

2.

Facebook: metodologias aplicadas à interação em um site de rede social

No dia a dia, na linguagem mais informal usada para se referir ao Facebook, as pessoas o chamam de site de relacionamentos. Para a análise desta pesquisa, ele está enquadrado, dentro dos estudos de redes sociais, como Site de Rede Social (SRS). Mas, na verdade, o Facebook está se tornando aquilo que as pessoas fazem dele, é definido pelas conexões entre os participantes (amigos, contatos, parentes, colegas etc) e pelo que é compartilhado na rede, que fica visível para toda sua lista de “amigos”, como se você estivesse conversando com uma grande plateia. Ainda há muitas dúvidas sobre o que conversar nesse espaço: expor sentimentos, mostrar suas fotos, contar todos os seus passos em um dia, reclamar? Cada um dá ao Facebook o destino que mais lhe convém, mas a questão sobre a qual se coloca o foco desta análise é buscar compreender como isso tudo que pode ser compartilhado entre os participantes, “amigos”, tem relação direta com a amizade.

2.1.

Do que é feito um site de rede social

Nesta pesquisa, as interações em um site de rede social permitiram observar parte das hipóteses levantadas aqui. As redes sociais, como descritas no capítulo anterior, são compostas por atores e conexões. Na comunicação mediada pelo computador, os sites de redes sociais “(SRSs)” (Recuero, 2009, p.102) são ferramentas apropriadas pelos atores, sendo um deles o Facebook, utilizado para captar essas interações e permitir o avanço sobre os objetivos da pesquisa.

Boyd & Ellison (2007 *apud* Recuero, 2009, p.102) definiram sites de redes sociais como sistemas que permitem: “i) a construção de uma persona através de um perfil ou página pessoal; ii) a interação através de comentários; iii) a exposição pública da rede social de cada ator” (Recuero, 2009, p.102). Nesse sentido, como outras ferramentas, os sites de redes sociais cumprem seu papel para a comunicação através do computador, mas, segundo as autoras, a diferença deles para as demais é “o modo como permitem a visibilidade e a articulação das redes sociais, a manutenção dos laços sociais estabelecidos no espaço off-line” (Recuero, 2009, p.103). Recuero destaca que é importante salientar que os sites de

redes sociais não são necessariamente redes sociais, cumprem mais o papel de suporte para as interações que constituem as redes sociais. “Eles podem apresentá-las, auxiliar a percebê-las, mas é importante salientar que são, em si, apenas sistemas. São os atores sociais, que utilizam essas redes, que constituem essas redes.” (Recuero, 2009, p.103).

Segundo a autora, os sites de redes sociais dividem-se entre “estruturados” e “apropriados”. Os primeiros são focados em expor e publicar a rede social dos atores, como o Facebook e o Orkut, por exemplo. Já os apropriados, não surgem com essa finalidade, mas em determinado momento podem ser utilizados dessa maneira, como *fotologs* e Twitter¹². No caso desta pesquisa, a observação das interações se deu sobre um site de rede social estruturado, “cujo foco principal está na exposição pública das redes conectadas aos atores, ou seja, cuja finalidade está relacionada à publicização dessas redes.” (Recuero, 2009, p.104)

São sistemas onde há perfis e há espaços específicos para a publicização das conexões com os indivíduos. Em geral, esses sites são focados em ampliar e complexificar essas redes, mas apenas isso. O uso do site está voltado para esses elementos, e o surgimento dessas redes é consequência direta desse uso. (...) Toda a interação está, portanto, focada na publicização dessas redes. (RECUERO, 2009, p.104).

O Facebook nasceu como “thefacebook.com”, um sistema criado pelo americano Mark Zuckerberg, aluno de Harvard, em 2004. Seu objetivo inicial era atrair alunos que estavam saindo do ensino secundário (*High School*, nos Estados Unidos) e os que estavam entrando na universidade. Isso porque, nos Estados Unidos, essa é uma fase em que, geralmente, o estudante sai de casa e muda de cidade, o que pode significar também uma mudança em torno das suas relações sociais. O Facebook serviria como uma ferramenta para criar uma nova rede de contatos nesse momento da vida desses estudantes. O site começou disponível apenas para alunos de algumas escolas e colégios, sendo a primeira delas Harvard. Aos poucos, foi sendo aberto para escolas secundárias.

Dados divulgados em janeiro de 2012¹³ comprovam que o Facebook recebe 451 novos adeptos a cada minuto. Até esse mês, a quantidade total de usuários do

¹² www.twitter.com

¹³ Facebook Continues its Global Dominance, Claiming the Lead in Brazil. Disponível em: http://blog.comscore.com/2012/01/facebook_brazil.html. Acesso em 07/02/2012

site chegou a oitocentos e quarenta e cinco milhões em todo o mundo, com exceção da China, onde o site é bloqueado pelo governo. A previsão é de que até agosto de 2012 o Facebook alcance a marca de um bilhão de usuários, ou seja, uma em cada sete pessoas da população mundial.

Esses mesmos dados ainda mostram que nos Estados Unidos e na Índia, de todos os seus habitantes com acesso à internet, mais de 80% possuem uma conta ativa no Facebook. No Brasil, de cada 100 brasileiros conectados à internet, 75 deles estão nesse site de rede social. O país triplicou, em 2011, a quantidade de usuários nesse site, chegando a trinta e seis milhões de inscritos. Mais do que isso, o brasileiro que passava, em média, trinta e sete minutos dentro dele, agora passa até cinco horas por dia.

Diante dessas estatísticas, Miller (2011) considera relevante avaliar os impactos das redes sociais sobre as pessoas. O autor quer buscar algumas respostas tentando compreender de que forma a vida delas vem sendo modificada pela experiência de uso do Facebook; como isso impacta as relações com as pessoas que realmente importam para cada um; como isso muda a maneira como vemos a nós mesmos e por que as pessoas estão aparentemente despreocupadas com a perda da privacidade em sites como esse. Ele acredita que há boas razões para ver o Facebook através de uma ótica antropológica.

Para o autor, a primeira razão é que uma das definições desse campo das Ciências Sociais é a de que, enquanto outras disciplinas tratam as pessoas como indivíduos, a Antropologia sempre as tratou como parte de uma rede mais ampla de relacionamentos. Em seguida, ele explica que, antes da invenção da internet, para a Antropologia, os indivíduos já eram vistos como participantes de uma rede social. Portanto, uma inovação tecnológica como o Facebook, que permita conectá-los em rede, deve ser obviamente de grande interesse para um antropólogo. Miller destaca ainda que em uma das conferências realizadas para anunciar novidades sobre o site, em abril de 2010, Mark Zuckerberg afirmou: “estamos construindo uma internet em que o padrão é social” (Miller, 2011, p.X). Com isso, o autor considera que, frente às previsões de um século em que a participação em comunidades e as relações sociais estariam em declínio, as

previsões de Zuckerberg soam surpreendentes e particularmente relevantes para o futuro da antropologia.

É com base nas mesmas expectativas de Miller que esta pesquisa avança sobre a interação e a relação social dos usuários do Facebook, que permitem vislumbrar, a cada dia, novas ou antigas formas de expressão dos sentimentos, como a amizade, objeto central desta análise. Sob a ótica antropológica e de métodos de pesquisa combinados, como a etnografia, a netnografia, a observação e as pesquisas em profundidade, serão apresentados alguns aspectos do comportamento dos indivíduos relacionados à amizade no ambiente de um site de rede social, onde a conexão entre dois atores é também chamada, como no Facebook, amizade.

2.2. Metodologia da pesquisa

Entre os métodos de pesquisa para os ambientes em que a comunicação é mediada pelo computador, como os sites de redes sociais, aquele que mais aproximou adequação e eficácia a este caso foi o método etnográfico. Braga explica que

a aplicação de técnicas de inspiração etnográfica, investindo em observação direta para coleta de dados e registros de diário de campo, seleção de informantes para aplicação de entrevistas abertas visa à construção de um relato acerca de uma situação comunicacional de âmbito microscópico, em que interessa a circunstancialidade, o ocorrido. (BRAGA, 2008, p.87)

Fragoso et al. (2011) atestam que, desde o surgimento da internet e das comunidades virtuais que foram criadas em consequência da facilidade da comunicação em rede, alguns pesquisadores admitiram a utilização das técnicas de pesquisa etnográficas para estudar as culturas e as comunidades online, “fossem elas derivadas de grupos sociais já constituídos no offline e que, neste momento, migram e/ou transitam entre esses espaços ou mesmo formações sociais compostas apenas por relações sociais online.” (Fragoso et. al., 2011 p.171). As autoras explicam ainda que a adoção desse método para a investigação nos ambientes da comunicação mediada pelo computador não foi de consenso geral entre os pesquisadores, pois para uma parte deles, o que se constituíam características primárias do método, como deslocar-se, lidar com o estranhamento,

‘ir a campo’, “tão decisivos na formação do olhar interpretativo pareciam ter se esvaído frente a uma possível dissolução espaço-temporal advinda das tecnologias de comunicação e informação.” (Fragoso et. al., 2011, p.171).

Desta forma, é assumida nesta pesquisa a mesma perspectiva daquelas autoras para o uso do termo “etnografia” no estudo sobre internet ou nos objetos recortados a partir dela, como das ferramentas apropriadas pelos atores nos sites de redes sociais e suas interações. O conceito das técnicas desse método de pesquisa pode ser retomado “desde que tais diferenças em termos de coleta de dados e de observação sejam descritas e problematizadas em suas distintas fases, com indicações das variações entre os níveis online e offline.” (Fragoso et. al., p.178).

O cuidado que deve ser tomado em relação às descrições que incidem sobre o desenho e planejamento do método da pesquisa, nas quais as diferenças entre online e offline devem ser mantidas estão relacionadas

tanto em relação aos usos e apropriações de formas diferentes que são feitos pelos informantes, pelo recorte do objeto e o delineamento do campo, pela coleta de dados e mesmo pelos níveis de engajamento e relacionamento do pesquisador com a comunidade. As diferenças, sejam elas sutis ou intensas, entre uma entrevista realizada presencialmente e uma entrevista conduzida por e-mail ou ferramentas de conversação como o MSN ou Skype devem ser incluídas na narrativa etnográfica que será construída ao longo da pesquisa. O refinamento das análises sofrerá influências que podem ser significativas e, nesse sentido, devem ser respeitados os planos online e offline (FRAGOSO et al., 2011, p.178).

No entanto, nesses ambientes, de acordo com Braga (2008), a interação demanda dos participantes improvisação diante de situações desconhecidas e existe a possibilidade de códigos novos na interação com outros participantes. Para a autora, geralmente eles tentam adaptar modelos de outros contextos interacionais para experimentar ou, ao mesmo tempo, podem criar regras para relações em ambientes específicos. Por esse motivo, o pesquisador também precisa estar atento a essa particularidade para realizar combinações e adequações de métodos de investigação de materiais específicos. Além disso, no ambiente da internet, alerta a autora, ao se afastar das práticas comunicacionais vividas pelos indivíduos, um dos riscos que se corre na escolha desse método de pesquisa é “o de produzir uma teoria estipulativa que se baseia mais na potencialidade oferecida

pela tecnologia disponível na Internet como meio de comunicação do que em seus usos concretos.” (Braga, 2008, p.84). Por esses motivos, junto às aplicações pertinentes ao método etnográfico para esta pesquisa, também foram combinados alguns outros aportes metodológicos que serão justificados a seguir.

Com a compreensão de como está estruturado, qual sua principal finalidade e como os atores agem dentro de um site de rede social, esta pesquisa seguiu em direção à observação no Facebook. O grande desafio de pesquisas como esta, que envolvem o ambiente da comunicação mediada pelo computador, é o modo peculiar de interação na internet, em que se faz necessário adaptar a técnica etnográfica, que “foi concebida e historicamente aplicada a grupos sociais em interação face a face com o/a etnógrafo/a, que fazia da sua experiência uma fonte de dados.” (Braga, 2008, p.87). Sendo assim, a questão que se colocou a partir daí foi: como realizar uma observação nesse ambiente, sob os métodos da etnografia, sem que houvesse a participação do pesquisador?

A direção a seguir a partir deste ponto baseou-se no método aplicado por Braga (2008) em sua pesquisa sobre as interações em blogs. Da necessidade de observar dentro desses novos espaços de interação na internet, surge a combinação entre métodos de pesquisa estabelecidos, como a etnografia, e novos, como a chamada observação não-participante, técnica também denominada como *lurking*, cuja tradução literal é ficar à espreita. “(...) os ambientes interacionais da CMC caracterizam-se pela ausência física das/os visitantes, sendo possível tornar-se invisível.” (Braga, 2008, p.88).

A peculiaridade dessa prática permite ao pesquisador ver sem ser visto e não interferir na dinâmica da interação observada. E é essa participação no grupo, ainda que invisível, que

irá viabilizar a apreensão de aspectos daquela cultura possibilitando a elaboração posterior de uma descrição densa, que demanda uma compreensão detalhada dos significados compartilhados por seus/suas participantes e da rede de significação em questão. (BRAGA, 2008, p.88)

Para Braga, *lurking* é uma participação peculiar e está nessa especificidade o objeto central do questionamento acerca dessa prática metodológica. Para a autora, visto que a condição que possibilita a realização do trabalho do etnógrafo é

a imersão combinada à experiência efetiva da participação no ambiente pesquisado, o *lurking* torna-se peculiar na medida em que “em termos de presença/ausência, a informação acerca da presença do/a observador/a no *setting* não está disponível às/aos demais participantes.” (Braga, 2008, p.88)

O método foi escolhido por ser, até o momento, o mais apropriado para este tipo de pesquisa, embora ainda haja divergências entre pesquisadores das Ciências Sociais sobre suas práticas e efetividade. Porém, com os resultados positivos em seu uso, obtidos por Braga (2008), a pesquisa avançou no Facebook sobre o primeiro nível de observação a partir da própria lista de amigos, ou conexões, deste pesquisador.

Esse site de rede social já surgiu com a característica própria do *lurking*, permitindo observar não somente as interações dos amigos para com o pesquisador, como deles com seus amigos, sem ter sido percebido como um observador. O Facebook e alguns outros sites de rede sociais, diferentes do Orkut, não mostram quando um amigo visitou o perfil de outro amigo. Além de receber através da sua página pessoal as atualizações e publicações de todos os amigos, ainda é possível visitar as páginas pessoais, ou perfis, de cada um deles e até ler os comentários feitos pelos amigos deles, que não são necessariamente amigos em comum de quem está realizando aquela visita. Assim, a possibilidade de capturar os mais diversos tipos de interação foi se constituindo até chegar ao objeto de estudo desta pesquisa, a amizade, com seus códigos de interação num site de rede social.

Como afirma Recuero, “uma relação sempre envolve uma quantidade grande de interações.” (Recuero, 2009, p.37). Neste ponto é necessário recuperar a descrição apresentada no capítulo anterior sobre um dos elementos que constituem as redes sociais: as conexões. Para Recuero (2009), elas são compostas de interação, relação e laços sociais. É importante localizar nesta parte da pesquisa essa categorização feita pela autora porque, na observação do Facebook, a distinção entre esses três elementos contribuiu de forma ímpar para localizar o objeto de estudo aqui proposto.

Quando um participante do Facebook publica em seu mural uma pergunta para sua rede de amigos, por exemplo, e recebe, nos comentários, diversas respostas, existem nessas ações diferentes interações, que podem ser dos amigos para com aquele que publicou até entre os amigos conhecidos ou não, mas que interagiram através dos comentários. Essas interações constituem a relação social. Por fim, o laço social vem a ser constituído das interações somadas às relações. Dessa forma, ficou mais evidente a análise dentro do Facebook das diversas interações e seus reflexos sobre as relações. Ou seja, a relação de amizade está dentro dessa perspectiva de laço social, aquela que conecta indivíduos por diferentes interações, sejam elas de contextos interacionais anteriores ou surgidos naquele meio online.

Durante o tempo desta pesquisa, foram observados os principais recursos de interação através do Facebook. O primeiro e mais comum deles é a publicação no mural. O mural é como é chamado o espaço que existe em todos os perfis tanto para seu proprietário quanto para os amigos dele realizarem as publicações que serão expostas. O usuário pode usar seu mural para compartilhar algo que será visto por todos os seus amigos ou pode escrever diretamente no mural de qualquer um deles, o que poderia ser caracterizado como uma mensagem direta, não fosse o fato de que os amigos em comum de ambos também enxergam aquela mensagem. A publicação é o conteúdo do que é compartilhado entre os atores no Facebook e suas conexões. Trata-se de um espaço em que é possível compartilhar com todos, ou especificamente alguns amigos, mensagens em forma de texto, links, fotos e vídeos. É esse o espaço utilizado para se falar através do perfil do usuário do site dessa rede social. E é a partir dele que são gerados os comentários, em que os amigos opinam, concordam, criticam, elogiam, discutem sobre o que foi compartilhado.

As imagens a seguir exemplificam essas situações: uma em que o usuário compartilha uma frase e recebe comentários dos amigos; e outra em que um amigo escreveu uma mensagem no mural da amiga e, em seguida, ambos interagiram pelos comentários.



Figura 1. Comentário que gerou respostas para o usuário



Figura 2. Publicação no mural de uma amiga

Braga (2008) trata esses comentários como *thread*, que, além de ser uma das formas mais comuns de interação no Facebook, faz com que o conjunto deles, agrupados em uma mesma publicação a propósito de um assunto, possibilite uma análise da interação entre os amigos no Facebook, tornando-os uma “possibilidade metodológica muito interessante.” (Braga, 2008, p.101). No conjunto desses comentários, é possível observar diálogos inteiros, trocas comunicacionais das mais variadas formas e até multimídia, com respostas levando para outros perfis, links e vídeos. A observação deles permite constatar que uma de suas finalidades parece ser o prolongamento do contato, das interações.

A estipulação dos threads, a observação de sua duração, frequência e conteúdos para a organização e exame desses dados em seu conjunto demonstram grande potencial analítico, uma vez que é no confronto entre posições manifestas ao longo dos threads que a realização social dos sentidos se realiza (...) visando a uma caracterização profunda das modalidades de interação ocorrentes neste ambiente. (BRAGA, 2008, p.101)

Existe também um recurso que faz com que toda publicação possa ser curtida pelos seus amigos. O Facebook tem um recurso em que, clicando num botão chamado “Curtir”, representado pelo símbolo de um dedo polegar em sinal de aprovação, o amigo demonstra que gostou, está de acordo, aprovou aquilo que foi compartilhado. Mais recentemente esse recurso também vem sendo usado em sinal de agradecimento, como, por exemplo, quando alguém recebe felicitações de aniversário com uma mensagem no seu mural e o aniversariante agradece clicando nesse botão em sinal de retribuição. Ou quando, em outro caso, uma citação ou opinião a respeito de qualquer assunto tem valor ou algum significado para um amigo, este curte a publicação.

De fato, os comentários dos participantes do Facebook nas publicações compartilhadas e observadas durante a análise foram um material enriquecedor para o avanço da pesquisa. Basicamente, o espaço aberto para que um usuário compartilhe qualquer tipo de conteúdo já traz em si os comentários como a parte principal e responsável pela interação entre todos. É neles que se realizam as diversas interações, sendo possível até, em alguns casos, que o desdobramento dessas interações permita que uma pessoa adicione um novo amigo depois das conversas nesses comentários. Eles podem se identificar por afinidades, gostos, lembranças, reencontro ou simplesmente se aproximarem depois de algum tempo

participando de uma dessas interações. E para provocar uma interação o conteúdo compartilhado pode ser dos mais variados tipos. Desde uma atualização ou informação sobre estado civil do usuário, lugar em que está visitando ou visitou, opiniões sobre qualquer tipo de assunto, vídeos, músicas, citações, fotos, álbuns, piadas entre tantos outros. No Facebook, com raríssimas exceções, tudo pode ser comentado e, mais recentemente, até re-compartilhado, quando uma publicação de um amigo agradou e os outros compartilham também com seus amigos.

Por outro lado, para todo conteúdo publicado por um usuário do site é possível aplicar um filtro que permite falar somente com pessoas selecionadas. O Facebook possibilita que você selecione se o que está sendo publicado deve ser mostrado para todos os seus amigos, se deve excluir algum ou alguns deles que não verão sua publicação e permite também salvar como padrão a permissão e a exclusão de quem pode e de quem não pode ver suas publicações. Essa configuração pode ser refeita a cada nova publicação, ou seja, podem ser direcionados para aqueles com quem você quer falar. Caso não utilize a configuração padrão do site, que é para mostrar para todos os seus amigos, o usuário pode escolher que o conteúdo seja “público” (mesmo quem não é seu amigo pode ver no seu perfil), para toda a lista de “amigos”, “personalizado” (apenas para amigos selecionados um a um ou para excluir amigos individualmente também), para uma das listas automáticas ou criadas pelos usuários, ou ainda, publicar somente para determinado grupo.

Além das publicações no mural, o Facebook também oferece outras formas de interação, entre bate-papo (*chat*), mensagens privadas, convites para eventos, criação de grupos públicos ou restritos para tratar de assuntos específicos ou apenas reunir pessoas com alguma característica em comum e classificação dos amigos em listas – melhores amigos, conhecidos, colegas de trabalho, colegas de escola, restritos. Essas listas são um dos recursos do site e separam automaticamente as pessoas com um mesmo tipo de dado no perfil. Por exemplo: agrupam na lista com o nome da universidade todos os seus amigos que estudaram nela no mesmo período em que você. Ou seja, é uma maneira simples de localizar e categorizar as pessoas. As listas também podem ser editadas, podem ser criadas por qualquer pessoa (nomeada e definida pelo próprio) e podem servir

para que o usuário selecione com quais pessoas ou grupos ele quer compartilhar qualquer publicação no mural. Quando o Facebook seleciona um dos seus amigos para uma lista, mas você não quer tê-lo nela, você pode excluí-lo da lista, trocar para outra ou simplesmente deixar no grupo geral de amigos.

Duas dessas listas automáticas chamaram a atenção dos usuários: “melhores amigos” e “restritos”. Elas não são ativadas automaticamente, mas o usuário pode incluir os amigos que desejar em cada uma delas. No caso da lista “melhores amigos”, ela permite que uma publicação seja feita exclusivamente para esse grupo definido pelo usuário e também possibilita checar todas as atualizações e publicações desses amigos, sem que seja necessário ler todo o conteúdo compartilhado pelos demais, bastando para isso selecionar dentre as opções do lado esquerdo do site a lista assim nomeada.



Figura 3. Lista “melhores amigos” e as pessoas incluídas nela

A lista “restritos” literalmente restringe a visualização do que você publica para os amigos incluídos nela, que deixam de receber suas atualizações. Ela também não é ativada automaticamente, mas a partir do momento em que um amigo é incluído nela, todas as publicações sempre restringirão o conteúdo para ele e todos os demais na mesma lista. Nesse ponto já há uma pergunta a se fazer que diz respeito a uma das hipóteses da pesquisa: quem e por que deve ser incluído na lista “melhores amigos” e na lista “restritos”? Com que critérios os amigos são selecionados para cada uma delas? Existe na relação de amizade que antecede ao Facebook uma separação da mesma forma? Os desdobramentos dessas questões serão vistos ainda neste e no próximo capítulo.

Outros recursos de interação no Facebook são os aplicativos; as páginas de personalidades e empresas, que para receber conteúdo delas o usuário deve curtirlas; as assinaturas, um recurso recente que permite receber publicações de outros participantes sem necessariamente adicioná-los como amigo, mas desde que o usuário permita que outros assinem seu perfil e que o conteúdo compartilhado seja público, ou seja, sem restrição de listas ou grupos. O Facebook também facilita a localização de contatos e amigos através do email do usuário. Existe a opção dentro do site para que seja feita uma busca na sua lista de contatos do email, em que, com sua permissão, o Facebook acessa sua conta de correio eletrônico e localiza as pessoas com quem você já trocou mensagens. Caso qualquer uma delas participe do Facebook, ele mostra o perfil do usuário e sugere a amizade. Entre outros recursos, por fim, para citar mais um deles, existem também as sugestões de amigos feitas pelo Facebook com base nos perfis dos amigos que já fazem parte da sua lista. O site pode identificar no seu perfil e no perfil do seu amigo e dos amigos dele um dado comum, como, por exemplo, a empresa em que trabalham, e sugerir que você adicione aquele participante como amigo.

É interessante notar em relação a esse último recurso citado, o da sugestão de amigos, que ao mesmo tempo em que é possível encontrar, por exemplo, um antigo colega de escola, que informou em seu perfil o nome do colégio em que você e ele estudaram e, por esse motivo, houve a sugestão da amizade, também existem sugestões de amizades que não são desejadas ou aprovadas pelos usuários. O que o site de rede social está fazendo é tentando, através de algoritmos¹⁴, identificar perfis similares ou com dados ou preferências ou padrões de comportamento parecidos para que as pessoas aproximem-se, tornem-se amigos. Fora dos sites de redes sociais, as pessoas, antes de tornarem-se amigas, excluindo a possibilidade de um primeiro contato através de qualquer outra ferramenta de comunicação pela internet, encontram-se, são apresentadas umas às outras, conversam, identificam afinidades e diferenças e, por fim, ambos podem tomar a decisão de fazer daquele novo contato uma amizade. Será que os critérios sugeridos pelo Facebook são adotados por seus participantes com base nos

¹⁴ Um algoritmo é uma sequência finita de instruções bem definidas e não ambíguas, cada uma das quais pode ser executada mecanicamente num período de tempo finito e com uma quantidade de esforço finita. Um site de rede social como o Facebook usa algoritmos para localizar dados similares nos perfis de diferentes usuários. Com essas combinações, ele pode sugerir amizades, por exemplo. Fonte: Wikipedia, disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Algoritmo>

códigos de interação já conhecidos para o significado da amizade fora do ambiente online? Seriam eles capazes de criar novas amizades? Também essas questões serão elucidadas adiante.

Frente aos diversos recursos deste site de rede social, para observar apropriadamente as interações nas relações de amizade, optou-se nesta pesquisa pelos comentários, pois eles permitem acompanhar a interação de forma muito similar a um diálogo, com a extensão da conversa sem tempo exato ou definido. Em alguns casos, os comentários surgem até mesmo depois de horas, dias depois desde que aquela conversa foi ativada. Isso permite ao pesquisador recorrer aos históricos de interações ao longo do tempo, buscando compreender o contexto da situação.

No entanto, alguns parâmetros precisavam ser definidos para que a pesquisa pudesse ser realizada dentro de um espaço e um período, permitindo selecionar dados e analisar as situações e sem estender o universo da amostra para toda a rede de amigos de um ou mais usuários, o que inviabilizaria o acompanhamento de todas, ou grande parte das publicações e interações, tanto pelo número de amigos quanto pela quantidade de publicações e comentários realizados por eles diariamente. Para Frago et al. (2011), um estudo de redes sociais através de um site desse tipo requer primeiramente três delimitações: os atores, as conexões e os limites da rede.

Nesta pesquisa, os atores serão os indivíduos representados por suas páginas pessoais, ou perfil, no Facebook, considerando que através delas expressa-se somente um ator, um indivíduo. Em outras situações, é possível que mais de um ator expresse-se através de um mesmo perfil, como num blog, num fotolog ou numa página coletiva no Facebook. “Os atores de uma rede social podem ser indivíduos, instituições e grupos. São representados pelos nós, os quais serão interconectados pelas arestas que o pesquisador decidir levar em conta” (Frago et al., 2011, p.119). Para as conexões, Frago et al. explicam que elas podem ser de qualquer tipo, “desde conexões formais (tais como subordinação em uma empresa, por exemplo) até conexões informais, como interações ou laços sociais.” (Frago et al., 2011, p.119). Quando existe um conjunto de laços específicos entre indivíduos, Wasserman e Faust (1994, *apud* Frago et al., 2011, p.119) os

definem como relações sociais, que podem ser desde laços diplomáticos entre nações até a amizade entre duas ou mais pessoas, o caso específico do objeto desta pesquisa. Assim, as conexões, aqui, serão a relação social proporcionada pela amizade.

Para definir os limites na rede social analisada, há duas opções: “rede inteira ou rede ego” (Fragoso et al., 2011, p.120). No caso da “rede ego”, escolhe-se um ator para iniciar o traçado da rede e, a partir dele, todos os nós e conexões vão sendo reconhecidos. Já na limitação pela “rede inteira”, a escolha pode ser por comunidades ou grupos com uma identificação entre seus participantes. Esse último é o caso desta pesquisa: a análise das interações será realizada dentro dos grupos espontâneos criados por indivíduos com um grau de amizade de médio a alto, ou seja, entre aqueles que se conhecem e existe uma relação de fato próxima, e que usam desse recurso do Facebook para manter contato, reavivar lembranças, compartilhar fotos principalmente antigas, marcar encontros, tentar preservar os laços da amizade, pelo menor que seja o contato através desse site de rede social.

Frente à escolha dos grupos, alguns secretos e outros abertos, a questão que se colocou para esta pesquisa a seguir foi o grau de inserção do pesquisador na observação dentro deles. Para Fragoso et al., “a partir da inserção do pesquisador no campo, mesmo que ele não se identifique e não seja um participante previamente inserido na cultura em questão, há uma transformação no objeto” (2011, p.192). Diante disso e visando à preservação das interações espontâneas dos participantes, visto que um observador externo poderia constranger ou limitar as expressões dos indivíduos, optou-se em realizar o trabalho sob a técnica de *lurking*. Em três dos grupos observados, como a participação era livre e pública, o pesquisador foi incluído por um dos participantes, sem que isso fosse obrigatoriamente comunicado a todos eles, tampouco sobre o objetivo da entrada para a pesquisa. Nos outros dois grupos, a observação foi realizada em conjunto com um dos membros que, através do seu perfil e com sua autorização, permitiu ler e acompanhar todas as publicações de um determinado período. Isso foi realizado durante três meses, de agosto a outubro de 2011, e sempre com um encontro agendado com esse membro que autorizou a observação dentro do grupo.

Por esse motivo também foi uma escolha decorrente desse método manter o anonimato de todos os participantes dos grupos, não revelar a identidade, crenças, diferenças culturais ou abordar assuntos relacionados à intimidade deles. Manteve-se, assim, o foco sobre as interações mais do que sobre o conteúdo. Embora, uma relação social como a amizade possa ter conteúdos variados, como afirma Recuero (2009), o mais importante na observação era descrever as práticas sociais da amizade dentro do ambiente online, destacando como as interações cumprem ou colaboram para essa função.

Para isso, foram selecionados cinco grupos pré-existentes em que a finalidade principal era reunir num único espaço amigos de diferentes ocasiões. O grupo 1 reúne ex-usuários de uma das primeiras ferramentas de comunicação dos ambientes mediados pelo computador, o MIRC¹⁵, que servia como um chat. Para esta pesquisa, foi localizado no Rio de Janeiro um grupo de indivíduos que se conheceram através desse canal, que marcavam encontros presenciais naquela época e que se tornaram amigos desde então. De lá para cá, o MIRC foi substituído por outras ferramentas de comunicação mais simples e de fácil utilização, como os programas para troca de mensagem em tempo real, chamados de *instant messengers*. A relação entre aqueles amigos tentou se manter primeiro através dessas novas ferramentas de *chat*; em seguida, partiu para comunidades naquele que foi o primeiro e tornou-se o mais popular site de rede social no Brasil, a partir de 2005, o Orkut; por fim, muitos deles, depois de trocar o Orkut por novos sites de redes sociais, reencontraram-se no Facebook, e um deles tomou a iniciativa de incluir todos aqueles amigos conhecidos nesse grupo.

Até o final do período de observação desta pesquisa, o grupo tinha 199 participantes, sendo que nem todos são da cidade ou estão no Rio de Janeiro. Alguns se mudaram para outras cidades, grupos de demais usuários de MIRC de outros estados também foram incluídos nesse mesmo grupo, mas a característica mais marcante é que todos se reconhecem principalmente pelo apelido, ou

¹⁵ MIRC é um cliente de IRC, shareware, para o sistema operacional Microsoft Windows, criado em 1995 e desenvolvido por Khaled Mardam-Bey com a finalidade principal de ser um programa chat utilizando o protocolo IRC, onde é possível conversar com milhões de pessoas de diferentes partes do mundo. Este era somente o seu uso, mas evoluiu para uma ferramenta totalmente configurável, que pode ser usada para muitas finalidades devido à sua linguagem de programação incorporada (mIRC Scripting). Fonte: Wikipedia, disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/MIRC>

*nickname*¹⁶, que usavam naquela época. As interações através dos comentários são, em sua maioria, perguntando sobre o paradeiro de outros participantes, em fotos da época publicadas no grupo, a partir das lembranças das situações e dos encontros que aconteciam com frequência. E há sempre um convite para que o grupo volte a se reunir, para que todos compartilhem informações sobre onde estão, o que estão fazendo, com o que trabalham etc.

O grupo 2 é a reunião de ex-alunos de diferentes anos que estudaram em um colégio carioca e que, aos poucos, foram reencontrando, no Facebook, os amigos de turma. Alguns deles, mesmo depois de concluir os estudos nesse colégio, mantiveram o contato através de telefone, cartas e encontros. Esses são, geralmente, aqueles cuja amizade nasceu na escola mas se manteve ao longo dos anos, com mais ou menos contato em algumas ocasiões, porém sempre interagindo. No grupo, os participantes encontram outros colegas de turma, informam sobre aqueles dos quais sabem a localização e com quem mantiveram a relação durante os anos depois da escola, compartilham fotos da época, relembram situações com professores, inspetores, outros colegas, em viagens, em provas etc. O grupo contava com 218 participantes, foram compartilhadas 198 fotos, entre junho e outubro de 2011, e houve, pelo menos atestado dentro do grupo, um reencontro de parte dos amigos. Acontece que num grupo tão grande e com pessoas que estudaram em anos diferentes, assim que os amigos mais próximos se reencontram, vão sendo formados outros grupos menores, que conseguem realizar os encontros, trocar e interagir com mais frequência.

Muito similar ao anterior, o grupo 3 também é uma reunião de ex-alunos, mas nesse caso de algumas turmas que concluíram o ensino médio em 1992, em uma escola de educação tecnológica, no Rio de Janeiro. Grande parte deles conviveu junto durante os três anos de formação técnica na escola, mas outros já se conheciam antes disso e levaram a amizade também para dentro das salas de aula. A principal característica deste grupo é que ele é pequeno, tem sessenta e um

¹⁶ Nickname é sinônimo de alcunha. “Uma alcunha (no Brasil também se usa o termo apelido que, em Portugal, designa nome de família) é uma designação não-oficial criada através de um relacionamento interpessoal, geralmente informal, para identificar uma determinada pessoa, objeto ou lugar, de acordo com uma característica que se destaque positiva ou negativamente, de forma a atribuir-lhe um valor específico.” Fonte: Wikipedia. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Alcunha>

participantes, e muitos dos amigos mantiveram a amizade depois da conclusão dos estudos. Isso fica nítido nas publicações, nos comentários e nas fotos de encontros recentes. O espaço no Facebook foi criado como uma opção para preservar os laços dessas amizades e manter ativa a interação e o contato entre todos eles. Ainda assim, a primeira regra quando qualquer novo participante é incluído é pedir para que ele apresente-se e informe se está solteiro ou casado, se tem filhos, a profissão e onde vive. Funciona quase como um rito para ser identificado e a partir dali, como eles mesmos dizem, estar devidamente situado no contexto.

O grupo 4 tem treze membros, a amizade entre os participantes já dura dez anos ou mais, todos estudaram juntos por muito tempo ou ainda vivem próximos, moram no mesmo bairro ou até na mesma rua. As discussões são sobre assuntos corriqueiros, desde qualquer ação realizada durante o dia, notícias, próximos encontros nos finais de semana, os namoros, as brigas etc. Também compartilham algumas fotos, lembram situações passadas, discutem futebol, política, música, entre outros. O fato mais relevante que chamou atenção na observação é que existe uma regra definida desde a criação do grupo e que é apoiada por todos aqueles que são incluídos, é como se fosse uma condição para ser aceito: tudo que é escrito, compartilhado, as opiniões, as críticas, as fofocas, nada disso pode sair daquele ambiente, especialmente os segredos não podem ser jamais revelados para qualquer pessoa fora do grupo. E mais: namorados e namoradas não são considerados amigos e não devem ser incluídos no grupo.

Por fim, o grupo 5 é composto por 33 amigos que se conheceram ao longo de anos, alguns desde os primeiros anos da escola, outros, mais recentemente, mas nenhuma amizade tem menos do que dois anos. É um grupo muito ativo na interação no Facebook, com diversas publicações que geram inúmeros comentários todos os dias. Qualquer situação é motivo para compartilhar ou publicar no grupo. Podem ser fotos do encontro de alguns deles que trabalham próximos e marcam para almoçar num dia da semana, comentários enquanto assistem aos programas da televisão, piadas e brincadeiras entre eles, convites para encontros para assistir ou ir aos jogos de futebol, muitas publicações sobre os encontros freqüentes nos finais de semanas e todas as fotos decorrentes deles, entre tantos outros motivos para interagir no grupo.

Neste grupo, foi possível perceber também que eles buscam levar a linguagem escrita para o mais próximo da informalidade, escrevem utilizando códigos e símbolos da comunicação típica da internet, como *emoticons*, palavras em maiúsculas para indicar que estão falando alto, e não se preocupam com o que está sendo dito dentro do grupo no Facebook, se é um palavrão, um xingamento, uma ofensa, qualquer coisa que não seria escrita por eles em seus perfis para os demais amigos. O que é publicado, geralmente, provoca um número grande de comentários que vai crescendo e se estendendo como num diálogo e que pode ser reativado a qualquer instante. Todos parecem gostar de opinar e de se mostrar presentes em qualquer publicação. Havia 221 fotos dentro do grupo, entre maio e outubro de 2011, e esse é o tipo de publicação que gera mais comentários porque é sempre de uma situação em que a maioria estava reunida e traz boas lembranças e motivos para interagir.

Depois de reunidas as primeiras observações sobre os grupos, o material foi analisado de forma a buscar pontos comuns que pudessem sinalizar pistas sobre a relação de amizade entre seus participantes dentro desse espaço de interação digital. Embora distintos, com finalidades diversas e perfis de usuários diferentes, o foco para analisar a amizade deteve-se sobre a interação e a troca de conteúdos – a partir dos *threads*, ou comentários, sobre as mensagens de texto, fotos, vídeos e outros comentários – entre eles e como tudo o que é compartilhado impacta as conexões nessa rede, ou seja, os amigos. Com o intuito de aprofundar a investigação para esta pesquisa, o próximo passo foi combinar a observação dos comentários nos grupos com outras técnicas de metodologia de pesquisa que pudessem oferecer mais subsídios para a análise.

Pela sua própria adaptabilidade, o método etnográfico pode ser combinado com outros métodos e técnicas para pesquisa. E para complementar esse método aplicado aqui, foi utilizada a pesquisa qualitativa através da seleção e entrevista em grupos de participantes do site de rede social Facebook. “A pesquisa qualitativa visa uma compreensão aprofundada e holística dos fenômenos em estudo e, para tanto, os contextualiza e reconhece seu caráter dinâmico, notadamente na pesquisa social.” (Fragoso et al., 2011, p.67). A partir da observação e do comportamento dos usuários em relação ao tipo de conteúdo que

compartilham, a frequência, a quantidade de interações através de comentários e a repercussão de alguns conteúdos compartilhados, foram selecionadas pessoas que, ao mesmo tempo, possuem um perfil no site, ou seja, são atores da rede social, e também utilizam o recurso ou fazem parte de qualquer tipo de grupo, aberto ou privado. Não necessariamente esses grupos dos quais os entrevistados fazem parte são os mesmos observados anteriormente. Nesta etapa da pesquisa, o objetivo das entrevistas era verificar o que se comprovaria através das declarações dos participantes em relação ao que fora observado anteriormente nos grupos no tocante à interação com amigos.

“A combinação multimétodos reforça e desvela o caráter epistêmico da etnografia e está presente em estudos que priorizam objetos distintos da comunicação digital e operam em níveis macro, micro e mezzo.” (Fragoso et al., 2011, p.188). Para a autora e naquilo que concerne ao universo desta pesquisa, dos níveis descritos, o micro é aquele que vem recebendo maior relevância e atenção para pesquisas em internet. Isso porque ele diz respeito tanto à especificidade dos métodos e técnicas de pesquisa em relação aos possíveis objetos em internet quanto à crescente utilização dos próprios recursos, tecnologias e aplicativos na web, como ferramentas metodológicas. É justamente o caso desta pesquisa, que utilizou um site de rede social como ambiente a ser observado, mas também fez de seus recursos, como o encontro dos indivíduos em grupos, uma parte da metodologia aplicada à observação e análise. E para enriquecer esta análise descritiva recorreu-se à técnica qualitativa da pesquisa, já conhecida e comprovadamente eficaz aos objetivos propostos.

Braga explica que a internet é um meio interativo que possibilita comunicação e *feedback* em dois sentidos. Isso quer dizer que, nesse ambiente de comunicação mediada pelo computador, as trocas de mensagens ocorrem entre os indivíduos “um-para-um, como no caso dos e-mails; um-para-muitos, como é o caso das *webpages*; muitos-para-um, no caso de navegação em busca de informação e muitos-para-muitos, como no caso das listas de discussão.” (Braga, 2008, p.43). Um site de rede social, como o Facebook, incorpora parte de todas essas possibilidades de interação através de seus recursos. Por essas características, a internet, ainda segundo a autora, pode ser usada como suporte de

comunicação humana ou de massa, o que a torna híbrida e faz com que os estudos a seu respeito precisem considerar aspectos de ambos os modos comunicativos. Para Braga, a disciplina da Comunicação tem separado a comunicação humana e de massa em áreas distintas, mas a internet se torna um desafio porque tem características dos dois tipos.

Estudos pioneiros da CMC argumentavam que a eliminação da informação oral e visual e *feedback* direto faziam do computador um meio frio no qual as emoções e afetos estavam excluídos da interação. (...) Atualmente, é possível observar instâncias nas quais os níveis de afeto e emoção desenvolvidos nas relações via Internet podem ser similares ou mesmo ultrapassar aqueles estabelecidos em relações face a face ou mediadas por outros suportes técnicos. (...) Assim, uma característica central da CMC é a importância do *feedback*, sem o qual a comunicação por esta via está condenada a ser finalizada. Sem os recursos sociais disponíveis em contextos de presença física imediata, a CMC depende da troca interativa de mensagens. (Braga, 2008, p. 44)

Pois é justamente com o interesse de observar o papel da emoção, representada pelo sentimento da amizade, na interação mediada pelo computador, neste caso, através do site de rede social Facebook, que esta pesquisa avança para o capítulo seguinte. Nele serão apresentados o desenvolvimento da pesquisa, a análise combinada da observação dos grupos com as entrevistas em profundidade, o levantamento bibliográfico sobre o tema e as considerações finais.