

ANÁLISE QUALITATIVA DA SOCIABILIDADE ON-LINE A PARTIR DE GRANDES VOLUMES DE TEXTO COM NUD*IST

Ana Maria Alves Carneiro da Silva

Mestre em Sociologia e Doutoranda em Política Científica e Tecnológica/UNICAMP

Resumo

A sociabilidade estabelecida em ambientes de comunicação mediada por computador é um fenômeno que está se tornando atividade cotidiana para parte crescente da população. Nos diversos recantos da Internet, usuários interagem, formam grupos, criam laços de amizade ou inimizade. Grande parte dessa interação se dá através de textos escritos. Essa peculiaridade, aliada à disponibilidade de registro dos textos resultantes da interação, abre novas possibilidades de análises aos pesquisadores sociais, como por exemplo, analisar longos períodos de interação espontâneos quase sem intervenção do pesquisador, e novas necessidades como, por exemplo, softwares de análise qualitativa e quantitativa de textos. Aqui procuro descrever uma experiência de análise nestes moldes, a partir de minha pesquisa de mestrado sobre poder e sociabilidade na Internet.

Abstract

The online sociability is a phenomenon that is becoming a quotidian activity to growing part of the population. In the various places of the Internet, users interact, form groups, create ties of friendship or enmity. Great part of this interaction is made through written texts. This peculiarity, allied to availability of record the resulting texts, open new possibilities of analysis to social researchers, for example, to analyze long way spontaneous periods of interaction almost without researcher intervention, and new necessities, for example, softwares of quantitative and qualitative text analyze. Here, I describe a analyze experience in this way, using my master degree research abou power and sociability on Internet.

INTRODUÇÃO

A sociabilidade estabelecida em ambientes de comunicação mediada por computador é um fenômeno que está se tornando atividade cotidiana para parte crescente da população¹. Nos diversos recantos da Internet, usuários interagem, formam grupos, criam laços de amizade ou inimizade. Grande parte dessa interação se dá através de textos escritos. Essa peculiaridade, aliada à disponibilidade de registro dos textos resultantes da interação, abre novas possibilidades de análises aos pesquisadores sociais, como por exemplo, analisar longos períodos de interação espontâneos quase sem intervenção do pesquisador, e novas necessidades como, por exemplo, softwares de análise qualitativa e quantitativa de textos. Aqui procuro descrever uma experiência de análise nestes moldes, a partir de minha pesquisa de mestrado sobre poder e sociabilidade na Internet (Silva, 2000).

A análise sobre poder e sociabilidade on-line foi feita a partir do exame da formação dos agrupamentos de usuários em um canal de bate-papo. Os agrupamentos são entendidos como reuniões de usuários em torno de posições políticas semelhantes em relação à disputa por

¹ Segundo dados da Nielsen-NetRatings <<http://www.netratings.com/>>, estima-se que a Web seja acessada por 580 milhões de pessoas no mundo. No Brasil, a estimativa é de cerca de 20 milhões, sendo que 14,3 milhões destes usuários acessam a partir de computadores residenciais. Esses dados corresponderiam a 45% da população brasileira com mais de 16 anos e que reside em domicílios com linha de telefone fixo.

privilégios. Em outras palavras, procurei entender como ao mesmo tempo os usuários se uniam e se desuniam e, assim, construíam hierarquias no bate-papo.

A construção da metodologia e condução da pesquisa procurou seguir os princípios de duas correntes sociológicas que possuem afinidades: a) *Grounded Theory*, que busca, entre outros fatores, construir teoria a partir de uma íntima relação com os dados coletados (Strauss, 1987), e b) a abordagem sócio-técnica (Callon, 1990 e Latour, 1988) de “seguir os atores” de uma determinada rede, ou seja, “dar a palavra a todos os atores da rede em estudo, entendendo por atores não apenas indivíduos, mas também projetos, legislações, mapas, etc.” (Benakouche, 1999, p. 17).

A partir dessas correntes, busquei construir uma metodologia que cercasse o objeto por diversos ângulos, principalmente devido à necessidade de contextualizar os usuários *on-line* e *off-line* para entender a formação dos agrupamentos. O local estudado foi o Internet Relay Chat (IRC), um serviço da Internet que permite registrar em arquivo de texto quase todos os eventos do bate-papo. Tal registro da interação pública abriu a possibilidade de analisar os eventos mais cotidianos da vida do canal, fundamental para perceber a emergência e dissolução de agrupamentos de uma forma não intrusiva², que foi sendo complementada através de uma miríade de técnicas: as declarações dos informantes, obtidas em reportagens e entrevistas, análise quantitativa do movimento “populacional” dos usuários do canal³, análise quantitativa e qualitativa de um survey eletrônico, e observação participante *off-line*.

Desta forma, o principal material de análise foi o conjunto dos registros das sessões de bate-papo, que foram tanto para observar “silenciosamente” ou de forma participante. A pesquisa de campo foi realizada durante dois anos, sendo os sete últimos meses de forma mais intensa. Ao final, possuía material de cerca de 260 sessões, totalizando quase 160 horas de observação e 130 mil eventos do bate-papo, entre falas, comandos e “ações”. À frente de uma enorme quantidade de textos das sessões usei o software QSR NUD*IST para combinar a análise de conteúdo quantitativa à análise qualitativa, complementada com os outros tipos de informações como será descrito a seguir.

METODOLOGIA PARA DELIMITAR E ANALISAR OS AGRUPAMENTOS

Tendo apresentado um panorama da metodologia utilizada, passo a apresentar o “trabalho de detetive” que levei a cabo para delimitar e analisar os agrupamentos. Neste trabalho, desenvolvi algumas categorias operacionais: panelinha e agrupamento. Para isso, recorri inicialmente à noção de consenso operacional de Goffman. Segundo Goffman (1996, p.15), as interações são definidas situacionalmente a partir das apresentações dos indivíduos. Apresentação é entendida como “toda atividade de um indivíduo que se passa num período caracterizado por sua presença contínua diante de um grupo particular de observadores e que tem sobre estes alguma influência” (id. *ibid*, p.29). Os participantes em conjunto contribuem para formar uma única definição geral da situação, que implica não tanto num acordo real sobre o que existe, mas num acordo quanto às pretensões de qual pessoa, referentes a quais questões, serão temporariamente atacadas (id. *ibid*, p.18). Assim forma-se o consenso operacional, que é um acordo quanto à conveniência de se evitar um conflito aberto de definições da situação. Esse consenso operacional muda conforme o cenário de interação (id. *ibid*, p.19).

² Ao mesmo tempo que abriu essa possibilidade única para a análise sociológica, este tipo de metodologia trouxe junto a preocupação ética relacionada com o exercício de esmiuçar a vida do canal e ao mesmo tempo ter que preservar o sigilo das informações e a integridade dos informantes. Por isso, adotei uma política ética rigorosa na utilização dos materiais, trocando todos nomes e referências que pudessem identificar pessoas, robôs e lugares. Tanto a política ética quanto as estratégias de pesquisa levaram em conta a etiqueta do grupo estudado.

³ Para quantificar o movimento dos usuários no canal utilizei um dos robôs do canal para registrar todas as entradas durante uma semana, obtendo quantos (e quais) usuários entraram, em que dias da semana e horas do dia.

Para Goffman, é fundamental perceber que “a definição da situação projetada por um determinado participante é parte integral de uma projeção alimentada e mantida pela íntima cooperação de mais de um participante” (id. *ibid*, p. 76). Ou seja, Goffman toma a equipe como ponto fundamental de referência, conceituando-a da seguinte forma:

*Uma equipe, por conseguinte, pode ser definida como um conjunto de indivíduos cuja íntima cooperação é necessária, para ser mantida uma determinada definição projetada da situação. Uma equipe é um grupo mas não um grupo em relação a uma estrutura ou organização social, e sim em relação a uma interação, ou série de interações, na qual é mantida a definição apropriada da situação. (id. *ibid*, p.99).*

Agrupamentos aqui são semelhantes às equipes de Goffman, ou seja, um grupo em relação a uma série de interações e relações quanto ao poder do canal. Um agrupamento pode reunir várias panelinhas, bem como usuários que não pertencem a panelinhas. As panelinhas são grupos de usuários com relações estreitas e íntimas, um tipo de associação que, no entender de Goffman, muitas vezes serve para proteger o indivíduo de pessoas do seu nível (id. *ibid*, p.82)⁴. Algumas vezes parte dos agrupamentos transformam-se em grupos de ação, utilizando outros meios para alcançar os objetivos além da cooperação dramática, como a barganha e a força.

Em resumo, as panelinhas são pequenos grupos dos amigos mais “chegados”, enquanto que os agrupamentos são reuniões de panelinhas e usuários não integrados em panelinhas em torno de posições políticas semelhantes em relação à disputa por privilégios no canal. Além de posições políticas, os agrupamentos também são redes de amizades.

O trabalho de delimitação e análise das panelinhas e agrupamentos foi realizado tomando como ponto de partida os usuários que responderam o questionário, por serem os usuários sobre os quais eu dispunha de mais informações. Além das informações advindas da observação on-line e dos IRCs, tinha assim informações sobre o perfil sócio-econômico, a experiência na Internet, no IRC e no canal, a frequência a outros canais e os amigos mais próximos no canal. Outro motivo que justifica essa escolha é que grande parte dos voluntários que responderam o questionário eram os usuários mais assíduos, segundo os dados da contagem da população do canal, sendo aqueles usuários que provavelmente iriam compor os agrupamentos. Contudo, nem todos os membros dos agrupamentos delimitados responderam o questionário, mas mesmo assim consegui recuperar nos registros de texto este tipo de informação de alguns deles.

Tomando este conjunto de usuários, a delimitação dos agrupamentos foi realizada em seis etapas. Em primeiro lugar, parti das redes de amizade declaradas no questionário⁵, analisando as citações dos amigos. Com as citações desenhei, literalmente, as redes de relações de amizade. A partir desse desenho, percebi algumas citações recíprocas e citações em comum, formando alguns adensamentos das redes.

Em segundo lugar, a partir desses adensamentos que surgiram, recorri ao conjunto de registros de texto das conversas públicas no canal, buscando todas as falas daqueles usuários, bem como referências feitas a eles por outros usuários, mesmo que não estivessem presentes no canal. Essas buscas, bem como todo o trabalho de codificação dos eventos, foi feito no software de análise de dados qualitativos NUD*IST (Non-numerical Unstructured Data Indexing Searching and Theorizing), que é um sistema para indexação de materiais qualitativos não estruturados, ajudando assim na sua teorização através de buscas e codificações. As buscas das falas e referências foram realizadas através dos nicks originais e alternativos declarados⁶ no

⁴ Muitos usuários provavelmente não se autoclassificariam como membros de panelinhas, pois trata-se, nesse sentido, de um termo pejorativo.

⁵ Em uma das questões do *survey* eletrônico, era solicitado que citassem os 10 amigos mais próximos do canal.

⁶ *Nick* (abreviação do inglês *nickname*) é o elemento básico utilizado para identificação na rede de IRC, que seria comparável ao nome pessoal no dia-a-dia *off-line*. Além do *nick* “oficial”, os usuários costumam ter *nicks* alternativos para lidar com problemas da rede ou entrarem despercebidos.

questionário. A existência e utilização frequente do recurso do endereçamento das falas⁷ pelos usuários possibilitou codificar as falas dos usuários e também as referências as eles. A partir destas buscas, construí matrizes para quantificar o número de falas entre os usuários e buscar mais pistas sobre os adensamentos da rede desenhada. Se os usuários tivessem conversado publicamente alguma vez, era um indício de que o adensamento poderia estar correto, o que me levou ao primeiro esboço dos agrupamentos.

Em terceiro lugar, a partir da leitura de todos trechos dos registros referentes àqueles usuários, busquei confirmar a delimitação dos agrupamentos desenhados a partir das citações. Para isso, utilizei alguns dos padrões de contato do canal, como cumprimentos, conversas recorrentes, referências a saídas off-line, indicadores de paqueras ou relações amorosas entre os usuários, etc. Ainda nesta leitura, foram criadas as categorias dos assuntos e eventos do canal.

Em quarto lugar, busquei caracterizar os agrupamentos em relação: a) ao perfil sócio-demográfico, utilizando dados do questionário e, b) ao teor das conversas utilizando a quantificação dos assuntos e eventos categorizados e codificados para perceber o que era mais relevante em cada agrupamento.

Em quinto lugar, realizou-se a análise qualitativa de tudo para entender a partir das interações como os agrupamentos tinham sido formados e que posições ocupavam na estrutura hierárquica do canal, juntando todas as informações disponíveis: dados do questionário, entrevistas, pvts, observações nos IRCs, reportagens e documentos, página do canal, aliado novamente a minha formação teórica, e é claro, a uma grande dose de intuição.

Em sexto lugar, redigi a descrição de cada agrupamento, dos relacionamentos que tinham entre si, situando-os na história do canal e nas disputas pelos privilégios do canal, criando a ordem a partir da desordem (Latour e Woolgar, 1997). Assim, ao final, foram identificados cinco agrupamentos que juntos congregavam 59 usuários da média de 200 frequentadores assíduos do canal. A composição dos agrupamentos era variada em relação ao posicionamento dos usuários em relação às gerações e à hierarquia técnica do canal, gênero, situação profissional, popularidade e assiduidade no canal, participação nos eventos coletivos off-line, entre outros aspectos. Aqui não cabe uma descrição dos resultados obtidos, mas apresento, a título de exemplo, a descrição breve de dois agrupamentos, nomeados Painéis e Populares, e sua relação com a estrutura de poder no canal estudado.

O poder no canal estudado era exercido a partir de uma determinada combinação de recursos dos planos *on-line*, como a habilidade com o IRC / Informática e a popularidade, e *off-line*, como a idade, sexo, tipo de formação escolar, conformando pelo menos dois tipos de hierarquias: técnicas e alternativas, baseada na. Os Painéis concentravam a maior quantidade de posições de operadores e *masters* porque eram em geral mais velhos, mais experientes na Internet e possuíam um conhecimento altamente valorizado, qual seja, a habilidade com o IRC / informática / computação conseguido em parte em cursos superiores especializados. Mas ao mesmo tempo, ocupavam posições que lhe permitiam uma maior visibilidade, tanto na lista de *nicks* do canal quanto pela contínua atuação com os chutes e banimentos, através da atuação humana e da delegação a *scripts* e *bots*. Tal visibilidade tinha como causa, e ao mesmo tempo, consequência a construção de firmes reputações no canal e popularidade.

De forma semelhante, o comportamento ativo e assíduo dos Populares, no canal e nos eventos face a face, em seu agrupamento e entre os outros agrupamentos, fornecia-lhes uma visibilidade. Tal visibilidade, como nos Painéis, era causa e consequência da construção de firmes reputações no canal e mais popularidade, pois segundo Hobbes a reputação é tanto fonte quanto benefício do poder. Os Populares também ocupavam posições de operadores e os membros que não eram operadores eram recorrentemente agraciados com *voice* o que acentuava a visibilidade

⁷ Os usuários novatos quando entram no IRC costumam falar no canal sem se dirigir a usuários específicos, lançando um “alguém quer teclar?”, no que são sumariamente ignorados pelos usuários mais experientes. À medida que os usuários vão ficando mais experientes, costumam endereçar as falas para estabelecer as conversações.

no canal pelo destaque na lista de nicks. Além disso, o poder construído no canal, baseado em hierarquias tradicionais off-line, traduzia-se fora do canal.

Assim, as hierarquias técnicas acabavam sendo tão “sociais” quanto as hierarquias alternativas eram “técnicas”. O que leva a desconstruir o discurso de que o puro domínio da técnica seja o principal capital social dominante no estabelecimento das metáforas de poder do canal. Assim, a microsociologia da interpretação dos eventos do canal permitiu acompanhar esse exercício cotidiano de poder. Os termos das disputas por privilégios, ou seja, as metáforas de poder, foram sendo estabelecidas nas próprias disputas de acordo com a “força” de cada agrupamento, entendendo força como a capacidade de combinar os recursos on-line e off-line.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para encerrar, resta tecer alguns comentários sobre as vantagens e os riscos da metodologia utilizada, especialmente da utilização do software de análise qualitativa. Por um lado, o uso do software tornou factível o trabalho de “detetive” de seguir as conversas e montar o quebra-cabeça dos agrupamentos, pois eliminou problemas de armazenamento de texto e facilitou a codificação das passagens de texto de forma sistemática e rigorosa, bem como a recuperação dos textos. NUD*IST também facilitou a integração de outros tipos de informações provenientes de outros softwares, bem como das observações da pesquisadora.

A automatização de rotinas mecânicas, como a busca e codificação de todas as falas dos usuários selecionados no emaranhado de textos, permitiu um ganho de tempo para me dedicar com mais atenção para as atividades mais “nobres” da análise. Pude me dedicar com mais subsídios para uma rotina importante da análise que é a de triangular as informações obtidas de diferentes formas dos atores estudados. Na montagem inicial dos adensamentos das redes de usuários, notei que alguns usuários, a maioria operadores⁸, eram citados de forma recorrente. Com uma base de dados qualitativa montada, eu conseguia checar se os usuários costumavam conversar no canal, para estimar se aquela citação poderia ser interpretada como uma interação mais íntima entre dois amigos ou apenas uma busca de popularidade (“sou amigo do rei”). E assim investigar a definição da situação, não lidando com o que realmente existia, com as pretensões dos usuários.

Apesar dessas várias vantagens, cabe apontar alguns riscos como a tentação de reduzir os aspectos qualitativos aos quantitativos (o que aparece mais...) e a obsessão por procurar explicações apenas no texto (nível textual), sendo que os significados são transversais: aos dados, bibliografia, formação teórica, intuição (nível conceitual). Pois cabe lembrar, que como qualquer técnica, o uso do software não é inocente, podendo induzir determinadas operações em detrimento de outras.

Palavras-chave: sociabilidade online, softwares, análise de textos.

BIBLIOGRAFIA:

BENAKOUCHE, T. *Tecnologia é Sociedade*: contra a noção de impacto tecnológico. Cadernos de Pesquisa do Programa de Pós-Graduação em Sociologia Política da UFSC, no. 17. Florianópolis, 1999.

CALLON, M.. Society in the Making: The Study of Technology as a Tool for Sociological Analysis. In: BIJKER, W.E., HUGHES, T. P. e PINCH, T. (ed.). *The social construction of technological systems: new directions in the Sociology and History of Technology*. Cambridge: The MIT Press. p. 83-103, 1990.

⁸ No IRC, os usuários são diferenciados através do acesso aos comandos do programa, distinguindo-se os usuários em duas grandes categorias, operadores e “usuários normais”.

GOFFMAN, E. *A representação do eu na vida cotidiana*. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 1996. (Antropologia, 8).

LATOUR, B. Mixing Humans and NonHumans Together: The Sociology of a Door-Closer. *Social Problems*, v.35, n.3, p.298-310, 1988.

SILVA, A. M. A. C. *Reconectando a sociabilidade on-line e off-line: trajetórias, poder e formação de grupos em canais geográficos no Internet Relay Chat*. Dissertação (Mestrado em Sociologia) - Instituto de Filosofia e Ciências Humanas - Universidade Estadual de Campinas. Disponível na biblioteca digital da Unicamp em <<http://www.rau-tu.unicamp.br/nou-rau/sbu/>>

STRAUSS, A. *Qualitative analysis for social scientists*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

Ana Maria Alves Carneiro da Silva
cisana@ige.unicamp.br