

# COMUNICAÇÃO NAS REDES SOCIAIS: UM ESTUDO COM USUÁRIOS DAS COMUNIDADES DO ORKUT

Durval Lucas dos Santos Júnior<sup>a</sup>  
Daielly Melina Nassif Mantovani<sup>b</sup>

---

**RESUMO:** As redes sociais são um fenômeno importante no estudo da interação no ciberespaço. Esses sistemas permitem interação e colaboração entre os usuários, construindo-se além de redes de contato, também conteúdo que pode ser aplicado no dia a dia do indivíduo. Realizou-se um *survey* em seis comunidades do ORKUT, com objetivo de se verificar a percepção do usuário a respeito da interação efetivada nas discussões da comunidade. Foram obtidos sete fatores que tratam da pró-atividade do usuário, percepção sobre a geração de conteúdo nas discussões da comunidade, percepção de relevância do conteúdo criado nas interações para o cotidiano e para a vida profissional ou escolar, projeção das relações virtuais para o ambiente off-line, avaliação do site ORKUT e a percepção sobre a possibilidade de criação de networking nas comunidades. A análise de cluster encontrou quatro grupos de usuários: o grupo um possui baixa interação, o grupo dois possui alta interação e projeção das relações virtuais para o presencial, o grupo três possui alta interação e maior percepção da relevância da comunidade para o contexto profissional e o grupo quatro possui interação mediana.

**Palavras-chave:** Redes sociais. Comunidades virtuais. Interação.

**ABSTRACT:** Social networks are relevant on the study of the interaction in the cyberspace. These systems allow interaction and cooperation between the users, so it's possible to develop networks and content which can be applied to the user's daily life. We have done a survey in six ORKUT communities. The objective was to study the user's perception about the interaction in the community. We've found seven factors which consider: user's pro-activity, perception about the content creation in the communities, perception of content's relevance for the daily life and professional/ scholar life, relations' projection from the virtual to face to face environment, web site evaluation and networking creation. The cluster analysis found four groups of users: group one has low interaction, group two has high interaction and projects their relations from the web to face to face environment, group three has high interaction and better perception about the relevance of the community for professional context and group four has intermediate interaction level.

**Keywords:** Social network. Virtual communities. Interaction.

**JEL Classification:** O3, Technological Change, Research and Development; M1 Business Administration; M19, Other

---

## 1 Introdução

A Web 2.0 traz um novo paradigma nas relações no ciberespaço, em que o usuário passa a participar ativamente e colaborativamente de discussões via web, utilizando ferramentas como *blogs* e redes sociais (Young, 2009; Patrick; Dostsika, 2007).

Ao observar de forma mais aprofundada o crescimento e a ascensão da importância das redes sociais, percebe-se claramente essa mudança de paradigma. Concebidas originalmente para reaproximar as pessoas distantes fisicamente num espaço virtual e promover a convivência de pessoas que apresentem determinadas afinidades, esse objetivo original se ampliou, in-

---

<sup>a</sup> Administrador. Professor da Faculdade Sumaré. E-mail: <durval.lucasjr@yahoo.co.uk>.

<sup>b</sup> Doutoranda em Administração pela Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. E-mail: <daielly@usp.br>.

clusivo com novas possibilidades de interação, culminando com a estruturação e construção de conteúdo coletivo e dinâmico. A interação nas redes determina laços sociais entre os indivíduos, podendo ocorrer em maior ou menor grau. Os laços podem ser apenas associativos – quando o indivíduo associa-se a um grupo, mas não interage –, relacional – quando há alta interatividade e reciprocidade entre os indivíduos – e multiplexos – quando há interação dentro e fora da rede social (Recuero, 2005).

Apesar da possibilidade de interação e do desenvolvimento de laços, que levam à construção de conteúdo, observa-se que em sites de relacionamento como o ORKUT, há predominância de laços apenas associativos, pois a quantidade de usuários filiados à comunidade é muito superior à quantidade de usuários que de fato participam de discussões (Recuero, 2005).

Desta forma, o objetivo desse artigo foi verificar as percepções do usuário a respeito da interação efetivada em algumas comunidades da rede social ORKUT, a qual possui grande visibilidade no Brasil e cuja maioria de usuários é brasileira.

## 2 Referencial teórico

Neste item serão apresentadas características das redes sociais, das comunidades virtuais e fóruns de discussão.

### 2.1 O fenômeno das redes sociais

Web 2.0 é um conjunto de aplicativos web que facilitam o compartilhamento interativo de informação, interoperabilidade, design centrado no usuário e colaboração na World Wide Web, ou seja, o usuário é capaz de interagir com outros usuários e trocar conteúdo (Wikipedia, 2010).

Uma outra definição, de Musser e O'Reilly (2006) considera a Web 2.0 uma revolução no setor de informática causada pela nova percepção de que a Internet é uma plataforma e pela tentativa de compreender as regras para ser bem sucedido nessa plataforma. Quando a Web passa a ser considerada uma plataforma, os aplicativos Web 2.0 passam a ser canais de comunicação e transferência de conteúdo.

As redes sociais são uma das mais interessantes aplicações da Web 2.0. O software social é um dos principais componentes da Web 2.0, que permitem a criação de web sites que melhoram o compartilhamento de conhecimento e

serviços, sendo mais colaborativos, dinâmicos e interativos do que as páginas web estáticas. Esses softwares são uma convergência entre redes sociais, interação 'ser humano-computador' e *web services*. Esses programas são intuitivos a ponto de permitirem ao próprio usuário realizar adaptações e continuar sua utilização normalmente (Patrick; Dostsika, 2007). Estimulam e propiciam a criação das redes sociais e a interação entre as pessoas, de forma que a aprendizagem deixe de ser individual e passe a ser coletiva (Patrick; Dostsika, 2007).

As redes sociais tornaram-se populares em um curto espaço de tempo e passaram a ser uma das formas mais importantes de socialização no século XXI (Young, 2009). Uma rede social é uma estrutura composta de nós (pessoas e organizações) conectados de acordo com as relações que possuem entre si (Lai; Turban, 2008), isto é, trata das conexões entre os indivíduos no ciberespaço (Recuero, 2005).

As redes são dinâmicas e transformam-se constantemente, de acordo com o grau de interação suportada por elas (Recuero, 2009). A rede é influenciada pela cooperação, competição e conflito. A cooperação trata da ação coletiva e colaborativa entre os atores; a competição envolve a luta, sem hostilidade e pode levar à cooperação; o conflito pode gerar desgaste e ruptura na rede. A cooperação é fundamental para a existência de uma comunidade, já a competição e conflito podem ser positivos se levarem a um desequilíbrio que estimule a cooperação no sentido de se implementar mudanças e adaptações na comunidade (Recuero, 2009).

A conexão entre dois atores é denominada laço social. Esses laços são determinados pelas interações sociais, ou seja, pela comunicação entre os indivíduos conectados. Os laços sociais podem ser relacionais ou associativos. Os primeiros são construídos por meio da interação entre os membros da rede social; os últimos ocorrem meramente pelo pertencimento do indivíduo a um grupo ou instituição. Quanto à sua força, os laços também podem ser fortes – caracterizados pela proximidade entre os indivíduos, reciprocidade, cooperação e pela disposição em criar e manter a conexão – ou fracos – determinados por relações mais distantes e com pouca cooperação. Por fim, os laços sociais podem ser multiplexos, nos quais há relações sociais na rede social, mas também fora dela, como por exemplo, pessoas que interagem na

rede e também em ambientes de lazer (Recuero, 2005, 2009). Destaca-se que ambos os laços associativos e relacionais, fortes e fracos podem surgir nas redes sociais (Recuero, 2009).

As redes sociais são *web services* que permitem ao indivíduo construir um perfil público ou parcialmente público dentro da rede; criar uma lista de usuários com os quais compartilha informações, conhecidos como "amigos" nas redes sociais; acessar o perfil de outros usuários na rede de relacionamento (Harrison; Thomas, 2009).

Uma vez criado um perfil em determinada rede social, o usuário pode inserir informações pessoais, fotos, vídeos ao seu perfil; criar uma lista de amigos; criar uma lista de comunidades as quais deseja filiar-se; ou até mesmo criar uma nova comunidade de interação. As comunidades de interação abordam um tema específico e os usuários interessados em tal tema, podem filiar-se para discutir assuntos pertinentes e compartilhar experiências. Dentro dessas comunidades, interagem pessoas conhecidas e desconhecidas, o que permite uma ampliação da rede de contato do usuário, criando-se novos amigos. Dentro dessas comunidades o usuário pode ser um membro passivo, apenas lendo as mensagens postadas; podem ser ativos, fazendo contribuições; e podem ser articuladores, expondo-se e encorajando a interação no grupo (Harrison; Thomas, 2009).

Um indivíduo que participa de uma rede social utiliza linguagem, multimídia e tecnologia para criar uma identidade virtual que representa o seu "eu físico". As redes sociais não são apenas uma coleção de amigos, elas permitem ao usuário desenvolver conhecimentos e habilidades necessárias para participar das novas formas de socialização disponível no paradigma Web 2.0 (Young, 2009).

O objetivo principal das redes sociais é trazer para o ambiente on-line as redes de contato dos indivíduos, ou seja, manter contato com pessoas já pertencentes ao círculo de convivência *offline* do usuário, nem sempre pessoas de contato constante, mas em algum grau conhecidas. Assim, a rede social visa a manter vivos contatos sociais entre pessoas que já se conhecem e não tem como ponto central fazer com que se conheçam novas pessoas, embora, crie oportunidades para que isso ocorra (Harrison; Thomas, 2009). Portanto, o usuário acaba possuindo uma rede de contatos pessoais (pessoas de seu convívio)

e uma rede de contatos baseada em interesses comuns (comunidades) (Lai; Turban, 2008).

Outro impacto das redes sociais é possibilidade de criação de ambientes pessoais de aprendizagem, nos quais os usuários podem controlar sua própria aprendizagem nas comunidades da rede social e encontrar outros indivíduos que sejam importantes para seu desenvolvimento pessoal (Harrison; Thomas, 2009). É necessário destacar que a aprendizagem e a interação no ambiente dependem dos laços sociais criados. Assim, se há pouca interação, os laços tendem a ser apenas associativos e fracos e cria-se menos conhecimento; já havendo forte colaboração e empatia, os laços são relacionais e mais fortes, criando-se mais conteúdo (Recuero, 2005).

A pesquisadora destaca que um dos fatores que podem explicar esse comportamento é a facilidade de associação a uma comunidade, ou seja, o indivíduo filia-se a um grupo e mantém-se filiado por quanto tempo desejar, não havendo necessidade de interação para que a associação seja mantida. Da mesma forma, uma vez criada a comunidade, ela permanece ativa por tempo indeterminado mesmo não havendo interação, isso leva a uma artificialidade das estruturas sociais (Recuero, 2005). Observa também que nas comunidades menores, com forte moderação, onde se reproduzem relações presenciais (membros relacionam-se também *offline*) há maior criação de conhecimento.

Em seu estudo efetuado na Austrália, com objetivo de compreender a criação de identidade nas redes sociais, Young (2009) observou que a maioria dos respondentes de sua amostra eram jovens (87% possuía até 25 anos). Observou também que usuários mais jovens possuem a maior quantidade de amigos e se relacionam *offline* com esses amigos em maior intensidade que os usuários mais velhos, porém, mantendo contato *offline* regular (via telefone ou pessoalmente) com uma proporção muito pequena de seus amigos *online*. Os entrevistados da pesquisa de Young (2009) consideram as redes sociais principalmente como uma ferramenta importante para manter contato e comunicar-se; consideram-nas também, em menor escala, uma forma de entretenimento e não as consideram uma ferramenta para conhecer novas pessoas ou mostrar popularidade.

Bolar (2009), por sua vez, tentou relacionar a frequência de uso das redes sociais, sua influência na vida social e na vida profissional a

variáveis como: utilidade da rede, solução de problemas, recordações etc., por meio de análise de regressão. Obteve coeficientes de determinação baixos, porém, de forma exploratória, os resultados geraram *insights* interessantes (Bolar, 2009):

- a frequência de uso das redes sociais depende da utilidade percebida pelo usuário (comunicação, entretenimento, compartilhamento de arquivos e lembretes sobre datas de aniversários); da importância da rede para o *networking* do usuário (permite participar de discussões, expor seus pensamentos, conhecer o ponto de vista de outros usuários, fazer parte de comunidades); do entretenimento que permite; da possibilidade de reencontrar amigos antigos e reviver lembranças agradáveis.
- a influência das redes na vida social do indivíduo depende da contribuição da rede para a construção da imagem do usuário; da importância da rede para o *networking* e; da possibilidade de reencontrar amigos antigos e reviver lembranças agradáveis.
- a influência geral das redes na vida do usuário (tanto pessoal como profissional) depende da contribuição da rede para a construção da imagem do usuário; da potencialidade da rede em auxiliar o usuário a encontrar soluções para problemas; da possibilidade de reencontrar amigos antigos e reviver lembranças agradáveis e; da rede para o *networking* do indivíduo.

Todos os coeficientes Beta no estudo de Bolar (2009) foram positivos. Portanto, as variáveis possuem o mesmo sentido, por exemplo, quanto mais a rede ajudar o usuário a solucionar problemas, maior será sua influência sobre sua vida profissional.

Da mesma forma, quando se trata de redes sociais, assuntos polêmicos como a invasão de privacidade, a alta exposição (inclusive a crimes) são bastante recorrentes. No entanto, invasões e crimes nas redes ocorrem com menor frequência do que em outros sistemas de informação. Uma das razões para isso pode ser a necessidade de interação social dos indivíduos, assim, as pessoas desejam ser confiáveis e construir relações sólidas (Lai; Turban, 2008).

## 2.2 Comunidades virtuais e fórum de discussão

O número de comunidades virtuais cresce em grande velocidade, porém, isso não se traduz

em um maior conhecimento sobre os mecanismos que as permeiam. Ferramentas como fórum, *newsgroups* e *blogs* permitem uma nova forma de interação entre os indivíduos nessas comunidades virtuais (Silva; Goel; Mousavidin, 2008). Os assuntos discutidos na comunidade virtual são definidos coletivamente. Essa coletividade cria uma dinâmica de interação, na qual o grupo define informalmente as regras para filiação ao grupo; e avalia as contribuições postadas, definindo o que é ou não relevante (Silva; Goel; Mousavidin, 2008).

O foco deste trabalho são as comunidades de discussão do ORKUT e, dado utilizarem como ferramenta de interação os fóruns de discussão, além de se discutir as características das comunidades, as características da ferramenta fórum também serão detalhadas neste tópico.

Dentro das comunidades os integrantes desenvolvem um sentimento de identificação com a comunidade. A motivação para filiar-se e manter-se membro de uma comunidade é poder ser visto como hábil naquela prática ou detentor daquele conhecimento. Assim, o indivíduo aprende ou melhora seus conhecimentos em dado assunto durante as interações na comunidade e reforça a identidade da comunidade. Essa busca por identidade com a comunidade e reconhecimento por suas habilidades leva o indivíduo filiado ao grupo a tornar-se um membro cada vez mais ativo e engajado, ou seja, mais integrado à comunidade (Silva; Goel; Mousavidin, 2008).

Uma comunidade mantém-se coesa e unida pelo conhecimento que constrói. A construção do conhecimento nas comunidades ocorre socialmente, isto é, os membros compartilham experiências, histórias e formas de solucionar problemas com o grupo e, durante as discussões, há a troca e criação de conhecimento tácito (Silva; Goel; Mousavidin, 2008). Por outro lado, a coesão não significa manter a comunidade fechada, pelo contrário, para manter-se viva, uma comunidade necessita da inclusão contínua de novos membros e cada um deles é responsável por manter a comunidade interessante, vibrante e organizada, já que se trata de um ambiente coletivo de construção do conhecimento (Silva; Goel; Mousavidin, 2008).

Lai e Turban (2008) apontam que durante seu desenvolvimento, uma comunidade passa a ser composta de um macrogrupo e diversos microgrupos. O macrogrupo é composto por todos os membros da comunidade e dentro dele

há microgrupos de usuários, que se formam com a convivência e criação de confiança mútua. As comunidades são também formas de expressão pessoal do indivíduo, uma vez que a filiação ocorre por identificação com tema e pela possibilidade de encontrar pessoas importantes para sua rede de relacionamento (Recuero, 2009).

Outro ponto relevante sobre as comunidades virtuais no paradigma Web 2.0 é que, apesar de não haver regras formais impostas ao grupo que lhes determinem o que é correto ou incorreto, com o tempo, criam-se naturalmente padrões de avaliação que auxiliam os membros a distinguir, dentre tudo que é desenvolvido dentro da comunidade, o que é relevante e pertinente e a reconhecer os indivíduos competentes e confiáveis no grupo (Silva; Goel; Mousavidin, 2008).

O fórum é amplamente utilizado para as interações nas comunidades virtuais. Ramos (2005) caracteriza o fórum como um espaço de copresença percebida, pois a participação de cada membro é real e virtual ao mesmo tempo. A presença do outro é assinalada mesmo diante da ausência visual. A interação no fórum traz diferentes pontos de vista e experiências no assunto discutido (Silva; Goel; Mousavidin, 2008).

Segundo Ramos (2005, p. 5), a participação no fórum,

facilita a expressão de idéias, pensamentos e sentimentos, pois não há contato face a face, sabe-se da existência do outro e é para ele que as mensagens são dirigidas, mas como estão fisicamente distantes, essa “solidão” facilita o momento da construção da mensagem a ser compartilhada com os demais usuários do fórum (Ramos, 2005, p. 5).

Os espaços para comunicação devem permitir que os indivíduos tenham liberdade, desenvolvam autonomia e criem seus próprios códigos de comunicação e relacionamento social (Vieira, 2001). Os fóruns “permitem o estabelecimento de ‘eixos de discussão’ que facilitam o acompanhamento de discussões pelos participantes” (Cabeda, 2005, p. 5). Nos fóruns, os participantes se reúnem em torno de temáticas que consideram relevantes e as quais consideram oportuno discutir, assim as mensagens são sempre conectadas entre si, a comentários e a pessoas que se interessam pelo assunto (Ramos, 2005).

As mensagens são textuais e a ferramenta fórum não requer que o usuário tenha conhecimentos de programação para que possa postar

suas mensagens; além disso, as mensagens postadas são publicadas instantaneamente (Silva; Goel; Mousavidin, 2008).

Durante as discussões nos fóruns, os participantes são incentivados a interagir e colaborar com os outros membros com objetivo de suprir e coordenar suas necessidades de aprendizagem (Laat; Lally, 2004). A aprendizagem nas discussões assíncronas *online* ocorre quando os indivíduos conseguem perceber que o propósito desta atividade é incentivar o pensamento crítico e reflexão sobre as idéias postadas, de forma que elas podem ser discutidas e até postas à prova (Ellis *et al.*, 2006).

Deve haver um sentimento de respeito pelos integrantes da discussão, para que se sintam à vontade em compartilhar suas experiências com o grupo. O ambiente da discussão deve permitir que todos tragam comentários profundos, inteligentes, fatos suportados por evidências, perspectivas antes não notadas, pontos de vista contrários, dados estatísticos, histórias, enfim, tudo que agregue valor à discussão, desafie cada um a questionar suas crenças e estimule a criação de conhecimento no assunto de interesse da comunidade (Silva; Goel; Mousavidin, 2008).

O usuário deve expressar-se bem por escrito e respeitar as regras de “etiqueta”, isto é, deve respeitar os companheiros e evitar enviar mensagens hostis que possam ofender os demais e minar a qualidade da interação. Os membros mais antigos do grupo, bem como os moderadores acabam exercendo o papel de facilitadores da discussão, disciplinando maus comportamentos e alertando sobre mensagens incoerentes que surjam na interação. Essa facilitação não ocorre com objetivo de regulamentar a dinâmica do grupo, apenas de mantê-lo coeso e criar um ambiente receptivo, no qual os novos membros sintam-se seguros em expressar-se (Silva; Goel; Mousavidin, 2008).

### 2.3 Rede social ORKUT

O ORKUT é um sistema de rede social que permite a interação entre indivíduos sob diversas modalidades. Inicialmente o usuário cria um perfil no sistema, onde inclui informações pessoais. A partir daí pode postar fotos, filiar-se a comunidades de interesse e adicionar outros perfis à sua lista de amigos.

A filiação às comunidades pode ocorrer de forma aberta, ou seja, o usuário tem acesso aberto à comunidade e associa-se a ela quando

lhe convier ou solicita permissão ao proprietário/moderador e este aceita ou não a entrada do usuário na comunidade. Havendo a filiação, o usuário pode passar a interagir na comunidade, lendo as mensagens e postando comentários.

Além da discussão nas comunidades, o usuário também pode interagir com os demais pela elaboração de mensagens pessoais a outros participantes, pela solicitação de amizade a outros perfis (que pode ou não ser atendida), pelo envio de testemunhos aos amigos e pela classificação dos amigos em categoriais, e em graus de confiabilidade, amabilidade e beleza. O sistema também permite interações síncronas (comunicação em tempo real), a partir de sistemas associados desenvolvidos pela empresa proprietária da plataforma. Porém, como não há registro deste tipo de interação, todas as formas de interações registráveis são assíncronas.

Apesar de disponível para usuários de todo o planeta, cerca de 90% dos usuários da plataforma estão concentrados em apenas três países, sendo 51% brasileiros, 20% indianos e 18% estadunidenses. Acredita-se, porém, que o número de brasileiros é ainda maior, devido à possibilidade de autodeclaração no perfil de pertencimento a um terceiro país, fenômeno que pode ocorrer por motivos os mais diversos, como uma ascendência genealógica, ou mesmo identificação com personagens reais ou ficcionais. Nessa rede há predomínio de usuários jovens (cerca de 70% possuindo entre 18 e 30 anos), cujo principal objetivo listado para o ingresso na rede é a criação de uma rede de amizades (45%) (ORKUT, 2010).

### 3 Metodologia e procedimentos

Neste item serão apresentadas a definição da pesquisa, as técnicas de coleta e análise dos dados e uma breve apresentação das comunidades envolvidas.

#### 3.1 Definição da pesquisa

Essa pesquisa, de acordo com seu objetivo geral, pode ser definida como um estudo quantitativo, descritivo, e do tipo levantamento.

O método quantitativo caracteriza-se pela utilização de quantificação tanto na coleta quanto na análise dos dados (Richardson, 1999). Esse método é frequentemente utilizado em estudos descritivos, ou seja, aqueles que têm como objetivo verificar a relação entre variáveis (Richardson,

1999) e descrever as características de determinada população ou fenômeno (Gil, 2002). Um estudo descritivo pode ir além da identificação da ocorrência de relação entre variáveis, pode tentar determinar a natureza dessa relação (Gil, 2002).

O levantamento, também conhecido como *survey*, é adequado para estudos nos quais se deseja responder a questões sobre a distribuição de uma variável ou sobre a relação entre variáveis em sua situação natural (Martins; Theóphilo, 2009). Um levantamento caracteriza-se por questionar diretamente uma amostra significativa de indivíduos do universo de interesse acerca do problema de pesquisa. São adequados para estudos sobre a preferência, opinião, atitude e comportamento dos indivíduos (Gil, 2002). As principais vantagens desse delineamento são a possibilidade de se conhecer a percepção do indivíduo de forma direta, pois ele próprio oferece as informações acerca de seu comportamento; a rapidez e o menor custo da coleta de dados através da utilização de questionários; a possibilidade de analisar os dados estatisticamente (Gil, 2002).

Fundamentalmente as questões abordadas em levantamentos tratam de dados pessoais, sobre comportamento, o ambiente em que os respondentes vivem e sobre o nível de informação, opinião, atitude e expectativas do indivíduo acerca do problema de interesse (Martins; Theóphilo, 2009).

#### 3.2 Coleta e análise dos dados

O estudo compreende a opinião dos usuários da rede de relacionamento ORKUT, acerca de questões sobre o engajamento do usuário nas comunidades; a relevância percebida sobre o tema da comunidade; a aprendizagem percebida resultante das interações na comunidade e a percepção sobre a plataforma ORKUT. As variáveis do questionário foram construídas com base no estudo da literatura, que destacou os aspectos acima citados como relevantes no estudo da interação nas redes sociais. Todavia, não se encontrou um instrumento de coleta de dados que contemplasse esses aspectos de interesse do presente artigo, assim, as variáveis foram formuladas pelos pesquisadores, com base em *insights* de outros trabalhos estudados para que se atingissem os objetivos da pesquisa.

Foram selecionadas intencionalmente seis comunidades da rede de relacionamento, as

quais os pesquisadores possuem participação. Três comunidades inicialmente definidas não manifestaram aquiescência em participar do estudo, sendo substituídas. As comunidades participantes foram: Maceió, Metrô SP – Você também anda!, A odisséia de morar sozinho, Receitas Fáceis, Skol Sensation e São Paulo Cultural.

Desenvolveu-se um questionário online por meio da ferramenta GOOGLE Docs, com questões do tipo múltipla escolha e escala Likert de cinco pontos, variando entre “1 – discordo totalmente” e “5 – concordo totalmente”. O *link* para o questionário *on-line* foi disponibilizado por 30 dias na página de apresentação das comunidades solicitando a participação dos membros. Além disso, enviou-se mensagem via ORKUT a todos os participantes das comunidades, apresentando a pesquisa e solicitando participação. A fim de estimular a participação, realizou-se o sorteio de três prêmios aos indivíduos que responderam ao questionário.

Cada uma das seis comunidades foi considerada uma população (Quadro 1) e para cada uma delas realizou-se amostragem não-probabilística por julgamento, ou seja, solicitou-se que todos os membros da comunidade participassem da pesquisa, constituindo-se a amostra pelos indivíduos que se dispuseram a responder o questionário. Obteve-se 228 questionários respondidos.

**Quadro 1** – Tamanho das comunidades selecionadas em 30/04/2010

Comunidade	N = tamanho da população
A odisséia de morar sozinho	49078
Maceió	72909
Metrô SP – Você também anda!	8249
Receitas fáceis	55947
São Paulo Cultural	38413
Skol Sensation	31295

Os dados coletados foram analisados por meio das seguintes técnicas estatísticas:

- ✓ estatísticas descritivas: tabelas de frequência para identificar o perfil dos respondentes.
- ✓ análise fatorial: identificar dimensões latentes nas variáveis.
- ✓ análise de cluster: identificar grupos de indivíduos com comportamentos semelhantes.

As análises foram realizadas por meio do software estatístico SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versão 17.0.

### 3.3 Apresentação das comunidades

As comunidades foram selecionadas de forma intencional buscando-se casos em que houvesse interação diária no fórum e cujo tema permitisse a criação de conteúdo. Cada uma delas é brevemente apresentada a seguir.

- 1. A odisséia de morar sozinho:** formada principalmente por pessoas que vivem sozinhas e desejam fazer amizades e compartilhar experiências e dificuldades. São discutidos problemas, inquietações e dicas úteis aos que vivem só.
- 2. Maceió:** comunidade sobre o município de Maceió, formada por pessoas provenientes de lá ou que apreciam a cidade. São discutidos fatos e notícias que ocorrem na cidade, eventos a serem realizados e dicas sobre a cidade.
- 3. Metrô SP – Você também anda:** formada por usuários, funcionários e entusiastas do transporte sobre trilhos, neste caso, o Metrô da cidade de São Paulo. São discutidos fatos ocorridos no cotidiano das operações, dicas e aspectos técnicos do projeto (inclusive sua expansão), formas de operação etc.
- 4. Receitas Fáceis:** formada por interessados em culinária, mas que não possuem habilidades na cozinha. São discutidas dicas de culinária, de ingredientes e receitas de pratos de simples preparação.
- 5. São Paulo Cultural:** formada por interessados nas atividades e eventos culturais da cidade de São Paulo. São divulgados eventos a se realizarem, são oferecidas dicas de opções interessantes e eventos já ocorridos são avaliados e comentados.
- 6. Skol Sensation:** formada por entusiastas de música eletrônica, frequentadores do evento anual. São discutidos fatos e notícias relacionados ao evento, compartilhadas dicas e experiências, além de promovida a interação pré-evento e avaliação pós-evento.

## 4 Resultados

Apresentam-se nesse item o perfil da amostra e os resultados da análise fatorial e análise de agrupamentos.

## 4.1 Perfil da amostra

A coleta de dados ocorreu entre 03/03 e 30/04 de 2010, totalizando uma amostra de 228 casos. Houve predominância de indivíduos do sexo masculino (51,3%), solteiros (72,4%), com idade entre 18 e 20 anos (29,4%) e utilização da Internet por períodos de 2 a 8 horas diárias (66,7%). A maioria dos respondentes são usuários das comunidades (94,7%), sendo a maioria deles membros da Comunidade “Metrô SP – Você também anda!” (32,5%), seguida por “Receitas Fáceis” (28,9%), “SP Cultural” (15,8%) e “Odisséia de Morar Sozinho” (15,4%). Os locais mais utilizados para acesso à Internet são a residência (94,7%), trabalho (37,7%) e escola (18,9%). A maior parte dos entrevistados (60,1%) é membro de outras redes de relacionamento além do ORKUT, sendo as mais citadas Facebook, My Space, Flickr e Twitter. Outras comunidades citadas pelos membros da pesquisa são: UOL K, Sonico, Couch Surfing, Net Log, Hi5, Badoo, SkyscraperCity, Via6, Formspring.me, TGVBR, Last.fm, Plaxo, Drimio, LiveMocha, DeviantArt, Tumblr, Skoob e Vox.com, porém essas redes foram citadas com pouca frequência. Os dados de frequência da amostra são apresentados no Quadro 2.

Ressalta-se que para as variáveis “local de acesso”, “comunidades a que pertencem” e “redes sociais a quais são membros”, o respondente poderia apresentar mais de uma resposta, por isso as porcentagens apresentadas somam mais de 100%.

## 4.2 Análise dos dados

Inicialmente aplicou-se a análise de componentes principais exploratória, com método de rotação Varimax. Foi obtido um índice de adequação da amostra  $KMO=0,809$ , considerado notório (HAIR, et al., 2005) e o teste de Bartlett rejeitou a hipótese nula, o que indica que as correlações entre as variáveis são significativamente diferentes de zero, o que torna viável a aplicação da análise fatorial. Os índices de adequação para as variáveis individualmente foram todos superiores a 0,6, o que é satisfatório. Foram obtidos sete fatores com autovalor maior que um, que explicam 62,83% da variância dos dados. O índice de confiabilidade Alpha de Cronbach foi calculado para cada um dos fatores, variando de 0,59 a 0,80, o que indica

Quadro 2 – Perfil da amostra

	Perfil	Frequência	Porcentagem
Gênero	Masculino	117	51,3%
	Feminino	111	48,7%
Estado Civil	Solteiro	165	72,4%
	Casado	43	18,9%
	Divorciado	5	2,2%
	Outros	15	6,6%
Idade	18-20 anos	67	29,4%
	21-23 anos	38	16,7%
	24-25 anos	25	11,0%
	26-30 anos	36	15,8%
	31-35 anos	20	8,8%
	36 ou mais anos	42	18,4%
Tempo médio de uso diário da Internet	Menos de 1 h	3	1,3%
	Entre 1 e 2 h	39	17,1%
	Entre 2 e 4 h	72	31,6%
	Entre 4 e 8 h	80	35,1%
	Mais de 8 h	34	14,9%
Função na comunidade	Usuário	216	94,7%
	Proprietário	3	1,3%
	Moderador	9	3,9%
Locais de acesso à Internet	Casa	216	94,7%
	Trabalho	86	37,7%
	Escola	43	18,9%
	Lan House	10	4,4%
	Telecentro	4	1,8%
	Dispositivos móveis	21	9,2%
Comunidades	Metrô SP	74	32,5%
	Odisséia de Morar Sozinho	35	15,4%
	Receitas Fáceis	66	28,9%
	Maceió	8	3,5%
	SP Cultural	36	15,8%
	Skol Sensation	14	6,1%
Acesso a outras redes sociais	Sim	137	60,1%
	Não	91	39,9%
Redes	Facebook	80	35,1%
	My Space	32	14,0%
	Flickr	32	14,0%
	Twitter	30	13,2%

razoável consistência interna, assim, devido a sua relevância na compreensão do problema de pesquisa, todos os fatores foram mantidos no estudo. O Quadro 3 apresenta os fatores obtidos, as cargas fatoriais da variável no fator e o índice de confiabilidade Alpha de Cronbach do fator.

Quadro 3 – Fatores obtidos

Fator	Variável	Carga fatorial	Alpha de Cronbach
Grau de pró-atividade do usuário	“Costumo emitir minha opinião nos fóruns.”	0,757	0,80
	“Esclareço as dúvidas de outras pessoas na comunidade.”	0,755	
	“Ensinei/compartilhei o que sabia na comunidade.”	0,720	
	“Entrei na comunidade, mas não interajo.”	0,620	
	“Esclareço as minhas dúvidas fazendo perguntas nos fóruns.”	0,589	
	“Participo das pesquisas de opinião promovidas por outros membros.”	0,478	
Geração de conteúdo na comunidade	“Aprendi coisas novas na comunidade.”	0,674	0,71
	“Considero as discussões produtivas.”	0,642	
	“Pesquisei sobre o tema antes de participar dos fóruns.”	0,639	
	“A comunidade faz diferença no meu conhecimento sobre o tema.”	0,625	
Avaliação da plataforma	“O layout do ORKUT é amigável.”	0,761	0,70
	“Gosto do layout da comunidade.”	0,749	
	“Gosto dos recursos de interatividade disponíveis na comunidade.”	0,722	
Significado da comunidade na vida cotidiana	“O que aprendi na comunidade não pôde ser aplicado na minha vida cotidiana.”	0,685	0,59
	“O tema está relacionado à minha vida pessoal.”	0,658	
	“Pude aplicar na minha vida o que aprendi na comunidade.”	0,657	
	“Considero a comunidade como uma forma de entretenimento.”	0,417	
Projeção das redes virtuais no mundo real	“Participo dos encontros presenciais promovidos pela comunidade.”	0,876	0,87
	“Promovo encontros presenciais entre os membros da comunidade.”	0,875	
Construção de redes virtuais	“O Orkut facilita a interação com pessoas que possuem interesses compatíveis com os meus.” Q8	0,814	0,62
	“O Orkut me ajudou a encontrar pessoas que compartilham os mesmos interesses que eu.” Q4	0,664	
	“Interagir no Orkut é fácil.” Q12	0,491	
Papel da comunidade na vida acadêmico/profissional	“O tema está relacionado à minha vida profissional.” Q10	0,822	0,63
	“O tema está relacionado à minha vida acadêmica/escolar.” Q20	0,794	

Com base nos fatores obtidos, foram calculados escores fatoriais pela média aritmética das variáveis contidas em cada fator, por exemplo, o escore fatorial da dimensão “papel da comunidade na vida acadêmico/profissional” é a média das duas variáveis “o tema está relacionado à minha vida profissional” e “o tema está relacionado à minha vida escolar”. Estes escores foram utilizados como variáveis de entrada na análise de agrupamentos não-hierárquica, na qual foram obtidos quatro grupos, conforme se observa no Quadro 4. Para análise considerou-se que se  $C < 3,0$  a opinião do usuário em relação ao fator é negativa, se  $3,0 \leq C \leq 3,9$  a opinião do usuário é conflitante ou indefinida e se  $C > 3,9$  a opinião do usuário é positiva.

O grupo 1, denominado pouco pró-ativo, possui opinião negativa tendendo a conflitante em relação ao fator “pró-atividade do usuário” e opinião negativa para o fator “projeção das relações

virtuais para o presencial”; nos demais fatores a opinião dos usuários é indefinida. Isso indica que esses usuários não participam ativamente das discussões na comunidade, tampouco participam ou promovem encontros presenciais entre os membros da comunidade. Possuem opinião indefinida em relação à plataforma ORKUT e ao conteúdo gerado na comunidade e sua utilidade prática e à possibilidade de criação de uma rede de relacionamento, isso se deve possivelmente pela baixa interação desse grupo, ou seja, não é possível avaliar claramente a rede social possuindo pouca experiência de interação. A baixa interação pode ocorrer por diversos motivos, como pouco tempo de filiação à comunidade, comunidade fechada a novos membros, timidez do usuário em expressar-se ou interesse em apenas manter um laço associativo (deseja expressar sua identidade ao fazer parte de tal grupo, porém sem criar laços relacionais).

O grupo 2, denominado altamente pró-ativo e com alta projeção das relações virtuais para o presencial, possui opinião positiva em relação aos fatores, com exceção do fator “papel da comunidade da vida acadêmico/profissional”, no qual possui opinião indefinida. Isso indica que os usuários desse cluster participam ativamente das discussões na comunidade, consideram haver aprendizagem nessas discussões, acreditam que o conhecimento gerado na comunidade pode ser aplicado no cotidiano, costumam participar ou promover eventos presenciais envolvendo os membros da comunidade e avaliam o Orkut como uma plataforma adequada à interação e à criação de redes de relacionamento. O alto escore no fator “construção de redes” e “relevância para o cotidiano” indica uma tendência de importância da comunidade para o entretenimento.

O grupo 3, denominado altamente pró-ativo e com valorização à aplicação profissional dos conteúdos gerados, possui opinião negativa em relação ao fator “projeção das relações virtuais para o presencial”, o que indica que esses usuários não participam ou não promovem eventos presenciais envolvendo membros da comunidade. Apresenta opinião conflitante tendendo a positiva, para o fator “papel da comunidade da vida acadêmico/profissional” e opinião positiva em relação aos demais fatores. Assim, esses usuários participam ativamente das discussões

na comunidade, consideram haver aprendizagem nessas discussões, acreditam que o conhecimento gerado na comunidade pode ser aplicado no cotidiano, avaliam o Orkut como uma plataforma adequada à interação e à criação de redes de relacionamento. Assim como o grupo 2, esses usuários valorizam a função de entretenimento da comunidade.

O grupo 4, com pró-atividade mediana, apresenta opinião positiva em relação aos fatores “geração de conteúdo na comunidade”, “papel da comunidade na vida cotidiana” e “construção de redes”. Possui opinião negativa nos fatores “projeção das relações virtuais para o presencial” e “papel da comunidade da vida acadêmico/profissional”, opinião indefinida em relação ao fator “pró-atividade do usuário” e opinião indefinida tendendo a positiva no fator “avaliação da plataforma”. Assim, esse grupo considera haver aprendizagem nessas discussões, acreditam que o conhecimento gerado na comunidade pode ser aplicado no cotidiano, avaliam o ORKUT como uma plataforma adequada à criação de redes de relacionamento, porém não costumam participar ou promover eventos presenciais envolvendo os membros da comunidade e não acreditam que as discussões na comunidade tenham relação com sua vida acadêmica ou profissional. Assim como os anteriores, esse grupo valoriza a comunidade como uma forma de entretenimento.

**Quadro 4 – Caracterização dos agrupamentos**

Agrupamento		Pró-atividade	Geração de Conteúdo	Plataforma	Cotidiano	Projeção no Mundo Real	Construção Redes	Acadêmico/ Profissional	
1	49 casos	Média	2,92	3,18	3,31	3,39	2,06	3,56	3,00
		Desvio-padrão	0,77	0,67	0,61	0,57	0,83	0,65	0,76
		Coeficiente de variação	26%	21%	18%	17%	40%	18%	25%
2	47 casos	Média	4,07	4,23	4,03	4,05	4,02	4,52	3,26
		Desvio-padrão	0,53	0,47	0,62	0,58	0,68	0,42	0,95
		Coeficiente de variação	13%	11%	15%	14%	17%	9%	29%
3	45 casos	Média	3,95	4,26	3,96	4,40	1,77	4,53	3,89
		Desvio-padrão	0,60	0,51	0,73	0,48	0,77	0,50	0,64
		Coeficiente de variação	15%	12%	18%	11%	43%	11%	16%
4	87 casos	Média	3,46	4,01	3,68	4,03	1,61	4,31	1,98
		Desvio-padrão	0,70	0,50	0,62	0,56	0,62	0,48	0,61
		Coeficiente de variação	20%	13%	17%	14%	38%	11%	31%

Observa-se que apenas o grupo 2 leva as relações virtuais para o contexto real, participando ou organizando reuniões presenciais com os membros da comunidade. O grupo 3 destaca-se por possuir maior escore no fator “relevância da comunidade para a vida acadêmica e profissional”, isto aponta uma tendência desse grupo em considerar o conteúdo produzido na comunidade útil também para fins profissionais e escolares. O grupo 1 destaca-se por não possuir opinião positiva em nenhum fator de análise, indicando que esses usuários são menos engajados e percebem menor relevância nas atividades da comunidade do que os demais grupos de usuários. O grupo 4 destaca-se por considerar que o conteúdo produzido na comunidade não é útil para a vida acadêmica e profissional, embora, assim como os grupos 2 e 3, considere as discussões na comunidade úteis para o cotidiano.

## 5 Conclusões e recomendações

As ferramentas da Web 2.0 são de fácil e intuitiva utilização. É possível, mesmo sem possuir conhecimentos de programação, criar um blog para expor suas idéias; desenvolver conteúdo em uma wiki; integrar-se em uma rede social e interagir em uma comunidade. Isto, porque a Web 2.0 permite e estimula a comunicação e colaboração entre os indivíduos, podendo-se gerar conteúdo de forma compartilhada.

Este estudo teve como objetivo verificar a percepção do usuário a respeito das comunidades do ORKUT em relação à interação efetuada, relevância do conteúdo produzido e desenvolvimento de redes de relacionamento. Foi criado um questionário com 23 variáveis, que foram agrupadas, por meio de análise fatorial, em sete fatores: grau de pró-atividade do usuário, geração de conteúdo na comunidade, avaliação da plataforma ORKUT, relevância da comunidade no cotidiano, projeção das redes no mundo real, relevância da comunidade na vida acadêmica e profissional e construção de redes de relacionamento.

Aplicou-se sobre os fatores a análise de cluster, que obteve quatro grupos de usuários. O grupo 1 possui pouca interação o que indica que esses usuários possuem apenas um laço associativo com a comunidade, o que é consistente com os achados de Recuero (2005); o grupo 2 possui alta interação e leva suas relações do ambiente virtual para o ambiente presencial,

isso indica a presença de laço multiplexo desses usuários; o grupo 3 possui alta interação e valorização do conteúdo gerado tanto para o cotidiano quanto para o profissional e escolar, isso indica a presença de laço relacional entre esses usuários e a comunidade; por fim, o grupo 4 apresenta média interação e valoriza o conteúdo gerado para o cotidiano, o que indica a presença de laço relacional, porém parece menos forte do que o constatado nos grupos 2 e 3.

Não é possível fazer afirmações a respeito da força dos laços sociais existentes nas comunidades estudadas, pois não se analisaram as mensagens postadas, assim, não é possível avaliar a profundidade e dinâmica das interações.

Como limitações podem-se citar a amostra não-probabilística selecionada, que não representa a população das comunidades e dos usuários do ORKUT, o baixo nível de participação dos usuários, a ocorrência de comunidades que não concordaram em participar da pesquisa, inclusive não retornando os contatos dos pesquisadores.

Apesar da amostra não-probabilística, os resultados proporcionam reflexões interessantes sobre como os usuários percebem a rede social e como se comportam em suas comunidades. O baixo nível de resposta pode ser explicado pela discrepância entre o número de membros associados à comunidade e o número de membros que efetivamente interage nas discussões, isso vai ao encontro dos resultados do estudo de Recuero (2005), em que se observou também baixa interatividade em relação ao número de membros.

Os resultados obtidos geram insights sobre como os usuários de comunidades de redes sociais se comportam nesse ambiente e como avaliam essa ferramenta, no que concerne a suas contribuições para a criação de laços sociais e para a criação de conteúdo a ser aplicado em situações práticas. A compreensão sobre como as redes sociais são avaliadas e como as relações e formam dentro delas é relevante, pois essa ferramenta da Web 2.0 passa a ser considerada um possível recurso na educação e nos negócios. Na educação as redes podem ser utilizadas como recurso para atividades de aprendizagem, como por exemplo, discussões tutoradas nos fóruns. Nos negócios as organizações podem utilizar essa ferramenta para manter contato, compreender e identificar necessidades de seu público-alvo.

## Referências

- BOLAR, K.P. Motives behind the use of social networking sites: an empirical study. *The IUP Journal of Management Research*, v. 8, n. 1, p. 75-84, 2009.
- CABEDA, M. O chat-fórum: uma idéia de uso híbrido, síncrono e assíncrono, através de uma única ferramenta normalmente assíncrona, o fórum virtual. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 12., 2005, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: Associação Brasileira de Educação a Distância, 2005. <<http://www.abed.org.br>>. Acesso em: 29 jan. 2007.
- ELLIS, R. A.; GOODYEAR, P.; PROSSER, M.; O'HARA, A. How and what university students learn through online and face-to-face discussion: conceptions, intentions and approaches. *Journal of Computer Assisted Learning*, Osney Mead, v. 22, p. 244-256, 2006.
- GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2002. 175 p.
- HAIR Jr., J. F. et al. *Multivariate data analysis*. 5. ed. Upper Saddle River: Prentice Hall, 2005. 729 p.
- HARRISON, R.; THOMAS, M. Identity in online communities: social networking sites and language learning. *International Journal of Emerging Technologies & Society*, v. 7, n. 2, p. 109-124, 2009.
- LAAT, M.D.; LALLY, V. It's not so easy: researching the complexity of emergent participant roles and awareness in asynchronous networked learning discussions. *Journal of Computer Assisted Learning*, Osney Mead, v. 20, p. 165-171, 2004.
- LAI, L. S. L.; TURBAN, E. Groups formation and operation in the Web 2.0 environment and social networks. *Group Decision and Negotiation*, v. 17, n. 5, p. 387-402, Sept. 2008.
- MARTINS, G.A. de; THEÓPHILO, C.R. *Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. 247p.
- MUSSER, J.; O'REILLY T. Web 2.0: principles and best practices. O'Reilly's Radar, 2006. <<http://radar.oreilly.com/research/web2-report.html>>. Acesso em: 18 mar. 2010.
- ORKUT. <<http://www.orkut.com>>. Acesso em: 18 jun. 2010.
- PATRICK, K.; DOTSIKA, F. Knowledge sharing: developing from within. *The Learning Organization*, v. 14, n. 5, p. 395-406, 2007.
- RAMOS, B. S. S. da. Interações mediadas pela tecnologia digital: a experiência do fórum virtual em um projeto de educação a distância. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 12., 2005, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: Associação Brasileira de Educação a Distância, 2005. <<http://www.abed.org.br>>. Acesso em: 29 jan. 2007.
- RECUERO, R. C. Um estudo do capital social gerado a partir de redes sociais no ORKUT e nos Weblogs. *Revista FAMECOS*, Porto Alegre, v. 28, p. 88-106, 2005. <<http://revcom.portcom.intercom.org.br/index.php/famecos/article/view/454/381>>. Acesso em: 18 jun. 2010.
- RECUERO, R. C. *Redes sociais na internet*. Porto Alegre: Meridional, 2009. 191 p.
- RICHARDSON, R. J. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 334 p.
- SILVA, L.; GOEL, L.; MOUSADIVIN, E. Exploring the dynamics of blog communities: the case of MetaFilter. *Information Systems Journal*, v. 19, p. 55-81, 2008.
- VIEIRA, F. M. S. Considerações teórico-metodológicas para elaboração e realização de cursos virtuais. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 8., 2001, Brasília. *Anais...* Brasília: Associação Brasileira de Educação a Distância, 2001. <<http://www.abed.org.br>>. Acesso em: 4 fev. 2007.
- WIKIPEDIA. <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Web\\_2.0](http://pt.wikipedia.org/wiki/Web_2.0)>. Acesso em: 18 jun. 2010.
- YOUNG, K. Online social networking: an Australian perspective. *International Journal of Emerging Technologies & Society*, v. 7, n. 1, p. 39-57, 2009.