campo foram compartilhadas informações sobre sete eventos científicos e profissionais. Entre as temáticas discutidas estão as seguintes: publicações eletrônicas; profissionalização das atividades editoriais; ética e integridade na pesquisa científica; repositórios institucionais; e preservação digital. Os públicos dos eventos incluíam bibliotecários, editores científicos, estudantes, professores, empresários, usuários de publicações eletrônicas, pesquisadores, usuários do SEER, entre outros. Pela temática dos eventos e as características dos públicos envolvidos, pode-se considerar que as informações compartilhadas são adequadas aos interesses da comunidade e ao perfil de seus membros.

As postagens com **informações destinadas a editores e pesquisadores** representam 22%. Embora todas as postagens realizadas na comunidade possam ser potencialmente interessantes a esses públicos, nesta categoria estão incluídas informações sobre ferramentas e recursos que podem ser empregados nos processos de editoração e redação científica, bem como sobre cursos, serviços, *softwares* e oportunidades de trabalho.

Postagens com **informações sobre empresas, produtos e serviços** também foram identificadas e correspondem a 9% das informações compartilhadas. A

maioria das postagens foi realizada pelo mesmo participante e de alguma forma possui relação com os interesses dos membros da comunidade. Os serviços divulgados incluem cursos e web conferências sobre customização de portais e revistas publicadas no SEER, normalização de documentos segundo a ABNT, bibliotecas digitais e o formato bibliográfico MARC 21.

As **informações sobre outros aspectos relativos à prática científica** incluem postagens que não se enquadram nas categorias anteriores, mas trazem informações sobre outros elementos que afetam e são afetados pela pesquisa científica. Nesta categoria, estão incluídas postagens com informações sobre fomento a atividades e instituições de pesquisa, a produção científica de determinados países e sobre aspectos éticos envolvidos no desenvolvimento e na divulgação dos resultados de pesquisa. Estas informações equivalem a 8% das postagens de compartilhamento da informação.

Diversamente das informações compartilhadas – que abrangem diferentes aspectos da prática e da comunicação científica – as **informações buscadas** na comunidade possuem em comum o fato estarem diretamente relacionadas com o SEER/OJS. Foram identificadas apenas seis postagens de busca de informação durante o trabalho de campo. Na categoria, estão incluídas informações sobre configurações e atualizações do sistema; solicitações de auxílio para resolução de problemas no acesso e atualização do SEER; sugestões de serviços de hospedagem de *sites*; sugestões de logotipos para revistas científicas e indicações de profissionais que prestem auxílio na elaboração de logotipos. Cabe assinalar que os resultados apresentados são relativos a um determinado momento e, dessa forma, não representam todos os tipos de informações buscados na comunidade ao longo do tempo.

As **motivações** dos membros da comunidade para a busca, o uso e o

compartilhamento de informações também foram objeto de análise no presente estudo. De acordo com Wilson (2000), o comportamento de busca da informação pode ser compreendido como a procura de informações com o propósito de se atingir um objetivo. Nesse sentido, pode-se depreender que as motivações dos participantes para a realização das buscas mencionadas anteriormente estão diretamente relacionadas com os objetivos que pretendem atingir. O uso da informação diz respeito ao emprego da informação obtida para a resolução de um problema ou para se atingir um determinado objetivo. Nesse sentido, os objetivos que motivaram a busca e o uso da informação pelos participantes da comunidade são basicamente os mesmos.

No contexto das comunidades virtuais e *sites* de redes sociais, o compartilhamento espontâneo da informação é um tipo de comportamento que muitas vezes não indica as motivações de seu responsável. No caso da comunidade virtual estudada, as motivações dos participantes para o compartilhamento da informação não foram identificadas. Porém, pode-se deduzir em função dos tipos de informação compartilhados que um dos objetivos para o compartilhamento de informações na comunidade é manter os membros da comunidade informados sobre os assuntos relativos ao SEER e à prática científica de maneira geral.

Em relação aos **papéis desempenhados pelos participantes** nos fluxos de informação da comunidade, a análise dos dados revelou que apenas 19 participantes – o equivalente a 3,81% dos membros da comunidade no início de abril de 2015 – tiveram algum tipo de participação na comunidade, seja publicando postagens ou fazendo comentários sobre as postagens realizadas. Entre os participantes que publicaram na comunidade, 17 usaram perfis pessoais enquanto outros dois fizeram suas postagens por meio de perfis institucionais. O Participante E foi considerado um dos **nós ativos** da

comunidade, pois publicou 47,9% das postagens realizadas durante o trabalho de campo (34 postagens). Segundo Aguiar (2006), os nós ativos são representados por aqueles indivíduos que com frequência compartilham informações em uma determinada rede social. Todas as postagens realizadas pelo Participante E foram todas classificadas na categoria compartilhamento da informação, corroborando a afirmativa anterior.

O Participante F também desempenhou um papel significativo nos fluxos de informação da comunidade. Ao todo, este participante realizou 11 postagens, o que corresponde a 15,5% do total. Todas as postagens foram classificadas como compartilhamento da informação e tinham por objetivo **divulgar eventos profissionais** dos quais o Participante F foi organizador. Após a data de realização dos eventos, este participante não publicou mais na comunidade. Dessa forma, pode-se considerar que o comportamento informacional do Participante F foi motivado pela necessidade de divulgar os eventos sob a sua responsabilidade e que o espaço da comunidade serviu a esse propósito em um dado momento. Em sentido amplo, o comportamento do participante em questão indica um dos possíveis usos da comunidade virtual SEER: OJS in Brazil.

Em torno de 7% das postagens realizadas foram da autoria do Participante G. As postagens compartilhadas por este participante traziam, em sua maioria, **informações sobre serviços** gratuitos oferecidos por uma determinada empresa. Embora na descrição do grupo esteja explícito que a comunidade não faz propaganda de nenhum tipo de produto ou serviço com fins comerciais, o comportamento informacional do Participante G revelou que, durante certo período, a comunidade foi utilizada para o compartilhamento de informações sobre serviços e, em última análise, sobre uma determinada marca. Nesse caso, a realização das postagens pode ser

justificada pela gratuidade dos serviços divulgados e por sua potencial relevância para os membros da comunidade.

O Participante C realizou apenas quatro postagens classificadas como de compartilhamento da informação, mas foi o participante mais ativo em termos de comentários. Dos sete comentários realizados, seis foram em resposta a buscas de informação na comunidade. As informações prestadas pelo participante incluíam indicações de empresas prestadoras de serviços e **informações técnicas sobre o SEER/OJS**. Pela atuação do Participante C e pelo conteúdo dos comentários realizados, pode-se considerá-lo como um dos **especialistas** da comunidade. Os especialistas são descritos como participantes que contribuem para os propósitos de uma rede através de seus conhecimentos e experiências (AGUIAR, 2006). Durante o trabalho de campo, o Participante C foi responsável pelo atendimento de boa parte das necessidades de informação apresentadas.

A comunidade virtual SEER: OJS in Brazil também é utilizada para compartilhamento de **informações sobre a produção científica** de seus membros. No trabalho de campo, foi possível observar que o Participante H usou o espaço da comunidade para divulgar dois trabalhos de sua autoria sobre o sistema de avaliação de periódicos científicos adotado no Brasil – o Qualis. Além de divulgar seu próprio trabalho, o Participante H contribuiu com os propósitos da comunidade disponibilizando conteúdo relevante aos demais participantes. Uma das buscas de informação descritas anteriormente também foi realizada por este participante, demonstrando que sua atuação não se limita ao compartilhamento de informações. Outros 14 participantes também publicaram informações na comunidade, porém de uma maneira menos expressiva. Por fim, alguns participantes tiveram uma participação mais discreta, apenas “curtindo” as postagens e comentários realizados.

O uso efetivo das informações compartilhadas na comunidade não foi identificado em função do caráter observacional do estudo. Para realizar um mapeamento desse tipo, seria necessária uma intervenção mais direta do pesquisador por meio da aplicação de questionários ou da realização de entrevistas com os participantes. O que é possível deduzir a partir das postagens analisadas é que as informações obtidas pelos participantes em suas buscas de informação podem auxiliar na resolução dos problemas informacionais que geraram as buscas, mas o uso real das informações não pode ser determinado.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito principal do estudo foi demonstrar como os comportamentos de busca, uso e compartilhamento da informação se manifestam na comunidade virtual SEER: OJS in Brazil. Ao término do trabalho, constatou-se que o compartilhamento da informação é o comportamento informacional predominante na comunidade e que as informações compartilhadas são relativas aos diferentes aspectos da prática científica, com maior ênfase na temática periódicos científicos.

O comportamento da busca da informação também foi observado, porém de forma menos frequente. Uma característica importante das informações buscadas na comunidade é que praticamente todas eram relacionadas ao SEER. Assim, se por um lado a comunidade virtual SEER: OJS in Brazil tem sido usada para a divulgação de diferentes tipos de informação no âmbito da prática e da comunicação científica, por outro lado os participantes veem a comunidade como um “lugar” onde podem obter informações que serão úteis em seu trabalho com o Sistema.

O comportamento de uso da informação não foi mapeado em função da técnica de coleta de dados empregada. Embora os

comentários realizados nas buscas de informação possam sugerir possíveis usos das informações obtidas, o emprego real dessas informações, bem como das informações compartilhadas espontaneamente na comunidade, não pôde ser captado por meio da técnica de observação. Em estudos futuros, sugere-se o uso de outras técnicas como a aplicação de questionários e a realização de entrevistas a fim de identificar como os participantes de comunidades virtuais, a exemplo da comunidade virtual SEER: OJS in Brazil, usam as informações buscadas e/ou compartilhadas nesses espaços.

A participação dos membros da comunidade nos fluxos de informação é outro elemento que merece destaque. Durante o estudo, foi possível observar que alguns participantes foram mais intensos no compartilhamento da informação, caracterizando-se como nós ativos na perspectiva das redes sociais. Um dos participantes apresentou um comportamento que pode ser chamado de suporte informacional às buscas de informação. Sua participação deu-se no sentido de compartilhar conhecimentos gerais ou sobre especificações técnicas do SEER com outros participantes, o que pode caracterizá-lo como um dos especialistas da comunidade. Apesar de alguns membros contribuírem para o alcance dos propósitos da comunidade, constatou-se que o número de pessoas que a utilizam para o intercâmbio de informações ainda é pequeno em relação ao número total de membros.

Em relação ao método de pesquisa empregado, uma das principais diferenças percebidas entre a etnografia e a netnografia é a questão do tempo. Enquanto na etnografia o pesquisador precisa estar presente e atendo a cada detalhe sob o risco de perder um momento significativo, em netnografia os dados coletados continuam à disposição do pesquisador por tempo suficiente para que ele os acesse novamente, extraindo as informações consideradas pertinentes à sua análise. Kozinets (2014) denomina essa característica da netnografia de arquivamento. Além da relativa facilidade para a coleta de dados, a netnografia mostra-se um método de pesquisa relevante para o estudo dos problemas informacionais influenciados pelo uso disseminado das TIC.

Cabe à Ciência da Informação, enquanto disciplina como viés tecnológico e social, aderir às ferramentas metodológicas disponíveis e, mais do que isso, reconhecer o papel que as TIC, as comunidades virtuais e outros elementos que formam o ciberespaço desempenham no comportamento informacional contemporâneo, alterando a forma como os indivíduos buscam, usam e compartilham a informação em suas atividades cotidianas. Por fim, espera-se que este trabalho sirva como um dos pontos de partida para a realização de futuros estudos que explorem outras facetas do comportamento informacional em comunidades virtuais, nos *sites* de redes sociais e na própria *Web*.

### **INFORMATION BEHAVIOR IN VIRTUAL COMMUNITIES: A NETNOGRAPHY STUDY OF FACEBOOK GROUP SEER/OJS IN BRAZIL**

#### **Abstract**

*The use of information and communication technologies (ICT), specifically the Internet and the Web, has influenced the information behavior of a significant portion of the Brazilian population. One of the phenomena generated from the social appropriation of ICTs is the*

*formation of virtual communities in cyberspace. In these communities, the information flows are constant and often surpass what happens in classroom interactions. To demonstrate how the information behavior is manifested in virtual cyberspace communities, the group of interests SEER: OJS in Brazil from SNS Facebook was selected as a research field. Using netnography, a research method developed to study virtual communities, the aim of this study was to identify information seeking behavior, information use behavior, and information sharing in the community, analyze the members' motivations to seeking, use and information sharing, and identify the roles played by participants in the information flows observed. Data analysis revealed that (I) the predominant information behavior in the community is the information sharing, (II) the types of shared information comprise different aspects of scientific practice with emphasis on scientific journals, (III) some members use the community to seek information on SEER and (IV) community participants feed information flows in different ways. To conclude, virtual communities are interesting places to research information behavior in Information Science.*

**Keywords:** Information seeking behavior. Information use behavior. Information sharing. Virtual communities. Social network sites. Facebook. Netnography.

## REFERÊNCIAS

AGUIAR, Sonia. **Redes sociais e tecnologias digitais de comunicação e informação**: relatório final de pesquisa.

Rio de Janeiro: Nupef-Rits, 2006.

Disponível em:

<[http://www.nupeq.org.br/sites/default/files/rel\\_nupeq\\_redes\\_2006.pdf](http://www.nupeq.org.br/sites/default/files/rel_nupeq_redes_2006.pdf)>. Acesso em: 8 jan. 2015

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação.

In: \_\_\_\_\_. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003. cap. 2.

CIRIBELI, João Paulo; PAIVA, Victor Hugo Pereira. Redes e mídias sociais na internet: realidades e perspectivas de um mundo conectado. **Mediação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 12, p. 58-74, jan./jun. 2011. Disponível

em:<<http://www.fumec.br/revistas/mediacao/article/view/509/504>>. Acesso em: 11 jan. 2014.

CRUZ, Ruleandson do Carmo. Redes sociais virtuais: premissas teóricas ao estudo em ciência da informação.

**TransInformação**, Campinas, v. 22, n. 3, p. 255-272, set./dez. 2010. Disponível em: <<http://periodicos.puccampinas.edu.br/see/index.php/transinfo/article/view/499/479>>. Acesso em: 16 jan. 2015.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. Cultura e comportamento em relação à informação. In: \_\_\_\_\_.  
**Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998. cap. 6.

FACEBOOK. **Noções básicas de grupo**. 2015. Disponível em: <<https://www.facebook.com/help/162866443847527/>>. Acesso em: 7 fev. 2015.

FERREIRA, Gonçalo Costa. Redes sociais de informação: uma história e um estudo de caso. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.16, n.3, p.208-231, jul./set. 2011. Disponível em:

<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1149/918>>. Acesso em: 18 dez. 2014.

FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel; AMARAL, Adriana. **Métodos de pesquisa para internet**. Porto Alegre: Sulina, 2011. p. 167-203. (Coleção Cibercultura).

GASQUE, Kelley Cristine Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://ref.scielo.org/2xt4hx>>. Acesso em: 9 dez. 2014.

GIBBS, Graham. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: Artmed, 2009. (Coleção Pesquisa Qualitativa).

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Gijón: Trea, c2005.

KOZINETS, Robert V. **Netnografia: realizando pesquisa etnográfica online**. Porto Alegre: Penso, 2014.

LEMOS, André. **Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. 5. ed. Porto Alegre: Sulina, 2010. (Coleção Cibercultura).

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 36, n. 2, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n2/12.pdf>>. Acesso em: 9 dez. 2014.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2010. (Coleção Cibercultura).

TAJRA, Sanmya Feitosa. **Comunidades virtuais: um fenômeno na Sociedade do Conhecimento**. São Paulo: Érica, 2002.

WILSON, T. D. Human information behaviour. **Informing Science Research**, v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000. Disponível em: <<https://www.ischool.utexas.edu/~i385e/readings/Wilson.pdf>>. Acesso em: 9 dez. 2014.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, London, v. 37, n. 1, p. 3-15, mar. 1981. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1108/eb026702>>. Acesso em: 12 dez. 2014.

WILSON, T. D. Information sharing: an exploration of the literature and some propositions. **Information Research: an international electronic journal**, United Kingdom, v. 15, n. 4, dez. 2010. Disponível em: <<http://www.informationr.net/ir/15-4/paper440.html>>. Acesso em: 12 dez. 2014.