

A APLICAÇÃO DA NETNOGRAFIA

Título: Comportamento informacional de pacientes com insuficiência renal crônica em grupos de saúde no Facebook

Linha de pesquisa: informação e sociedade

Thais Ruszczak (PPGGI/UFPR)

Orientadora: Prof.^a Dra.^a Helena de Fátima Nunes Silva (PPGGI/UFPR)



Agenda



- O que é a netnografia
- Netnografia (etapas)
- A aplicação

O que é a Netnografia



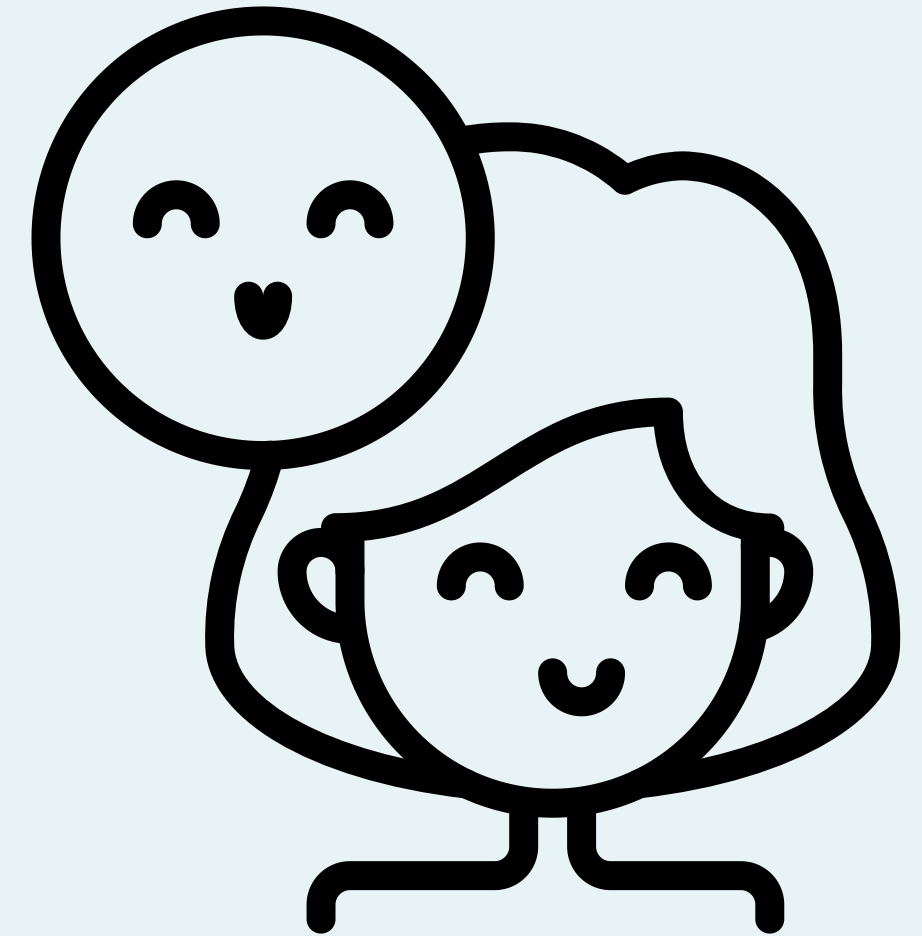
É uma **metodologia de pesquisa** que **adapta** princípios da **etnografia** tradicional para o **ambiente digital**, especialmente para o estudo de **comunidades online**, como **fóruns**, **grupos de discussão**, **redes sociais** e outros espaços virtuais.

busca **compreender a cultura** e o **comportamento de grupos online**, assim como a **etnografia tradicional** busca entender culturas de grupos em **ambientes físicos**.

Por que considerar a Netnografia como método de pesquisa??

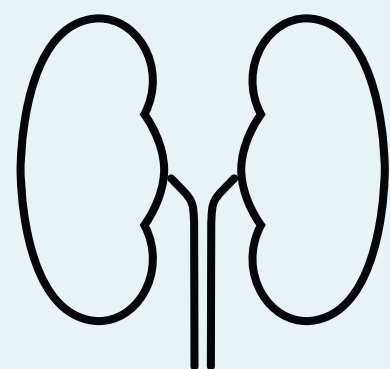


- Estudar **comportamentos, identidades e culturas em ambientes online;**
- **Permite a compreensão mais profunda das comunidades virtuais e das interações digitais;**
- **Útil em áreas como marketing, estudos culturais, sociologia e antropologia digital.**





Comportamento informacional: como os pacientes lidam com a informação

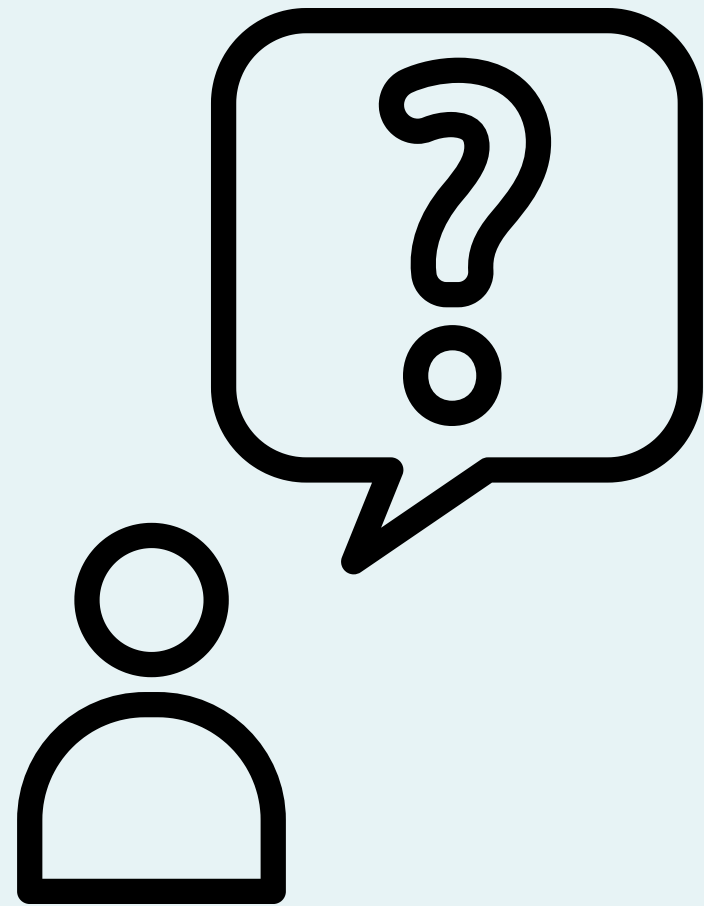


Pacientes com insuficiência renal crônica: pessoa que possui o **rim comprometido em sua função vital** (filtragem do sangue, limpeza de toxinas como a ureia, creatinina e ácido úrico)



Comunidades virtuais: espaço onde pessoas estão inseridas **virtualmente**, ligadas por **motivações em comum**

Problema



- **Falta de informação difundida sobre as formas de tratamento**
- **Transtornos mentais (ansiedade, estresse e depressão), desistência do tratamento decorrentes da falta de informação**
- **Momento mental e emocional não é condizente com a carga informacional que recebem**

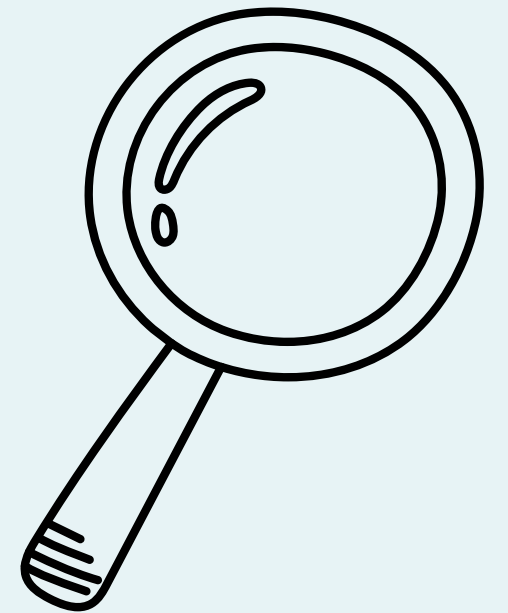
Questão norteadora

Como é o comportamento informacional de pacientes com insuficiência renal crônica, em grupos de saúde do Facebook?



Objetivo geral

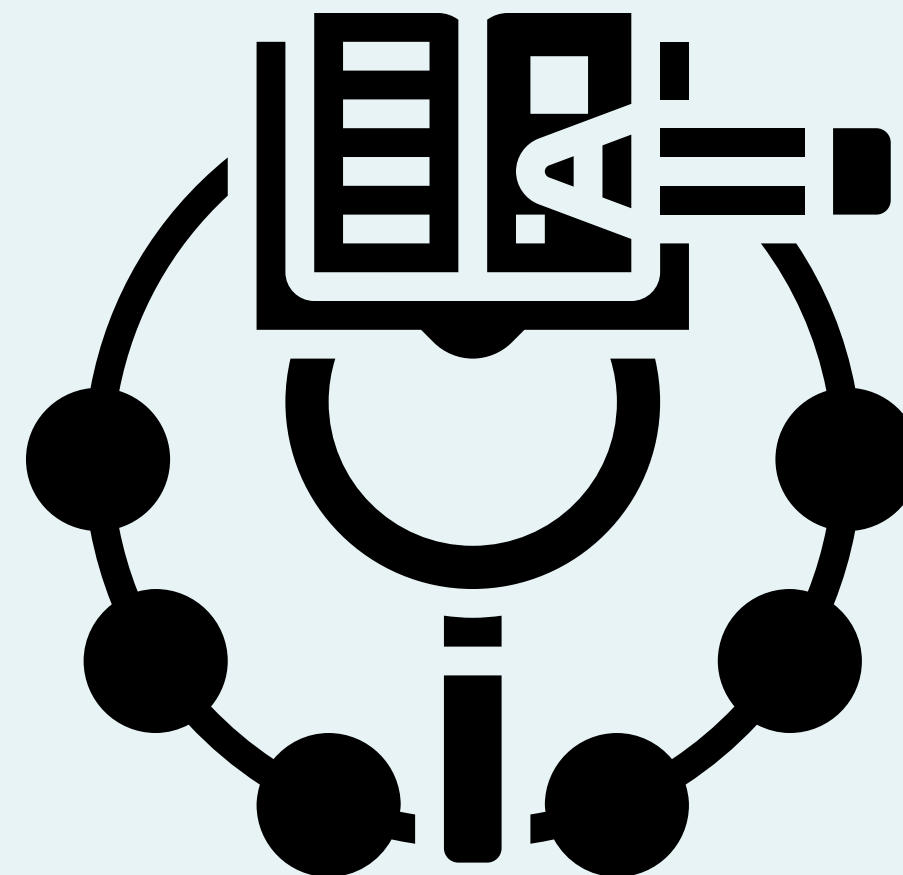
Analisar o comportamento informacional dos pacientes com insuficiência renal crônica que participam de grupos de saúde do Facebook.



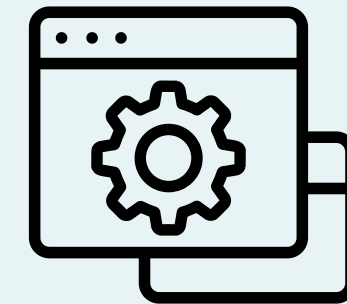
Objetivos específicos

- **Identificar as necessidades informacionais** dos pacientes renais que participam de grupos de saúde no Facebook;
- **Identificar os principais assuntos e fontes buscados** por pacientes renais que participam dos grupos de saúde no Facebook;
- **verificar as práticas de uso da informação** por pacientes renais que participam de grupos de saúde no Facebook;
- **Mapear quais são as principais informações compartilhadas** por pacientes renais que participam de grupos de saúde no Facebook.

METODOLOGIA



Caracterização da Pesquisa



Bibliográfica

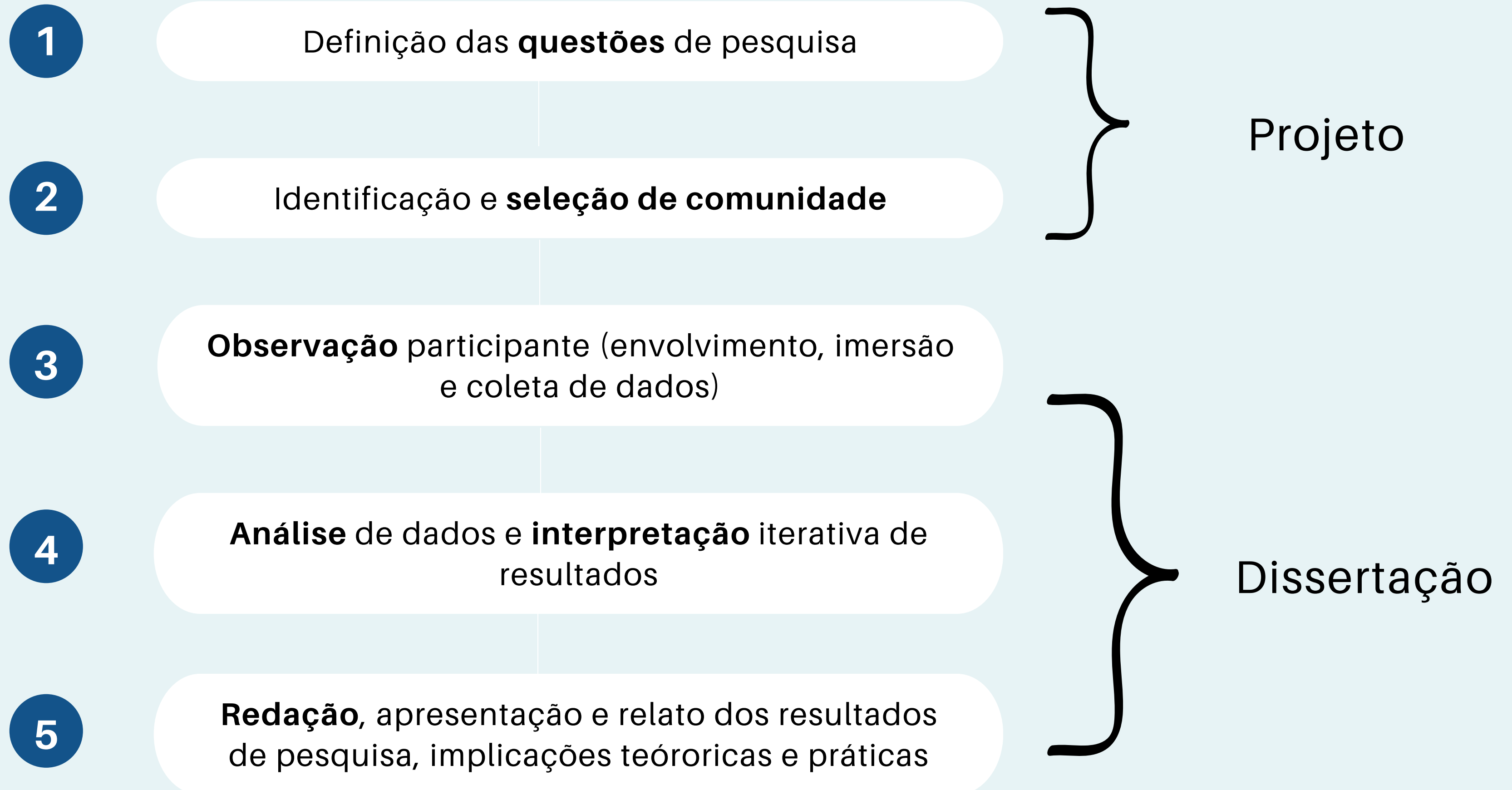
Exploratória

Netnográfica

Observação participante
Trabalho de campo online



ETAPAS DA NETNOGRAFIA COLETA E ANÁLISE DE DADOS (KOZINETS, 2014)

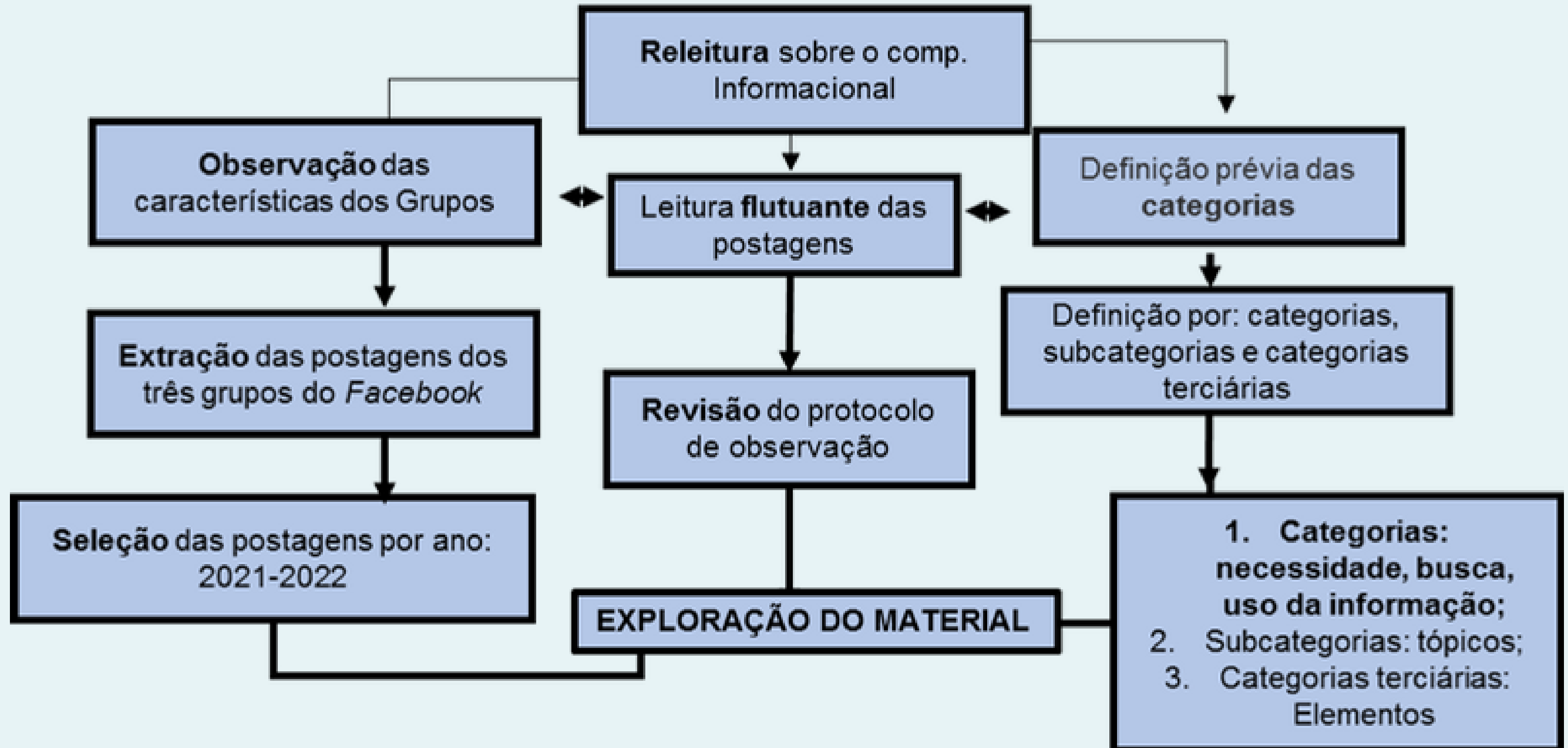


Coleta de dados



- Imersão em **três** grupos: A Vida de um Renal, Pacientes Renais Crônicos e Renais Crônicos.
- Técnica de **observação** - **notas de campo**
- **Extração** de interação textual : *Script* desenvolvido em *Python* - “*facebook-scraper*”
- **Armazenamento e tratamento** em planilha do **Excel**

Pré-análise





Codificação



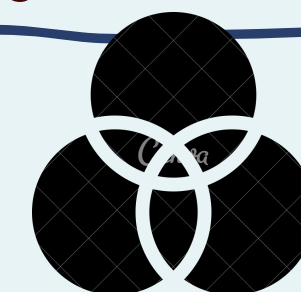
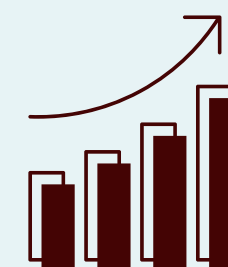
Anotação



Realizado com auxílio de Bardin (2016)

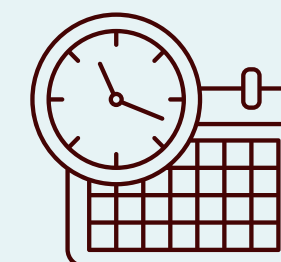


Abstração e
comparação



Verificação e
refinamento

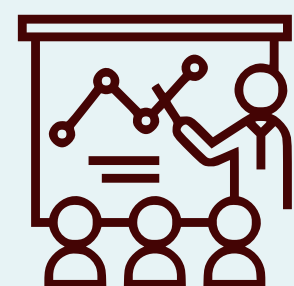
Não houve tempo hábil para
nova coleta



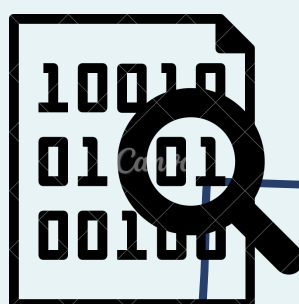
ANÁLISE DE
CONTEÚDO COM A
NETNOGRAFIA



Teorização



Generalização



	CONCEITOS / CARACTERÍSTICAS
Identificar as necessidades informacionais dos pacientes renais que participam de grupos de saúde no Facebook;	Comportamento informacional (necessidades da informação, necessidade de mudança, contexto, lacuna (gap), parada de situação, pergunta para transcender o gap, variáveis intervenientes, mecanismos de ativação)
identificar os principais assuntos e fontes buscados por pacientes renais que participam dos grupos de saúde no Facebook;	Fontes de informação, relevância, emissores e receptores da informação, dimensões situacionais, reações emocionais, estresse e enfrentamento sense-making, interação homem e máquina, exploração, coleta; Comunidades virtuais
verificar as práticas de uso da informação por pacientes renais que participam de grupos de saúde no Facebook;	Transmissão da informação, a criação do significado, identificação, construção do conhecimento e a tomada de decisão. Comunidades virtuais
mapear quais são as principais informações compartilhadas por pacientes renais que participam de grupos de saúde no Facebook.	Apresentação, transmissão da informação, troca de informações, interações. Comunidades virtuais.

1. Necessidade de informação

TÓPICOS A SEREM OBSERVADOS	ELEMENTOS
• 1.1 Contexto	1.1.1 - Condições do acesso a serviços de saúde 1.1.2 - Principais demandas dos pacientes 1.1.3 - Necessidades psicossociais 1.1.4 - Cultura
• 1.2 Criação de Significados	1.2.1 - Percepção do vazio cognitivo/ gap
• 1.3 Sanar dúvidas	1.3.1 - Incertezas / Confusão
• 1.4 Tomada de decisão	1.4.1 - Informações úteis para acesso a serviços de saúde

2. Busca da informação

• 2.1 Propósito de uso	2.1.1 - Problema de nível individual, social e econômico 2.1.2 - Legislação 2.1.3 - Políticas públicas 2.1.4 - Interrupção ou abandono do tratamento 2.1.5 - Adoecimento mental /emocional
• 2.2 Fontes de informação	2.2.1 Quais tipos de fontes

3. Uso da informação

TÓPICOS A SEREM OBSERVADOS	ELEMENTOS
3 .1 - Proposito de uso da informação	3 .1. 1 - Orientações / ações para assistência dos pacientes 3 .1. 2 - Discussões sobre acessibilidade 3 .1. 3 - Aquisições materiais 3 .1. 4 - Acesso a serviços da seguridade social.
3.2 Compartilhamento da informação	3.2.1 - Informação que obtiveram êxito 3 .2.2 - Troca de informações sobre experiências 3 .2. 3 - Tomada de decisão 3 .2. 4 - Instituições com serviços de referência 3 .2. 5 - Debates sobre problemáticas levantadas

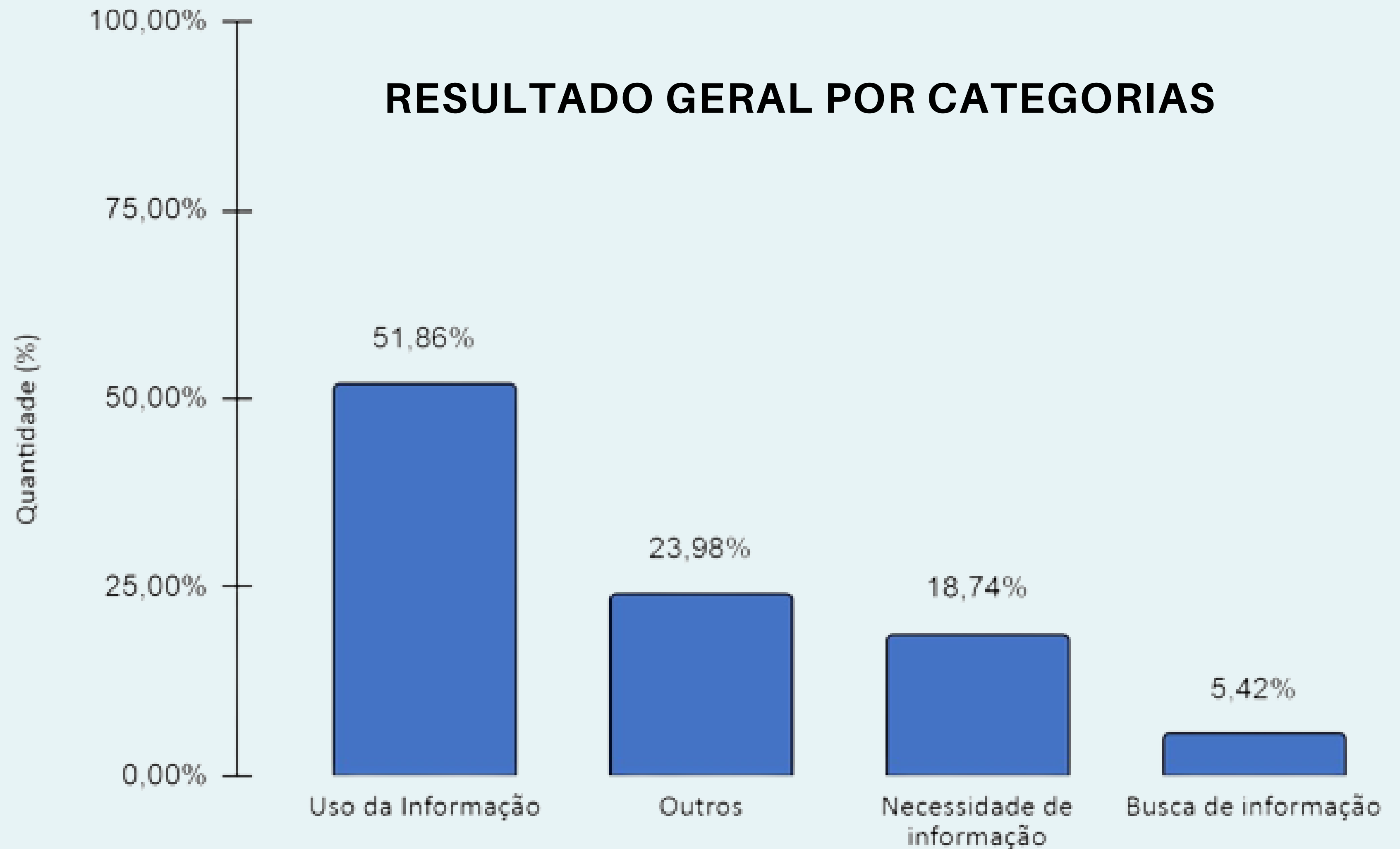
4. Outros

Assuntos fora do escopo de análise - compartilhamento e divulgações religiosas, propagandas políticas e divulgação de produtos não destinados à saúde.

RESULTADOS



RESULTADO GERAL POR CATEGORIAS



RESULTADO DAS CATEGORIAS POR GRUPOS

Grupos	Busca de informação	Necessidade de informação	Outros	Uso da Informação
AVR	19,49%	2,70%	23,95%	14,88%
PRC	18,64%	51,72%	3,26%	43,49%
REC	61,86%	45,59%	72,80%	41,63%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

FONTE: A Autora (2023), com base nos dados da pesquisa.

Tabela 2 - RESULTADO POR TÓPICOS

Tópico	Quantidade	Quantidade (%)
Propósito de uso da informação	613	28,16%
Outros	522	23,98%
Compartilhamento da informação	509	23,38%
Criação de Significados	322	14,79%
Propósito de busca da informação	100	4,59%
Contexto	65	2,99%
Fontes de informação	25	1,15%
Tomada de decisão	21	0,96%
Total	2.177	100,00%

FONTE: A Autora (2023), com base nos dados da pesquisa.

Resultado por elementos

- **78,43** - Percepção de vazio cognitivo (*gap*)
- **41,53%** - Políticas públicas
- **31,53%** - Geração de conhecimento
- **27,97** - Problema individual, social e econômico
- **26,04%** - Trocas de informações sobre experiências

Necessidade de informação

- **Doença:** principais causas da DRC;
- **Exames:** interpretação de resultados;
- **Tratamento:** modalidades existentes de tratamento, escolha;

Necessidade de informação

- **Alimentação:** dieta, receitas, suplementação, ingestão de líquidos, bebidas alcoólicas, chás;
- **Medicação:** para que servem, os efeitos colaterais;
- **Trabalho:** aposentadoria, renda, benefícios previdenciários e assistenciais.

Busca da informação

- Busca **passiva**;
- Doença, tratamento, cuidados diários;
- Consultas públicas, legislações, repasses de recursos, programas de transferência de renda para pessoa com **doença crônica**;

Busca da informação

- **Problemas derivados da falta de reajuste da Tabela SUS: falta de medicação, soro o risco em ficar sem hemodiálise, risco em afetar o transplante,**
- **Fontes de informações:** WhatsApp, Grupos WhatsApp separados só para mulheres, Telegram, Aplicativos para monitoramento da doença, canais do Youtube.

Uso da informação

- Modalidades de tratamentos, dicas para o bem estar, recomendações de profissionais de saúde, incentivo à realização de exames preventivos, recomendações de canais do Youtube, do Instagram e páginas do Facebook.

Uso da informação

- **Compartilhamento:** Campanhas a respeito do transplante renal, dia mundial do rim;
- Trocas de experiências **expressando dificuldades**

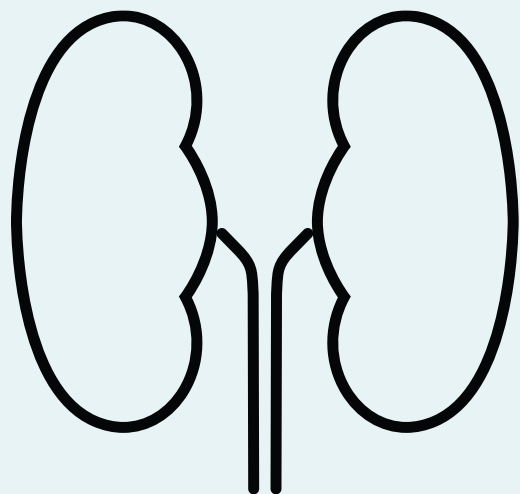
CONSIDERAÇÕES

FINAIS

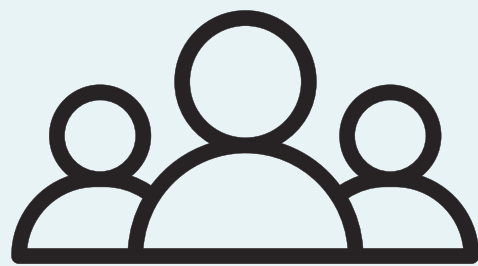


- Comportamento informacional é **predominante direcionado ao uso da informação** proporcionando a **geração de conhecimento, compartilhamento de informações** sustentando a **tomada de decisão**.
- Os resultados indicam lacunas ou gaps informacionais, bem como a falta de acesso, a **informações, serviços, direitos, e outras necessidades** causadas pela doença.

- A **busca** da informação demonstra o comportamento **passivo**, ainda que os pacientes entrem em grupos para buscar informações, **não são todos que publicam**.
- **Categoria outros:** informações **que não estão relacionadas à doença** e que fogem ao escopo do interesse em comum para o qual o grupo foi criado.



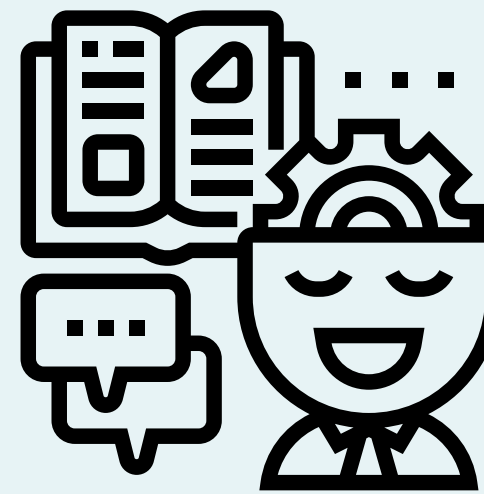
Diagnóstico



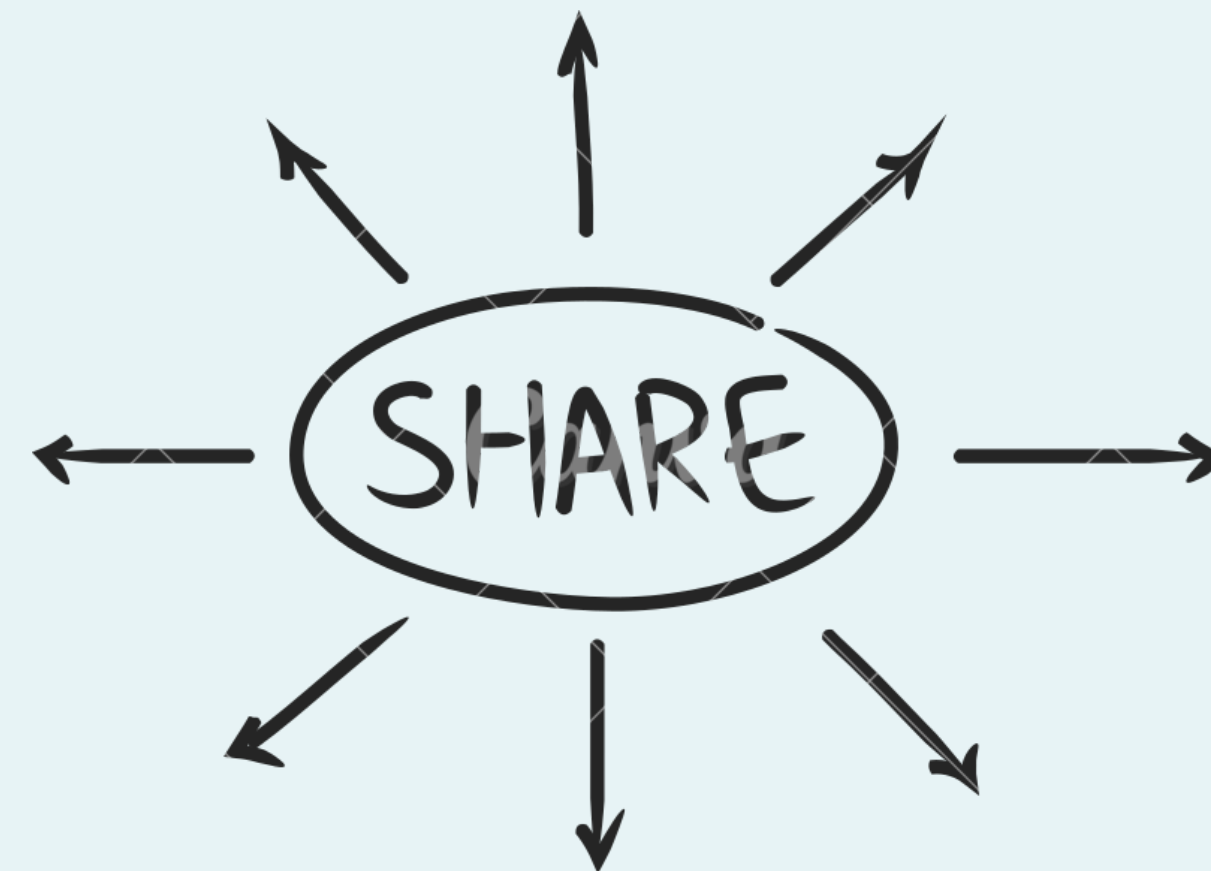
Necessidade de informação



Busca resolver a necessidade
Aprofundamento
Apoio/ ajuda



Geração de conhecimento ;
Resolução de problemas;
Engajamento;
Tomada de decisão.



Disseminação de informações
fora do interesse de entrada no
grupo

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, C. A. Á. Imaginação e sociabilidade: novos conceitos para o estudo de usuários da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015, João Pessoa. **Anais eletrônicos**. João Pessoa: UFPB, 2015.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições
- BRASIL. Ministério da Saúde. **12/3: Dia Mundial do Rim**. Biblioteca Virtual em Saúde, 2020.
- CAMPOS, C. G. P.; *et al.* *Social representations of illness among people with chronic kidney disease*. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 36, n. 2 .2015.
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Código de Ética do/a Assistente Social**. Brasília: CFESS, 1993.
- _____. **Lei n ° 8.662, de 7 de Junho de 1993 Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências**.
- CUNHA, M. B. **Para saber mais**: fontes de informação em ciência e tecnologia. Brasília: Briquet de Lemos/ Livros, 2001.
- DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**. São Paulo: Futura, 2002.
- DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- DERVIN, B.; FOREMAN-WERNET, L.; LAUTERBACH, L. **Sense-Making Methodology reader**: Select writings of Branda Dervin. Cresskill: Hampton Press, 2003.
- ELLIS, D. A behavior model for information retrieval system design. **Journal of Documentation**, v. 45, n.3, p. 171-212, 1989.
- ELLIS, D.; COX, D.; HALL, K. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. **Journal of Documentation**, London, v. 49, n. 4, p. 356-369. 1993.
- FACEBOOK. 2022 Meta©. **Central de ajuda/ grupo**. 2022.
- FACHIN, J.; ARAUJO, N. C.; BLATTMANN, U. Informação em rede e o direito à informação. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 8 No 2, n. 2, p. 244-255, 2015.
- GASQUE, K. C. D.; COSTA, S. M. de S. 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

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 2003

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa nacional de saúde**. 2019.

KOZINETS, R. V. **Netnografia**: realizando pesquisa etnográfica online. – Dados eletrônicos. Porto Alegre: Penso, 2014.

KUHLTHAU, C. C. Inside de Search Process: information seeking from the user’s perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, Washington-DC, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

OLIVEIRA J.F., MARINHO C.L.A, SILVA R.S. Da hemodiálise à diálise peritoneal: experiências de pacientes sobre a mudança de tratamento. **Revista Baiana de Enfermagem**, v. 33, 2020.

FEREIRA NETO, A.; LIMA, J.F.; BARBOSA, L.; SCHWARTZ, E. Internet, Expert Patient, and Empowerment: Activity Profiles in Virtual Communities of Chronic Kidney Patients. In: PEREIRA NETO, A., FLYNN, M. (eds) **The Internet and Health in Brazil**. Springer, Cham. 2019.

SOUZA, R. O. C. **Comportamento informacional dos gestores de assuntos estudantis das universidades públicas brasileiras**. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Paraná. Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, do Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Curitiba, 2020.

VEINOT, P. Materiality in information environments: Objects, spaces, and bodies in three outpatient hemodialysis facilities. **Journal of the Association for Information Science and Technology**, 70(12):1324-1339.

WILSON, T. D. WALSH, C. Information behavior: an inter-disciplinary perspective. **British Library Research and Innovation Report**, n. 10, 1996.

WILSON, T. D.; On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, London, v. 37, n. 1, p.3-15, 1981.

SANTOS, C. M.C; PIMENTA, C. A. M.; NOBRE, M. R. C. The PICO strategy for the research question construction and evidence search. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**. 2007, v. 15, n. 3.

SILVA, J. L. C.; GOMES, H. F. Conceitos de Informação na Ciência da Informação. **Informação & Sociedade: Est. João Pessoa**, v. 25, n. 1, p. 145-157, jan/abr 2015.

SOARES, S. S. D; STENGEL, M. **As faces da amizade no Facebook**: semblantes da sociabilidade contemporânea. Belo Horizonte, 2018.

SOARES, S. S. D.; STENGEL, M. Netnografia e pesquisa científica na internet. **Psicol. USP**, São Paulo, v. 32, e200066, 2021.



@brigada

thaisrusczak@gmail.com

