

Literatura > [The Encyclopedia of Human-Computer Interaction, 2^a...](#) > Capítulo 31

31. Etnografia

Por [Dave Randall](#) e [Mark Rouncefield](#)

469

ações

Compartilhado

Tweet

Compartilhado

Baixe a versão em PDF

A preocupação em equilibrar a documentação detalhada dos eventos com percepções sobre o significado desses eventos é a marca registrada duradoura da [etnografia](#).

(Fielding 1994: 154)

[A] sociedade comum imortal ... só pode ser descoberta. Não é imaginável. Não pode ser imaginado, mas apenas realmente descoberto, e apenas em qualquer caso real. A maneira como é feito é tudo em que pode consistir e as descrições imaginadas não podem capturar esse detalhe.

(Garfinkel 1996: 7-8)

Neste capítulo, tentamos descrever a etnografia, sua evolução e como ela foi usada na pesquisa de interação humano-computador (HCI) e [trabalho cooperativo apoiado por computador](#) (CSCW). Começamos discutindo a etnografia em geral e seu uso no design antes de continuar a focar em uma variante particular da etnografia - etnometodologicamente informada, ou inspirada, etnografia - que se tornou comumente usada como um método (embora não como uma abordagem analítica) em CSCW / Pesquisa HCI.

Concluímos considerando alguns desenvolvimentos recentes nas técnicas etnográficas - especialmente no que diz respeito à 'autoetnografia' - e uma série de problemas e complexidades no uso do método em IHC que surgiram nos últimos anos.

31.1 O que é etnografia?

A etnografia é uma orientação qualitativa para a pesquisa que enfatiza a observação detalhada de pessoas em ambientes que ocorrem naturalmente. As abordagens etnográficas usadas atualmente em IHC claramente têm suas origens na antropologia social. O movimento em direção a métodos observacionais naturalistas na antropologia é geralmente atribuído a Malinowski e popularizado por outros antropólogos como Boas e, talvez mais controversamente, Margaret Mead (ver Freeman 1999; Shankman 2000). Esses primeiros antropólogos estavam convencidos de que apenas vivendo e experimentando a vida 'nativa' um pesquisador poderia realmente compreender essa cultura e esse modo de vida, mudando a percepção da antropologia de meros 'contos estranhos de lugares distantes'. A etnografia também conquistou um lugar na sociologia (por exemplo, a Escola de Chicago. Ver Hammersley 1990), embora tenha sido freqüentemente apresentado como uma metodologia de último recurso - usada para obter informações sobre grupos e culturas desviantes - às vezes caracterizados como 'malucos, vadias e pervertidos' - que são impossíveis de investigar de outras maneiras. Ele foi colocado a serviço de qualquer quantidade de trabalho teórico, incluindo feminismo, marxismo, teoria da rede de atores, teoria da atividade, cognição distribuída, interacionismo simbólico, teoria fundamentada e assim por diante, ad nauseam. Além disso, é claro, embora a etnografia propriamente dita esteja associada à antropologia e à sociologia, o "trabalho de campo" pode ser rastreado com a mesma facilidade por meio da ciência cognitiva, da ciência do trabalho sueca e alemã e assim por diante.



Autor / detentor dos direitos autorais: Desconhecido (investigação pendente).

Termos e licença de direitos autorais: Desconhecido (investigação pendente).

Consulte a seção "Exceções" nos [termos de direitos autorais](#) abaixo.

Figura 31.1: 'Tornando-se nativo', como a forma definitiva de etnografia

Paul Dourish on what ethnography can teach designers (2008)



Autor / detentor dos direitos autorais: cortesia de Paul Dourish. Termos e licença de direitos autorais: Desconhecido (investigação pendente). Consulte a seção "Exceções" nos [termos de direitos autorais](#) abaixo.

3.1.2 Por que usar etnografia?

Talvez a principal virtude da etnografia seja sua capacidade de tornar visível a sociabilidade do "mundo real" de um ambiente por meio de descrições detalhadas das atividades "cotidianas" dos atores sociais em contextos específicos. A etnografia busca apresentar um retrato da vida vista e compreendida por aqueles que vivem e trabalham no domínio em questão, o que denomina uma 'postura apreciativa', por meio do envolvimento direto do pesquisador no ambiente sob investigação. É, como sugere Fielding,

uma postura que enfatizava ver as coisas da perspectiva dos estudados antes de recuar para fazer uma avaliação mais imparcial. ciente do ditado dos nativos americanos de que nunca se deve 'criticar um homem antes de caminhar dois quilômetros com seus mocassins'.

(Fielding, 1994: 156)

(Isso, é claro, tem a vantagem adicional (como diz a velha piada) de que, quando finalmente vier a falar o que pensa, você está a um quilômetro de distância ... e está com os sapatos dele ...)

A intenção da etnografia é ver as atividades como ações sociais inseridas em um domínio socialmente organizado e realizadas nas e por meio das atividades do dia-a-dia dos participantes. É a capacidade da etnografia de compreender um ambiente social conforme percebido por seus participantes (para HCI, os usuários arquetípicos) que sustenta seu apelo. Sua principal característica, supostamente, é a imersão (prolongada) do pesquisador no cenário e a observação detalhada das circunstâncias, práticas, conversas e atividades que constituem seu caráter de "mundo real". Dito isso, e conforme apontado por Randall et al. (2007), as questões relativas ao prolongamento, detalhe, etc. são muito determinadas na prática pelo que está sendo estudado.

31.3 'Fazendo' etnografia - contando com a 'gentileza de estranhos'.

O objetivo da etnografia é montar um relato da maneira como as pessoas administram e organizam suas vidas, tentando obter uma visão de "dentro". Isso exige que o pesquisador de campo se envolva no ambiente e nas atividades que estão sendo estudadas, combatendo a tentação, ao estudar a vida dos outros, de simplesmente ler coisas neles – ou "inventar coisas". É por isso que a investigação etnográfica geralmente insiste em abordar a investigação de um ambiente sem quaisquer preconceitos teóricos sobre o que será encontrado, uma vez que, para sua frustração, o mundo social geralmente não está organizado da maneira que analistas e pesquisadores desejam encontrá-lo. Além disso, coisas que são familiares são extremamente difíceis de ver claramente por causa de sua própria familiaridade.

Em termos de aspectos práticos do trabalho etnográfico, Evans-Pritchard, o famoso antropólogo, escreveu sobre como ele buscou alguns insights sobre como fazer o trabalho de campo de outros antropólogos notáveis e recebeu conselhos que chegaram a pouco mais do que 'não beba a água e deixe as mulheres em paz'. Embora este ainda provavelmente continue sendo um conselho muito bom, também deve ser entendido que a etnografia não é um procedimento esotérico que requer imenso treinamento, nem é a busca por coisas difíceis de encontrar. Nem, entretanto, é simplesmente 'ficar por aí' – ou, como Button e King (1992) colocaram, "ficar por aí não é o ponto." Embora grande parte da etnografia envolva "perambular", esse não é o seu objetivo, mas um meio de atingir o objetivo de descobrir a sociabilidade do trabalho. Grande parte da prática etnográfica trata simplesmente de se apresentar como um ser humano razoável, cortês e não ameaçador que se interessa pelo que as pessoas fazem e depois se cala, observa e escuta. A etnografia requer habilidades simples, incluindo a habilidade de ouvir, mostrar interesse no que as pessoas fazem e no que elas têm a dizer e tolerar longos períodos de tédio.

Etnografia é uma atividade extremamente comum que requer habilidades comuns e mundanas.

O importante sobre o etnógrafo não é que ele traga habilidades particularmente misteriosas para a coleta de dados [muitas delas são habilidades de administração de escritório, catalogação e classificação de documentos e registros], mas que eles mostrem a *disposição* de prestar atenção a as atividades das pessoas, para observar em detalhes como as pessoas realmente conduzem seus negócios, por mais comuns e banais que sejam esses assuntos.

(Hughes e Sharrock 2002: 20)

31.4 O que faz um etnógrafo?

O que um etnógrafo faz é o que qualquer outra pessoa na organização que está sendo estudada provavelmente fará – assistir, conversar, sentar em reuniões, aprender como lidar com a organização. E não é difícil. Os dados não são difíceis de encontrar, o pesquisador de campo não precisa procurá-los, está ali na sua frente. E, como afirma [Sacks](#) (1984), "há ordem em todos os pontos". Consequentemente, não há necessidade particular de sofrer as agonias do trabalho de campo tão bem descritas por Agar em seu estudo sobre 'o estranho profissional':

Você chega, gravador na mão, com um sorriso rígido plantado no rosto. Você provavelmente percebe que não tem ideia de como seu sorriso está sendo interpretado, então pára e tenta nervosamente uma pose relaxada. Então você percebe que não tem ideia de como isso está sendo interpretado. Logo você fica paralisado do psiquiatra da boate – ela sabe que não pode reagir, mas sabe que não pode não reagir. Não é de admirar que às vezes as pessoas se escondam em um quarto de hotel e leiam mistérios.

(Sacks, 1980: 15)

Para a maioria dos pesquisadores de campo - para nós - essas agonias, se é que ocorrem, são raras e de curta duração, e logo serão substituídas pela agonia muito diferente do "viciado em trabalho de campo". A maioria dos etnógrafos logo perceberá que 'se tornar um etnógrafo' tem alguns paralelos interessantes com a análise de Becker (1953) de 'se tornar um usuário de maconha', de modo que as ideias de Becker de 'aprender a reconhecer' e 'aprender a apreciar' ressoam com a experiência de trabalho de campo.

Em termos de como se comportar, embora um pesquisador não consiga lidar com todas as idiossincrasias pessoais, existem alguns princípios de conduta de bom senso para o etnógrafo. Esses princípios envolvem principalmente o reconhecimento de que, para aqueles que estão no ambiente, seu compromisso com o que acontece lá é seu negócio, seu trabalho - e o pesquisador de campo, não importa quais sejam suas inclinações pessoais, deve respeitar isso. O objetivo do trabalho de campo é compreender a organização social das atividades dentro do ambiente. Isso requer atenção estrita ao que as pessoas têm a dizer e fazer, pois o etnógrafo, como Blanche DuBois, geralmente depende da "bondade de estranhos".

O etnógrafo acessa "o que está acontecendo" em um ambiente por meio das competências mundanas que desenvolveu e que, rotineiramente, tornam possível aprender sobre novas culturas e formas de organização social. A aparente 'estranheza' ou estranheza inicial de um local de campo tem uma utilidade analítica para ajudar o etnógrafo a revelar e documentar os métodos pelos quais os membros 'simplesmente fazem' quando se trata de trabalho cotidiano e mundano. A estranheza inicial de um cenário é, consequentemente, considerada como facilitadora da distância necessária

exigida para "tornar o ordinário extraordinário", permitindo ao etnógrafo tornar o familiar estranho, mas reconhecível.

31.5 Coletando dados

Em termos do que o pesquisador de campo coleta por meio de dados, a experiência mostra que este é o menor dos problemas da etnografia e, de qualquer forma, será ditado não por considerações metodológicas estratégicas, mas pelo fluxo de atividade dentro do ambiente social. Os 'dados' costumam estar à vista de todos, mas ninguém se preocupou em coletá-los. Não há nada de especial a procurar, nada a encontrar que esteja oculto. Hughes e Sharrock sugerem que,

outra verdade simples sobre a etnografia é que, com acesso, você pode coletar muito mais dados do que usar: um dia de trabalho pode gerar várias horas de gravação de áudio ou vídeo. Nem há realmente muito significado para a ideia de que algumas coisas são dados *cruciais* – a etnografia é um exercício bastante difuso com objetivos [caracteristicamente] vagos, se de fato, eles podem ser chamados de objetivos: muitas vezes o objetivo é apenas ver e ouvir como tanto quanto possível e para obter um registro tão bom quanto possível do que você pode ver e ouvir. No cenário etnográfico, são *todos os dados*, embora não faça sentido ter *todos os dados*.

(Hughes e Sharrock, 2002: 20)

O trabalho do etnógrafo é ouvir a palestra, observar o que acontece, ver o que as pessoas fazem, anotá-la, gravá-la, registrar quais documentos podem ser gravados e assim por diante. Os tipos de coisas que podem ser coletadas e registradas incluem: conversas, descrições de atividades, diagramas de lugares, descrições de funções, memorandos, avisos, pichações, transcrições de reuniões, histórias de guerra e muito mais. Não é que tais materiais tenham algum valor intrínseco: o material é valioso na

medida em que pode se tornar relevante ou útil para o que pode dizer sobre a organização social das atividades. Marilyn Strathern (2003) sugere que a etnografia é "a tentativa deliberada de gerar mais dados do que o investigador está ciente no momento da coleta" (citado em Dourish (nd: 2),

31.6 Análise etnográfica

Quase qualquer tolo pode coletar dados - não é difícil de fazer. A difícil tarefa é analisar a massa do material e descobrir a que se trata. Isso, evidentemente, depende muito do que você está lá para fazer, de quem pediu que você o fizesse e de quais expectativas poderia haver em relação à produção (isto é indiscutivelmente mais relevante em contextos interdisciplinares como CSCW e HCI do que é em um trabalho mais "puramente" sociológico.) Para nós, os seguintes preceitos têm sido úteis "ajudas para uma imaginação preguiçosa".

- Preceito 1: presuma que o mundo é socialmente organizado - e mostre como essa ordem é realizada no ambiente.
- Preceito 2: Veja o ambiente e suas atividades como socialmente organizados de dentro - suponha que o ambiente e suas atividades façam sentido para os participantes e descubra e explique essa compreensão.
- Preceito 3: Compreenda o ambiente e suas atividades em termos que os membros entendam e usem - observe as atividades reais como elas realmente ocorrem durante o curso do trabalho.
- Preceito 4: Examine as atividades em todos os seus detalhes.
- Preceito 5: Trate as atividades como situadas - as atividades não são eventos isolados, mas situados em um contexto que informa seu sentido e seu caráter.
- Preceito 6: Atender à 'divisão de trabalho do trabalho' - embora os indivíduos realizem atividades, estas freqüentemente estão inseridas na interação e cooperação com os outros. Compreender como essa

coordenação momento a momento alcançada é uma das tarefas da análise.

- Preceito 7: Tarefas e atividades são sequenciadas – nossas atividades são, normalmente, sequenciadas, mesmo que apenas da maneira altamente geral que as atividades seguem umas às outras em algumas séries. Assim, levantamos de manhã, escovamos os dentes, tomamos o café da manhã, nos arrumamos para o trabalho, vamos trabalhar, etc. Porém, no caso de muitas atividades, esse sequenciamento tem fortes implicações na medida em que o sequenciamento é parte integrante do interacional senso de alguma atividade.
- Preceito 8: Prestar atenção à organização egológica das atividades – são as pessoas que fazem as coisas, não as organizações. O trabalho real é executado por uma pessoa que deve determinar como suas atividades se encaixam em suas responsabilidades e relevâncias, e como isso se encaixará nas de outras pessoas.
- Preceito 9: Não faça distinção entre conhecimento especializado e conhecimento prático – evite a tendência de subestimar as habilidades e competências envolvidas mesmo nas tarefas mais rotineiras, uma vez que a 'rotina' é muitas vezes o resultado da compreensão experiente e praticada de habilidades complexas.
- Preceito 10: Não trate as configurações como equivalentes – este é um aviso contra generalizações espúrias e injustificadas.

Dar sentido aos materiais coletados não é, obviamente, uma questão de fazer algum sentido ou, pior, tentar encontrar o sentido dos materiais como se eles tivessem apenas um sentido. No entanto, a pesquisa etnográfica é direcionada para algum objetivo de pesquisa. Seu objetivo é desenvolver uma análise e uma compreensão de um ambiente que tenha alguma relevância. Enquanto o pesquisador de campo precisa ir para um ambiente com o mínimo de concepções sobre o que será encontrado lá, essa postura é

projetada para promover um objetivo de pesquisa; neste caso, compreender aspectos particulares do trabalho cotidiano e rotineiro.

31.7 Os usos da etnografia

Dados os objetivos de pesquisa muito variados que estimulam a pesquisa, os métodos etnográficos são utilizados, implantados e adaptados de várias maneiras. Essas formas geralmente dependem de aspectos muito práticos ou fortuitos do processo de pesquisa, como as complexidades de obter acesso ao trabalho de campo. Esta variedade de usos não constitui uma tipologia de pesquisa óvia, como aquelas que são frequentemente produzidas para estudos de observação participante, por exemplo, a distinção comum entre observação aberta e encoberta ou a tipologia de Gold (1958) baseada em várias relações identificadas entre 'observação' e 'participação'. Em vez disso, sugere uma orientação para uma série de fatores práticos, como o tempo disponível 'no campo' e a disponibilidade e adequação dos dados existentes. Os diferentes usos da etnografia identificados por Hughes et al. 1994 incluem:

- Reexame de estudos anteriores: aqui, estudos anteriores são reexaminados para informar o pensamento inicial.
- Etnografia 'rápida e suja' ou 'leve': aqui breves estudos etnográficos são realizados para fornecer uma noção geral, mas informada, do cenário.
- Etnografia concorrente: é a ideia de uma etnografia contínua que adapta seu foco ao longo do tempo. Aqui, o design é influenciado por um estudo etnográfico em andamento que ocorre ao mesmo tempo que o desenvolvimento de sistemas.
- Etnografia avaliativa: aqui, um estudo etnográfico é realizado para verificar, validar ou avaliar um conjunto de decisões de design já formuladas.

Essas categorias não devem ser lidas como se fossem formas mutuamente exclusivas de usar a etnografia; alguns dos usos podiam ser, e eram, combinados e as diferenças entre eles deveriam ser vistas como diferenças de ênfase em vez de demarcações nítidas. O design é uma questão de responder a contingências de vários tipos. Os objetivos do design são vários e isso terá uma influência sobre o papel da etnografia. Em outras palavras, embora não necessariamente acredite na imagem do processo de design como uma série de etapas discretas, claramente delineadas e em fases, sem dúvida tem diferentes objetivos em diferentes estágios e, consequentemente, implicações sobre como o design precisa ser informado por informações sobre o domínio.

31.8 Etnografia e design: 'implicações para o design'

O valor da etnografia no design é uma questão controversa (cf. Anderson, 1994; Plowman et al. 1995), uma vez que não há panacéias para os problemas do design, e indiscutivelmente não poderia haver. Isso implicaria um "design" de caráter universal - o que evidentemente não tem - e uma estrutura de solução de problemas inteiramente previsível, o que evidentemente não tem, e é por isso que distinguimos design de montagem de móveis IKEA. Só podemos esperar que a etnografia (ou a sociologia que pode estar associada a ela) tenha uma utilidade modesta para o design, e o papel da etnografia como a praticamos é principalmente como uma "entrada informativa" no design e, como tal, apenas uma fonte de informação. A entrada pode ser *críticavalar* na medida em que pode aconselhar o designer sobre as práticas reais de trabalho e pode esclarecer o papel que as práticas reais desempenham na gestão do trabalho; assuntos que normalmente não podem ser capturados por outros métodos. Na medida em que surgiu uma posição sobre o papel da etnografia no design de CSCW, ela pode ser expressa em sua capacidade de tornar visível a natureza cotidiana do trabalho. Como escreve Suchman,

etnografias fornecem estruturas gerais e análises específicas das relações entre trabalho, tecnologia e organização. As etnografias do local de trabalho identificaram novas orientações para o design: por exemplo, a criação e o uso de artefatos compartilhados e a estruturação de práticas comunicativas.

(Suchman 1995: 61)

Esta é, de fato, uma concepção "sociologicamente partidária" da etnografia, mas tem a vantagem de focar na organização específica e detalhada das atividades e, portanto, nas próprias atividades que os designers estão preocupados em compreender, analisar e reconstruir . É a capacidade da etnografia de descrever um ambiente social conforme percebido por aqueles envolvidos no ambiente (os "usuários" arquetípicos), que sustenta seu apelo aos designers. Em particular, oferece a oportunidade de revelar necessidades ou práticas de usuários às quais eles próprios podem não atender porque as consideram tão óbvias que não pensam sobre elas. Em outras palavras, estamos lidando com 'necessidades' que eles não podem articular por causa das relações burocráticas ou de poder em que estão inseridos ou porque estão simplesmente muito ocupados. Como parte do processo inicial de captura de requisitos, a etnografia é valiosa para identificar as exceções, contradições e contingências das atividades de trabalho que são condições reais da conduta do trabalho, mas que (normalmente) não figurarão nas representações oficiais ou formais desse trabalho .

O pressuposto é que cabe aos *designers* tirar conclusões de design a partir dos resultados da etnografia. Os tipos de mudanças no design que resultarão desta abordagem têm a intenção de ter um caráter *incremental*, em vez de *transformador* *abrangente* efeito. Não há significado intrínseco de design para os resultados de um estudo etnográfico, pois tal significado deve ser relativo à natureza do exercício de design em si, aos propósitos,

concepções, métodos e planos daqueles que fazem o design. A etnografia deve ser feita independentemente dos preconceitos do design, distanciando-se das preocupações, entusiasmos e orientações do designer e evitando olhar o cenário e seus negócios "pelos olhos do designer". Embora possa haver uma tensão entre as funções do designer e do pesquisador de campo, esta é uma característica positiva, algo que dificilmente destrói o bom design, ao destacar a diferença entre boas soluções de design *abstrato* e boas *práticas* de design e, em última análise, os efeitos sociais e políticos das soluções de design. (Dourish 1996). Desse modo, parafraseando o sociólogo Max Weber, podemos pensar na etnografia como sendo "relevante para o design", mas não "carregada de design".

Acelere sua carreira: obtenha certificados de cursos reconhecidos pelo setor



Fecha in 1 day:

Pesquisa do usuário – Métodos e práticas recomendadas

Fecha in 1 day :

[Interação Humano-Computador - HCI](#)

Fecha in 4 days :

[Torne-se um UX Designer do zero](#)

O que parece ser uma observação amplamente comum como essa se mostrou controversa. Em particular, a relação entre etnografia e design foi submetida a uma lente forense por Dourish em seu conhecido artigo, "[Implications for Design](#)" e foi fortemente criticada por Crabtree et al. (2009) ('[Ethnography Considered Harmful](#)'). Vale a pena examinar este argumento. Para Dourish, a relação entre etnografia e design foi subestimada. Existem duas consequências para isso. Em primeiro lugar, levou a algumas interpretações ingênuas das implicações do design no final de etnografias competentes; em segundo lugar, e este é um argumento ligeiramente diferente, levou à aceitação ingênua do que chamaremos de relação de "serviço" que ignora o potencial que a etnografia tem para um papel mais crítico - talvez abertamente político. Compartilhamos a visão de Dourish sobre a ingênua relação de serviço e consideramos uma preferência pela crítica e intervenção política benigna também (o famoso artigo de Howard Becker de 1967 "De que lado estamos?" Descreve isso tão bem quanto qualquer coisa que lemos). No entanto, Crabtree et al. 'A posição às vezes mal compreendida não vai contra isso. Temos nos esforçado para enfatizar a rejeição da etnometodologia do "privilegio" analítico - que ela não pode alegar fornecer relatos que são "superiores" em virtude do status profissional dos praticantes. Só podemos afirmar que fazemos um trabalho empírico sólido, detalhado, que outras pessoas podem não querer fazer por uma série de razões. A questão a respeito da crítica é, para nós, se há alguma razão para acreditar que um cientista social profissional oferece uma crítica melhor do que qualquer outra pessoa. Não pensamos assim, pois julgar tais questões exigiria que julgássemos em primeiro lugar quais

seriam os fundamentos para a crítica, e é precisamente o caso que aqueles que discordam de nós podem muito bem discordar quanto a quais deveriam ser esses fundamentos . Crabtree et al. ' O argumento é amplamente baseado na visão de que tais contas não são especialmente úteis (para projetar), embora digam, 'nós não contestamos a necessidade de reflexão crítica em design ou qualquer outra prática técnica como essa noção é comumente entendida.' (Crabtree et al (2009): 884) Eles significam, entretanto, que outras pessoas além dos cientistas sociais são perfeitamente capazes de ter uma visão crítica. Tal argumento é e sempre foi profundamente impopular entre os profissionais das ciências sociais. Em outras palavras, a relação adequada para Crabtree et al. é uma relação entre dados e design, e bons dados são obtidos por etnometodologistas. Para Dourish, o problema é menos sobre os dados do que sobre a forma como os dados embora digam, 'não contestamos a necessidade de reflexão crítica em design ou qualquer outra prática técnica como essa noção é normalmente entendida.' (Crabtree et al (2009): 884) Eles significam, entretanto, que outras pessoas além dos cientistas sociais são perfeitamente capazes de ter uma visão crítica. Tal argumento é e sempre foi profundamente impopular entre os profissionais das ciências sociais. Em outras palavras, a relação adequada para Crabtree et al. é uma relação entre dados e design, e bons dados são obtidos por etnometodologistas. Para Dourish, o problema é menos sobre os dados do que sobre a forma como os dados embora digam, 'não contestamos a necessidade de reflexão crítica em design ou qualquer outra prática técnica como essa noção é normalmente entendida.' (Crabtree et al (2009): 884) Eles significam, entretanto, que outras pessoas além dos cientistas sociais são perfeitamente capazes de ter uma visão crítica. Tal argumento é e sempre foi profundamente impopular entre os profissionais das ciências sociais. Em outras palavras, a relação adequada para Crabtree et al. é uma relação entre dados e design, e bons dados são obtidos por etnometodologistas. Para Dourish, o problema é menos sobre os dados do que sobre a forma como os dados 884) Eles significam, no entanto, que outras pessoas além dos cientistas sociais são perfeitamente capazes de ter uma visão crítica.

Tal argumento é e sempre foi profundamente impopular entre os profissionais das ciências sociais. Em outras palavras, a relação adequada para Crabtree et al. é uma relação entre dados e design, e bons dados são obtidos por etnometodologistas. Para Dourish, o problema é menos sobre os dados do que sobre a forma como os dados 884) Eles significam, no entanto, que outras pessoas além dos cientistas sociais são perfeitamente capazes de ter uma visão crítica. Tal argumento é e sempre foi profundamente impopular entre os profissionais das ciências sociais. Em outras palavras, a relação adequada para Crabtree et al. é uma relação entre dados e design, e bons dados são obtidos por etnometodologistas. Para Dourish, o problema é menos sobre os dados do que sobre a forma como os dados *é lançado* de modo a servir a propósitos distintos e críticos. Nossa opinião, pelo que vale a pena, é que nenhuma relação forte entre etnografia de qualquer tipo e design jamais foi estabelecida no local de trabalho ou em outro lugar pela simples razão de que essa relação é sempre e em toda parte contingente. Outras interpretações dessa relação podem ser encontradas em artigos como Button e Dourish (1996); Button e Dourish (1998).

Tendo dito tudo isso, deve haver algum propósito para a investigação etnográfica em IHC e CSCW, se não, por que fazê-lo? A etnografia tornou-se originalmente popular em HCI e CSCW nas décadas de 1980 e 1990 por causa de sua pretensão de fornecer um método mais sintonizado com o caráter socialmente organizado dos ambientes de trabalho. Essa "virada para o social" no design e o interesse pela etnografia surgiram da insatisfação com os métodos existentes de informar o design, oferecendo análises excessivamente abstratas e simplistas da vida social. A etnografia, com sua ênfase na observação *in situ* das interações dentro de seus ambientes naturais, parecia eminentemente adequada para trazer uma perspectiva social para o design do sistema. A 'virada para o social' reconheceu um novo tipo de usuário final, um ser humano em 'tempo real, mundo real', e, consequentemente, os designers se voltaram para as ciências sociais para fornecer alguns insights, algumas sensibilidades, para

informar o design. A vantagem de usar métodos etnográficos em CSCW para estudar o trabalho reside na maneira como ele documenta o caráter do mundo real e o contexto de trabalho e a oportunidade que fornece para garantir que o design do sistema ressoe com as circunstâncias de seu uso. Na tentativa de documentar, descrever e explicar as atividades, a etnografia busca fornecer uma resposta ao que pode ser considerado como a questão essencial do CSCW e do design (Shapiro 1994), 'o que automatizar e o que deixar para as habilidades e experiências humanas'. A vantagem de usar métodos etnográficos em CSCW para estudar o trabalho reside na maneira como ele documenta o caráter do mundo real e o contexto de trabalho e a oportunidade que fornece para garantir que o design do sistema ressoe com as circunstâncias de seu uso. Na tentativa de documentar, descrever e explicar as atividades, a etnografia busca fornecer uma resposta ao que pode ser considerado como a questão essencial do CSCW e do design (Shapiro 1994), 'o que automatizar e o que deixar para as habilidades e experiências humanas'. A vantagem de usar métodos etnográficos em CSCW para estudar o trabalho reside na maneira como ele documenta o caráter do mundo real e o contexto de trabalho e a oportunidade que fornece para garantir que o design do sistema ressoe com as circunstâncias de seu uso. Na tentativa de documentar, descrever e explicar as atividades, a etnografia busca fornecer uma resposta ao que pode ser considerado como a questão essencial do CSCW e do design (Shapiro 1994), 'o que automatizar e o que deixar para as habilidades e experiências humanas'.

Embora abordagens mais novas, como "[sondagens](#) culturais" tenham surgido desde então, a etnografia permaneceu surpreendentemente popular, muito além do entusiasmo inicial que muitas vezes acompanha qualquer nova abordagem, a ponto de alguma forma de etnografia ou estudo etnográfico às vezes parecer necessário primeiro passo em qualquer investigação de HCI / CSCW. Se o design, como uma 'atividade [satisficing](#)', é mais uma arte do que uma ciência, lidando com situações confusas e indeterminadas e '[problemas perversos](#)'(Rittel e Webber 1973), então,

antes que os designers possam resolver um problema de design, eles precisam entender alguns princípios básicos, como o que estão projetando, o que deve ser feito, quem deve usá-lo e em que circunstâncias. Argumentou-se que a etnografia era o método afinado para reunir exatamente esse tipo de dados relevantes. Ou seja, há certos tipos de coisas que normalmente se poderia dizer que a etnografia fornece:

1. Conhecimento de domínio adicional.
2. Uma visão geral de configurações complexas que, de outra forma, seriam difíceis de obter.
3. Perspectivas e práticas de várias partes interessadas.
4. Alguma avaliação do escopo e limitações dos sistemas e produtos que podem ser considerados.
5. Uma visão equilibrada da relação entre processos padronizados, habilidades humanas e como lidar com contingências.
6. Uma visão mais completa da natureza do mundo real dos problemas que precisam ser resolvidos.
7. Conhecimento detalhado das formas rotineiras em que as tecnologias são realmente utilizadas e para quê.
8. Uma crítica aos vendedores de 'óleo de cobra' - isto é, aqueles que oferecem soluções técnicas ou organizacionais simplistas.

No entanto, a relação entre etnografia e quaisquer ambições de design sempre foi um tanto problemática (ver, por exemplo, Plowman et al. 1995). Como acontece com todas as mudanças radicais de perspectiva, o entusiasmo inicial foi seguido por uma reflexão bem mais crítica. Embora a etnografia possa ter sido eficaz em fornecer uma crítica do design de sistemas, ela tem sido menos adepta da produção de soluções de design e da tradução de insights etnográficos em boas práticas de design. Alguns argumentariam que simplesmente documentar e descrever as características grosseiramente observáveis de um ambiente – denominado

'etnografia cênica' (Button 2000) - não faz muito nem para nos informar sobre as características processuais e interativas de um ambiente, nem para fornecer recomendações de design (ver também Crabtree et al. '2009). Quanto mais cínico, entre nós (e provavelmente deveríamos nos incluir nesse número) sugeriria que simplesmente sair e fazer algumas observações não é uma panaceia para os problemas de design - como já dissemos, mas vale a pena repetir (no princípio de que se algo é vale a pena dizer, provavelmente vale a pena dizer duas vezes), não há realmente nenhuma bala de prata. Os pesquisadores que realizaram estudos etnográficos há muito tempo estão cientes de suas limitações quando se trata de traduzir os achados etnográficos em recomendações ou requisitos de design e responderam a esse desafio de várias maneiras. Alguns forneceram uma série de princípios para orientar o etnógrafo (Sommerville et al. 1992) a procurar, por exemplo, os aspectos da organização de um ambiente que precisam ser mantidos em qualquer redesenho de trabalho. Outros (Hughes et al. 1995; Hughes et al. 1997) falaram sobre o valor da etnografia em fornecer 'sensibilidades' aos designers - e particularmente em fornecer algumas pistas sobre o que os designers não devem fazer. Outros novamente viram o problema em termos da forma como as descobertas etnográficas foram relatadas ou representadas e produziram várias abordagens - como o 'Bloco de notas para Designers' (Hughes et al. 1995) ou o uso de 'padrões' (ver Martin et al. 2002) - que objetivam tornar os longos textos discursivos tipicamente produzidos por etnógrafos um pouco mais 'amigáveis ao designer'.

Uma série de idiotices (e definitivamente mais de uma) emanaram de comentaristas que desejam discutir a relação entre os dados etnográficos e o processo de design. Não menos importante, pode-se imaginar que algum exame de quais tipos de design, feito por quais tipos de designer, em quais tipos de contexto organizacional (ou outro), pode ser realizado antes de fazermos julgamentos grosseiros sobre essa relação. Afinal, no início, o espaço do problema que as etnografias pretendiam abordar era definido de

forma bastante restrita – estudos de trabalho e organização projetados para auxiliar no projeto de sistemas computacionais colaborativos. Isso não é mais verdade. Mesmo um momento de reflexão nos diz que é absurdo considerar a etnografia responsável pelas decisões de design se o espaço de design agora é tão vasto. É difícil pensar em qualquer contexto humano (ou outro) para o qual não possa ser projetado. Afinal, estávamos envolvidos em um trabalho de avaliação onde descobrimos que um dos principais usos da tecnologia de uma câmera (destinada a ser um auxiliar de memória) era considerado pelos usuários uma oportunidade de ver como era a vida para gatos, cães e crianças (Harper et al. 2007). Essas decisões são contingentes e podem muito bem estar fora do controle tanto de etnógrafos quanto de pessoas que normalmente seriam consideradas designers. Até mesmo começar a lidar com essa questão exige que enfrentemos alguns problemas intratáveis e, portanto, não há soluções gerais para o problema de relacionar a investigação etnográfica ao design – há apenas problemas específicos. Dependerá dos muitos e variados usos possíveis para a etnografia,

**Acelere sua carreira:
obtenha certificados de cursos reconhecidos pelo
setor**



Fecha in 1 day :

[Pesquisa do usuário – Métodos e práticas recomendadas](#)

Fecha in 1 day :

[Interação Humano-Computador - HCI](#)

Fecha in 4 days :

[Torne-se um UX Designer do zero](#)

Em nossa opinião, as demandas profissionais da etnografia são exageradas e somos igualmente negativos sobre a maneira como a etnografia é vista, mais ou menos sem problemas, como um método alternativo (às vezes o único). Em vez disso, é uma ferramenta na caixa de ferramentas – não apenas para designers, mas para qualquer pessoa que queira saber o que precisa ser mudado e como proceder para mudá-lo. A etnografia trata sempre de fazer perguntas como: 'Que tipo de problema nós temos?' Qual é

o problema? Como isso se manifesta?' antes de começar a fornecer soluções de design para os problemas que identificamos. Da mesma forma, ao mesmo tempo, uma sensibilidade interdisciplinar exige que levemos o design a sério, entendendo como os designers resolvem seus problemas, identificando soluções candidatas e aplicando seus conhecimentos técnicos a elas.

Paul Dourish on what ethnography can teach des...



Autor / detentor dos direitos autorais: cortesia de Paul Dourish. Termos e licença de direitos autorais: Desconhecido (investigação pendente). Consulte a seção "Exceções" nos [termos de direitos autorais](#) abaixo.

Dê uma outra olhada em Dourish - as implicações do trabalho antropológico para o design

Institutional Ethnography



Autor / detentor dos direitos autorais: cortesia de Dorothy Smith. Termos e licença de direitos autorais: Desconhecido (investigação pendente). Consulte a seção "Exceções" nos [termos de direitos autorais](#) abaixo.

Dorothy Smith sobre etnografia institucional

31.9 Etnografia etnometodologicamente informada: 'Welcome to the Dark Side'.

Quero encorajar a sensação de que aspectos interessantes do mundo, que ainda são desconhecidos, são acessíveis à observação.

(Sacks 1992: 420)

... [A] sociedade comum imortal ... só pode ser descoberta. Não é imaginável. Não pode ser imaginado, mas apenas realmente descoberto, e apenas em qualquer caso real. A maneira como é feito é tudo em que pode consistir e as descrições imaginadas não podem capturar esse detalhe.

(Garfinkel 1996: 7-8)

Ethnomethodology by Wes Sharrock



Autor / detentor dos direitos autorais: cortesia de Wes Sharrock. Termos e licença de direitos autorais: Desconhecido (investigação pendente). Consulte a seção "Exceções" nos [termos de direitos autorais](#) abaixo.

Etnometodologia por Wes Sharrock

A etnografia não é, em nenhum sentido, um método unitário, mas uma glossa sobre várias e diferentes estruturas analíticas – portanto, existem, como sugerimos, etnografias marxistas, feministas e pós-modernas. Aqui, no entanto, fornecemos alguns detalhes de um tipo de etnografia – etnografia etnometodologicamente informada – e como ela pode ser implantada para descobrir algumas das características da 'sociedade comum imortal' ou trabalho e vida cotidianos, e então consideramos alguns aspectos da aquisição analítica esta abordagem traz para a compreensão do 'trabalho do mundo real em tempo real'. Essa ênfase no "mundo real, trabalho em tempo real" contrasta fortemente com muitos relatos sociológicos da vida social em geral e (talvez) do mundo cotidiano do trabalho em particular. Relatos sociológicos convencionais retratam um mundo em que não apenas " homo sociologicus 'nem ri nem chora' (Williamson 1989), mas também não parece fazer muito que pareça trabalho. Este parece ser um mundo no qual a realização prática do trabalho – as habilidades e competências que os trabalhadores rotineira e visivelmente trazem para o trabalho – está em grande parte ausente. Consequentemente, embora existam muitos estudos sociológicos de 'trabalho', eles muitas vezes parecem ter muito pouco a dizer sobre o trabalho real que ocorre dentro do ambiente em estudo – sobre o que torna este trabalho 'trabalho de banco' ou 'trabalho de seguro'. Nesse

processo, tanto o trabalhador quanto a maneira como o trabalho é realizado desaparecem efetivamente na abstração teórica. O desejo de estar atento ao trabalho é, portanto, uma das motivações para o uso da etnografia informada etnometodologicamente. Em contraste com uma atitude sociológica comum que vê os ambientes sociais específicos como locais de processos sociais abstratos e genéricos, a abordagem etnográfica etnometodologicamente informada concentra-se particularmente na distinção e na especificidade dos ambientes em estudo.

Houve uma série de tentativas de documentar as características da 'etnografia etnometodológica' (Dingwall 1981) ou da 'etnografia de inspiração etnometodológica' (Silverman 1985). Dingwall, por exemplo, delineia as seguintes características: cumprir a ordem social; especificando os modelos dos atores; suspender uma postura moral; criando 'estrانheza antropológica'; e retratando estoques de conhecimento.

Emerson e Pollner, no entanto, argumentam que:

a sobreposição de genealogias, preocupações e prefixos pode levar alguém a esperar uma relação cordial entre etnometodologia e etnografia ... ambas as perspectivas são informadas pela tradição interpretativa, preocupada com o mundo da vida, respeitando o ponto de vista do ator social (daí 'etno-'), e normalmente evitam abordagens quantitativas e teóricas ... apesar das semelhanças, no entanto, a relação não tem sido adequada ... (Emerson e Pollner, 2001: 118)

Eles continuam a argumentar como ao longo dos anos as fronteiras entre etnografia e etnometodologia se tornaram confusas, e que as recentes tentativas de integrar etnometodologia e etnografia (Silverman 1993; Gubrium e Holstein 1997) sugerem que diferenças uma vez pronunciadas podem estar se dissolvendo em uma sensibilidade metodológica integrada .

Eles também dizem, no entanto, que a etnometodologia desafia aspectos-chave da teoria e prática etnográfica, e que isso falha na etnografia

por estar muito envolvido e muito afastado dos mundos sociais que estuda, e por ignorar a problemática de seus próprios esforços para representar tais mundos "e que" aspectos autodestrutivos do EM fornecem boas razões para EG não abraçar as iniciativas de EM também com entusiasmo. Os insights de EM podem ser usados seletivamente para aumentar a sensibilidade para questões metodológicas fundamentais e para aumentar a apreciação das práticas de ambos os sujeitos da etnografia e dos próprios etnógrafos.

(Emerson e Pollner, 2001: 118)

Esta seção preocupa-se principalmente em documentar a "aquisição analítica" da etnografia informada etnometodologicamente e, em consequência, sua utilidade para descrever e compreender a atividade organizacional cotidiana. Embora uma postura etnográfica indiscutivelmente implique alguma orientação mínima de ver o mundo social do ponto de vista de seus participantes, uma abordagem para isso é a etnometodológica, em que os métodos dos membros para realizar situações em e através do uso de rationalidades locais tornam-se o tópico de investigação. Para a investigação etnográfica etnometodologicamente informada, os membros e suas orientações e experiências subjetivas são centrais. A observação enfoca os lugares e circunstâncias onde os significados e cursos de ação são construídos, mantidos, usados e negociados.

Suas características racionais consistem no que os membros fazem com, o que eles 'fazem' dos relatos nas ocasiões reais socialmente organizadas de seu uso. "

(Garfinkel 1967: 2-2)

Na pesquisa etnográfica sobre trabalho informada etnometodologicamente, a compreensão de qualquer ambiente de trabalho deriva do estudo desse ambiente em si, e não de qualquer modelo ou teoria altamente estruturada de organização ou processos de trabalho; isto é, ele se vincula intimamente aos dados observados, é 'orientado por dados'. Um preceito central da etnografia etnometodológica é buscar a ordenação das atividades comuns, uma ordenação realizada pelos atores sociais, irrefletidamente tida como certa por eles e construída com seu conhecimento de bom senso da ordem social.

O objetivo da etnografia é, então, mostrar a organização social das atividades do "mundo real". Os estudos etnográficos enfocam a atividade do 'mundo real, em tempo real', seguindo os cursos de ação à medida que acontecem. Isso requer mostrar não apenas *que* algum ambiente é organizado socialmente, mas mostrar em detalhes *como* ele está organizado. A relevância de uma perspectiva etnometodologicamente informada reside no fato de que essa nova especificação da sociologia chama a atenção para a maneira como a ordem pode ser vista, *inter alia.*, como uma característica dos procedimentos de criação de sentido que os participantes usam no decorrer de seu trabalho. Ao documentar como o trabalho é socialmente organizado, a pesquisa revela facetas da organização mundana, como, por exemplo, os indivíduos são capacitados para trabalhar por causa de sua consciência do que constitui sua tarefa e suas ligações com outras tarefas – a divisão "egológica" do trabalho.

Ao reconhecer o caráter "situado" do trabalho, a etnografia mostra como, mesmo nas atividades mais aparentemente rotineiras, os trabalhadores precisam usar seu julgamento e discrição em resposta às várias contingências que surgem. Além disso, a atividade do 'mundo real, em tempo real' não está necessariamente confinada à situação específica, imediata e limitada localmente. O sentido do que uma pessoa está fazendo aqui e agora depende de como essa atividade está situada dentro de todo um

conjunto de entendimentos sobre processos organizacionais, padrões institucionalizados e assim por diante. O contexto organizacional, então, é relevante para o trabalho em andamento, e a preocupação da etnografia com o contexto organizacional de trabalho é uma preocupação em como os aspectos da organização são relevantes e refletidos no trabalho cotidiano e rotineiro. A organização é relevante e refletida na situação de trabalho local como uma consideração prática. Em consequência, a realização de tarefas de trabalho envolve uma gama de habilidades tácitas e conhecimentos locais que podem ser tornados invisíveis por modelos formais de processos ou procedimentos, muitas vezes passando despercebidos pelos próprios trabalhadores; habilidades que podem se tornar visíveis apenas quando as rotinas ou organizações quebram e deixam de cumprir.

31.10 Mundo real, ação em tempo real - sendo 'conduzido pelos fenômenos'

Quando usado a partir de uma postura etnometodológica, o trabalho etnográfico envolve um olhar renovado e sem preconceitos para os fenômenos que frequentemente se tornaram obscuros sob camadas de abstração teórica e especulação. Ele estabelece uma política pela qual

Nenhuma investigação pode ser excluída, não importa onde ou quando eles ocorram, não importa quão vasto ou quão trivial seja seu escopo, organização, custo, duração, consequências ...

(Garfinkel 1967: 32)

O objetivo é observar e descrever os fenômenos da 'vida cotidiana' independentemente dos preconceitos das teorias e métodos sociológicos convencionais. Nessa abordagem, as observações são "guiadas pelos fenômenos", e não pelas preocupações e requisitos de uma teoria sociológica específica. Isso significa, com efeito, que se adota uma abordagem "desmotivada" das atividades, olhando apenas para ver o que as pessoas estão fazendo, em vez de procurar identificar coisas que são

processadas e elas fazem isso, é só vez de procurar maneiras que são

sociologicamente interessantes. A etnografia em geral reconhece uma grande tentação ao estudar a vida de outras pessoas para ler coisas nelas, mas a etnografia informada etnometodologicamente, em particular, é baseada na visão de que o mundo social nem sempre é organizado da maneira que analistas e pesquisadores desejam encontrá-lo,

Isso envolve dispensar os preconceitos sociológicos convencionais de que há inúmeras coisas que as pessoas estão fazendo que são triviais e não vale a pena observar. Essas coisas são triviais em um *contexto sociológico* sentido, isto é, não importam com respeito aos tipos de coisas que os sociólogos acham que são importantes sobre uma determinada atividade. A etnografia não busca explicar a ordem das atividades de trabalho como resultado de fatores externos a esse ambiente, como 'poder', mas trata as atividades como atividades-em-um-ambiente-social necessárias, propondo que os membros mostrem uma atenção diária para com o caráter socialmente situado de suas próprias ações e das ações uns dos outros. O mero fato de que as pessoas estão fazendo isso justifica a atenção que está sendo dada a ela por um etnógrafo informado etnometodologicamente. Desta forma, os 'falsos começos', 'glitches', 'diversões', 'distrações', 'interrupções', 'digressões', que são aspectos de todas as atividades e características notáveis dos fenômenos, não, por assim dizer, '

[Ethnomethodology: Mike Lynch on Ethnomethodological studies of work ...](#)



Autor / detentor dos direitos autorais: cortesia de Mike Lynch. Termos e licença de direitos autorais: Desconhecido (investigação pendente). Consulte a seção "Exceções" nos [termos de direitos autorais](#) abaixo.

Etnometodologia: Mike Lynch sobre estudos etnometodológicos do trabalho nas ciências

Na etnografia informada etnometodologicamente, os fenômenos devem ser estudados em seu caráter de 'fenômenos da vida cotidiana', como ocorrências 'cotidianas' para aqueles que estão envolvidos nas atividades em questão, e o investigador está, portanto, buscando averiguar o que é fenômenos significativa para eles. A etnografia pressupõe que o ambiente e suas atividades associadas fazem sentido para os participantes, e o interesse está nas descrições das atividades conforme entendidas pelas partes do ambiente, em oposição às descrições dos analistas. Não cabe ao investigador decidir o que são as coisas, o que importa, o que é importante ou trivial, mas verificar como as coisas são julgadas dessa forma por aqueles que as estão fazendo e examinar a familiaridade e compreensão dessas questões possuídas. por aqueles que devem viver com eles. Em estudos do tipo que os etnógrafos informados etnometodologicamente fazem, a preocupação é com a descrição da "sensibilidade de trabalho" daqueles que estão sendo estudados. O interesse está distante dos tipos de reflexões gerais que alguém em uma ocupação pode produzir, e muito mais engajados com sua consciência e atenção quando estão "no trabalho": que tipo de coisas eles consideram óbvios ou pressupõem ao realizar seu trabalho; que tipo de coisas eles notam rotineiramente; que tipo de coisas eles estão 'procurando'; como eles se "sintonizam" com o estado de "estar no trabalho"; quais são os constituintes de seu 'estado de espírito sério'; como eles reagem às coisas que ocorrem dentro de sua esfera de atenção; que objetivos procuram atingir em suas reações a tudo o que ocorre; e por quais meios - por meio de quais operações - eles buscarão cumprir esses

objetivos em adaptação a essas circunstâncias em desenvolvimento. Assim, a atenção é focada – de uma forma que é quase sem precedentes nos estudos sociológicos – no estudo defazendo o trabalho. A ênfase está no 'trabalho bruto', no trabalho como é feito e nas maneiras como é feito na prática , em oposição ao trabalho na forma idealizada .

31.11 Observando características da organização social - 'ação prática'

Pessoas que estão constantemente perguntando 'por que' são como turistas que ficam em frente a um edifício, lendo Baedeker, e através da leitura sobre a história da construção do edifício, etc. etc., são impedidas de vê-lo.

(Wittgenstein 1984: 40)

As características da organização social cotidiana que a etnografia informada etnometodologicamente traz para o estudo do trabalho, da tecnologia e das organizações incluiriam "tipicamente" alguma noção da visibilidade da organização social; uma explicação do mundo conhecido em comum e a intratável praticidade da ação. Essa abordagem envolve cuidar do trabalho e do caráter responsável do trabalho, tentando levá-lo a sério – isto é, como trabalho e não como a manifestação de alguma teoria especulativa mais grandiosa.

A orientação etnometodologicamente informada para a etnografia começa do ponto de vista do ator social agindo dentro de um ambiente socialmente organizado. A presunção de um 'mundo conhecido em comum' é uma suposição sobre a orientação mútua dos membros da sociedade na construção mundana da vida diária e é tratada como uma condição da ação comum combinada. A relevância disso para a etnografia é que as várias maneiras pelas quais o mundo é considerado "conhecido em comum" são passíveis de serem tomadas como certas, tratadas como coisas que são de

tal evidente obviedade e familiaridade de que precisam não receber atenção direta e explícita. Mas o investigador não está apenas procurando capturar o ponto de vista e a experiência do participante no ambiente em relação às coisas que esse participante pode notar, comentar explicitamente ou prestar atenção significativa a; ele ou ela também está procurando identificar as coisas às quais o participante não está explicitamente prestando atenção, mas das quais, mesmo assim, está dependendo. Estas são as características da organização da conduta dentro do ambiente que são 'vistas, mas não percebidas', mas que têm *pressuposto, dado como certo*.

A etnografia etnometodologicamente informada é o estudo de pessoas que estão engajadas em ações *práticas*. Supõe-se que essa seja a orientação que permeia o mundo da vida cotidiana. No dia a dia, as pessoas priorizam a realização das coisas, e sua ação é, portanto, organizada de acordo com as necessidades da praticidade, e estão empenhadas em fazer o que for necessário para que as coisas sejam feitas. Por essa razão, o objetivo da observação é identificar as atividades específicas nas quais os participantes se engajam para entregar algum fim específico, e o caráter dessas atividades é ditado pela '*especificidade das circunstâncias*'. A essência da ação prática é a necessidade de fazer tudo o que deve ser feito *exatamente sob essas circunstâncias* e, portanto, envolve a adaptação do curso de ação às exigências de suas circunstâncias. Portanto, a preocupação do etnógrafo reside na *interação* de padronização e especificidade. O foco está na forma como os atores sociais buscam a padronização das formas de agir, (de modo a engendrar procedimentos articulados e estruturados para a realização de tipos relevantes de ação social), mas deve, ao mesmo tempo, aplicá-los e implementá-los em circunstâncias contingentes e imprevistas que possam ser mais ou menos tratáveis para o cumprimento dessas mesmas padronizações. Isso explica a preocupação com os planos e procedimentos organizacionais e com a maneira como as "*idealizações*" de cursos de ação e suas circunstâncias devem ser articuladas com as "*realidades*". E engendra o desejo de obter (trabalho de campo) acesso às formas como o trabalho é feito *na prática* e motiva a percepção das maneiras pelas quais as

pessoas alcançam (ou não conseguem) uma conduta de acordo com as padronizações que procuram implementar. Isso dá uma razão para colocar a exigência e a variabilidade da prática em uma posição de destaque nos estudos de campo, algo que faltaria em muitas abordagens sociológicas porque essas contingências e variabilidades não seriam, para essa abordagem, consideradas sociologicamente significativas.

31,12 Cuidando dos detalhes vividos do trabalho cotidiano

É a experiência de todo pesquisador de campo que seu senso do caráter definido da organização do "campo" e o senso das atividades que testemunham nele se *desenvolvem juntos ao longo de seu envolvimento* nele. Começando com apenas noções vagas de como "tais lugares" se comportam, e com o conhecimento seguro de que muitas coisas estão acontecendo diante deles agora que eles não podem compreender adequadamente. Eles desenvolvem, ao longo do tempo de suas indagações, um senso consideravelmente mais completo de quais são os modos do cenário e do caráter das ocasiões que testemunham, os dois indo, é claro, de mãos dadas.

(Sharrock e Anderson 1991: 165)

Ao avançar a etnografia etnometodologicamente informada e contrastá-la com outras e diferentes abordagens em sociologia, nossa ênfase está na "relevância", em por que essa abordagem é particularmente relevante para informar os estudos etnográficos do trabalho, tecnologia e organizações (e quase tudo o mais também). Portanto, é um simples fato que muitas abordagens sociológicas não estariam motivadas para fazer estudos etnográficos de forma alguma, e que outras pessoas que estavam motivadas para fazê-lo não iriam - por suas próprias razões - considerar os aspectos práticos de atividades dignas de nota. Outro ponto de diferenciação é que

muitas abordagens sociológicas tendem a desviar a atenção das atividades que são o próprio negócio do ambiente sob investigação. Como foi sugerido anteriormente, o caso de estudos de trabalho é um exemplo importante,

É uma atitude sociológica comum ver os ambientes sociais específicos como locais de 'processos sociais' abstratos e genéricos - por exemplo, 'controle social' ou 'dominação' ou 'vigilância'. O propósito da sociologia ao examinar os contextos sociais reais é, consequentemente, *minimizar* as diferenças entre eles, abstrair das formas de dados que exibem a semelhança de tais processos, para argumentar que são genéricos. A abordagem etnográfica etnometodologicamente informada, em contraste, é particularmente focada na distinção e na especificidade do ambiente.

Embora possa haver abstratos, semelhanças gerais entre uma definição e outra, é inevitável que um na organização da *prática* conduta deve estar de acordo com as particularidades do ambiente para que as atividades do dia-a-dia do ambiente possam ser realizadas. Em termos de muitas estratégias sociológicas de generalização, o fato de as pessoas estarem envolvidas em um tipo específico de trabalho é apenas uma característica *analticamente incidental* do que estão fazendo. É apenas uma instância concreta de processos abstratos, genéricos e formais, o que significa que há pouca motivação investigativa a tender aos aspectos práticos das atividades de trabalho e à natureza dessas atividades como realizações do tipo de trabalho que são. Em contraste, a abordagem etnometodologicamente informada tem todos os motivos para dar atenção ao caráter distinto do trabalho no ambiente; por exemplo, para dar prioridade ao fato de que essas pessoas estão 'autorizando um empréstimo bancário' ou 'concluindo uma ordem permanente'. A etnografia etnometodologicamente informada direciona suas atenções para as atividades que especificamente e distintamente compreendem esses tipos particulares de atividade e, assim, tenta dar caracterizações detalhadas de, e buscar compreender as condições circunstanciais particulares para, realizar essas atividades em casos reais. A

relevância disso para a nossa compreensão do trabalho, tecnologia e organizações tem sido, então,

31.13 Trabalho diário como atividade responsável e cooperativa

A etnografia está interessada em entender como as pessoas dão sentido às atividades mundanas e como elas tornam essas atividades "responsáveis" perante os outros. Para etnometodologistas, a maneira como as pessoas entendem o mundo social representa mecanismos por meio dos quais a estrutura social é criada, ordenada e mantida. À medida que a ordem social é continuamente construída e reconstruída, os membros, como 'sociólogos práticos', estão envolvidos em um processo de análise constante, embora seja dado como certo, de modo que sejam capazes de agir com sucesso em relação aos outros para fins práticos do dia-a-dia. Os membros devem ser capazes de tornar a organização social de suas atividades mundanas visível, 'responsável', 'observável-relatável' uns aos outros. Os métodos que os membros usam para entender o que está acontecendo são recursos publicamente disponíveis para o observador. Consequentemente, a etnografia está particularmente atenta para revelar aspectos cooperativos da vida profissional - como as pessoas reconfiguram seus arranjos em face de contingências e circunstâncias à medida que surgem.

As atividades sociais são atividades "combinadas" que envolvem pessoas diferentes - muitas vezes muitas pessoas - ajustando suas atividades em padrões bastante complexos *de dentro* a própria atividade. A expressão 'caráter responsável das atividades' refere-se a esse processo de conciliar o trabalho com a maneira como as pessoas engajadas em uma atividade devem organizar suas próprias ações para que os outros participantes possam ver o que estão fazendo e se adaptarem a isso. Os participantes em ações sociais têm, portanto, de 'tornar visível' a identidade de suas ações, para permitir que outras pessoas identifiquem essas ações e também

identifiquem seus propósitos e intenções de uma forma que possam responder apropriadamente a eles. Isso permite que eles alinhem suas próprias ações, reciprocamente, na atividade que estão realizando de forma conjunta e coletiva. Assim, por exemplo, um assalto a banco é um esforço coletivo em que tanto o ladrão quanto o caixa devem reconhecer e tornar reconhecíveis seus respectivos papéis. A noção do 'caráter responsável das atividades' enfatiza o grau em que as atividades são organizadas de forma a serem identificadas, reconhecidas e entendidas como as atividades que são. O importante é que outras pessoas possam ver o que está sendo feito e, assim, considerem como podem responder adequadamente para alinhar suas próprias ações no drama que se desenrola.

Que as atividades sociais sejam combinadas é um lugar-comum, senão a razão de ser da sociologia. No entanto, a preocupação de entender *como* essa concertação ocorre (em oposição a *por que* essa concertação ocorre), *como* as pessoas conseguem fazer com que suas atividades se encaixem enquanto realizam as mesmas atividades, aparece no campo da etnometodologia. Sua preocupação com a questão de como as ações combinadas são combinadas, e a ênfase associada ao "caráter responsável" do trabalho, combinaram-se para dar aos estudos um foco sobre as maneiras pelas quais o padrão de atividades complexas é "tornado visível" para aqueles que realizam essas atividades. E, simultaneamente, eles enfocam as maneiras pelas quais as pessoas inseridas em algum complexo de ação podem descobrir o que está acontecendo ao seu redor e como podem encaixar suas próprias atividades nesse complexo; tanto quando o padrão de atividade é localizado, dentro de seu campo visual, e os participantes podem monitorar diretamente as atividades que são relevantes para a sua decisão sobre o que fazer a seguir,

31.14 Trabalho cooperativo

A ênfase no 'caráter responsável das atividades' explica outro aspecto relevante desta abordagem ao trabalho de campo, o foco no trabalho

cooperativo – a coordenação e a articulação das atividades (trabalho) de dentro das atividades (trabalho). Trata-se de um interesse em como o trabalho é realizado em condições distribuídas e do papel de 'consciência', que se refere às formas como os trabalhadores podem se sintonizar com o estado do processo de trabalho e integrar suas próprias atividades – imediata ou remotamente – com os de outros participantes do processo de trabalho. Essa explicação da máquina de fazer sentido freqüentemente invoca a atividade de trabalho como uma manifestação de "divisão de trabalho do trabalho" (Anderson et al 1989). A etnografia busca compreender a organização do trabalho, seu fluxo, e a divisão do trabalho do ponto de vista dos envolvidos na obra. Como os ambientes de trabalho são organizados em torno, por meio e dentro de uma divisão de trabalho, as atividades de trabalho são necessariamente vistas como interdependentes. Compreender como os membros coordenam seu trabalho em tempo real, momento a momento e como eles se orientam para a 'divisão de trabalho do trabalho' para dar sentido ao que estão fazendo (Anderson et al 1989) é uma característica da explicação etnográfica. A etnografia aborda o fluxo de trabalho (em vez das idealizações incorpóreas de 'fluxo de trabalho') como uma realização, uma conquista coletiva. Consequentemente, requer o exame do Compreender como os membros coordenam seu trabalho em tempo real, momento a momento e como eles se orientam para a 'divisão de trabalho do trabalho' para dar sentido ao que estão fazendo (Anderson et al 1989) é uma característica da explicação etnográfica. A etnografia aborda o fluxo de trabalho (em vez das idealizações incorpóreas de 'fluxo de trabalho') como uma realização, uma conquista coletiva.

Consequentemente, requer o exame do Compreender como os membros coordenam seu trabalho em tempo real, momento a momento e como eles se orientam para a 'divisão de trabalho do trabalho' para dar sentido ao que estão fazendo (Anderson et al 1989) é uma característica da explicação etnográfica. A etnografia aborda o fluxo de trabalho (em vez das idealizações incorpóreas de 'fluxo de trabalho') como uma realização, uma conquista coletiva. Consequentemente, requer o exame do fluxo *real* de trabalho, não alguma versão idealizada dele. Indivíduos realizam suas

tarefas dentro do contexto de outros da mesma forma fazer o seu trabalho, dentro de sequências de atividades, mas o trabalho real requer que os indivíduos determinem e mostrem como seu trabalho se encaixa em suas responsabilidades, suas relevâncias e como isso se encaixa com o dos outros. Anderson et al (1989) chamam isso de ponto de vista 'egológico'; uma visão do mundo do trabalho e sua organização a partir da perspectiva de indivíduos cooperando e coordenando suas atividades com outras pessoas. Embora os trabalhadores individuais tenham tarefas individuais a executar, eles também são, e necessariamente, indivíduos-como-parte-de-uma-coletividade, e muito do seu trabalho consiste na capacidade de organizar a distribuição de tarefas individuais em um conjunto contínuo de atividades dentro de uma 'divisão de trabalho do trabalho'. Os indivíduos, isto é, orientam-se para o seu trabalho de acordo com os princípios 'egológicos' e os seus próprios 'horizontes de relevância', mas têm de estar atentos ao trabalho dos outros para organizar o fluxo do trabalho de uma forma coerente. Esse foco forneceu indiscutivelmente uma ferramenta analítica importante para o exame do trabalho como experiência vivida, fornecendo pistas importantes sobre como o trabalho foi realizado e, talvez, por que o trabalho foi feito da maneira que foi.

31.15 Etnografia e trabalho cooperativo apoiado por computador (CSCW)

Na sociologia, a etnografia foi implantada para estudar uma variedade de tópicos. No CSCW, ele se concentrou principalmente no estudo do trabalho e dos ambientes para os quais uma nova tecnologia está sendo projetada com a intenção de informar esse projeto (Hughes, Randall e Shapiro 1992; Heath e Luff 1992; Suchman 1983). A etnografia, e especialmente a etnografia informada etnometodologicamente, adquiriu algum destaque (para não dizer notoriedade) nos últimos anos no estudo de CSCW. A etnografia ganhou alguma distinção como método de trabalho de campo que pode contribuir tanto para uma compreensão geral dos sistemas em

uso em uma variedade de contextos quanto para o projeto de sistemas distribuídos e compartilhados (Hughes e King 1992). Os esforços para incorporar etnografia ao processo de design do sistema têm muito a ver com a (infelizmente tardia) realização, principalmente entre os projetistas de sistemas, que o sucesso do projeto tem muito a ver, embora de maneiras complexas, com o contexto social de uso do sistema. Uma série de "desastres" bem divulgados (o Sistema de Ambulância de Londres, o Sistema Taurus para a Bolsa de Valores, por exemplo) sugeriu que os métodos tradicionais de elicitação de requisitos eram inadequados, ou precisavam de suplementação, por métodos mais bem concebidos para trazer à tona a vida social caráter organizado dos ambientes de trabalho.

Esta 'virada para o social' no design, o interesse no papel das teorias e abordagens das ciências sociais em informar o design, surgiu da insatisfação com os métodos existentes de informar o design, que oferecem análises excessivamente abstratas e simplistas da natureza da vida social. Se o design, como uma 'atividade satisficing' é mais uma arte do que uma ciência, lidando com situações confusas e indeterminadas e 'problemas perversos'; então, antes que os designers possam resolver um problema de design, eles precisam entender alguns princípios básicos – como o que estão projetando, o que deve ser feito e quem deve usá-lo e em que circunstâncias. Argumentou-se que os métodos precisavam estar mais sintonizados para coletar dados relevantes em ambientes do 'mundo real'; isso é, ambientes nos quais os sistemas provavelmente seriam usados em vez de laboratórios ou outros ambientes artificiais e remotos. A 'virada para o social' reconheceu um novo tipo de usuário final, um ser humano 'em tempo real, mundo real' e, consequentemente, os designers se voltaram para as ciências sociais para fornecer alguns insights, algumas sensibilidades para informar o design. Etnografia com ênfase na observação *in situ* de interações dentro de seus ambientes naturais parecia eminentemente adequada para trazer uma perspectiva social para o design do sistema.

Acelere sua carreira: obtenha certificados de cursos reconhecidos pelo setor



Fecha in 1 day :

[Pesquisa do usuário - Métodos e práticas recomendadas](#)

Fecha in 1 day :

[Interação Humano-Computador - HCI](#)

Fecha in 4 days :

[Torne-se um UX Designer do zero](#)

Com sua ênfase no caráter do 'mundo real' dos ambientes de trabalho, a etnografia é freqüentemente contrastada com o que é comumente considerado como noções irrealistas e insatisfatórias sobre os sistemas e os

usuários dos sistemas que tendem a ser oferecidos por métodos mais tradicionais. Os métodos tradicionais de projeto de sistema talvez devam muito às necessidades da engenharia e, como consequência, aspectos importantes do "mundo real" do trabalho são obscurecidos, mal representados ou ignorados. É a este respeito que 'abordagens analíticas', Análise de Tarefas ou Automação de Escritório por exemplo, são considerados deficientes (Shapiro 1993; Suchman 1983), representando uma intrusão da 'mentalidade de engenharia' em áreas onde ela é inadequada. A desconstrução analítica das atividades de trabalho em componentes cada vez mais refinados remove as características essenciais do "mundo real" que as tornam práticas dentro de um ambiente socialmente organizado. Essa reclamação ataca a tendência individualista do cognitivismo que fundamenta as "abordagens analíticas", reconhecendo as implicações da observação de que, como já sugerido, o trabalho é, tipicamente, colaborativo. Embora desempenhadas por indivíduos, as várias atividades que constituem o trabalho são realizadas dentro de um ambiente organizado composto por outros indivíduos, e é isso que dá forma às atividades como atividades do 'mundo real'. Assim, o foco da etnografia está nas práticas sociais que possibilitam os próprios processos que os 'métodos analíticos' identificam, mas ao mesmo tempo descontextualizam. É por meio das práticas sociais que a etnografia busca identificar e descrever que os processos de trabalho se estabelecem e, portanto, estão enraizados em conjuntos de arranjos socialmente alcançados.

Such an approach also meshes with the growing use of information technologies within working life. As computers increasingly, and seemingly inexorably, are adopted and diffused into the world of work and organisation, there is a growing awareness that the ubiquitous nature of networked and distributed computing poses new problems for design, requiring the development and deployment of methods that analyse the collaborative and social character of work. Systems are used within populated environments that are, whatever 'technological' characteristics

they may have, 'social' in character and thus the intent of CSCW to design distributed and shared systems means that this social dimension has to be taken into account. Requirements elicitation has to be informed by an analysis of the 'real world' circumstances of work and its organisation (Goguen 1993). The virtue of ethnographic approaches comes from the 'grounded' recognition that computers are enmeshed into a system of working as instruments and incorporated in highly particular ways – used, misused, modified, circumvented, rejected – into the flow of work. One of the virtues of ethnography lies in revealing these myriad usages in the context of 'real world' work settings; furthermore being

more capable than most methods of highlighting those '[human factors](#)' which most closely pertain to system usage, factors which are not always just about good interface design but include training, [ease of use](#) in work, contexts full of contingencies which are not the remit of system design...even though design may be concerned with developing a completely new system, understanding the context, the people, the skills they possess are all important matters for designers to reflect upon...

(Button and King 1992)

The advantages of using ethnographic methods in CSCW for studying work lie in the 'sensitising' it promotes to the real world character and context of work, i.e., in the opportunity it provides to ensure system design resonates with the circumstances of its use. In attempting not only to document or describe activities but also in accounting for them, ethnography seeks to answer what might be regarded as an essential CSCW question as to what to automate and what to leave to human skill and experience. Ethnographic methods thereby assist in the delineation of work design 'problems' as a consequence of greater knowledge of the social organisation of work – the recognition that 'problems' need to be placed (and resolved) within the context of the work setting and not some abstract model of the work

process.

31.16 Ethnographer at work

The main rule is that methods that rely on retrospective accounts of social order cannot reveal members' methods. The method used must preserve the details of local order production "over its course" for the analyst.

(Garfinkel 1967: 6)

the investigation of the rational properties of indexical expressions and other practical actions as contingent ongoing accomplishments of organised artful practices of everyday life.

(Garfinkel 1967: 7)

Ethnomethodology's studies make vastly more sense when understood as inspections of the ways social scenes have visible coherence to even the most casual of witnesses, the ways in which the presence of social order can be readily detected within them; with the ways social order is exposed to even the most passing of glances... and reciprocally, the ways in which within such scenes the activities of individuals can be given definite sense, trajectory and motivation relative to the 'transparently' organised properties of the scene.

(Sharrock and Button 1991: 163-164)

A etnometodologia tem consistentemente apontado para uma lacuna enorme - a "falta de interação o quê?" - em estudos sociológicos do trabalho que consistem em todas as descrições que faltam de quais atividades ocupacionais realmente consistem e todas as análises que faltam de como os profissionais realmente administram as tarefas do dia-a-dia que, para eles, porque são do dia-a-dia, são questões mundanas, porém sérias e premente significado. Para o etnógrafo etnometodologicamente

informado, não há outro lugar para documentar, descrever e compreender qualquer ambiente a não ser "de dentro". Como [Garfinkel](#) argumenta:

"Os etnometodologistas geralmente usam métodos que requerem imersão na situação que está sendo estudada. Eles consideram um ideal que aprendam a ser praticantes competentes de quaisquer fenômenos sociais que estejam estudando".

(Garfinkel 2002: 6)

A imersão no meio é um, senão "o", aspecto fundamental do trabalho do etnógrafo e, em consequência, os etnógrafos passam um tempo considerável desenvolvendo "adequação única" - aprendendo a reconhecer e compreender as atividades e eventos que compunham o mundo cotidiano de trabalhar. Desse modo, os negócios mundanos e diários do trabalho, as conversas, as apartes e as siglas tornam-se inteligíveis.

Ao se familiarizar e "pegar o jeito", a vida do trabalho cotidiano, os pesquisadores necessariamente aprenderão vários aspectos das práticas e atividades que estão investigando - em algum sentido mínimo, na verdade, como fazê-las - o que quer que "eles" aconteça ser, acolchoar, vender antiguidades, fazer empréstimos bancários e assim por diante. Nesse sentido, a etnografia apresenta a visão de mundo do 'olho de verme' - uma vez que, geralmente, existem poucas pessoas convencionalmente 'importantes' no trabalho cotidiano. Como PJ O'Rourke (1989) nos lembra, pessoas convencionalmente importantes não chegaram onde estão dizendo a verdade aos pesquisadores - nem devemos nunca cair na ilusão do sociólogo - uma variante da 'presunção de Criatura Âncora da Rede' que os permite, "Acredito que Mikhail Gorbachev os chamará de repente de lado e dirá: "Estritamente entre você e eu, na quarta-feira invadimos a Finlândia." (O'Rourke 1989: 12. De certa forma, esta é uma característica necessária da etnografia etnometodologicamente informada, uma vez que chegar a uma compreensão da ordem social de dentro requer documentar a

visão do "olho de verme" – produzindo descrições densas de atividades cotidianas, os materiais usado, o raciocínio desenvolvido, etc. – o 'trabalho de loja' e 'conversa de loja' (Garfinkel 2002). A etnografia (e talvez a habilidade), então, consiste em observar e descrever como o trabalho cotidiano é realizado, como as pessoas agem de forma observável e relatável juntos para produzir a 'realidade objetiva e ordenada dos fatos sociais'. Como sugere Lemert: "

Ethnomethodologically informed ethnography requires looking at how people conduct their work in real settings, interested in exactly how work is socially organised in that setting. This means looking at the actual working division of labour as routinely and ordinarily manifested in the persons' meaningful orientation to their work, not work as some idealised conception – "the focus is on embodied, endogenous, witnessable practices." (Garfinkel 1967: 7). Despite some heroic conceptions of the ethnographer, derived largely from social anthropology, the work is fundamentally dull and boring – like work is for most people. The overwhelming emphasis of routine ethnographic work – describing the mundane features of everyday work – comes right up against the fact that work for most people has a generally dull if not unpleasant quality:

For most employees work has a generally unpleasant quality. If there is little Calvinist compulsion to work among propertyless factory workers and file clerks, there is also little Renaissance exuberance in the work of the insurance clerk, freight handler or department store saleslady ... Such joy as creative work may carry is more and more limited to a small minority.

(Mills 1953: 219)

The thankless task of the ethnographer is simply to report in adequate detail how people go about doing what they construe as the things to be done. As such ethnography is very much a practical activity: the fieldwork

material – collected using a field notebook and a tape-recorder – is not dictated by strategic methodological considerations, but by the flow of activity within the setting. It simply involves recording what anyone is doing, moment by moment. Evidently, this does not demand any special or arcane skills for obtaining access and information – just everyday politeness – 'do you mind if I watch you work?'; 'what did you do then?', and so on. Despite concerns about contamination of data, Hawthorne effects etc. by and large, in this kind of setting, people have to get on with their work – and this is exactly what they tend to do. As Hughes et al. (2000) note, despite the apparent lack of method, the fieldworker cannot really fail, for even a few days of fieldwork is likely to produce an abundance if not an excess of material, of 'data'. The practical (and not to be underestimated) exercise, then, becomes one of gathering the accumulated materials and assembling them into a reasonable account of the work in the setting as a 'real world, real time' set of arrangements.

Like every other ethnographer 'immersed' in a setting, it will probably be your experience that your understanding of that setting, and what was going on within it, will develop gradually over the course of the fieldwork. Like everyone else, you probably have some vague notions of how 'work' gets done in your particular setting – how quilts are made, how aircrafts are controlled in the sky, how banking is carried on etc. – but equally there will be many things which you do not adequately comprehend. And so you will develop, over the course of the ethnography, a fuller, more informed sense of what the ways of work are and of the character of everyday work in a particular setting.

31.17 Questioning the 'method': some problems of ethnography

Ethnography is not a method without problems, many of which have been well documented (Randall et al. 1994) generally focusing on the standard

concerns of 'getting in, staying in, getting out' as well as issues of access and 'gatekeeping', reliability, validity and generalisation, and so on.

Ethnography is not, and, indeed, does not claim to be, a methodological panacea; though (perhaps fortunately) many of the critiques are directed at sociological, as opposed to ethnomethodological, variants of ethnography.

In practical terms, and historically, ethnography has generally been limited to small scale, well defined, and usually quite confined contexts, well suited to the observational techniques employed. Consequently, problems can arise with the method's application to large scale, highly distributed organisations. Similarly, in small scale settings there tends to be a clear focus of attention for the participants, who are typically few in number, and there is a relatively clearly visible differentiation of tasks at one work site. Scaling such inquiries up to the organisational level or to processes distributed in time and space is a much more daunting prospect.

**Acelere sua carreira:
obtenha certificados de cursos reconhecidos pelo
setor**



Fecha in 1 day :

Pesquisa do usuário – Métodos e práticas recomendadas

Fecha in 1 day :

Interação Humano-Computador - HCI

Fecha in 4 days :

Torne-se um UX Designer do zero

Na mesma linha, historicamente a etnografia tem sido uma 'atividade prolongada', e embora abordagens 'rápidas e sujas' tenham sido desenvolvidas, as escalas de tempo envolvidas na pesquisa etnográfica são frequentemente irrealistas em um ambiente comercial onde a pressão é tipicamente por 'resultados ontem'. Mover-se do ambiente de pesquisa para um mais comercial também levanta diferentes conjuntos de responsabilidades éticas, além de tornar o acesso aos locais mais vulnerável.

as contingências do mundo comercial e industrial. A etnografia insiste que suas investigações devem ser conduzidas de forma não disruptiva e não intervencionista - princípios que podem ser comprometidos, visto que grande parte da motivação para introduzir a TI no local de trabalho é reorganizar o trabalho e, às vezes, como parte disso, deslocar ou trabalhar deskill.

Desde a década de 1970, e particularmente nos anos recentes, o uso da etnografia como um método de pesquisa legítimo e viável tem sido questionado por vários motivos - em particular por privilegiar um "olhar" branco, ocidental, masculino.

As questões eram políticas, epistemológicas e metodológicas; quem pode dizer o quê sobre quem e por quê? Quais são os interesses e motivações por trás do *alegado* realismo 'etnográfico'?

(Edles 2002: 145)

De dentro da antropologia, a etnografia foi acusada de promover uma atitude colonialista (Said, 1978) nos dizendo mais sobre os pesquisadores, e suas (geralmente suas) atitudes, do que as culturas que eles pretendem descrever. Dentro da sociologia, este tipo de ataque e acusação - neste caso de 'androcentricidade' - tem sido repetido indefinidamente por várias escritoras feministas (Reinharz 1992; Clough 1992), que sugerem que as etnografias foram conduzidas principalmente por homens e são sobre os homens ignorando o papel das mulheres no ambiente social. Clough (1992), por exemplo, sugere que uma 'lógica edipiana' permeia a etnografia tradicional e realista, uma etnografia que está efetivamente saturada de 'desejo inconsciente' - o desejo de 'sondar e penetrar' o mundo.

De dentro do estabelecimento etnográfico, Hammersley (1990) argumentou que a tendência de tratar a descrição etnográfica como envolvendo a simples reprodução dos fenômenos descritos é enganosa e mítica. Ele ressalta que tal descrição é sempre seletiva. Conseqüentemente,

e seguindo a "virada reflexiva", ele sugere que as relevâncias e os valores que estruturam qualquer descrição etnográfica devem ser explicitados. Embora possa ser o caso de a etnografia reter uma concepção incoerente de seus próprios objetivos e frequentemente ser um veículo para ideologia, tais problemas podem ser aceitos sem abandonar a etnografia ou suas pretensões de representar fenômenos - o que ele chama de "realismo sutil".

31.18 A crítica etnográfica da etnografia

Embora a etnografia sempre tenha sido criticada por sociólogos quantitativos, como Brewer (1994) observa, ela recentemente foi atacada por sociólogos simpatizantes do método - a crítica etnográfica da etnografia. Essa crítica questiona a confiabilidade das descrições etnográficas e mostra os textos etnográficos como artefatos, habilmente manufaturados para construir sua força persuasiva. Continuando essa linha de argumentação, a crítica pós-moderna da etnografia questiona suas reivindicações de "realismo neutro", argumentando que, ao escrever etnografia, o pesquisador não apenas descobre ou detalha a realidade, mas a cria no processo interpretativo de criação do texto, uma vez que 'realidade' não existe para ser descoberta. O debate da 'textualidade' tem raízes históricas na filosofia e na teoria crítica, mas culminou recentemente no movimento de 'etnografias como textos' e na falta de confiança na descrição cultural, o que Marcus e Fischer (1986) chamam de "crise de representação" e Hammersley (1992) de "crise de fragmentação" em a tradição etnográfica. Clifford e Marcus, por exemplo, argumenta que a escrita etnográfica é determinada contextualmente, retoricamente, institucionalmente, genericamente e historicamente, e que estes "governam a inscrição de ficções etnográficas coerentes" (Clifford e Marcus, 1986: 6). Nessa visão, a noção de uma etnografia 'naturalista' que meramente descreve 'os fatos da questão' deve, em vez disso, ser considerada como "uma estratégia discursiva insidiosa cujo propósito

subjacente é afirmar autoridade, dominar e manter privilégios." (Edles 2002: 151) A reação contra a 'etnografia naturalística' - 'etnografia pós-moderna' - envolve uma mistura de estilos literários, ficção e poesia como parte da representação fiel das qualidades vividas do domínio. Essa resposta também pode ser vista como um dispositivo reflexivo, eliminando a distinção entre 'objeto' e 'sujeito', facilitando assim as maneiras de garantir que os autores escrevam a si próprios no texto. Essa 'virada auto-reflexiva' assume vários disfarces, mas freqüentemente parece assumir uma forma confessional, por meio da qual os pesquisadores documentam suas próprias ações, atitudes e preconceitos e consideram como isso pode ter impactado o ambiente que investigam. e a poesia como parte da representação fiel das qualidades vividas do domínio. Essa resposta também pode ser vista como um dispositivo reflexivo, eliminando a distinção entre 'objeto' e 'sujeito', facilitando assim as maneiras de garantir que os autores escrevam a si próprios no texto. Essa 'virada auto-reflexiva' assume vários disfarces, mas freqüentemente parece assumir uma forma confessional, por meio da qual os pesquisadores documentam suas próprias ações, atitudes e preconceitos e consideram como isso pode ter impactado o ambiente que investigam. e a poesia como parte da representação fiel das qualidades vividas do domínio. Essa resposta também pode ser vista como um dispositivo reflexivo, eliminando a distinção entre 'objeto' e 'sujeito', facilitando assim as maneiras de garantir que os autores escrevam a si próprios no texto. Essa 'virada auto-reflexiva' assume vários disfarces, mas freqüentemente parece assumir uma forma confessional, por meio da qual os pesquisadores documentam suas próprias ações, atitudes e preconceitos e consideram como isso pode ter impactado o ambiente que investigam.

Este desafio pós-moderno e construtivista à etnografia naturalista ou "ingênuas" e as demandas subsequentes por uma etnografia "reflexiva", com uma orientação mais autocrítica e cética, foi desafiado por aqueles que

conduzem etnografias etnometodologicamente informadas (Sharrock 1995; [Slack 2000](#)).

O fato que impactou antropólogos e sociólogos é que a etnografia é, em aspectos importantes, talvez até em essência ... escrita e, como tal, presumivelmente ... exposta à desconstrução, a ter sua agenda oculta revelada, a seu textos constituintes revelando-se composições autodestrutivas.

(Slack 2000)

Dicks et al (2005) sugerem que escritos recentes sobre etnografia têm se concentrado em torná-la mais sintonizada para refletir a complexidade - na forma de contingência, multivocalidade, intertextualidade, hibridez e assim por diante. Eles identificam dois aspectos da investigação etnográfica "pós-paradigma" em particular, a demarcação do objeto de estudo da etnografia e seu modo de apresentação, como áreas de debate.

A categoria de etnografia, uma abordagem bem estabelecida para a pesquisa social em antropologia e algumas escolas de sociologia .. tem passado por um processo contínuo de diversificação e fragmentação nos últimos 20 ou mais anos. Isso deu origem a vários pontos de vista. Agora é possível identificar uma gama quase carnavalesca de abordagens sob o guarda-chuva etnográfico

(Dicks et al 2005: 27)

Ao documentar a 'retirada do autor' e o desenvolvimento de uma série de estratégias textuais, Dicks et al argumentam que a etnografia está crivada de dúvidas radicais.

Ao longo desses vários pontos de vista corre um giro discursivo, tratando como centrais, mas problemáticas, as relações de linguagem, saber e

poder. Muitas dessas perspectivas de fato dão origem a análises que tornam a própria etnografia - pelo menos em qualquer modo convencional - altamente problemática, senão quase impossível.

(Dicks et al 2005: 27).

Ao mesmo tempo, tem havido o questionamento da categoria do "campo", com sua noção de fronteiras espaciais, geográficas e culturais facilmente identificáveis.

31.19 Desafios construtivistas

Como sugerido anteriormente, os desafios construtivistas pós-modernos podem ser localizados dentro da longa e notória tradição da sociologia de "desmascaramento", da qual a etnometodologia fundamentalmente discorda. Os construtivistas procuram contestar os entendimentos de "bom senso" que os membros da sociedade têm, muitas vezes chegando à sugestão bizarra de que os membros da sociedade realmente não sabem o que estão fazendo (e exigem que um sociólogo lhes diga). A tarefa que o construtivismo se propõe é, é claro, desafiar a compreensão dos membros, mostrar como eles estão errados e apresentar concepções alternativas e autorizadas de como as coisas são e como chegaram a ser assim. Esses estudos afirmam mostrar que o que parece para os membros como senso comum ou óbvio, por exemplo, que a morte ou deficiência é um evento físico e biológico, não é nada disso, mas sim construções interpretativas, que podem, portanto, ser construídas de maneira diferente, de modo que a morte ou a deficiência se tornem uma 'construção social'. (Grint e Woolgar 1992; Shakespeare 1993). Sharrock, seguindo Bittner, vê esse desenvolvimento como parte da reação contra o conceito de "objetividade".

A reação contra a 'objetividade' ... foi mover-se em uma direção 'subjetivista', denunciar todas as noções de objetividade e pretender enraizar os fenômenos sociais e explorar as dimensões da subjetividade

Essas tendências eram, com efeito, negar a existência da realidade social , fazer da realidade social uma questão de determinação *individual* – cabia aos indivíduos definir a realidade social como quisessem.

(Sharrock 1995: 13)

O resultado desse movimento, no entanto, foi uma mudança de uma preocupação cuidadosa com o ambiente de pesquisa e seus membros para um foco no pesquisador e no próprio ato de pesquisa – e o subsequente "olhar para o umbigo", "contos confessionais", e tentativas medíocres de poesia (ou jazz).

A visão construtivista contrasta, então, com a abordagem etnometodológica da indiferença que tenta nem minar nem apoiar as realidades cotidianas que os membros subscrevem, mas investigá-las, descrevê-las e entendê-las. Como Sharrock argumenta:

Bittner, argumentando em nome da etnometodologia, procurou distanciá-la apenas dessas tendências, e para fazer isso argumentando que o recuo da 'objetividade' conforme definido por aqueles nas tradições positivistas não deveria ser em direção à 'subjetividade', mas em direção ao 'realismo' – não realismo, no sentido metafísico, de afirmar a existência de uma realidade externa, mas 'realismo' no sentido fenomenológico de fidelidade ao retrato de seu assunto, uma devoção para capturar a sociedade como ela é realmente experimentada 'de dentro.'

(Sharrock 1995: 15)

Bittner sugere que as estratégias de trabalho de campo que enfocam o detalhamento das experiências do pesquisador tendem a perpetuar esse empobrecimento no retrato da experiência dos membros e representam um afastamento de uma descrição e representação fiel da experiência dos

membros. Ao mesmo tempo, tais etnografias negligenciam as diferenças na natureza das experiências do pesquisador de campo e do membro. A suposição de que a 'realidade social' é de alguma forma apreendida por meio da elaboração da própria consciência do pesquisador de campo distorce fundamentalmente a própria natureza da experiência e motivação do pesquisador de campo – como meramente um 'visitante' que pode retornar a uma vida anterior. Desta forma, os fenômenos, as ocorrências cotidianas no cenário, são despojados de seu enorme senso de realidade para aqueles que rotineiramente e necessariamente habitam aquele ambiente. O argumento de Bittner, de que a virada etnográfica para a 'subjetividade' envolve uma ênfase crescente, quase exclusiva, na experiência e no ponto de vista do pesquisador de campo, foi prontamente confirmado pelo coro crescente da 'reflexividade' na sociologia em geral e na etnografia em particular. (May e Perry 2010; Woolgar e Ashmore 1988). No entanto, a ênfase no ponto de vista do pesquisador de campo como o foco para consideração de como a realidade social é engendrada tende a negligenciar até que ponto o ponto de vista do pesquisador de campo é peculiar. Embora os etnógrafos possam tentar se sensibilizar para os pontos de vista dos membros, como Sharrock nos lembra: que a virada etnográfica para a 'subjetividade' envolve uma ênfase crescente, quase exclusiva, na experiência e no ponto de vista do pesquisador de campo, foi prontamente confirmado pelo coro crescente da 'reflexividade' na sociologia em geral e na etnografia em particular. (May e Perry 2010; Woolgar e Ashmore 1988). No entanto, a ênfase no ponto de vista do pesquisador de campo como o foco para consideração de como a realidade social é engendrada tende a negligenciar até que ponto o ponto de vista do pesquisador de campo é peculiar. Embora os etnógrafos possam tentar se sensibilizar para os pontos de vista dos membros, como Sharrock nos lembra: que a virada etnográfica para a 'subjetividade' envolve uma ênfase crescente, quase exclusiva, na experiência e no ponto de vista do pesquisador de campo, foi prontamente confirmado pelo coro crescente da 'reflexividade' na sociologia em geral e na etnografia em particular. (May e

Perry 2010; Woolgar e Ashmore 1988). No entanto, a ênfase no ponto de vista do pesquisador de campo como o foco para consideração de como a realidade social é engendrada tende a negligenciar até que ponto o ponto de vista do pesquisador de campo é peculiar. Embora os etnógrafos possam tentar se sensibilizar para os pontos de vista dos membros, como Sharrock nos lembra: reflexividade 'em sociologia em geral e etnografia em particular. (May e Perry 2010; Woolgar e Ashmore 1988). No entanto, a ênfase no ponto de vista do pesquisador de campo como o foco para consideração de como a realidade social é engendrada tende a negligenciar até que ponto o ponto de vista do pesquisador de campo é peculiar. Embora os etnógrafos possam tentar se sensibilizar para os pontos de vista dos membros, como Sharrock nos lembra: reflexividade 'em sociologia em geral e etnografia em particular. (May e Perry 2010; Woolgar e Ashmore 1988). No entanto, a ênfase no ponto de vista do pesquisador de campo como o foco para consideração de como a realidade social é engendrada tende a negligenciar até que ponto o ponto de vista do pesquisador de campo é peculiar. Embora os etnógrafos possam tentar se sensibilizar para os pontos de vista dos membros, como Sharrock nos lembra:

a ocupação do pesquisador de campo desse ponto de vista é uma questão temporária, .. O pesquisador de campo, entretanto, não ocupa characteristicamente o ponto de vista ... O pesquisador de campo *simula* certos aspectos dessa visão, mas a adota apenas para os propósitos da pesquisa , e como um que é livremente tomado e do qual é igualmente possível retirar-se prontamente.

(Sharrock 1995: 12)

Em contraste, para os membros, seu ponto de vista "nativo" não é algo com o qual eles tenham um relacionamento contingente, que eles possam livremente assumir, abandonar ou trocar. No cenário de um banco, ou controle de tráfego aéreo (ou em qualquer outro lugar) por exemplo, o

'ponto de vista nativo' e sua vida, something they have to take very seriously and not something they can 'play' with or relate to on a 'take it or leave it' basis. In a bank, the ways in which matters appear, for instance, to a bank manager – for example in terms of loans, overdrafts, repayments and so on – are mandatory for the manager and for others organisationally involved in the situation – these are the objective and (legally) binding ways of bank work. As a highly distributed organisation, the bank is reliant on the manager (and all its officials) acting in particular ways – indeed it can be a disciplinary matter if he fails to act accordingly. Bank personnel as a general rule cannot, except in their dreams (and often not then), playfully adopt a different point of view just to see what would happen, and the idea that things 'could be otherwise' is a possibility too childish for them to entertain. The playfulness of postmodernity rarely features as part of everyday work inside a bank, or most other commercial organisations.

As Gould et al. (1974) note, there are particular problems in ethnography's claim to describe events as they are seen or experienced by social actors. Asking people to explain what they are doing turns members into informants (Sacks 1992) and produces a 'perspective of action' (Gould et al. 1974) whereby settings are made meaningful to outsiders rather than a 'perspective in action' where meaning unfolds in naturally occurring interaction. Furthermore, there are some difficulties involved in seeking to understand the actor's perspective.

Eles tratam como uma 'perspectiva' o que os atores na maioria das vezes veem como o mundo é. O trabalhador de campo, então, não produz uma descrição do ponto de vista do ator, mas uma descrição do ponto de vista do ator do ponto de vista de um observador sociológico. Isso é verdade mesmo que o observador busque empatia com as preocupações e significados dos atores. Como consequência, as descrições do trabalho de campo tendem a retratar a vida social como eventos e significados percebidos, ignorando ou distorcendo a realidade vivida nos mundos dos atores.

(Emerson 1981: 357)

A ênfase na escrita etnográfica recente na experiência "reflexiva" do pesquisador de campo, em que a história, as atitudes, a sexualidade, etc. do pesquisador de campo impactam sua percepção do ambiente leva a uma subestimação da extensão em que a experiência daqueles em estudo possui características de profundidade e estabilidade. Nessas circunstâncias, as noções de que 'poderia ter sido - poderia ser - de outra forma' são fantasias sociológicas. No entanto, criticar o construcionismo não é uma recomendação para aceitar contas pelo valor de face. Etnógrafos etnometodologicamente informados optam, em vez disso, por adotar uma postura de 'indiferença' a tais questões, de modo que questões de questionamento ou apoio a uma explicação não surgem. Desse modo, questões de verdade e falsidade e os debates intermináveis de objetividade / subjetividade, evita-se a possibilidade de valorizar a neutralidade, a relação pesquisador-pesquisado e muito mais. Quando considerada do ponto de vista da pesquisa sociológica, 'realidade social' claramente não é a mesma coisa que 'realidade social para os fins da vida cotidiana'. Como sugerido anteriormente, o ator não pode, sob os auspícios da atitude natural, adotar sistematicamente a postura cética encontrada sob os auspícios da atitude teórica - aceitamos, em vez de duvidar sistematicamente, as aparências cotidianas.

No entanto, essa preocupação com o "ponto de vista do nativo", com as dificuldades de descobrir, exibir e compreender um ambiente e um modo de vida diferente, se não estranho ao pesquisador, também pode produzir alguns argumentos infelizes sobre como pesquisa etnográfica pode ser feita e quem tem o direito de fazê-la. O argumento começa sugerindo, muitas vezes com razão, que a experiência de pesquisas sobre eles em determinadas pessoas tem sido menos do que feliz. Sugere-se que os métodos etnográficos convencionais ignoram os pensamentos, sentimentos e

opiniões daqueles que estão pesquisando – como mulheres, deficientes físicos, minorias étnicas e assim por diante – tornando-se assim mais um aspecto da desvantagem. (Dartington et al. 1981; Miller e Gwynne 1972)

As pessoas com deficiência passaram a ver a pesquisa como uma violação de sua experiência, como irrelevante para suas necessidades e como um fracasso em melhorar suas condições materiais e qualidade de vida.

(Oliver 1992: 105)

O que é necessário, prossegue o argumento, são métodos de pesquisa empática, implantados por aqueles que são simpáticos e experientes no ambiente específico, porque, e aí vem a diferença extra, os pesquisadores são eles próprios "membros" – deficientes, mulheres, pessoas de uma etnia minoria. Assim, o argumento parece mudar de um sobre métodos para outro sobre quem é autorizado, autorizado ou qualificado para conduzir pesquisas. Novamente, deve-se reconhecer que este não é um argumento único, mas se baseia, por exemplo, em questões de longa data na pesquisa feminista e na crítica da sociologia da "corrente maligna". Isso inclui disputas não apenas sobre o que é investigado, mas como a pesquisa é conduzida; argumentos sobre 'objetividade', 'subjetividade' etc.; envolvimento do 'sujeito' na pesquisa; 'modelos de estupro' e assim por diante.

Felizmente, a etnografia informada etnometodologicamente evita esses debates, recusando-se a aceitar muitas das dicotomias das ciências sociais tradicionais – objetivo / subjetivo; estrutura / agência; etc. – que criam muitos desses problemas em primeiro lugar. Em nossa opinião, a produção de relatos etnográficos válidos e úteis depende inicialmente da satisfação do requisito único de adequação. Isso insiste que o pesquisador desenvolva uma competência vulgar no próprio ambiente, a fim de compreender a vida como os próprios profissionais a compreendem e praticam e para ser capaz de usar a linguagem do ambiente para descrever o ambiente. Como Garfinkel e Weider colocaram:

para que os analistas reconheçam, identifiquem ou sigam o desenvolvimento de, ou descrevam fenômenos de ordem na produção local de detalhes coerentes, o analista deve ser vulgarmente competente na produção local e responsabilidade reflexivamente natural dos fenômenos de ordem que ele [ou ela] é 'estudando'.

(Garfinkel e Weider 1992: 182)

Como às vezes se argumenta, a questão é de 'probatividade' (Garfinkel e Weider 1992) ou de adequação descritiva. Nesse caso, pelo menos a compreensão da cultura requer pouco mais do que uma competência mundana nas práticas do domínio, de modo que o pesquisador possa fornecer um relato que seja inteligível para membros competentes. Isso está longe de argumentar que quem não é bancário (cientista, deficiente, mulher) é incapaz de escrever, analisar, discutir, teorizar, etc. sobre esses assuntos. 'Essa porcaria', como Jeff Coulter disse uma vez, 'tem que parar' (Crabtree 2000).

Em 'On the Demise of the Native', Sharrock e Anderson (1982) apontam para alguns dos outros problemas desse tipo de argumento e abordagem. O argumento por trás da reivindicação de acesso exclusivo a um ambiente de pesquisa confunde experiência com compreensão, pois sugere que, a menos que os pesquisadores possuam as mesmas 'estruturas de significado' ou experiência, eles não podem apreciar a realidade cotidiana dos membros, e sua pesquisa é correspondentemente falha. Mas esta posição - que membros particulares compartilham uma 'cultura' que é diferente e inacessível para outros - não é apenas ridícula, mas menos um *achado* de pesquisa do que um *a priori* princípio. É uma suposição, não uma descoberta. Além disso, a ideia de uma "cultura" bancária, de um conjunto compartilhado de significados e entendimentos, deve ser o ponto final da análise, ou seja, o produto final de uma investigação séria e sustentada, e não sobre o que a investigação é simplista. Essencialmente, o problema é o

de compreender uma cultura "estrangeira". Nessa visão, a cultura é abrangente e as pessoas são consideradas recipientes vazios nos quais a cultura é vertida e, em consequência, as pessoas acabam fazendo e sabendo as mesmas coisas. O etnógrafo não consegue compreender esta cultura porque não faz parte dela. No entanto, se suspendermos este *a priori* de fazer pesquisas sérias sobre essa cultura, podemos muito bem descobrir que o que parecem ser, ou são representados como, diferenças culturais massivas são, na verdade, nada mais do que variações nas maneiras como algumas coisas são realizadas. Entender a 'cultura do banco' ou 'cultura do futebol' não é semelhante ao problema ao qual Wittgenstein se referiu quando afirmou: "se um leão pudesse falar, não poderíamos entendê-lo" (Wittgenstein 1958: 223), mas simplesmente de maneiras diferentes de fazer 'a mesma coisa'. Para Wittgenstein, o que sabemos e como comunicamos é uma função de nossa 'forma de vida' e, portanto, o entendimento está embutido em nossa 'cultura'. Nós entendemos porque em nossa vida diária vivemos por rotinas – tomar chá, usar o computador e assim por diante. Além disso, se, como sugerem Sharrock e Anderson (1982), a tarefa da pesquisa é demonstrar como a cultura e a compreensão compartilhada são alcançadas, então o "nativo" – neste caso o trabalhador – assim como o pesquisador devem ser considerados investigadores da cultura. Nessa circunstância, 'o que está acontecendo' torna-se um problema tanto para o nativo quanto para o pesquisador, e os métodos pelos quais a compreensão é alcançada são o foco da pesquisa.

.a postura que trata o nativo como um especialista em sua cultura, sabendo o que ele está fazendo e relatando isso sem problemas ao pesquisador, pode não ser de muita utilidade. Se começarmos postulando que nativos e pesquisadores precisam descobrir o que está acontecendo – o que eventos e atividades significam – então podemos tratar o significado como um fenômeno alcançável e a compreensão como um negócio arriscado. É com essas contingências e riscos que os nativos e trabalhadores de campo têm que lidar.

(Sharrock e Anderson 1982: 135)

31.20 Etnografia e reflexividade

Coffey (1999) argumenta que 'o eu' e a subjetividade etnográfica, como uma característica difusa da investigação etnográfica, foram ignorados na apresentação da etnografia como uma forma naturalística objetiva de pesquisa. Seu foco é a interação entre o pesquisador e o pesquisado e como, "o trabalho de campo molda e constrói identidades, relações íntimas, um eu emocional e um eu físico". Seu argumento, cada vez mais popular, é que somente focalizando o pesquisador as dualidades que moldam a pesquisa e a sociologia podem ser superadas. A abordagem etnometodológica da reflexividade é, não surpreendentemente, bastante diferente. O fato de o termo "reflexividade" aparecer nas formulações anteriores de etnometodologia de Garfinkel não indica *qualquer afinidade* entre esse uso e seu emprego contemporâneo na conversa, por exemplo, de "etnografia reflexiva". Para etnometodologistas, a noção de 'reflexividade' é mais bem delineada na descrição clássica de Garfinkel de responsabilidade:

Exatamente da maneira como um ambiente é organizado, ele consiste nos métodos dos membros para tornar evidentes os caminhos desse ambiente como conexões claras, coerentes, planejadas, consistentes, escolhidas, conhecíveis, uniformes e reproduzíveis – isto é, conexões racionais. Exatamente da mesma maneira que as pessoas são membros de negócios organizados, elas estão engajadas em um trabalho sério e prático de detectar, demonstrar, persuadir por meio de exibições nas ocasiões ordinárias de suas interações as aparências de arranjos consistentes, claros, escolhidos e planejados. Exatamente da maneira como um ambiente é organizado, ele consiste em métodos pelos quais seus membros recebem relatos sobre o ambiente como contável, narrável, proverbial, comparável, ilustrável, representável – isto é,

eventos contáveis.

(Garfinkel 1967: 34)

Para os etnometodologistas, as preocupações da moda com a "reflexividade" são irrelevantes, uma vez que nosso interesse está fixado nos problemas de produção e nos modos como as práticas são produzidas e reproduzidas. A fixação está na ordem visível, e nossas observações identificam e descrevem fenômenos 'grosseiramente observáveis' – disponíveis para quase qualquer pessoa. Enquanto para muitos sociólogos a questão da 'reflexividade' é infinitamente fascinante, convidando todos os tipos do que fundamentalmente equivale a 'olhar para o umbigo', para etnometodologistas a questão da reflexividade é totalmente diferente, uma vez que a ênfase não está na reflexividade dos atores, mas na reflexividade dos relatos.

Slack (2000) argumenta que os debates sobre a reflexividade "perderam a necessidade de fundamentar suas reivindicações no mundo da vida dos membros da sociedade". Slack faz a importante distinção entre o que denomina reflexividades "essenciais" e "estipulativas". Ele sugere que a reflexividade estipulativa, "uma conquista sociológica", (Slack 2000: 1.2) tem sido a principal preocupação dos pesquisadores sociológicos preocupados em remediar as versões dos membros da vida cotidiana pela atenção à perspectiva do analista; "o que conta como reflexividade é uma conquista do sociólogo para a sociologia." (ibid) Tal abordagem é baseada em uma epistemologia de 'correspondência' – por meio da qual a 'reflexividade' permite ou facilita visões corretas do mundo social. O que tais versões falham em reconhecer é que, em contraste, a abordagem etnometodológica da reflexividade – reflexividade essencial – atende à reflexividade dos membros e é baseada nas ações práticas observáveis e relatáveis da linguagem natural dos membros. Esta ênfase, baseada em uma epistemologia de 'coerência', argumenta que não há necessidade de uma redescrição sociológica, e que "a única maneira de sair do labirinto pós-

modernista, estrutural e textual é atender à reflexividade prática essencial dos membros da sociedade . " (ibid)

Para concluir brevemente este argumento, o esforço etnometodológico consiste em descrever como os *membros* (não pesquisadores ou sociólogos) conseguem produzir e reconhecer estruturas *contextualmente relevantes* de ação social. A garantia para a etnografia informada etnometodologicamente é a da 'probatividade' ou 'fidelidade aos fenômenos' – que a descrição da organização situada daquela atividade *em seus detalhes* torna aquela atividade mundana real mutuamente inteligível.

31.21 A etnografia é um 'método' afinal?

Nossa resposta é simples e inequívoca. Não. Isso precisa ser desempacotado. Em primeiro lugar, 'método' pode ser entendido como envolvendo procedimentos graduais, logicamente relacionados e ordenados, e a etnografia claramente não o faz. Não é ciência, os experimentos não são conduzidos, as variáveis não são controladas e o teste de hipóteses (na maior parte) não é feito. Mais importante ainda, do nosso ponto de vista, a ênfase no método é o que deu origem à imensa e tediosa literatura a que nos referimos acima. Os sociólogos profissionais, não nos esqueçamos, têm grande interesse em persuadir os outros de sua perícia metodológica. Uma vez que os princípios associados à etnometodologia são compreendidos, entretanto, todos os problemas de "reflexividade" e assim por diante, simplesmente desaparecem. Se aceitarmos que habitamos um mundo conhecido em comum, em que os princípios básicos de interação social são reconhecidos por (quase) todos; onde mal-entendidos podem ser reparados; e onde podemos continuar a interagir mesmo quando não compartilhamos compromissos ideológicos, então nem os sociólogos nem qualquer outra pessoa têm uma imagem privilegiada de "como é o mundo". Por sua vez, isso significa que o método, por si só, não é tão importante. Nosso objetivo é coletar dados da maneira mais razoável possível, usando

qualquer material que possa ser encontrado e - porque não temos reivindicações de pureza metodológica - temos o cuidado de limitar nossas afirmações analíticas sobre o mundo ao que vimos e podemos razoavelmente inferir em grande parte da maneira que descrevemos acima com nossos 'preceitos'. e onde podemos continuar a interagir mesmo quando não compartilhamos compromissos ideológicos, então nem os sociólogos nem qualquer outra pessoa têm uma imagem privilegiada de "como é o mundo". Por sua vez, isso significa que o método, por si só, não é tão importante. Nosso objetivo é coletar dados da maneira mais razoável possível, usando qualquer material que possa ser encontrado e - porque não temos reivindicações de pureza metodológica - temos o cuidado de limitar nossas afirmações analíticas sobre o mundo ao que vimos e podemos razoavelmente inferir em grande parte da maneira que descrevemos acima com nossos 'preceitos'. e onde podemos continuar a interagir mesmo quando não compartilhamos compromissos ideológicos, então nem os sociólogos nem qualquer outra pessoa têm uma imagem privilegiada de "como é o mundo". Por sua vez, isso significa que o método, por si só, não é tão importante. Nosso objetivo é coletar dados da maneira mais razoável possível, usando qualquer material que possa ser encontrado e - porque não temos reivindicações de pureza metodológica - temos o cuidado de limitar nossas afirmações analíticas sobre o mundo ao que vimos e podemos razoavelmente inferir em grande parte da maneira que descrevemos acima com nossos 'preceitos'.

31.22 Movendo o método: desenvolvimentos em abordagens 'etnográficas'

Nossos comentários sobre 'método' podem ser interpretados como um tanto cínicos, mas não são. Na verdade, eles abrem o caminho - metodologicamente falando - para qualquer número de abordagens analíticas diferentes. Isso inclui, para breve menção, os temas da moda da autoetnografia, etnografia virtual, etnografia "pós-moderna", metaetnografia e etnografia multi-sited, bem como qualquer número de

desenvolvimentos em "método" associado ao trabalho qualitativo deste tipo, incluindo 'laboratórios vivos', 'percursos cognitivos', entrevistas online, análise textual, etc. etc.

Há um forte senso de que a etnografia se tornou aceita e bem-sucedida pelo emprego de etnógrafos e antropólogos por empresas como Microsoft, Nokia, Xerox, etc.

Ethnography or observational research



Autor / detentor dos direitos autorais: cortesia de Gerry Katz. Termos e licença de direitos autorais: Desconhecido (investigação pendente). Consulte a seção "Exceções" nos [termos de direitos autorais](#) abaixo.

Etnografia ou pesquisa observacional

Ethnomethodology: Yahoo Research - Bob Moore



Autor / detentor dos direitos autorais: cortesia de Bob Moore. Termos e licença de direitos autorais: Desconhecido (investigação pendente). Consulte a seção "Exceções" nos [termos de direitos autorais](#) abaixo.

Etnometodologia: Yahoo Research – Bob Moore

Motorola research: assisted shopping



Autor / detentor dos direitos autorais: Desconhecido (investigação pendente). Termos e licença de direitos autorais: Desconhecido (investigação pendente). Consulte a seção "Exceções" nos [termos de direitos autorais](#) abaixo.

Pesquisa da Motorola: compra assistida

Ao mesmo tempo, as abordagens 'etnográficas' em CSCW e HCI começaram a mudar conforme a própria computação mudou para um interesse em computação difusa e ubíqua, e o interesse em tecnologia mudou de um simples interesse em produtividade e lucro para uma gama de preocupações

mais nebulosas, como diversão e prazer e [empatia](#) e comunidade, etc. Os ambientes nos quais a tecnologia é implantada são cada vez mais sensíveis e pessoais. Consequentemente, as abordagens tradicionais, etnográficas e observacionais foram suplementadas por várias formas de 'autoetnografia' e dispositivos como 'sondas tecnológicas' e 'sondas culturais' (Gaver et al. 1996) e 'blogs' (Nardi et al. 2004 ; Graham et al. 2009).

Cultural Probes - Qualitative Contextual Design Research



Author/Copyright holder: Courtesy of Bill Gaver. Copyright terms and licence: Unknown (pending investigation). See section "Exceptions" in the [copyright terms](#) below.

Cultural Probes – Qualitative [Contextual Design](#) Research

Auto-ethnography has generated an enormous amount of comment, both approving and otherwise. Wrapped up in it are postmodern concerns with reflexivity and political objectives and objectification. Hence:

Autoethnography is . . . research, writing and method that connect the autobiographical and personal to the cultural and social. This form usually features concrete action, [emotion](#), embodiment, self-consciousness and introspection

(Ellis 2004: xix)

Autoetnografia é... uma autonarrativa que critica a situação de si e dos outros no contexto social.

(Spry 2001: 710)

Textos autoetnográficos... democratizar a esfera representacional da cultura, localizando as experiências particulares de indivíduos em tensão com expressões dominantes de poder discursivo.

(Neumann 1996: 189)

Autoetnografia é um gênero turvo... uma resposta à chamada... é criar um cenário, contar uma história, tecer conexões intrincadas entre a vida e a arte... tornando um texto presente... recusando categorização... acreditar que as palavras importam e escrever para o momento em que o objetivo da criação de textos autoetnográficos é mudar o mundo.

(Jones 2005: 765)

Portanto, pode envolver narrativa e experiência pessoais; poesia, relatos novelísticos e política. Ele aborda alguns temas óbvios; que a etnografia nunca é totalmente "inocente"; pode ser usado para fins de 'ponto de vista' (e tem sido, principalmente no contexto de estudos sobre deficiência); e reconhece a reflexividade essencial entre o etnógrafo e seu sujeito. Mas então, como Atkinson aponta:

A lista de projetos etnográficos que se baseiam em um compromisso pessoal ou acidente é longa e precisa ser estendida ad nauseam. Não há, portanto, necessidade de confiar exclusivamente nas lógicas pós-modernistas para justificar tais bases auto / biográficas para o trabalho

etnográfico. A identidade do etnógrafo e o assunto do (s) seu (s) local (is) de pesquisa escolhido (s) há muito estão implicados um no outro, e não é um desenvolvimento novo no campo das ciências sociais.

(Atkinson 2006: 401)

De passagem, um bom exemplo (embora jornalístico) de algum tipo de autoetnografia é Rachel Simon, *Riding the Bus with my Sister* (2002).

Pode-se dizer coisas semelhantes sobre os outros temas da moda. Pode haver algumas questões práticas sobre como estudar o comportamento online (discutidas *entre outras coisas* por Hine 2000; Geiger e Ribes 2011), mas não são diferentes *em tipo*. Os etnógrafos sempre tiveram que lidar com a comunicação à distância; com observação interrompida; com a análise textual ou documental, etc. Os problemas tornam-se indiscutivelmente mais pronunciados em certas circunstâncias, mas permanecem como problemas de compreensão dos processos interacionais.

Quase o mesmo pode ser dito de temas como o 'multi-sited'. A "Etnografia por meio de grossas e finas" de George Marcus é o texto canônico aqui. Marcus é um antropólogo que tem estado na vanguarda do pensamento sobre a natureza da etnografia, a forma como os materiais etnográficos são apresentados ou veiculados e quais os 'usos' da etnografia por algum tempo. Ele afirma a visão de que a etnografia deve ser entendida como sendo sempre impulsionada por focos analíticos particulares. Em particular, ele quer desafiar as visões "realistas" da antropologia tradicional (e da sociologia da escola de Chicago), argumentando que o futuro está na interdisciplinaridade. O que ele está tentando fazer (sugerimos) é que,

1. os antropólogos têm conduzido historicamente seu comércio individualmente e esta é uma das razões para o declínio de sua autoridade.

2. a interdisciplinaridade produzirá novos 'tropos' analíticos (temas ou ideias).

Surpresa, surpresa, concordamos amplamente (até agora). A mudança para uma etnografia multi-sited, de acordo com Marcus, é baseada em uma série de fatores, dos quais três parecem particularmente importantes:

1. Mudanças empíricas no mundo, notadamente no escopo global do capitalismo e nas tecnologias e artefatos que o acompanham.
2. Novas formas de interdisciplinaridade e uma crise concomitante nas 'disciplinas'.
3. A necessidade de respostas metodológicas que vão além de uma lacuna aparente entre a investigação de detalhes locais e a preocupação teórica com 'sistema' ou 'estrutura'.

Esses problemas gerais refletem mudanças significativas no mundo moderno / pós-moderno. O desenvolvimento de novas tecnologias de informação e comunicação que proporcionem um fluxo de informação muito rápido; a ascensão do 'mercado global'; a globalização da 'cultura'; e o surgimento de novas categorias de 'nômades' sem-teto, nas quais novas 'estruturas de sentimento', identidades ou sensibilidades prevalecem, tudo de alguma forma problematizou o local único. A etnografia multifacetada, argumenta-se, pode fornecer uma resposta a essas mudanças e aos problemas que elas causam de várias maneiras diferentes, incluindo o incentivo a uma nova forma de engajamento político e moral, tratamentos metodológicos inovadores e uma relação mais sofisticada entre a interpretação de dados e nossa compreensão da relevância da teoria. Marcus descreve uma abordagem chamada 'multi-sited' para etnografia. Isso representa, ele pensa, um retorno à etnografia comparativa, mas de uma maneira diferente:

a comparação surge ao colocar questões a um objeto de estudo emergente

cujos contornos, locais e relações não são conhecidos de antemão, mas são eles próprios uma contribuição de fazer uma conta que tem diferentes locais de investigação do mundo real complexamente conectados ... Na forma de justaposições de fenômenos que convencionalmente pareciam ser 'mundos à parte'.

(Marcus 1998: 86)

Marcus tem o cuidado de distinguir dois modos pelos quais, "... a pesquisa etnográfica estava se inserindo no contexto de um sistema mundial histórico e contemporâneo de economia política capitalista." Grosso modo, esses modos correspondem, em primeiro lugar, a um procedimento pelo qual o trabalho etnográfico em um único local, que por outros meios contextualiza o trabalho no sistema mundial. Ou seja, os dados são coletados localmente para exemplificar, 'preencher' ou pintar um retrato de um propósito teórico mais global. Menos comumente, uma etnografia "pós-moderna" que se afasta de locais únicos e que "reconhece teorias e narrativas macroteóricas do sistema mundial, mas não se baseia nelas para a arquitetura contextual que enquadra um conjunto de assuntos" (Marcus 1998: 80), é em desenvolvimento. Metodologicamente, "esta etnografia móvel segue trajetórias inesperadas ao traçar uma formação cultural através e dentro de múltiplos locais de atividade que desestabiliza a distinção, digamos, entre 'mundo da vida' e 'sistema' ..." (Marcus 1998: 80).

Ou seja, a etnografia multifacetada é, em princípio, mais do que simplesmente um desenvolvimento metodológico. Ele joga com a problemática dominante das ciências sociais. É uma problemática que é, de fato, tão antiga quanto as ciências sociais e que tem a ver com a relação entre estrutura e agência, e, portanto, entre dados e teoria - concebida neste caso como a de detalhes locais e contextuais, coletados através de alguns métodos amplamente "qualitativos" e narrativas teóricas mais ou menos "grandiosas". Além disso, uma característica central da

problemativa permanece como sempre foi: a competição entre os modos de investigação "científico", "positivista" e "realista" e a forma "crítica". Neste último, é claro, da 'normalidade' e do 'natural' que poderia ser associada, por exemplo, a um sistema capitalista global.

Acelere sua carreira: obtenha certificados de cursos reconhecidos pelo setor



Fecha in 1 day :

[Pesquisa do usuário - Métodos e práticas recomendadas](#)

Fecha in 1 day :

[Interação Humano-Computador - HCI](#)

Fecha in 4 days :

[Torne-se um UX Designer do zero](#)

A característica mais importante desse argumento é que os problemas do engajamento interdisciplinar não são problemas de método. A multi-localização implica uma abordagem eclética do 'método' e, portanto, não pode (de uma forma simplista) tratar de remediar a falha de outros 'métodos'. Nem são problemas de questões disciplinares específicas, porque a crise contemporânea nessas questões é precisamente o que leva Marcus à interdisciplinaridade. A visão 'multi-sited' da interdisciplinaridade, então, nos leva a refletir sobre problemas de relevância *empírica*, de orientação *conceitual* e do papel da *comparação*.

Randall et al. argumentaram que essas escolhas requerem "uma mente aberta particular sobre o método, uma seleção cuidadosa de preocupações e um refinamento astuto de ... sensibilidades disciplinares". (Randall et al 2005: 82) Nosso ponto é tangencial a isso: debates sobre esses assuntos são consideravelmente menos importantes do que os interesses profissionais nos fazem acreditar. Visto que a etnometodologia é fundamentalmente anti-realista em suas convicções e compartilha algo da antipatia de Feyerabend pelo método (ver

http://en.wikipedia.org/wiki/Paul_Feyerabend), todas essas coisas podem ser encaixadas, embora nem todas igualmente bem, aos seus preceitos. O padrão é plausibilidade. Quando contamos uma história sobre como as pessoas em algum contexto organizam suas atividades de trabalho, as informações em que contam e as coisas às quais prestam atenção, não estamos sugerindo que tratamos de todos os aspectos de seu mundo; que os ordenamos em importância; acertou tudo; não poderia ter descrito as coisas de maneira diferente; ou foram escrupulosamente "objetivos". O que estamos dizendo é que a etnografia do tipo que praticamos é uma coisa simples, apesar dos protestos dos profissionais. Apresentamos nossos dados em relação aos nossos temas, os abrimos para inspeção para que qualquer pessoa possa fazer observações sobre o grau em que eles são úteis, válidos, verdadeiros ou abrangentes, e não dizemos absolutamente nada sobre as coisas que não vimos ou não podemos inferir através de meios

comuns de bom senso. Deixe os sociólogos conversarem entre si. ou foram escrupulosamente "objetivos". O que estamos dizendo é que a etnografia do tipo que praticamos é uma coisa simples, apesar dos protestos dos profissionais. Apresentamos nossos dados em relação aos nossos temas, os abrimos para inspeção para que qualquer pessoa possa fazer observações sobre o grau em que eles são úteis, válidos, verdadeiros ou abrangentes, e não dizemos absolutamente nada sobre as coisas que não vimos ou não podemos inferir através de meios comuns de bom senso. Deixe os sociólogos conversarem entre si. ou foram escrupulosamente "objetivos". O que estamos dizendo é que a etnografia do tipo que praticamos é uma coisa simples, apesar dos protestos dos profissionais. Apresentamos nossos dados em relação aos nossos temas, os abrimos para inspeção para que qualquer pessoa possa fazer observações sobre o grau em que eles são úteis, válidos, verdadeiros ou abrangentes, e não dizemos absolutamente nada sobre as coisas que não vimos ou não podemos inferir através de meios comuns de bom senso. Deixe os sociólogos conversarem entre si. e não diga absolutamente nada sobre as coisas que não vimos ou não podemos inferir pelos meios comuns do bom senso. Deixe os sociólogos conversarem entre si. e não diga absolutamente nada sobre as coisas que não vimos ou não podemos inferir pelos meios comuns do bom senso. Deixe os sociólogos conversarem entre si.

31,23 Referências

[Agar](#) , Michael H. (1980): *The Professional Stranger: An Informal Introduction to Ethnography*. Nova York, Academic Press

[Anderson](#) , RJ (1994): *Representações e Requisitos: O Valor da Etnografia no Projeto de Sistema* . Em [Human-Computer Interaction](#) , 9 (2) pp. 151-182

[Anderson](#) , Robert J., [Hughes](#) , John A. e [Sharrock](#) , Wes W. (1989): *Working for Profit: The Social Organization of Calculation in an Entrepreneurial Firm*.

[Ashmore](#), Malcolm e [Woolgar](#), Steve (1988): A próxima etapa: uma introdução ao projeto reflexivo. In: [Woolgar](#), Steve (ed.). "Conhecimento e reflexividade: novas fronteiras na sociologia do conhecimento". Londres, Reino Unido: Sage Publicationspp. 1-11

[Atkinson](#), Paul (2006): *Rescuing Autoethnography*. No [Journal of Contemporary Ethnography](#), 35 (4) pp. 400-404

[Becker](#), Howard S. (1967): *De quem estamos do lado?*. Em [Problemas Sociais](#), 14 (3) pp. 239-247

[Becker](#), Howard S. (1953): *Becoming a Marihuana User*. Em [The American Journal of Sociology](#), 59 (3) pp. 235-242

[Brewer](#), John D. (1994): *The Ethnographic Critique of Ethnography: Sectarianism in the RUC*. Em [Sociologia](#), 28 (1) pp. 231-244

[Button](#), Graham (2000): *The Ethnographic Tradition and Design*. Em [Design Studies](#), 21 (4) pp. 319-332

[Button](#), Graham e [Dourish](#), Paul (1996): Tecnometodologia: Paradoxos e Possibilidades. In: [Tauber](#), Michael J., [Bellotti](#), Victoria, [Jeffries](#), Robin, [Mackinlay](#), Jock D. e [Nielsen](#), Jakob (eds.) [Proceedings of the ACM CHI 96 Human Factors in Computing Systems Conference](#) 14 a 18 de abril de 1996, Vancouver, Canadá. pp. 19-26

[Button](#), Graham e [King](#), Val (1992): Ficar por aí não é o ponto. In: [Proceedings of the 1992 ACM conference on Computer-supported cooperative work de](#) 1 a 4 de novembro de 1992, Toronto, Ontário, Canadá.

[Clifford](#), James e [Marcus](#), George E. (eds.) (1986): *Writing culture: the poetics and policy of ethnography*. Los Angeles, EUA, University of California Press

Clough , Patricia T. (1992): *The End (s) of Ethnography: From Realism to Social Criticism*. Londres, Inglaterra, Publicações Sage

Coffey , Amanda (1999): *The Ethnographic Self: Fieldwork and the Representation of Identity*. Londres, Inglaterra, Publicações Sage

Crabtree , Andy (2000): Metodological Issues Concerning the Practical Availability of Work-Practice to EM & CA. In: A 2ª Conferência de Estudos do Local de Trabalho, 27 de outubro de 2000, Manchester, Reino Unido.

Crabtree , Andrew, Rodden , Tom, Tolmie , Peter e Button , Graham (2009): Etnografia considerada prejudicial. In: Proceedings of ACM CHI 2009 Conference on Human Factors in Computing Systems, 2009. pp. 879-888

Dartington , Tim, Miller , Eric J. e Gwynne , Geraldine V. (1981): *A Life Together: The Distribution of Attitudes around the Disabled*. Publicações de Londres, Reino Unido, Tavistock

Dicks , Bella, Mason , Bruce, Coffey , Amanda e Atkinson , Paul (2005): Pesquisa Qualitativa e Hipermídia: Etnografia para a Era Digital. Londres, Reino Unido, Sage Publications

Dingwall , Robert (1981): The Ethnomethodological Movement. In: Payne , Geoff, Dingwall , Robert, Payne , Judy e Carter , M. (eds.). "Sociologia e Pesquisa Social". Londres, Reino Unido: Croom Helmpp. 124-138

Dourish , Paul (2013). Vídeo: *Conferência LIFT || Paul Dourish (2008)* . Obtido em 4 de novembro de 2013 em https://www.interaction-design.org/tv/lift_conferen...

Dourish , Paul (2013a): Reading and Interpreting Ethnography. In: Kellogg , Wendy e Olson , Judy (eds.). "HCI Ways of Knowing".

[Dourish](#) , Paul (2006): Implications for design. In: [Proceedings of ACM CHI 2006 Conference on Human Factors in Computing Systems](#) 2006. pp. 541-550

[Dourish](#) , Paul e [Button](#) , Graham (1998): *On "Technomethodology": Foundational Relationship between Ethnomethodology and System Design* . Em [Human-Computer Interaction](#) , 13 (4) pp. 395-432

[Edles](#) , Laura D. (2002): *Cultural Sociology in Practice*. Oxford, Reino Unido, Wiley-Blackwell

[Ellis](#) , Carolyn (2004): *The Ethnographic I: A Methodological Novel about Autoethnography*. Walnut Creek, EUA, AltaMira Press

[Emerson](#) , Robert M. (1981): *Observational Field Work* . Em [Annual Review of Sociology](#) , 7 pp. 351-378

[Freeman](#) , Derek (1999): *The Fateful Hoaxing Of Margaret Mead: A Historical Analysis Of Her Samoan Research*. Boulder, EUA, Westview Press

[Garfinkel](#) , Harold (2002): *Ethnomethodology's Program: Working Out Durkheim's Aphorism*. Lanham, EUA, Rowman e Littlefield Publishers

[Garfinkel](#) , Harold (1967): *Studies in Ethnomethodology*. Londres, Reino Unido, Polity Press

[Garfinkel](#) , Harold (1996): *Studies in Ethnomethodology*. Londres, Reino Unido, Polity Press

[Garfinkel](#) , Harold e [Weider](#) , Lawrence (1992): Evidência para fenômenos de ordem, lógica, razão, significado, método, etc. produzidos localmente e naturalmente responsáveis. Em: [Watson](#) , Graham e [Seiler](#) , Robert M. (eds.). "Texto em contexto: contribuições para a etnometodologia". Londres, Reino Unido: Sage Publicationspp. 175-206

Gaver , Bill (2013). Vídeo: *Cultural Probes – Qualitative Contextual Design Research* . Recuperado em 4 de novembro de 2013 em https://www.interaction-design.org/tv/cultural_prob...

Gaver , William, Dunne , Tony e Pacenti , Elena (1999): *Design: Cultural Probes* . In Interactions , 6 (1) pp. 21-29

Geiger , Stuart R. e Ribes , David (2011): Trace Ethnography: Follow Coordination through Documentary Practices. In: 44ª Conferência Internacional sobre Ciências do Sistema do Havaí, de 4 a 7 de janeiro de 2011, Havaí, EUA. pp. 1-10

Goguen , Joseph A. (1993): Questões sociais na engenharia de requisitos. In: Simpósio Internacional de Engenharia de Requisitos de 4 a 6 de janeiro de 1993, San Diego, EUA. pp. 194-195

Gold , Raymond L. (1958): *Roles in sociological field research* . In Social Forces , 38 (3) pp. 217-223

Gould , Leroy, L.Walker , Andrew, E.Crane , Lansing e W.Lids , Charles (1974): *Connections: Notes From The Heroin World*. New Heaven, EUA, Yale University Press

Graham , Connor, Rouncefield , Mark e Satchell , Christine (2009): *Blogar como 'terapia'? Explorando tecnologias pessoais para parar de fumar* . Em Health Informatics Journal , 15 (4) pp. 267-281

Grint , Keith e Woolgar , Steve (1992): *Computadores, armas e rosas: o que é social em ser baleado* . Em Science, Technology, & Human Values , 17 (3) pp. 336-380

Gubrium , Jaber F. e Holstein , James A. (1997): *A nova linguagem do método qualitativo*. Nova York, EUA, Oxford University Press

Hammersley , Martyn (1990b): *O que há de errado com a etnografia? O mito da descrição teórica* . Em Sociologia , 24 (4) pp. 597-615

Hammersley , Martyn (1992): *On Feminist Methodology* . Em Sociologia , 26 (2) pp. 187-206

Hammersley , Martyn (1990a): *O Dilema do Método Qualitativo: Herbert Blumer e a Tradição de Chicago*. Londres, Reino Unido, Routledge

Harper , Richard H., W.Randall , Dave, Smythe , N., Evans , C., Heledd , L. e Moore , R. (2007): Thanks for the memory. In: Ormerod , Tom e Sas , Corina (eds.) Proceedings of the 21st British HCI Group Annual Conference on People and Computers 3-7 de setembro de 2007, Lancaster, Reino Unido. pp. 39-42

Harper , R., Randall , D., Smyth , N., Evans , C., Heledd , L. e Moore , R. (2008): O passado é um lugar diferente: eles fazem as coisas de maneira diferente lá. In: Proceedings of DIS08 Designing Interactive Systems 2008. pp. 271-280

Harvey , Penny (2013). Vídeo: *O que é etnografia? por Penny Harvey* . Obtido em 4 de novembro de 2013 em https://www.interaction-design.org/tv/what_is_ethno...

Heath , Christian e Luff , Paul (1992): *Colaboração e controle: Gerenciamento de crises e tecnologia multimídia nas salas de controle da linha do metrô de Londres* . In Computer Supported Cooperative Work , 1 (1) pp. 69-94

Hine , Christine (2000): *Virtual Ethnography*. Londres, Reino Unido, Sage Publications

Hughes , John e King , Val (): Sociologia para Design de Sistemas em Grande Escala. In: Anais da conferência CRICT sobre Software e Sistemas .

[Hughes](#) , John, [O'Brien](#) , Jon, [Rodden](#) , Tom e [Rouncefield](#) , Mark (2000): Etnografia, Comunicação e Apoio ao Design. In: [Luff](#) , Paul, [Hindmarsh](#) , Jon e [Heath](#) , Christian (eds.). "Estudos do local de trabalho: recuperando a prática de trabalho e informando o projeto do sistema". Cambridge University Presspp. 187-214

[Hughes](#) , John, [King](#) , Val, [Rodden](#) , Tom e [Andersen](#) , Hans (1994): Moving out of the Control Room: Ethnography in System Design. In: [Procedimentos da conferência ACM de 1994 sobre trabalho cooperativo apoiado por computador, de](#) 22 a 26 de outubro de 1994, Chapel Hill, Carolina do Norte, Estados Unidos. pp. 429-439

[Hughes](#) , John A., [Randall](#) , David e [Shapiro](#) , Dan (1992): Faltering from Ethnography to Design. In: [Proceedings of the 1992 ACM conference on Computer-supported cooperative work de](#) 1 a 4 de novembro de 1992, Toronto, Ontário, Canadá. pp. 115-122

[Hughes](#) , John A., [O'Brien](#) , Jon, [Rodden](#) , Tom, [Rouncefield](#) , Mark e [Sommerville](#) , Ian (1995): Apresentando etnografia no processo de requisitos. In: [Segundo Simpósio Internacional IEEE sobre Engenharia de Requisitos 1995](#) 27 a 29 de março de 1995, York, Inglaterra. pp. 27-39

[Hughes](#) , John A., [O'Brien](#) , Jon, [Rodden](#) , Tom e [Rouncefield](#) , Mark (1997): Projetando com etnografia: uma estrutura de apresentação para o design. In: [McClelland](#) , Ian, [Olson](#) , Gary, [Veer](#) , Gerrit van der, [Henderson](#) , Austin e [Coles](#) , Susan (eds.) [Proceedings of the 2nd conference on Projetando sistemas interativos,.processos,.práticas, métodos e técnicas](#) 18-20 de agosto de 1997 , Amsterdão, Países Baixos. pp. 147-158

[Jones](#) , Stacy H. (2005): Autoethnography: Making the personal political. Em: [Denzin](#) , Norman K. e [Lincoln](#) , Yvonna S. (eds.). "Handbook of Qualitative Research". Thousand Oaks, Califórnia, EUA: Sage Publicationspp. 763-792

Katz , Gerry (2013). Vídeo: *Etnografia ou pesquisa observacional* . Recuperado em 4 de novembro de 2013 em https://www.interaction-design.org/tv/ethnography_o...

Lynch , Mike (2013). Vídeo: *Etnometodologia: Mike Lynch sobre estudos etnometodológicos do trabalho nas ciências* . Obtido em 4 de novembro de 2013 em <https://www.interaction-design.org/tv/ethnomethodol...>

Marcus , George E. (1998): *Ethnography through Thick and Thin*. Princeton, EUA, Princeton University Press

Marcus , George E. e Fischer , Michael M. (1986): *Antropologia como crítica cultural*. Chicago, EUA, University of Chicago Press

Martin , D., Rodden , Tom, Rouncefield , Mark, Sommerville , Ian e Viller , S. (2001): Finding patterns in the fieldwork. In: [Ecscw 2001 - Proceedings of the Seventh European Conference on Computer Supported Cooperative Work](#) 16–20 September, 2001, Bonn, Germany. pp. 39–58

Martin , David, Rouncefield , Mark e Sommerville , Ian (2002): Aplicando padrões de interação cooperativa para trabalhar (re) design: e-governo e planejamento. In: Terveen , Loren (ed.) [Proceedings of the ACM CHI 2002 Conference on Human Factors in Computing Systems Conference](#) 20 a 25 de abril de 2002, Minneapolis, Minnesota. pp. 235–242

May , Tim e Perry , Beth (2010): *Pesquisa Sociológica e Reflexividade: Conteúdo, consequência e contexto*. Londres, Reino Unido, Sage Publications

Miller , Eric J. e Gwynne , GV (1972): *A Life Apart: Pilot Study of Residential Institutions for the Physically Handicapped and the Young Chronic Sick* (Soc. Sci. Pbs.). Publicações de Londres, Reino Unido, Tavistock

Mills , Wright C. (1953): *White Collar Work: The American Middles Classes*. Nova York, EUA, Oxford University Press

Moore , Bob (2013). Vídeo: Etnometodologia: Yahoo Research – Bob Moore . Obtido em 4 de novembro de 2013 em <https://www.interaction-design.org/tv/ethnomethodology...>

Nardi , Bonnie A., Schiano , Diane J. e Gumbrecht , Michelle (2004): Blogar como atividade social, ou você deixaria 900 milhões de pessoas lerem seu diário ?. In: Proceedings of ACM CSCW04 Conference on Computer-Supported Cooperative Work 2004. pp. 222-231

Neumann , Mark (1996): Coletando-nos no final do século. In: Ellis , Carolyn e Bochner , Arthur P. (eds.). "Compondo etnografia: formas alternativas de escrita qualitativa". Walnut Creek, Califórnia, EUA: AltaMira Presspp. 172-198

O'Rourke , PJ (1989): *Holidays in Hell*. Nova York, EUA, Livros Antigos

Plowman , Lydia, Rogers , Yvonne e Ramage , Magnus (1995): What Are Workplace Studies For ?. In: Marmolin , Hans, Sundblad , Yngve e Schmidt , Kjeld (eds.) ECSCW 95 - Proceedings of the Fourth European Conference on Computer-Supported Cooperative Work 11-15 de setembro de 1995, Estocolmo, Suécia. pp. 309-324

Pollner , Melvin e Emerson , Robert M. (2001): Etnometodologia e Etnografia. In: Atkinson , Paul, Coffey , Amanda, Delamont , Sara, Lofland , John e Lofland , Lyn (eds.). "Manual de Etnografia". Londres, Reino Unido: Sage Publicationspp. 118-136

Randall , Dave, Harper , Richard e Rouncefield , Mark (2005): Fieldwork and Ethnography: A Perspective From CSCW. In: Proceedings of the 1st International Ethnographic Praxis in Industry and Commerce Epic Conference 2005, Redmond, EUA. pp. 81-99

Randall , Dave, Hughes , John e Shapiro , Dan (1994): Passos em direção a uma parceria: etnografia e design de sistema Em: Tirotka Marina Goswami

, Joseph A., [Monk](#), Andrew F. e [Gaines](#), Brian R. (eds.). "Engenharia de Requisitos". San Diego, EUA: Academic Presspp. 241-258

[Randall](#), David, [Harper](#), Richard e [Rouncefield](#), Mark (2007): *Fieldwork for Design*. Berlim, Alemanha, Springer

[Reinharz](#), Shulamit e [Davidman](#), Lynn (1992): *Métodos feministas em pesquisa social*. Nova York, EUA, Oxford University Press

[Rittel](#), Horst W. e [Webber](#), Melvin M. (1973): *Dilemmas in a general theory of planning*. Em [Ciências Políticas](#), 4 (2) pp. 155-169

[Sacks](#), Harvey (1992): *Lectures in Conversation*. Oxford, Reino Unido, Wiley-Blackwell

[Shakespeare](#), Tom W. (1993): *Auto-organização das pessoas com deficiência: um novo movimento social?*. In [Disability & Society](#), 8 (3) pp. 249-264

[Shankman](#), Paul (2000): *Culture, Biology and Evolution: The Mead-Freeman controversy*. No [Journal of Youth and Adolescence](#), 29 (5) pp. 539-556

[Shapiro](#), Dan (1994): The Limits of Ethnography: Combining Social Sciences for CSCW. In: [Procedimentos da conferência ACM de 1994 sobre trabalho cooperativo apoiado por computador, de 22 a 26 de outubro de 1994](#), Chapel Hill, Carolina do Norte, Estados Unidos. pp. 417-428

[Sharrock](#), Wes (2013). Vídeo: *Etnometodologia de Wes Sharrock*. Obtido em 4 de novembro de 2013 em <https://www.interaction-design.org/tv/ethnomethodology...>

[Sharrock](#), Wes W. e [Anderson](#), Robert J. (1982): *O fim do nativo*. Em [Human Studies](#), 5 (2) pp. 119-135

[Sharrock](#), Wes W. e [Anderson](#), Robert J. (1991): Epistemology: professional

skepticism. In: [Button](#), Graham (ed.). "Etnometodologia e Ciências Humanas". Londres, Reino Unido: Routledgepp. 51-76

[Sharrock](#), Wes W. e [Button](#), Graham (1991): O ator social: ação social em tempo real. In: [Button](#), Graham (ed.). "Etnometodologia e Ciências Humanas". Londres, Reino Unido: Routledgepp. 135-175

[Sharrock](#), Wes W. e [Hughes](#), John A. (2002): *Etnografia no Local de Trabalho: Observações sobre suas bases teóricas*. Em [TeamEthno-Online](#), (1)

Sharrock, W. 1995 Issues in Ethnography: Ethnomethodology and Constructionism, documento COMIC, MAN-2-4

[Silverman](#), David (1985): *Qualitative Methodology and Sociology: Describing the Social World*. Aldershot, Reino Unido, Gower Pub Co

[Silverman](#), David (1993): *Interpreting Qualitative Data: Methods for Analyzing Talk, Text and Interaction*. Londres, Reino Unido, Sage Publications

[Simon](#), Rachel (2002): *Andando de ônibus com minha irmã: Uma jornada de vida verdadeira*. Nova York, EUA, Houghton Mifflin

[Slack](#), Roger (2000). *Reflexivity of Sociological Practice Uma resposta a maio*. Retirado em 10 de abril de 2013 de Sociological Research Online:
<http://www.socresonline.org.uk/5/1/slack.html>

[Smith](#), Dorothy (2013). Vídeo: *Etnografia institucional*. Recuperado em 4 de novembro de 2013 em <https://www.interaction-design.org/tv/institutional>

...

[Sommerville](#), Ian, [Rodden](#), Tom, [Sawyer](#), Pete, [Bentley](#), Richard e [Twidale](#), Michael (1993): Integrando a etnografia ao processo de engenharia de requisitos. In: [Simpósio Internacional IEEE sobre Engenharia de Requisitos RE93](#) 6 de janeiro de 1993, San Diego, EUA. pp. 165-173

Sommerville , Ian, Rodden , Tom, Sawyer , Pete e Bentley , Richard (1992): Sociólogos podem ser surpreendentemente úteis no projeto de sistemas interativos. In: Monk , Andrew, Diaper , Dan e Harrison , Michael D. (eds.) Proceedings of the Seventh Conference of the British Computer Society Human Computer Interaction Group – People and Computers VII 15-18 de agosto de 1992, University of York, REINO UNIDO. pp. 341-353

Spry , Tami (2001): *Performing autoethnography: An corporied metodological praxis* . Em Qualitative Inquiry , 7 (6) pp. 706-732

Strathern , Marilyn (2003): *Commons and Borderlands: Working Papers on Interdisciplinarity, Accountability and the Flow of Knowledge*. Hereford, Sean Kingston Publishing

Suchman , Lucy A. (1983): *Procedimentos de escritório como uma atividade prática: Modelos de trabalho e projeto de sistema* . Em Transactions on office Automation Systems , 1 (4) pp. 320-328

Suchman , Lucy A. (1995): *Making Work Visible* . Em Communications of the ACM , 38 (9) pp. 56-64

Viller , Stephen e Sommerville , Ian (1999): Análise Social no Processo de Engenharia de Requisitos: Da Etnografia ao Método. In: 4º Simpósio Internacional IEEE sobre Engenharia de Requisitos RE 99 7-11 junho de 1999, Limerick, Irlanda. pp. 6-13

Williamson , Bill (1989): *Artigo de Revisão: Sentiment and Social Change* . Em The Sociological Review , 37 (1) pp. 128-141 ll

Wittgenstein , Ludwig (1958): *Philosophical Investigations*. Oxford, Reino Unido, Blackwell

Wittgenstein , Ludwig (1984): *Culture and Value*. Chicago, EUA, University of Chicago Press

Melhorar o design: compartilhar este capítulo do livro

469

ações

Compartilhado

Tweet

Compartilhado

[Capítulo anterior](#)

[Próximo capítulo](#)