

# POSSIBILIDADES E DESAFIOS DO USO DA FERRAMENTA TWITTER PARA A COLETA DE DADOS NA PESQUISA QUALITATIVA

Luis Paulo Leopoldo Mercado - lpmercado@oi.com.br  
Ivanderon Pereira da Silva – ivanderon@gmail.com

**Resumo:** Este artigo apresentará a experiência vivida na disciplina Seminário Temático de Pesquisa em Educação Online II oferecida pelo curso de Mestrado em Educação da Universidade Federal de Alagoas, na qual foi realizada a atividade de promover uma entrevista com o autor de uma determinada pesquisa publicada utilizando como meio de comunicação o site de rede social twitter, explorando-o desta forma, como ferramenta de suporte à coleta de dados para a pesquisa qualitativa online. Investigamos as potencialidades desta ferramenta para suporte à pesquisa qualitativa. Esta análise partiu do conceito de redes sociais na internet, suas características, classificação, topologias, e a definição de sites de redes sociais proposto por Recuero (2009), desenvolvendo e analisando o que a literatura traz com relação ao site de rede social twitter (ZAGO, 2008; CAMARGO, 2008; JAVA et. al., 2007), passando à experiência com a coleta de dados para a pesquisa qualitativa através desta ferramenta de microblog, e finalizando com algumas considerações sobre as potencialidades do twitter para a Educação.

**Palavras-chave:** Redes Sociais na Internet; Twitter, Pesquisa Qualitativa

## 1. Introdução

A interação estabelecida através da Internet encurta distâncias, transpõe barreiras e inaugura um modo totalmente inédito de estabelecer a comunicação entre atores sociais. Os rastros deixados no ciberespaço por estas mensagens trocadas pelos atores, se mapeado, permite a visualização de uma topologia de ligação entre os usuários no formato de uma rede social.

O mapeamento destas ligações entre os atores pode ser representado na forma de um grafo<sup>1</sup>, este nos permite visualizar comunidades de atores sociais. Dependendo da densidade da rede representada no grafo, é possível inferir o quão fortes são os laços sociais presentes nesta ou naquela comunidade virtual. Este tipo de topologia será abordado neste artigo, com vistas a vislumbrar possibilidades pedagógicas que as ferramentas da web 2.0 (VALENTE; MATTAR, 2007) oferecem à pesquisa qualitativa, em especial o site de rede social Twitter ([www.twitter.com](http://www.twitter.com)), que é uma ferramenta de microblog, inicialmente pensada para atuar como o blog para celulares, limitando a mensagem postada a um tamanho de 140 caracteres, incluindo os espaços. Esta ferramenta ganhou popularidade nos Estados Americanos e no Canadá desde seu lançamento em 2006 e vem agregando seguidores em todo o mundo desde então. Atualmente o twitter é a ferramenta de microblog mais popular e, conseqüentemente, a que mais cresce em número de associados no Brasil e em todo o mundo, apesar de não ser a ferramenta de rede

---

1 O termo é proveniente do grego e significa imagem; é representado por um conjunto de nodos e vértices ligados por linhas que são chamadas arestas.

social online, com maior número de usuários<sup>2</sup>.

Apesar do twitter ser uma ferramenta relativamente nova, muitas experiências já foram publicadas evidenciando suas possibilidades de uso, para o jornalismo ( ZAGO, 2008; CAMARGO, 2008; JAVA et. al., 2007), para a educação (PIMENTEL et. al. 2009), para a pesquisa quantitativa em redes sociais ( JAVA et. al., 2007, BARABÁSI; ALBERT, 1999, SOLOMONOFF; RAPOPORT, 1951) e agora para a pesquisa qualitativa. Ainda que os números apontem para a baixa fidelidade dos usuários do twitter (NIELSON *online*, 2009 <http://www.nielsen-online.com/>), as pesquisas sinalizam para novas possibilidades de uso dos sites de redes sociais e de um modo especial, o twitter.

Este artigo apresentará a experiência vivida na disciplina Seminário Temático de Pesquisa em Educação Online II oferecida pelo curso de Mestrado em Educação da Universidade Federal de Alagoas, na qual foi realizada a atividade de promover uma entrevista com o autor de uma determinada pesquisa publicada utilizando como meio de comunicação o site de rede social twitter, explorando-o desta forma, como ferramenta de suporte à coleta de dados para a pesquisa qualitativa online. Investigamos as potencialidades desta ferramenta para suporte à pesquisa qualitativa. Esta análise partiu do conceito de redes sociais na internet, suas características, classificação, topologias, e a definição de sites de redes sociais proposto por Recuero (2009), desenvolvendo e analisando o que a literatura traz com relação ao site de rede social twitter (ZAGO, 2008; CAMARGO, 2008; JAVA et. al., 2007), passando à experiência com a coleta de dados para a pesquisa qualitativa através desta ferramenta de microblog, e finalizando com algumas considerações sobre as potencialidades do twitter para a Educação.

## **2. Redes Sociais na Internet**

A revolução informática que hoje presenciamos, em especial a que decorre do acesso à internet e sua dinâmica, pelo fato de se estender a todas as esferas das atividades humanas, modificou o modo de agir, pensar e conseqüentemente de se comunicar. A possibilidade de se expressar e de criar laços sociais através de sites de redes sociais disponíveis na internet, proporciona aos usuários destes, o contato com outros usuários dispersos pela rede que também fazem uso da mesma ferramenta. Nestes espaços, há um processo permanente de busca da construção de identidade e a necessidade de pertencimento à rede por parte dos atores no ciberespaço. Esta busca é reflexo na necessidade que os atores sociais sentem de fazer parte de alguma comunidade virtual, de compartilhar informações, de se fazer presente no ciberespaço.

Estes fazem parte da rede e assim querem ser vistos nela, ser incorporados por ela. Esta participação é reforçada no contexto das ferramentas da web 2.0 que proporcionam aos usuários,

---

2 Ver post no blog <<http://www.ramiromarques.com/2009/03/quantos-usuarios-tem-o-twitter.html>> Acesso em 20 jul 2009

que sejam os responsáveis pela construção de páginas, perfis e do próprio conteúdo que circula pela rede. Segundo Tim O'Reilly (2006, online), a web 2.0 é uma “plataforma” na qual os aplicativos que nela rodam tanto ficarão melhores quanto mais forem usados, ou seja, é um processo dinâmico e evolutivo. Este movimento no qual o conteúdo da Internet é alimentado por aqueles que fazem uso da rede, recebe o nome de sistema bottom-up (de baixo para cima), ou seja, o conteúdo emerge de baixo para cima, dos usuários para as páginas e não como no modelo da web 1.0 no qual o conteúdo estava das páginas para os usuários.

Desta forma, entendemos por web 2.0 todas as ferramentas disponíveis na internet, que podem dar suporte às trocas de informação via internet e que funcionam num sistema bottom-up. Neste âmbito, existem ferramentas síncronas, que possibilitam o interagir em tempo real, no qual a expectativa de resposta é imediata ou quase imediata; e ferramentas assíncronas, nas quais a expectativa de resposta não é imediata. Isto não quer dizer que não possam existir ferramentas que congreguem as duas formas de comunicação. Além da classificação das ferramentas em síncronas e assíncronas (REID, 1981), Primo (2003) propôs a classificação da interação que ocorre a partir de tais ferramentas em interação mútua e interação reativa:

interação mútua é aquela caracterizada por relações interdependentes e processos de negociação, em que cada interagente participa da construção interativa e cooperada da relação, afetando-se mutuamente; já a interação reativa é limitada por relações determinísticas de estímulo e resposta (PRIMO, 2003, p. 62)

Recuero (2009) apoiando-se nesta visão, propõe que a “interação no ciberespaço também pode ser compreendida como uma forma de conectar pares de atores e de demonstrar que tipo de relação esses atores possuem” (p. 34). Ainda assim, quando citamos o termo interação, não quer dizer necessariamente, que esta seja estabelecida sempre com o intuito de construir ou reforçar os laços sociais; por vezes, estas interações podem vir a enfraquecer ou mesmo destruir estes laços. A forma como os atores atuam na rede social é que vai determinar que tipo de contribuição este, vai dar ao grupo.

### **3. Topologia da Rede**

Com relação aos laços sociais, estes podem se dar a partir de laços associativos ou laços dialógicos. O primeiro está ligado à necessidade de pertencer a um determinado grupo, este laço é percebido em comunidades nas quais os atores se aproximam, não para trocar informações, mas para fazer parte daquela comunidade, caracterizando, desta forma, a interação reativa proposta por Primo. O segundo tipo de laço social, diz respeito ao diálogo estabelecido nas trocas recíprocas de informações que são estabelecidas nos núcleos das comunidades virtuais, o

que caracteriza a interação mútua proposta pelo mesmo autor.

Quanto à natureza dos laços sociais, Recuero (2009, p. 40) afirma ainda que os laços associativos são laços fracos e os laços dialógicos são laços fortes.

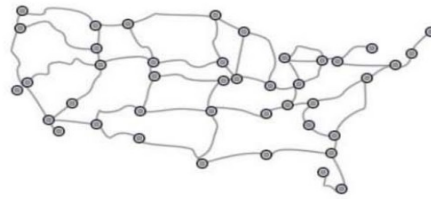
Laços fortes são aqueles que se caracterizam pela intimidade, pela proximidade e pela intencionalidade em criar e manter uma conexão entre duas pessoas. Os laços fracos, por outro lado, caracterizam-se por relações esparsas, que não traduzem proximidade e intimidade. Laços fortes constituem-se em vias mais amplas e concretas para as trocas sociais, enquanto os fracos possuem trocas mais difusas. (RECUERO, 2009, p. 41)

Desta forma, podemos identificar que dentro de uma rede social online, existem dinâmicas diferentes para grupos diferentes. Isto não quer dizer que uma não possa coexistir com a outra, na verdade a relação dentro de uma determinada rede social entre laços fortes e laços fracos é bastante comum. Um outro ponto relevante para este aspecto, é que naturalmente possamos ser tentados a imaginar que os laços fortes tenham um grau de importância maior que os laços fracos dentro da rede. Pensar desta forma, seria um grande equívoco, uma vez que são os laços fracos os maiores responsáveis pelo espalhamento da informação dentro da rede. Um outro aspecto que deve ser levado em conta sobre a questão da força dos laços é com relação a reciprocidade deste laço. Com relação a este ponto a autora endossa que “é possível um ator A considere B como seu melhor amigo (laço forte) e que B, em retorno, não considere A como uma pessoa tão próxima (laço mais fraco)” (RECUERO, 2009, p. 41-42). Desta forma, esta força no laço, para que seja recíproca, deve ser uma via de mão dupla, e o valor agregado de um ator A a um determinado ator B deve ser o mesmo depositado de B para A.

Os aspecto da reciprocidade nos laços sociais são uma característica que só podem ser detectadas no âmbito das relações sociais. Mesmo que a partir das interações seja possível detectar a troca de informações entre os pares, quando representado este mapeamento através de um grafo, a linha que une dois nós em que a relação é recíproca não vai ser diferente da linha que liga dois nós em que a relação não é recíproca. Ainda assim, a visualização das relações sociais através de grafos, permite que sejam percebidos fenômenos sociais a partir da dinâmica desta rede, sua natureza e a forma como novos nós são agregados à estrutura da rede bem como esta pode evoluir.

**Redes de distribuição Randômica:** Os primeiros estudos sobre redes sociais representadas por grafos (SOLOMONOFF; RAPOPORT, 1951) apontavam para a característica da igualdade de conexões em cada um dos nós, ou seja, novos atores se conectariam aos pontos mais antigos da rede de uma forma randômica, aleatória, não preferencial, fazendo com que a rede fosse mais ou menos uniforme com relação ao número de conexões que cada nó comporta. A topologia desta rede se assemelharia a uma malha de conexões, na qual todos estariam interligados, ainda que não diretamente. A figura abaixo representa o modelo de distribuição randômica das redes sociais.

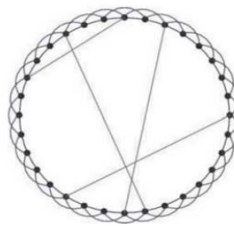
**Fig. 1 Distribuição radômica da rede**



Fonte: BARABÁSI (2008) apud RECUERO (2009, p. 59)

**Redes Mundos Pequenos:** Segundo Recuero (2009), posteriormente aos estudos de Solomonoff e Rapoport, Duncan Watts e Steven Strogatz, apoiados nas teorias de Milgram (1956) e Granovetter (1973 e 1983), descobriram que as redes sociais apresentavam padrões altamente conectados, nos quais todos os indivíduos estariam separados uns dos outros por apenas algumas conexões, formando assim uma rede do tipo mundo pequeno.

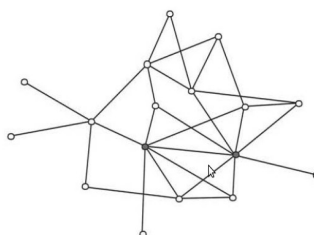
**Fig. 2 Topologia de redes Mundos Pequenos**



Fonte: BARABÁSI (2008) apud RECUERO (2009, p. 63)

**Redes Sem Escala:** Barabási e Albert (1999) provaram, através do mapeamento de um site de rede social feito por um software, que: embora de fato a maioria dos nós da rede tivessem mais ou menos o mesmo número de conexões, existiam nós que detinham cerca de 80% de todas as conexões. O resultado deste mapeamento provou que novas conexões são feitas à rede mas em via preferencial, não aleatória. Os nós mais conectados seriam os responsáveis pela circulação de informações na rede bem como da captação de novos nós. Este modelo foi nomeado “rich get rich”, ricos ficam mais ricos

**Fig. 3 Topologia de rede sem escalas**



A partir desde modelo de redes sem escalas, foi possível perceber, nas rede sociais, dinâmicas que favorecem a formação de conexões no sentido dos nós mais conectados. Mas o que então, faz com que novos nós venham a convergir para um nós específico dentro da rede? A justificativa para tal fenômeno é que estes nós, detêm a maior parte do capital social da rede, e assim, exercem maior influência na dinâmica das redes sociais. São indivíduos que se sobressaíram aos demais, por alguma razão, que pode ter origem externa à rede como é o caso de personagens famosos como Barack Obama, que tem mais de 3800 seguidores no twitter. Obviamente é impossível todos estes indivíduos que estão conectados ao presidente dos Estados Unidos mantenham conversas com ele, entretanto, o fato de estar conectado, ou receber informações do próprio Obama no twitter, faz com que este perfil seja um dos nós preferenciais na rede.

#### **4. Sites de Redes Sociais: o twitter**

Boyd e Ellison (2007) apud Recuero (2009) definiram sites de redes sociais como aqueles sistemas que permitem: (i) a construção de uma persona através de um perfil ou página pessoal; (ii) a interação através de comentários; e (iii) a exposição pública da rede social de cada ator. Mas é importante diferenciar os sites de redes sociais das próprias redes sociais. Sites de redes sociais, são apenas ferramentas que possibilitam suporte para a comunicação da rede. “Eles podem apresentá-las, auxiliar e percebê-las, mas é importante salientar que são, em si, apenas sistemas.” (RECUERO, 2009, p. 103). Como base nesta definição podemos toat como exemplos os sites de redes sociais Orkut, Facebook, Hi5, Sônico, dentre outros. Desta forma, os sites de redes sociais são espaços virtuais nos quais se estabelecem os laços sociais, espaços que propiciam o estabelecimento de interações mútuas ou reativas entre os atores da rede.

O twitter é um site de rede social, que funciona como ferramenta de microblog, que possibilita a interação entre os atores associados à rede social. Na concepção de Camargo (2008), microblog nada mais é que uma das muitas derivações do blog, tais como audioblog, fotolog, videolog, dentre outros. Entretanto, a autora destaca que os microblogs mesclam características dos blogs, por conta de se apresentarem com as mensagens organizadas em ordem cronológica inversa; das redes sociais por conta das interações entre pessoas e/ou grupos de pessoas que acontecem nos microblogs; e de mensageiros instantâneos por conta da possibilidade de estabelecer contato pela troca de informações curtas, diretas e em tempo real assim como em outras ferramentas como o msn, o Gtalk dentre outros. As ferramentas voltadas exclusivamente para esta vertente dos blogs começa a surgir, segundo a autora, no ano de 2006.

**Fig. 4 Twitter**



Fonte: [www.twitter.com](http://www.twitter.com)

Em março deste mesmo ano, nasce o serviço Twitter, uma das mais populares ferramentas de microblog existente na atualidade.

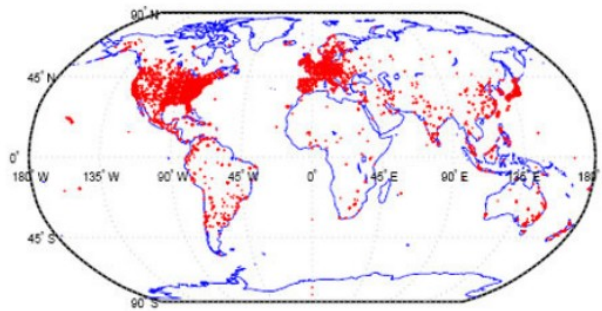
Seu projeto nasceu a partir da idéia de criar uma ferramenta de comunicação interna da empresa norte-americana Obvious Corp, de Jack Dorsey, tendo como base a pergunta “O que você está fazendo?” e limitando o número de caracteres postados em 140. Em julho de 2006, quatro meses após a criação do Twitter, o site foi disponibilizado ao público, permitindo a criação de perfis e, a princípio, atualizações através da própria página, de celulares (através de conexão com a internet ou SMS21) e por IM's, no entanto, a popularização da mesma só veio acontecer em março de 2007 (Spyer, 2007; Mischaud, 2007) apud Camargo (2008, p. 19)

Para participar do twitter, basta criar uma conta no site e enviar mensagens, o serviço é gratuito e simples. Para tanto basta apenas que o usuário preencha os campos que solicitam os dados do usuário. Após a criação de uma conta no twitter, abrirá uma página com a lista de todos os contatos o e-mail cadastrado que também têm uma conta no twitter, e pergunta se deseja seguir estes contatos. Caso aceite, todas atualizações que o contato fizer em sua conta no Twitter, também aparecerão na conta que você criou neste serviço, desta forma você será um follower deste contato, um seguidor, que acompanha os passos deste contato.

a estruturação interna do microblog une inúmeros indivíduos, formando uma comunidade online, com fortes laços (que são criados e intensificados pela interação, colaboração, instantaneidade e compartilhamento de informações) entre cada usuário, que é independente e que supera os limites geográficos de cada um (CAMARGO, 2008).

A particularidade desta ferramenta está no tamanho das mensagens postadas, o conteúdo destas deve estar condensado em 140 caracteres. A proposta até então inédita, ganha adeptos em todos locais dos Estados Unidos, e do Canadá. O Nielsen Online, um serviço que mede o tráfego na internet, registrou que o site do Twitter teve mais de 7 milhões de visitantes em fevereiro de 2007, contra 475 mil em fevereiro de 2008.

**Fig. 5 Distribuição de usuários do twitter no mundo**



Fonte: <<http://ebiquity.umbc.edu/paper/html/id/367/Why-We-Twitter-Understanding>> Acesso em 26 jul 2009

Muitas experiências foram feitas a partir do uso do twitter. As de maior repercussão foram identificadas a partir de informações espalhadas em blogs jornalísticos da internet e jornais impressos de circulação mundial, nacional e local. Abaixo relacionamos algumas destas experiências:

A equipe do Baker Tweet inventou uma alternativa para aqueles que querem saber quando sai a próxima fornada e o que mais tem de bom em uma padaria. Um aparelho fixado na parede com um visor, um controle giratório e um botão é capaz de divulgar através do Twitter o que o padeiro quiser<sup>3</sup>.

O Twitter já vem sendo utilizado pela polícia dos EUA no combate ao crime<sup>4</sup> e até mesmo no Salvamento de Vítimas de suicídio<sup>5</sup>

Pesquisadores do programa de telecomunicações interativas da Universidade de Nova York desenvolveram um equipamento que permite às plantas informarem seus donos pelo serviço de microblog Twitter quando precisam de água, ou se estão sendo irrigadas demais.<sup>6</sup>

Uma das notícias que foram recentemente divulgadas no Jornal britânico The Guardian que no Reino Unido o currículo das Escolas primárias do Reino Unido devem incluir aulas sobre o Twitter e a wikipédia<sup>7</sup>.

O serviço de microblog Twitter venceu a 13ª versão do Webby Awards, considerado o "Oscar" da internet, como o principal acontecimento do universo virtual em 2008. "Com crescimento de 900% somente no ano passado, o site segue os passos de outros vencedores do passado, como YouTube, MySpace e Flickr", diz o comunicado da premiação<sup>8</sup>.

A partir destes recortes de informações percebemos a dimensão do potencial que esta ferramenta proporciona, não apenas no que tange às interações entre pessoas, o seu uso para

3 <http://www.twitterbrasil.org/2009/04/>

4 <http://www.fayerwayer.com.br/tag/estados-unidos/>

5 <http://www.estadao.com.br/noticias/artelazer,demi-moore-evita-suicidio-de-fa-atraves-do-twitter,349777,0.htm>

6 <http://g1.globo.com/Noticias/Tecnologia/0,,MUL1059545-6174,00-PESQUISADORES+FAZEM+PLANTA+PEDIR+AGUA+VIA+TWITTER.html>

7 <http://www.observatorio.org.pt/observatorio/noticias.aspx?lang=pt&contentid=4FDF679BA5C9213DE04400144F16FAAE>

8 <http://www.bondinho24horas.com/2009/05/twitter-cresce-900-e-leva-o-oscar-da-web/3961>

comunicar assaltos, ou crimes de outra natureza à polícia – o que em princípio é bem mais eficaz do que o tradicional 190 - mas também em conversar com equipamentos, como é o caso da máquina que avisa no twitter que a planta precisa de água, ou que a fornada de pão está pronta e o pão está quentinho. Atento ao potencial de tais ferramentas da web 2.0 o Governo Britânico tratou de criar disciplinas específicas que tratem de desenvolver nas crianças, desde cedo, habilidades que favoreçam o uso de tais recursos em benefício da educação. Apesar do Twitter ter ganho o 13º webby award, pelo crescimento em usuários, em 06 de maio de 2009 o jornal Folha de São Paulo trouxe como reportagem de capa, que o Nielson Online divulgou que 60% destes usuários cadastrados deixam de utilizar o microblog um mês depois de criar o perfil. O que sinaliza que embora o twitter esteja crescendo em cadastros de usuários, estes tem baixa fidelidade à ferramenta e pouco depois de criada a conta, deixam de utilizá-lo.

Ao terminar o preenchimento do cadastro, o twitter vai cruzar os e-mails cadastrados no banco de dados do próprio twitter com os e-mails que você já enviou a partir do e-mail cadastrado, e o site vai sugerir que os inclua como um grupo de “following”, ou seja, é aquele grupo no qual, tudo que eles postarem em seus perfis automaticamente será também enviado para o perfil “follower”. Da mesma forma que para seguir um determinado perfil, não é necessário que este perfil autorize, não há como impedir que outros usuários visualizem o conteúdo das mensagens postadas no twitter, o perfil é público e qualquer usuário do twitter pode seguir um perfil, sem que o dono deste perfil autorize. É possível bloquear perfis indesejados ou tornara a conta privada, fazendo com que apenas um público selecionado tenha a cesso ao conteúdo da página (CAMARGO, 2008, p. 19)

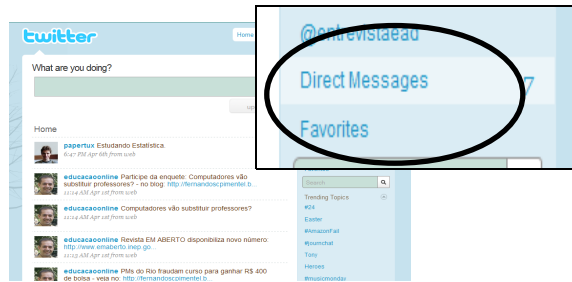
**Fig. 6 Following e followers no twitter**



Fonte: [www.twitter.com](http://www.twitter.com)

Também é possível visualizar aqueles usuário que estão cadastrados como seguidores (followers) ou seja, são aqueles que quando postar um comentário no perfil follower automaticamente aparecerá nos perfis following. Se existir uma bidirecionalidade neste aspecto, ou seja se A é seguido por B e B é seguido por A, então o twitter possibilita que ambos possam trocar mensagens diretas (direct messages). Este tipo de mensagem, também tem tamanho limitado por 140 caracteres, mas diferente dos posts enviados no twitter no qual todos podem visualizar, neste caso, apenas A e B podem ter acesso ao conteúdo das mensagens.

**Fig. 7 Mensagens diretas a partir do Twitter**



Fonte: [www.twitter.com](http://www.twitter.com)

As mensagens diretas, ficam armazenadas num espaço privado no Twitter e também podem ser visualizadas a partir do e-mail. O Twitter só possibilita o uso das mensagens diretas em caso de haver reciprocidade no laço associativo da rede, ou seja não é possível enviar mensagens diretas a todos aqueles que fazem parte da rede, mas apenas aqueles que seguem e são seguidos ao mesmo tempo. Para que um ator A possa enviar uma mensagem direta para um ator B, A deve seguir B e B deve seguir , do contrário as interações no Twitter estarão limitadas aos posts que ao serem enviados a partir do perfil do ator A se espalham para todos os perfis cadastrados como seguidores deste ator. A forma como é visto um perfil no Twitter é diferente para o ator autor do perfil e para aqueles que o visualizam “de fora”.

**Fig. 8 Visualização do perfil pelo autor do perfil e pelos visitantes**



**Fig. 8 (a)**



**Fig. 8(b)**

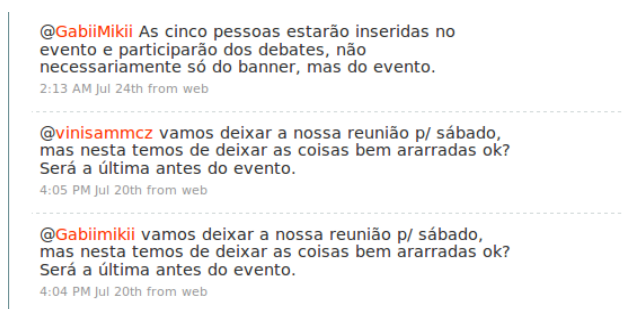
Fonte: [www.twwitter.com](http://www.twwitter.com)

A Fig. 8 (a) mostra o perfil no Twitter visto pelo autor do perfil. Neste espaço é possível customizar a aparência da página bem como gerenciar as informações nela contida, remover as mensagens postadas pelos perfis seguidos, bem como enviar mensagens diretas aos atores que são seguidos e que também seguem o autor. Também é possível fazer buscas por posts que contenham um determinado assunto através de um motor de busca localizado no menu lateral da janela do Twitter. Através desta página, é possível alterar as cores, o plano de fundo, fazer buscas por usuários cadastrados no Twitter, editar as informações cadastradas no perfil, alterar, incluir ou

remover a foto e principalmente, contribuir com as mensagens do Twitter, respondendo a questão que desencadeou tal fenômeno: “What are you doing?”

O ator que visualiza um perfil no Twitter sem ter feito login na página, o vê como na Fig. (b). Nesta página é possível visualizar a foto do autor do perfil, caso o mesmo a tenha inserido na rede, os seguidores do perfil, os atores que o perfil segue. No Twitter, caso o usuário seja: [entrevistaead](#), o perfil deste ator pode ser acessado através do endereço [www.twitter.com/entrevistaead](http://www.twitter.com/entrevistaead) e caso um determinado ator deseje enviar uma mensagem que possa ser visualizada por todos, mas que seja direcionada ao ator [entrevistaead](#), basta no campo “What are you doing?”, no início da mensagem acrescentar o código [@entrevistaead](#). Ao postar o comentário, o Twitter vai entender que a mensagem postada é destinada ao usuário [entrevistaead](#) e criará um link neste código.

**Fig. 9 Mensagens públicas direcionadas**



Fonte: [www.twitter.com](http://www.twitter.com)

Caso seja clicado o ator [@GabiiMikii](#), a página será direcionada para o perfil [www.twitter.com/GabiiMikii](http://www.twitter.com/GabiiMikii). Ao visualizar tal mensagem, os usuários do twitter saberão que apesar da mensagem ser pública ela está direcionada ao usuário [GabiiMikii](#). Desta forma, ainda que as mensagens sejam postadas no campo referente à pergunta chave do site “what are yyou doing?”, é possível que ela seja direcionada a um único usuário, que seja esta a resposta a uma pergunta, ou um comentário acerca de um determinado post. Apesar deste artigo enfatizar as possibilidades de uso da ferramenta Twitter na web, este, é um recurso que pode também ser atualizado e acompanhado pelo celular, inclusive, o Twitter nasce da necessidade de criar um blog para celulares. Em alguns países, já é possível atualizar as mensagens do Twitter ou ler o conteúdo atualizado a partir de mensagens do tipo SMS recebidas ou enviadas a partir do celular. O site do Twitter nos informa que:

Enviar atualizações para o Twitter enquanto distante do computador, faz com que as coisas fiquem muito mais interessantes. Tudo é feito através de mensagens de texto (também conhecidas como "SMS"), as quais você provavelmente usa o tempo todo, então não há muito o que aprender. O Twitter não cobra nada por isso, mas procure saber a respeito dos custos com a sua operadora de celular. Se você usa o seu celular nos EUA, Reino Unido, Canadá, ou Índia você também pode receber atualizações via SMS. Você pode enviar uma mensagem contendo

o texto OFF para desativar e ON para reativar o serviço (TWITTER, 2009).

Obviamente o Twitter bem como todas as outras tecnologias criadas ou aperfeiçoadas pelo homem, deve ser usada com cautela. Uma pesquisa realizada por Mary Helen Immordino-Yang, e informada pela CNN<sup>9</sup> revela que “esse tipo de notícia é muito rápida para ser processada pelo ritmo moral do cérebro, podendo assim prejudicar o desenvolvimento emocional dos jovens. Isso porque antes de o cérebro digerir completamente a angústia e sofrimento de uma história, ele já é bombardeado por novas informações”.

## **5. A coleta de Dados: o twitter como um instrumento de entrevista, um recurso para a pesquisa online**

Na disciplina Seminário Temático de Educação Online II oferecida pelo Programa de Pós-Graduação em Educação Brasileira para o curso de Mestrado em Educação na Universidade Federal de Alagoas no primeiro semestre de 2009, foi solicitado a alguns alunos que explorassem a ferramenta Twitter e através dela buscassem realizar uma entrevista com o autor do artigo ***Inclusão Digital do Professor Universitário para atuar na Educação Online*** publicado no livro ***Práticas de Formação de Professores na Educação a Distância***, sobre as possíveis dúvidas acerca da pesquisa. Neste texto procurou-se identificar, as Questões que nortearam a pesquisa, etapas da pesquisa, o locus da pesquisa, o público alvo e a equipe de formadores, bem como os instrumentos de coleta de dados e quais foram os mecanismos de geração automática de dados. Os resultados desta leitura foram:

**Questões que nortearam a pesquisa:** as principais políticas públicas de EAD, voltadas para a formação e qualificação de professores passam pelas universidades, levando-nos aos seguintes questionamentos: estão os professores das IES preparados para lidar com as especificidades da educação online? Estão incluídos digitalmente para utilizar as diversas TIC para formar professores por meio da educação online? A inclusão digital é suficiente para o professor atuar na educação online? Os professores estão preparados para atuar nessa nova sociedade? O que muda na formação do professor? Quais competências e habilidades precisam desenvolver para exercer o trabalho docente em contexto de educação online? (OLIVEIRA e FUMES, 2008, p. 58 e 59)

**Etapas da pesquisa:** analisar uma experiência de capacitação de professores universitários para atuar na educação online, numa perspectiva de autoria e produção de material disponível nos ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), que apresentam-se como espaços de aprendizagem

---

9 [http://docs.google.com/Doc?id=dhbq3hvpv\\_213dhncfnhg&hl=en#\\_ftn9](http://docs.google.com/Doc?id=dhbq3hvpv_213dhncfnhg&hl=en#_ftn9)

individual e coletiva em que se mesclam modalidades híbridas de educação: presencial, semi-presencial e online. (OLIVEIRA e FUMES, 2008, p. 65); O texto abordou as dificuldades e desafios para os professores incorporarem novas práticas docentes baseadas nas TIC e as perspectivas pedagógicas que esse novo ambiente educativo proporciona. (OLIVEIRA e FUMES, 2008, p. 66); O texto explorou a importância dos professores em dispor de ambientes que permitam o surgimento de novas práticas pedagógicas centrada em atividades inovadora, dinâmica, participativa e interativa. (OLIVEIRA e FUMES, 2008, p. 65)

**locus da pesquisa:** Diante do desafio de formar professores com competências na utilização das TIC em ambientes de educação online foi organizado o Curso de Capacitação Construção de Material Didático para EAD na Internet: o uso de ambiente virtual de aprendizagem Teleduc destinado a professores da UFAL cujas finalidades foram: desenvolver trabalho de conscientização sobre a importância da educação online e do uso de TIC, reduzindo-se o preconceito a esses projetos de inclusão digital; construir material didático para ser disponibilizado em ambiente de educação online; discutir conceitos, práticas e formar professores para utilização dos recursos das TIC na educação online. A carga horária compreendeu 60 h, sendo 30 horas presenciais e 30 horas a distância. (OLIVEIRA e FUMES, 2008 , p. 66)

**Público alvo da pesquisa:** foram selecionados para a pesquisa 30 professores participantes do curso objeto deste estudo, destinado para os professores que havia interesse de se vincular a projetos ou cursos envolvendo educação online, utilizando AVA. A maioria dos professores participantes nunca havia atuado na educação online e demonstravam grande interesse em conhecer a metodologia e o processo de educação baseado nos AVA. (OLIVEIRA e FUMES, 2008 , p. 66)

**Equipe de formadores:** A equipe de formadores foi composta por um professor e dois tutores, responsáveis pelo acompanhamento das atividades, esclarecimento de dúvidas e dificuldades dos professores durante a realização do curso.(OLIVEIRA e FUMES, 2008, p. 66)

**Instrumento de coleta de dados:** Foram utilizados como instrumento de coleta de dados: relatório e projeto de elaboração do curso, observações, acompanhamento e participação nos encontros presenciais do curso, atividades desenvolvidas a distância, registros dos professores no AVA; participação e acompanhamento de toda a concepção, implementação e análise do curso. (OLIVEIRA e FUMES, 2008, p. 66)

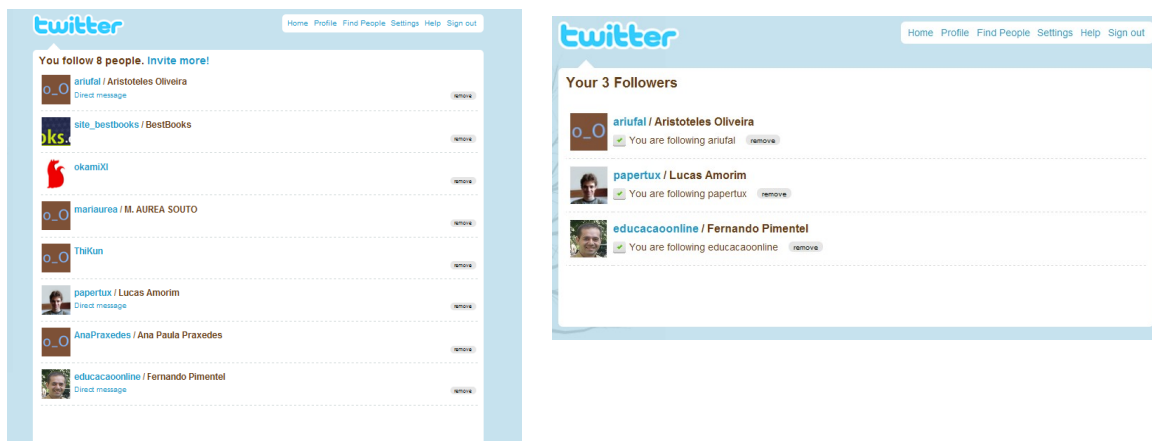
**Geração automática de dados:** A realização do curso no AVA facilitou o registro das informações e a própria estrutura do ambiente proporcionou a geração automática de dados e estatísticas, oferecendo subsídios para análise e discussão dos dados. (OLIVEIRA e FUMES,

2008, p. 66)

Após a leitura do artigo, foram levantadas 7 questões. A construção do roteiro da entrevista, foi de autoria do grupo responsável por investigar as potencialidades da ferramenta Twitter para a entrevista na pesquisa qualitativa. Após este roteiro ter sido definido, o grupo procurou o autor do artigo através do e-mail e solicitou do mesmo a concessão da entrevista. O autor se mostrou bastante solidário e entusiasmado com a proposta de realizar a entrevista via Twitter. Entretanto, este ainda não possuía cadastro na rede social, foi necessário a criação do mesmo. Estabelecida a relação recíproca entre o entrevistador e o entrevistado, na rede social do Twitter, foi adotado em consenso que a melhor opção que o Twitter oferece para uma entrevista individual, é o recurso das mensagens diretas, por preservar a privacidade das mensagens trocadas e pelo acompanhamento via e-mail das mesmas.

O autor adotou o nome de usuário @ariufal, após estabelecer o vínculo de reciprocidade com o ator @entrevistaead, deu-se início à entrevista. Ao longo de um dia foram trocadas 14 mensagens, sendo 7 as perguntas feitas de @entrevistaead para @ariufal e 7 as respostas de @ariufal para @entrevistaead.


**Fig. 10** Visualização dos “seguidos” e dos “seguidores” do perfil @entrevistaead



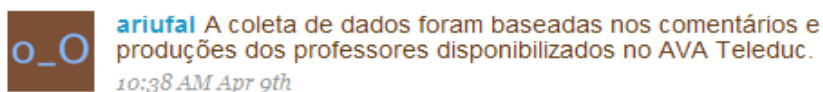
Fonte: [www.twitter.com/entrevistaead](http://www.twitter.com/entrevistaead)

A entrevista aconteceu a distância e utilizou com veículo de transmissão de informações a internet, a mesma caracterizou-se como uma entrevista online, estruturada (FLICK, 2009). A primeira das questões foi:

Pergunta 1 (@entrevistaead)

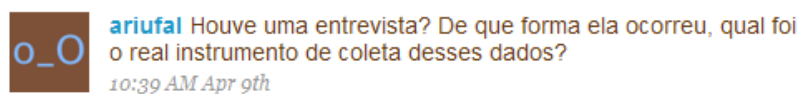
 **ariufal** A análise qualitativa foi feita a partir de quais instrumentos de coleta de dados? Da entrevista ou dos comentários no AVA?  
10:18 AM Apr 9th

## Resposta 1 (@ariufal)

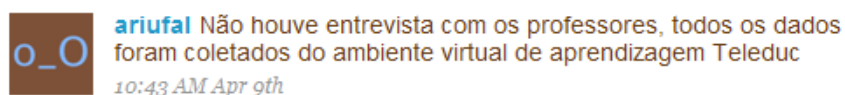


A partir deste passo, identificamos que a uma das dificuldades para a entrevista via Twitter seria a limitação na quantidade de caracteres, tanto para a pergunta, quanto para a resposta. Inicialmente o roteiro estruturado, propunha uma pergunta bem maior que a que foi postada, e por conta disso, precisamos reformular a pergunta de modo que ela fosse o mais objetivo e específico possível. Ao finalizar a primeira pergunta, percebemos que o resultado desta reedição, foi bem melhor que o inicial, e que o fato de ter de pensar um pouco mais com o objetivo de sintetizar a pergunta e economizar na quantidade de caracteres representou um ganho bastante significativo no tocante à identificação do que a pergunta questionava. Passados 20' da postagem da pergunta no Twitter, o entrevistado respondeu.

## Pergunta 2 (@entrevistaead)



## Resposta 2 (@ariufal)



Ao perceber que o entrevistado estava online, e que naquele exato momento estava atualizando seu perfil no Twitter, enviamos a segunda pergunta, esta demorou ainda menos para ser respondida, apenas 5'. Um dos fatores que favoreceu a realização da entrevista completa em apenas um dia, foi a disponibilidade do entrevistado em participar da entrevista e da rapidez com que respondia as questões. Um outro detalhe que deve ser ressaltado é que os entrevistadores perceberam que o entrevistado tinha respondido a primeira pergunta em apenas 20', não por estarem utilizando o Twitter, mas por ter recebido no e-mail a mensagem de que tinha sido enviada uma mensagem direta do usuário @ariufal para o perfil @entrevistaead. Desta forma, uma outra vantagem da ferramenta Twitter para a entrevista online, é que esta estabelece uma comunicação entre o perfil no site e a ferramenta do correio eletrônico cadastrado, fazendo com que tais mensagens possam ser acompanhadas também na caixa de e-mail.

### Pergunta 3 (@entrevistaead)



**ariufal** Quais as dificuldades encontradas para a coleta de dados?

10:43 AM Apr 9th

### Resposta 3 (@ariufal)



**ariufal** Não houve dificuldades na coleta de dados já que todas as informações estavam disponíveis no AVA.

10:45 AM Apr 9th

No decorrer da entrevista, também percebemos que condensar as perguntas em 140 caracteres, já não era tão difícil. As perguntas começaram a ser mais objetivas e as respostas continuaram sendo enviadas cada vez mais rápido. Neste ponto da entrevista, percebemos que estávamos utilizando o Twitter como uma ferramenta síncrona, na qual a expectativa da resposta era imediata. Apesar da ferramenta suportar as interações assíncronas, o fato do entrevistador e do entrevistado estarem utilizando o Twitter ao mesmo tempo tornou a entrevista bastante rápida e fez com que a mesma acontecesse de modo síncrono.

### Pergunta 4 (@entrevistaead)



**ariufal** Os professores com os quais você trabalhou, já eram alfabetizados digitalmente?

10:45 AM Apr 9th

### Resposta 4 (@ariufal)



**ariufal** A maioria dos professores não tinham habilidades no uso da net como ferramenta pedagógica. Nesse sentido podemos falar de ID.

10:51 AM Apr 9th

Um outro detalhe que identificamos ao utilizar as mensagens diretas para a entrevista, foi que no perfil do entrevistador (@entrevistaead), tanto as mensagens enviadas ao entrevistado (@ariufal), quanto as mensagens recebidas do entrevistado, foram identificadas pelo Twitter com o mesmo usuário: **ariufal**. Este fato, não é algo que pode ser alterado pelo usuário, é um recurso pré-estabelecido pelo site do Twitter.

#### Pergunta 5 (@entrevistaead)



**ariufal** Se tivesse de fazer a pesquisa novamente, com as mesmas condições da pesquisa anterior, o que faria diferente?  
10:51 AM Apr 9th

#### Resposta 5 (@ariufal)



**ariufal** acompanharia-os após conclusão do curso para verificar se os conhecimentos adquiridos foram incorporados a prática pedagógica do professor.  
10:53 AM Apr 9th

A ferramenta mensagens diretas do Twitter, além de ser viável para a entrevista individual, pelo fato de preservar o conteúdo das mensagens pelos atores envolvidos nas trocas das mesmas e pelo fato de estabelecer um vínculo com o correio eletrônico, permite a visualização dos horários e as datas em que as mensagens foram trocadas. Foi a partir de tal recurso que pudemos identificar, através dos registros feitos pelo Twitter na opção Direct Mensagens, que esta ferramenta também pode ser utilizada sincronamente.

#### Pergunta 6 (@entrevistaead)



**ariufal** O fato de realizar a pesquisa com professores facilitou o desenvolvimento do seu trabalho?  
10:55 AM Apr 9th

#### Resposta 6 (@ariufal)



**ariufal** O fato de trabalhar com professores na sua maioria com uma longa experiência no ensino superior facilitou e enriqueceu a pesquisa  
10:59 AM Apr 9th

Refletindo sobre o twitter como um todo, e não apenas com relação ao recurso das mensagens diretas, percebemos que caso, a entrevista fosse um grupo focal (PATON, 2002) com todos os seguidores do entrevistador, ou moderador poderiam ser utilizados o campo “What are you doing?”, a partir do qual a mensagem postada seria espalhada para todos os cadastrados como seguidores, e o feedback poderia ser dado através do recurso mensagens diretas.

#### Pergunta 7 (@entrevistaead)



**ariufal** Como os professores se organizaram para realizar a seleção das ferramentas a serem utilizadas?  
11:00 AM Apr 9th

## Resposta 7 (@ariufal)



**ariufal** havia liberdade para selecionar as ferramentas que se adequassem as propostas pedagógicas das atividades elaboradas pelo professor.

11:07 AM Apr 9th

Percebemos que vários fatores se alinharam para que esta entrevista se realizasse com êxito, a disponibilidade do entrevistado; a boa velocidade na conexão com a internet; a facilidade de uso da ferramenta Twitter; o fato de conseguir estabelecer um laço recíproco entre @entrevistead (entrevistador) e @ariufal (entrevistado) e com isto, habilitar o recurso mensagens diretas; a facilidade no gerenciamento de tais informações; o desenvolvimento da habilidade de compactar em 140 caracteres o teor da pergunta e todo o conteúdo da resposta.

Percebemos ainda que poderíamos ter dividido a pergunta em vários fragmentos de forma que tivéssemos uma pergunta mais “espaçosa”, mas o fato do Twitter ser um microblog e tal como blog armazenar as mensagens nele postadas em ordem inversa, faria com que esta fosse uma alternativa não muito viável do ponto de vista do conforto da leitura. O mesmo poderia ter acontecido com as respostas. Além do mais, ao contrário do que pensávamos, o fato de ter um limite de caracteres de 140, fez com que dividíssemos duas perguntas em quatro, e isto ajudou a tornara o processo de leitura da pergunta, escrita da resposta e postagem bem mais rápido. Caso a pergunta fosse extensa e pouco objetiva, pelo fato de do fator tempo ser algo bastante valioso atualmente, poderíamos correr o risco do entrevistado protelar a resposta, por conta do tempo que seria despendido para ler e elaborar a resposta, tendo em vista as prioridades do entrevistado.

### **Considerações Finais**

No âmbito das redes sociais na internet, o longo deste trabalho, verificamos que é possível a construção de laços sociais de diferentes naturezas e que dependendo da estrutura da rede, esta pode ter uma dinâmica mais, ou menos intensa. O que vai determinar tal dinâmica é o fluxo e a direção da troca de informações entre os atores sociais. Verificamos ainda que o próprio modo como eram entendidas as redes sociais, evoluiu ao longo do tempo, evidenciando que novos nós não se conectavam à rede do modo aleatório, mas preferencialmente na direção do ator social que detém maior capital social. Neste sentido, percebemos que a rede social Twitter apresenta tal comportamento e estrutura semelhante às redes associativas nas quais predominam a interação reativa, o que não exclui a possibilidade de interações mútuas como é o caso das trocas de mensagens direcionadas a determinados usuários ou mesmo as mensagens diretas utilizadas na entrevista.

Comprovamos que esta ferramenta de microblog, pode ser utilizada a favor da pesquisa individual online de forma eficiente. Este tipo de entrevista se mostra importante e muitas vezes

crucial quando os pares estão separados de uma distância geográfica considerável. É possível ainda realizar entrevistas do tipo grupo focal com os membros da rede cadastrados como seguidores, ao passo que o entrevistador pode postar a pergunta no campo “What are you doing?” e os entrevistados podem responder via mensagens diretas ou mensagens direcionadas.

## Referências

BARABÁSI, A.; ALBERT, R. Emergence of scaling in random networks. *Science*, vol. 286, p. 509-512, 15 de outubro de 1999

CAMARGO, R. G. **A interação enquanto característica comum entre blogs e twitter**. Belo Horizonte: Monografia de conclusão de curso apresentada a FACISA – Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas do Centro Universitário Newton Paiva. 2008

CASTELLS, M. A era da informação: economia, sociedade e cultura; **A sociedade em rede**. v. 1. 12a ed. São paulo: Paz e Terra, 1999

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**, 3a Ed. Porto Alegre: Artmed, 2009

JAVA, A.; SONG, X.; FINIM, B.; TSENG, B. **Why we twitter: understanding microblogging usage and communities**  
. Disponível em: [ebiquity.umbc.edu/get/a/publication/369.pdf](http://ebiquity.umbc.edu/get/a/publication/369.pdf) Acesso em: 10 jun 2009

OLIVEIRA, A.; FUMES, N. Inclusão digital do professor universitário para atuar na educação online. In. MERCADO, Luis Paulo (Org.) **Práticas de formação de professores na educação a distância**. Maceió: Edufal. 2008

PATTON, M. Q. **Qualitative research & evaluation methods**. 3ª ed. Disponível em: [http://books.google.com.br/books?id=FjBw2oi8EI4C&pg=PA9&lpg=PA9&dq=patton,+M.+Q+qulitative+evaluation+and+research+methods&source=bl&ots=btp2cEMBrM&sig=Ea\\_WAtulZdk2Q147dTYdBtLH7Fc&hl=pt-BR&ei=qB05SpD9EYTKtgeUm4jjDA&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=1#PPP1,M1](http://books.google.com.br/books?id=FjBw2oi8EI4C&pg=PA9&lpg=PA9&dq=patton,+M.+Q+qulitative+evaluation+and+research+methods&source=bl&ots=btp2cEMBrM&sig=Ea_WAtulZdk2Q147dTYdBtLH7Fc&hl=pt-BR&ei=qB05SpD9EYTKtgeUm4jjDA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1#PPP1,M1)  
Acesso em 12 mai 2009

PIMENTEL, F. S. C; SILVA, I. P.; SANTOS, C. N.; MERCADO, L. P. L. **Microblogs na educação**. XI Simpósio Internacional de Informática Educativa 2009 Coimbra (no prelo)

PRIMO, A. **Interação mediada por computador**. Porto Alegre: Sulinas. 2007

RECUERO, R. **As redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulinas, 2009

TWITTER. Disponível em [www.twitter.com](http://www.twitter.com)

VALENTE, C.; MATTAR, J. **Second life e web 2.0 na educação: o potencial revolucionário das novas tecnologias**. São Paulo: Novatec, 2007.

ZAGO, G. S. **Apropriações jornalísticas dos twitter: a criação de machups**. Disponível em: [www.cencib.org/.../PDFs/.../Gabriela%20da%20Silva%20Zago.pdf](http://www.cencib.org/.../PDFs/.../Gabriela%20da%20Silva%20Zago.pdf) Acesso em 10 jun 2009