

# NETNOGRAFIA: REFLEXÕES DO MÉTODO DE PESQUISA QUALITATIVA *ON-LINE* COM APLICAÇÃO DO *SOFTWARE* ATLAS.TI 9

Claudio Luiz Ariani Fontes – Mestre em Administração  
contato.claudiofontes@gmail.com

## 1. INTRODUÇÃO

Desde dezembro de 2019, a população mundial vem sofrendo impactos, em maior ou menor grau, com a pandemia da *Covid-19*. Esses impactos afetam também o campo da pesquisa empírica, que em tempos de isolamento social a solução é recorrer aos canais digitais de comunicação como alternativa de fluxo para estudos e coleta dos dados. Neste sentido, a netnografia ganha força propondo aos pesquisadores o curso de uma metodologia mais apropriada para o momento atual. Logo, este artigo teórico propõe uma reflexão na literatura sobre a pesquisa qualitativa *on-line* para discutir o uso da netnografia com a utilização do *software* ATLAS.ti 9, pretendendo elucidar um fluxo detalhado dos métodos utilizados para o desenvolvimento de uma pesquisa qualitativa netnográfica crível e de qualidade.

Este estudo se justifica também, pelo momento atual de isolamento social e visa trazer novas opções para a pesquisa científica. Outro ponto favorável é a falta de trabalhos que apresentem um fluxo claro da pesquisa netnográfica com aplicação do *software* ATLAS.ti 9 na análise e tratamento dos dados coletados *on-line*. Sendo assim, este estudo pode auxiliar alunos e pesquisadores a ampliar conhecimentos sobre uma metodologia eficiente e praticável nas redes e comunidades virtuais, sendo útil para futuros trabalhos empíricos de diversas áreas do conhecimento, além das pesquisas no campo do marketing desenvolvidas para investigar as relações sociais do consumo nas redes virtuais.

Diante disso, o objetivo deste artigo é: discutir o método da netnografia com aplicação do *software* ATLAS.ti 9 e propor um fluxo claro para a construção de pesquisas qualitativas *on-line*. Será necessário também: analisar os avanços e perspectiva da pesquisa netnográfica, compreender o contexto das redes e comunidades virtuais para o fluxo do método da pesquisa netnográfica e justificar o uso do *software* ATLAS.ti 9 na análise dos dados.

Em relação à estrutura do artigo, além da introdução, o capítulo dois aborda a netnografia e a evolução da pesquisa empírica com uma sequência de três subtópicos de discussões, sendo eles: critérios de investigação da netnografia, o método de pesquisa na perspectiva da netnografia e o uso de *softwares* na análise dos dados. O capítulo três discorre sobre os resultados e possíveis discussões. O último capítulo expõe as considerações finais e possíveis contribuições.

## 2. A EVOLUÇÃO DA NETNOGRAFIA

A netnografia é a etnografia, que consiste em uma pesquisa de observação e compreensão do campo de estudo em diversas áreas, onde o pesquisador busca outros conhecimentos, novos ou relevantes, no universo das expressões sociais e culturais relativas às redes e comunidades virtuais. Logo, quando se pensa em pesquisar, vem de imediato na cabeça do pesquisador diversos questionamentos de: por quê; onde; quando; para que ou para quem e como será feita a pesquisa **netnográfica**?

Diante disso, em dias de isolamento social provocado pela pandemia da *Covid-19*, muitos pesquisadores se encontram frente a um *notebook* em busca de *insights*, baseando-se nas estratégias e metodologias mais adequadas às inquietações existentes em mente e como adaptar o seu objeto de estudo a pesquisa *on-line*. Nesse novo contexto, a netnografia se revela no campo de estudo como uma alternativa metodológica de pesquisa.

A “netnografia” foi estruturada a partir da década de noventa por Robert V. Kozinets, como derivação da tradicional etnografia, estabelecida inicialmente como método de pesquisas desenvolvidas na área do marketing e consumo. Portanto, a netnografia “é uma forma especializada de etnografia adaptada às contingências específicas do mundo social de hoje mediados por computadores” (KOZINETS, 2014, p. 9-10).

Para Sherry e Kozinets (2001) a netnografia abarca técnicas etnográficas estabelecidas, inovadoras e adaptadas ao estudo naturalista de comunidades virtuais, procurando obter experiências profundas da sociabilidade digital. Diante disso, verifica-se que o papel do pesquisador netnográfico não é apenas observar o ambiente digital de estudo, mas participar ativamente com os indivíduos que compõem as comunidades virtuais.

Logo, a netnografia apresenta na atual concepção do método, progressões claras, inovadoras e contemporâneas se o pensamento do pesquisador for abrangente em relação aos diversos campos de estudo. Consequentemente, a netnografia traz a luz da academia um

método de pesquisa oportuno para compreender a sociedade em diversos campos do **conhecimento**, seguindo: “as atividades sociais e interações das pessoas na internet e por meio de comunicação mediadas por tecnologia” (KOZINETS, 2014, p. 9).

Ao passo deste estudo, observa-se a construção de um *framework* que possa auxiliar o pesquisador no momento da construção da metodologia netnográfica, mas, é preciso seguir o fluxo criteriosamente para a realização de uma pesquisa qualitativa netnográfica de qualidade. Portanto, a netnografia “segue estes seis passos da etnografia: planejamento do estudo, entrada, coleta de dados, interpretação, garantia de padrões éticos e representação da pesquisa” (KOZINETS, 2014, p. 62).

Quadro 1 - Passos da netnografia

<b>Passos</b>	<b>Definições</b>
<i>Planejamento</i>	<i>Planejar a pesquisa e o trabalho de campo. Ter uma questão de pesquisa clara, com a abordagem metodológica mais adequada. (qualitativa, quantitativa ou os dois métodos), dados e argumentos pertinentes.</i>
<i>Identificação</i>	<i>Encontrar, se aproximar, alcançar, adentrar e investigar os vários campos on-line onde uma cultura ou comunidade se encontra e se expressa.</i>
<i>Coleta</i>	<i>Utilizar os métodos de coleta adequados e estabelecer como, quando e onde coletar os dados necessários sobre determinada cultura ou comunidade.</i>
<i>Análise e inferências</i>	<i>Transformar os dados coletados por meio de suas observações e participações para direcionar a investigação a responder à pergunta da pesquisa.</i>
<i>Apresentação</i>	<i>Relato dos resultados de pesquisa e/ou implicações teóricas e/ou práticas</i>

Fonte: Adaptado de Kozinets (2014).

O quadro 1 evidencia uma representação mais clara do fluxo que o pesquisador precisa seguir no processo de construção de uma pesquisa netnográfica. Contudo, é importante ressaltar que os padrões éticos dependem da índole do pesquisador e contempla a etapa da análise e inferências. A apresentação é o modelo final com o resultado dos estudos.

Dessa forma, este estudo aborda uma tendência metodológica com o uso da netnografia no mundo acadêmico em diversas áreas do conhecimento, principalmente no momento de crise avançado pela pandemia da *Covid-19*. Contudo, se trata de uma metodologia que precisa de critérios e cuidados especiais na sua aplicação devido a diversos fatores que envolvem um ambiente onipresente, dinâmico, **além** da falta de conhecimento crítico de **muitos** pesquisadores.

## **2.1 Critérios de investigação da netnografia**

O surgimento das redes e comunidades virtuais no ambiente digital, ajuda a entender o processo de interatividade entre pessoas, marcas, empresas e organizações ao nível

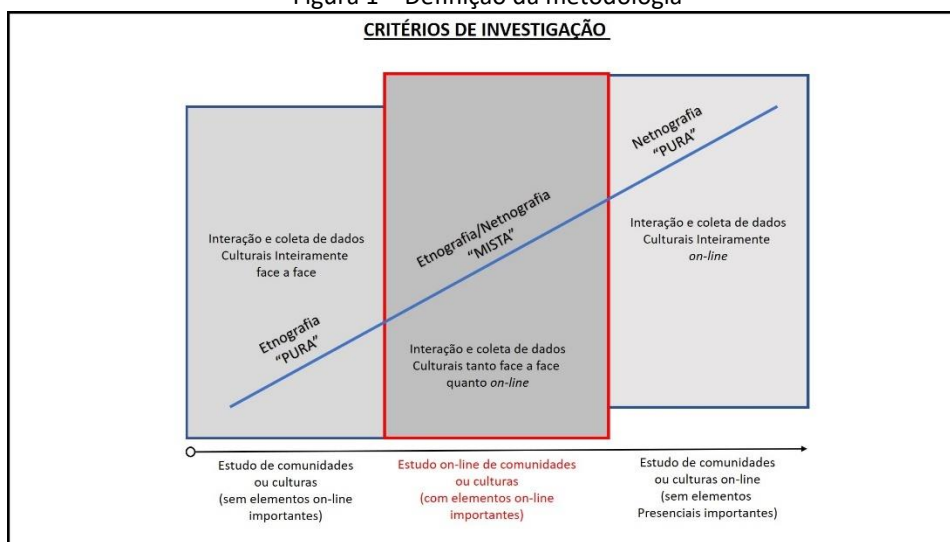
mundial. Compreender o universo digital permite ao pesquisador avaliar o seu projeto de pesquisa e implementar um método de estudo à distância coerente, apresentando objetividade, rapidez, economia e resultados satisfatórios.

O fácil acesso a diversos tipos de sociedades e culturas compartilhadas na internet, atraem pesquisadores de diversas linhas de pesquisa a buscarem suas respostas pelo estudo mediado pelos dispositivos digitais. Para tanto, a netnografia observa não apenas as palavras utilizadas nas interações entre os indivíduos, mas também os elementos do fórum, as características do comunicador, a linguagem, a história, o significado, a forma de interação, além de fontes, símbolos, textos, imagens, fotos e vídeos (KOZINETS, 2014).

Diante disso, se observa o colossal presente no ambiente digital, provendo ao pesquisador um arsenal de dispositivos para o estudo direcionado a internet. Logo, os *websites* de redes sociais e mundos virtuais suscitam os complexos marcadores de muitas culturas, e ambos manifestam e forjam novas conexões e comunidades (KOZINETS, 2014).

Contudo, é preciso o pesquisador discernir os critérios de investigação e adotar a netnografia como abordagem técnica independente e única na pesquisa, ou, **também**, como parte de uma metodologia já implantada e complementada com métodos de coletas *on-line*. Sendo assim, a pesquisa em comunidades *on-line* tenderia a ter um foco primordialmente netnográfico. Para a pesquisa *on-line* de uma comunidade “a netnografia desempenharia um papel auxiliar ou secundário” (KOZINETS, 2014, p. 66).

Figura 1 – Definição da metodologia



Fonte: Adaptado de Kozinets (2014)

A figura 1 revela as formas de abordagem netnográfica e etnográfica como meio de orientar e ajudar a compreensão do pesquisador em relação à transparência no momento de definir a metodologia. Sendo assim, se nota que a netnografia pode ser utilizada como técnica “pura” da pesquisa, ou **também** mista.

Dessa forma, constata-se que os pressupostos da netnografia para a pesquisa científica *on-line* determina a construção de um delineamento apropriado em relação ao que ocorre. **Logo**, é preciso que o pesquisador procure o mínimo de entendimento para poder utilizar corretamente os métodos que abarcam diversas técnicas e abordagens para desvelar as relações existentes no ambiente digital totalmente subjetivo e cheio de instabilidades, evitando qualquer intempérie.

## **2.2 O método de pesquisa na perspectiva da netnografia**

A construção do método com base na pesquisa *on-line* pode corroborar no desenvolvimento de trabalhos analíticos e plausíveis, mas, é necessário o pesquisador entender o que realmente a netnografia propõe. No entanto, foi percebida a falta de trabalhos claros em bases de estudos como *Scielo*, *Spell*, *Scopus* entre outras, que apresente um fluxo claro para a aplicação do método desenvolvido por Robert Kozinets na obra “Netnografia”. Diante disso, se justifica a construção deste artigo, capaz de ampliar o conhecimento do pesquisador em relação à pesquisa qualitativa netnográfica.

Existem diversas técnicas e abordagens determinantes para o desenvolvimento da pesquisa qualitativa *on-line*. Porém, o pesquisador precisa conhecê-las para evitar equívocos que impliquem nos resultados. Assim sendo, o entendimento da netnografia precisa ser revelado de forma clara e resumida no campo das teorias e da pesquisa empírica.

Então, em referência ao parágrafo anterior, pode-se afirmar que a netnografia é uma pesquisa observacional participante e baseada em trabalho de campo *on-line*. Ela usa a comunicação mediada por dispositivos digitais como fonte de dados “para chegar à compreensão e à representação etnográfica de um fenômeno cultural ou comunal” (KOZINETS, 2014, p. 61-62). Dessa maneira, é preciso que o pesquisador entenda que na observação participante ele deixa de ser um ator passivo, visto que, a sua interação pode ser determinada pelas características de pesquisa aplicada no estudo. O quadro 2 apresenta as características que podem ser adotadas pela netnografia sustentadas nas bases da etnografia.

Quadro 2 – Aspectos da pesquisa

<b>Característica</b>	<b>Base sustentada na etnografia</b>
<i>Naturalista</i>	<i>Estudos das manifestações socioculturais que surgem no ambiente virtual de forma espontânea.</i>
<i>Imersiva</i>	<i>O pesquisador faz imersão nas comunidades virtuais para compreender de forma profunda o seu objeto de estudo.</i>
<i>Descritiva</i>	<i>Descreve um determinada realidade dos significados culturais ocultos e artefatos relacionados. (Fotos, vídeos, desenhos, sons etc.).</i>
<i>Multimétodos</i>	<i>Cruzamento de diversos métodos possibilitando novos insights.</i>
<i>Adaptável</i>	<i>Estudo das diferentes ferramentas de comunicação mediada por computador como sites de redes sociais, blogs, podcasts etc.</i>

Fonte: Adaptado de Kozinets (2010).

O quadro 2, sugere que quando o pesquisador decidir o que vai pesquisar *on-line*, é necessário entender qual a característica que apresenta mais conformidade ao objeto de estudo da pesquisa. Essas características, baseadas na antropologia podem orientar o pesquisador e conduzi-lo a enxergar, antecipadamente, qual o método de coleta de dados que será aplicado à pesquisa.

A coleta e a análise dos dados, e sua posterior conversão em uma resposta para a questão de pesquisa, exige que o pesquisador adote uma metodologia rigorosa e legítima (KOZINETS, 2014). Sendo assim, o estudo acurado das características de pesquisa pode estabelecer um fluxo metodológico eficiente apresentando coerência entre o método da coleta utilizado, a pergunta de partida e o objetivo da pesquisa.

O quadro 3 expõe os métodos de pesquisa que podem ser utilizados para a coleta de dados em uma pesquisa netnográfica qualitativa.

Quadro 3 – Métodos de coleta de dados para pesquisa qualitativa

<b>Método</b>	<b>Definições</b>
<i>Levantamentos</i>	<i>Utilizado para informar uma série de questões importantes sobre comunidades e culturas online.</i>
<i>Entrevistas e métodos diários</i>	<i>Apresenta um conjunto de perguntas e respostas mediado por tecnologias que podem compreender um estudo fenomenológico ou os comportamentos individuais em uma cultura ou comunidade.</i>
<i>Grupo de foco</i>	<i>É uma forma de entrevista conduzida em um formato de grupo, usada para reunir rapidamente opiniões e perspectivas, como dados para tomada de decisão industrial ou governamental.</i>
<i>Análise de redes sociais</i>	<i>Método analítico que tem foco nas estruturas e os padrões de relacionamento entre atores sociais em uma rede.</i>

Fonte: Adaptado de Kozinets (2014).

Segundo o quadro 3, o pesquisador precisa decidir o método conforme o fenômeno que irá investigar, **além de** estar alinhado a responder à pergunta de partida. Sendo assim, constata-se que a netnografia abarca e pode sustentar uma variedade de diferentes técnicas e abordagens de pesquisa.

Então, se nota no universo acadêmico a falta de emprego da netnografia muitas vezes pela escassez de conhecimento crítico do pesquisador. À vista disso, o método requer um estudo acurado com aplicação coerente das técnicas, abordagens e outras ferramentas disponíveis, a exemplo dos *softwares* de análise dos dados, que precisam estar em sintonia com a promessa estabelecida na pesquisa para que não ocorra deslises, análises enviesadas e a falta de resultados contundentes.

### 2.3 O uso de *softwares* na análise dos dados

O uso de recursos tecnológicos como ferramentas de *softwares* modernos modifica a ciência em geral e auxilia muitos pesquisadores no desenvolvimento da análise nas pesquisas de campo. Sendo assim, é preciso discutir a aplicação do ATLAS.ti 9 no processo de análise e resultados de uma pesquisa netnográfica sem nenhuma apologia ou desmerecimento aos demais *softwares* existentes no mercado.

Entender os benefícios do uso de um *software* para a pesquisa científica, atribui ao pesquisador novos conceitos, ajudando-o a organizar, registrar e possibilitar o acompanhamento dos registros, contribuindo para a confiabilidade do produto. Portanto, a aplicação de um *software* de pesquisa qualitativa na análise dos dados reforça o passo do asseguramento dos padrões éticos atribuindo qualidade na análise, classificação e interpretação dos dados coletados na pesquisa *on-line*.

Por isso, a aplicação do *software* ATLAS.ti 9 para melhor compreensão dos dados coletados pelo pesquisador pode ser fulcral para o resultado da pesquisa. O *software* é um recurso que pode ser bem utilizado para facilitar o gerenciamento dos arquivos, agilizar a codificação e buscar as respostas, além de facilitar a comunicação. Mas, o pesquisador é quem decide o que fazer, quando fazer e por que fazer (LAGE e GODOY, 2008).

De acordo com Klüber (2014) pensar o qualitativo e escolher um *software* de análise, se constitui em um processo investigativo, tendo em vista o pesquisador não conceber as técnicas e o uso de ferramentas como algo dissociado do pensamento, mais abrangente sobre o objeto e a abordagem da pesquisa. No entanto, se trata de um *software* ideal para gerenciar abundância de dados de texto, imagem, áudio, vídeo e outros dados da abordagem qualitativa.

A vantagem da utilização do *software* ATLAS.ti 9, é que além do gerenciamento do *corpus* da pesquisa, na análise dos dados, o *software* realiza de forma organizada a codificação

dos materiais e a categorização das unidades de registros para estabelecer as possíveis inferências e interpretações. Portanto, o *software* trata os resultados brutos obtidos, de modo que sejam significativos, válidos e possam proporcionar ao pesquisador propor inferências e adiantar interpretações a propósito dos objetivos previstos (BARDIN, 2016).

Vale ressaltar, que os textos tratados podem ser reagrupados, pesquisados e codificados quantas vezes o pesquisador achar necessário, facilitando a gerar novas ideias, teorias e *insights* em um processo de grande proximidade entre pesquisador e seus dados (LAGE e GODOY, 2008). Neste sentido, o *software ATLAS.ti 9* promove maior interação do pesquisador com os dados coletados **revelando** maior confiabilidade nos resultados da pesquisa *on-line*.

**Portanto**, constata-se que o *software ATLAS.ti 9* traz resultados mais acurados para a pesquisa netnográfica, além do suporte analítico aos pesquisadores. Logo, se trata de uma ferramenta de gerenciamento de dados pelo computador que possibilita a interação do pesquisador com os dados qualitativos coletados, dando maior credibilidade para uma pesquisa *on-line*.

### **3. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Este artigo teórico propôs uma discussão sobre os melhores métodos para desenvolver a netnografia, visto que, notou-se no tema uma esclarecedora proposta de contribuição para a pesquisa empírica frente as lacunas de estudos percebidas em uma investigação realizada no ambiente *on-line*. Diante disso, debruçou-se sobre as obras de Robert Kozinets, **além de** alguns artigos relacionados no intuito de entender a netnografia com mais clareza.

Constatou-se que a netnografia é uma perspectiva metodológica derivada da etnografia. **À vista disso**, pode-se afirmar que a netnografia emergiu da antropologia e busca analisar os diversos acontecimentos existentes em determinadas redes e comunidades virtuais. Por isso, a pesquisa netnográfica é uma forma de investigar os fenômenos sociais e culturais a partir de dispositivos digitais (KOZINETS, 2014).

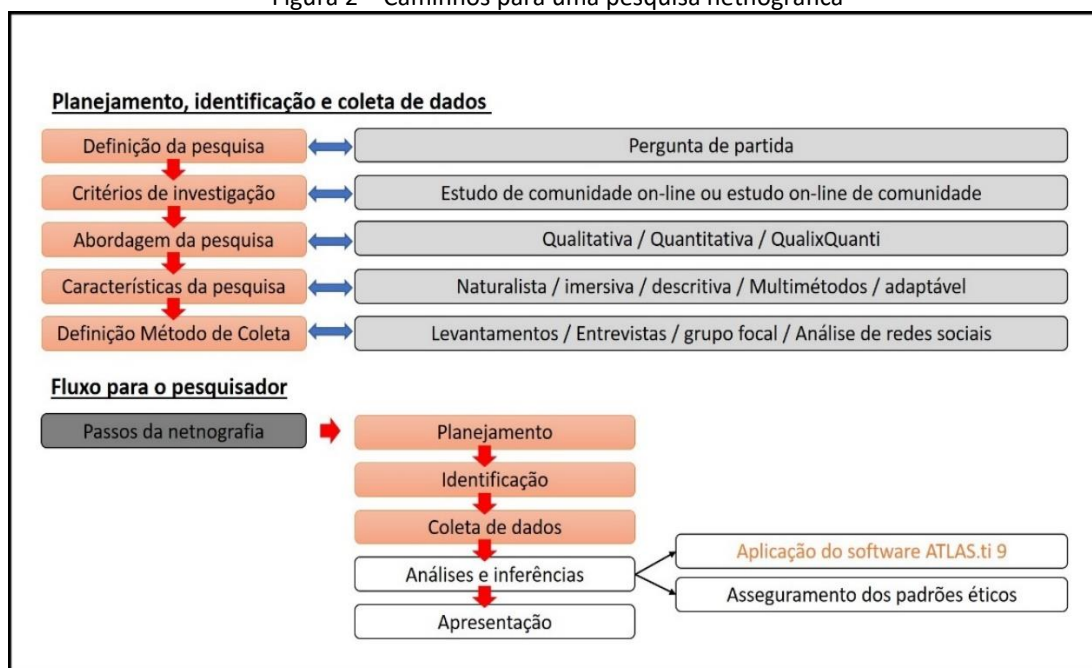
Dessa forma, a pesquisa de campo foi uma das áreas mais afetadas pela crise pandêmica da *Covid-19*. Dado que, a população foi obrigada a manter o isolamento social ceifando todo e qualquer contato entre pessoas. Assim, a netnografia aparece como uma alternativa de estudo através da internet, onde o pesquisador tem a possibilidade de levantar dados e recursos sem a necessidade do contato real com seus atores (KOZINETS, 2010).



Outro ponto que merece ressalva, diz respeito a carência de uma obra explicativa para o uso pertinente da metodologia netnográfica em que o pesquisador seja capaz de compreender e desdobrar um estudo com mais celeridade e destreza, apesar do livro de Roberts Kozinets (2014) trazer todo um repertório do método em uma obra de 203 páginas. Por esse motivo, buscou-se idear um fluxo resumido das etapas mais importantes da netnografia para que o pesquisador possa se ambientar e compreender de fato os caminhos para realizar uma pesquisa qualitativa *on-line* de qualidade.

A figura 2, expõe um trajeto pertinente, onde todos os passos precisam ser vencidos sequencialmente para o pesquisador realizar uma pesquisa netnográfica com coerência, **conforme abordado por Kozinets (2014)**.

Figura 2 – Caminhos para uma pesquisa netnográfica



Fonte: Adaptado de Kozinets (2010; 2014).

Com o fluxo da figura 2, o pesquisador precisa se dedicar a construção da metodologia buscando em primeira instância um planejamento prévio do que vai fazer na netnografia. Portanto, diante da pergunta de partida estabelecida, é preciso definir os critérios de investigação, a abordagem e a característica da pesquisa que são determinantes para a decisão da escolha do método da coleta dos dados.

É de **se** referir, que com um método de pesquisa fortemente influenciada pela antropologia, a netnografia tende a apresentar uma natureza qualitativa, fenomenológica.

Neste caso, o pesquisador busca trazer uma compreensão mais subjetiva e detalhada da experiência vivida pelos participantes de uma comunidade *on-line* (KOZINETS, 2014).

Portanto, com a coleta realizada, na análise dos dados qualitativos **pode ser utilizada** as diversas técnicas como: a codificação analítica, a hermenêutica entre outras (KOZINETS, 2014). Sendo assim, pode-se afirmar que a escolha da técnica de análise está relacionada com os critérios de investigação, a natureza dos dados coletados e o objetivo da pesquisa.

Um ponto relevante na execução da análise dos dados coletados, situa-se na organização e tratamento dos dados que podem ser realizados com o auxílio de *softwares* modernos, a exemplo do ATLAS.ti 9. Conforme Kozinets (2014), o uso de *softwares* que auxiliam na análise é recomendado quando o pesquisador precisa analisar um volume grande de dados.

Pode-se afirmar, então, que o ATLAS.ti 9 é um *software* que dá apoio apropriado a pesquisadores que têm a necessidade de organizar e tratar um grande volume de dados qualitativos trazendo transparência à pesquisa. Contudo, o ATLAS.ti 9, como qualquer outro *software*, apresenta limitações e desvantagens nas quais pesquisadores devem estar preparados, além, de ter a consciência que se mal utilizado pode acarretar prejuízos à pesquisa (LAGE e GODOY, 2008).

Diante desta análise, a netnografia se apresenta como uma metodologia adaptável ao momento atual de crise pandêmica da *Covid-19*, visto que, a depender do critério de investigação a netnografia pode ser “pura”, e se adapta a um processo de investigação e coleta **de** dados inteiramente *on-line*. Contudo, é necessário o pesquisador seguir o fluxo dos procedimentos metodológicos procedentes da literatura que se encontram registrados na figura 2 para garantir a qualidade da pesquisa qualitativa netnográfica.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao passo da etnografia, determinar a evolução de um método de pesquisa inteiramente face a face para um modelo inteiramente virtual mediado por dispositivos digitais, instiga aos pesquisadores a ter um olhar mais crítico as premissas metodológicas apresentadas na netnografia. Sendo assim, no atual momento de crise pandêmica da *Covid-19*, a pesquisa científica precisa continuar, e exige a interação dos pesquisadores com as novas metodologias e ferramentas digitais.

Discutir os critérios de investigação e o fluxo metodológico para as pesquisas qualitativas netnográficas, pode definir o método de coleta dos dados da pesquisa, que há a probabilidade, hoje, de ser inteiramente *on-line*, ou seja, uma pesquisa com netnografia “pura”.

Já, a etapa da análise dos dados representa a etapa mais relevante da pesquisa. Precisa atender a promessa estabelecida pelo pesquisador. Logo, a escolha e o uso correto das ferramentas de análise ou de recursos tecnológicos adequados para a averiguação do fenômeno investigado, pode favorecer uma pesquisa qualitativa netnográfica de qualidade.

Consequentemente, evidencia-se que a escolha do *software* ATLAS.ti 9 não ocorreu por pretensão ou anteposição, e sim pelo fato de estarmos familiarizado com as características da ferramenta, nos favorecendo em outros trabalhos científicos, principalmente, na otimização do tempo para análise de grandes volumes de dados qualitativos.

Outro ponto favorável do uso do *software* ATLAS.ti 9 é a assertividade e transparência nos resultados da pesquisa, visto que, o *software* nos possibilita a uma visão geral dos dados coletados, favorecendo a clara codificação, categorização e as possíveis inferências e interpretações do pesquisador.

Portanto, discutir o método da pesquisa netnográfica com aplicação do *software* ATLAS.ti 9 em pesquisas qualitativas *on-line* pode contribuir com diversos pesquisadores de diversas áreas do conhecimento. Além disso, pode incentivar pesquisadores ao desenvolvimento de pesquisas qualitativas *on-line* neste momento afetado pela pandemia da *Covid-19*.

Por fim, verifica-se que este artigo teórico deixa lacunas de estudo para avanços nas pesquisas empíricas *on-line*, além do que, contribui na difusão do uso da pesquisa netnográfica qualitativa com a utilização de *softwares* de análise dos dados.

## REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

KLÜBER, T. E. ATLAS.ti como instrumento de análise de pesquisa qualitativa de abordagem fenomenológica. **ETD. Educação, Temática, Digital**, v. 16, n. 1, p. 5–23, 2014.

KOZINETS, R. Netnografia: a arma secreta dos profissionais de marketing: como o conhecimento das mídias sociais gera inovação. In: **Kozinets.net**. Disponível em:

<<https://docplayer.com.br/1638418-Netnografia-a-arma-secreta-dos-profissionais-de-marketing.html>>. Acesso em: 3 maio. 2021.

KOZINETTS, R. **Netnografia: Realizando pesquisa etnográfica online**. Porto Alegre: Penso, 2014.

Sherry, John F., Jr. and Robert V. Kozinets (2001), "Qualitative Inquiry in Marketing and Consumer Research," **Kellogg on Marketing**, ed. Dawn Iacobucci, New York: Wiley Books, 165-194.