

Eixo Temático: Inovação e Sustentabilidade em Diferentes Setores

**MOBILIZAÇÃO ATRAVÉS DO FACEBOOK: UM ESTUDO DE CASO NA PÁGINA
DOCE LAR UNIPAMPA**

Jorge Ubirajara da Luz dos Santos e Ariel Behr

RESUMO

A presente pesquisa buscou identificar a possibilidade de inovar em ações cidadãs promovendo a participação através da rede social virtual Facebook. A pesquisa se deu por meio de um estudo de caso na página Doce Lar Unipampa, que pretendia mobilizar pessoas para ajudarem uma família em situação de vulnerabilidade na cidade de Santana do Livramento. Através de uma abordagem qualitativa baseada em análise documental, os resultados obtidos mostram que a página gerou informação sobre a campanha objetivada, mas não conseguiu viralizar os conteúdos através de suas publicações. Foi identificado que houve interação entre os visitantes da página, todavia, os resultados não garantem que seja sempre efetiva a mobilização em ações do tipo. No caso específico a mobilização gerada permitiu impactos na realidade da família que é ajudada pelas ações da página.

Palavras-chave: Internet, Web mobilização, Redes Sociais Virtuais, Facebook.

Introdução

O aumento do uso de tecnologias e a inovação no processo de comunicação ressaltam a necessidade de identificar se a internet facilita a interação de pessoas na construção de uma participação mais ativa em ambientes de socialização. Vazzoler (2012 p. 21) afirma que “A comunicação mediada pelo computador é mais prática e esta se tornando preferência da maioria das pessoas, já que esta comunicação através do ciberespaço possibilita uma aproximação sem contato pessoal”. Em outros estudos já se fazia necessário a compreensão da internet no processo de participação, onde, Maia, Gomes e Marques (2011, p. 22) questionavam “por que é assim tão relevante, num quadro de teoria democrática, a participação e o engajamento cívicos em geral, e online, em particular?”

Com base nessa conjuntura de estudos, a presente pesquisa procura identificar a possibilidade de inovar em ações cidadãs promovendo a participação através da rede social virtual Facebook. Para o andamento e obtenção de resultados desse estudo, a pesquisa foi feita através de um estudo de caso em uma página do Facebook: a “Doce Lar Unipampa”; que tem como foco ajudar uma família em situação de vulnerabilidade na cidade de Santana do Livramento.

Fundamentação Teórica

Para entendermos a mudança de paradigma que a Internet causou Guzzi (2010, p. 43) afirma que “estamos vivendo o processo da mundialização, de implantação de uma nova forma de comunicação baseada em uma rede digital de dados extremamente complexa e descentralizada: a internet”. A descentralização que Guzzi (2010) afirma está interligada ao poder que o usuário possui nesse meio, podendo além de captar informações, compartilhar em prol de alguma ação, levando em conta o sentido da Internet para Castells (2005, p. 12) onde “a lógica da Internet oferece uma definição do *eu* cuja chave da qualidade não é tanto estar fechado e isolado, mas estar conectado”. Todas as afirmações nos levam a identificar que a Internet proporciona ao usuário poder de socialização e partilha de informações, possibilitando a apresentação de novas ideias, informações, manifestações, chegando até o ponto de que sejam iniciadas manifestações através da Internet. Castells (2005, p. 24) afirma que “o sistema de comunicação está cada vez mais digitalizado e gradualmente mais interativo”. Através dessa informação, se identifica que com a Internet surgem novos meios de comunicação e interação, como a democracia digital.

Para se que faça o entendimento sobre o conceito de democracia digital é preciso identificar a relação entre a tecnologia e as formas de interação social. Dentro desse aspecto apresentado Guzzi (2010) faz ligação entre aos sucessivos tipos de comunicação existentes ao longo do tempo com organizações políticas e econômicas, indicando que o nascimento de novas linguagens se dá devido à necessidade de difusão de ideias e pensamentos através de novos meios, dentre esses meios o surgimento da comunicação através da Internet, aumentando o processo de informação, interação e democracia. Contemplando o conceito de democracia no meio digital, os requisitos para que ela aconteça, são mecanismos que facilitem a interação e a disseminação de conteúdo de forma simultânea e conforme Giardelli (2012, p. 20) “estamos começando a viver a era da participação e do compartilhamento”, buscando cada vez mais essa participação através de processos democráticos. Pereira (2010, p. 19) afirma que “a Internet pode colaborar com o processo de mobilização através de boletins, emails, listas de discussão, blogs, plataformas sociais e sites”, e a partir da mobilização que a Internet vem a colaborar vamos de encontro com o conceito de redes sociais virtuais. Esse conceito, para Dias e Couto (2011, p. 636), significa que estas redes “são ambientes virtuais no quais sujeitos se relacionam instituindo uma forma de sociabilidade que está ligada à própria formulação e circulação do conhecimento”.

Castells (1999) dizia que o segmento dos softwares havia se tornado o mais dinâmico da época nas atividades ligadas à produção da informação, e que no futuro esse segmento mudaria os processos de gerenciamento e controle, ainda em seu raciocínio o autor relata que a integração em redes tinha se tornado a chave para a flexibilidade e o desempenho organizacional e empresarial, mostrando naquela época a importância do segmento da informatização no que está ligada a informação, gerenciamento e controle. Nos dias mais atuais Maia, Gomes e Marques, (2011, p. 20) confirmam a importância dessas tecnologias na formação de redes colaborativas e sociais afirmando que “as comunicações digitais em rede representam um conjunto novo de ferramentas para o estabelecimento e a extensão das redes sociais, para produzir novas formas de colaboração”. E o reconhecimento desse novo conjunto de ferramentas é fortalecido por Guzzi (2010, p. 28-29) asseverando que “essa produção coletiva é reconhecida tanto pelos meios de comunicação de massa tradicionais quanto pelas agências de publicidade como fonte de referência confiável, constituindo o que muitos chamam de [...] mídias sociais”.

Relatando o quanto a interação ganha força, mostrando que o individual ganha força no coletivo e que o compartilhamento de ideias oferece cada vez mais participação através da web, Adriel (2012) diz que “Sites de Redes Sociais (SRS), como o Facebook, tem preparado as redes para a divulgação de informação alternativa, tais como locais onde ideias políticas podem ser discutidas, debatidas e desenvolvidas. O autor revela ainda outro processo que inclui a participação na web, caracterizando a rede social Facebook como um local de debate, discussão e desenvolvimento de ideias. Dado o entendimento de que as redes sociais virtuais ajudam no fortalecimento da coletividade e da construção da participação na web, decidimos realizar um estudo baseado em redes sociais virtuais (mais especificamente o Facebook) servindo como elo de construção da participação cidadã na web.

Procedimento Metodológico

Em relação ao atendimento do objetivo definido, esta pesquisa classifica-se em qualitativa, a qual Oliveira (2007) considera como um processo de reflexão, análise e detalhamento do cenário do objeto de estudo e dos métodos e técnicas utilizadas para o seu devido entendimento. O procedimento escolhido é o estudo de caso, que para Yin (2010) é uma investigação empírica que compreende um método abrangente cobrindo desde as abordagens específicas a análise da coleta de dados, investigando o fenômeno em profundidade quando seus limites não são claramente evidentes.

Este estudo de caso é realizado em uma página da rede social virtual Facebook, denominada Doce Lar Unipampa, buscando identificar resultados da mobilização social gerada pela página. A página foi criada em 27 de março de 2013 e está ativa até o presente momento, sem data marcada para ser excluída do Facebook. A página foi criada em um trabalho para a disciplina de Marketing Digital do 8º semestre do Curso de Administração da Universidade Federal do Pampa, tendo o objetivo de atender à proposta da disciplina de aplicar e analisar estratégias de divulgação de conteúdo em redes sociais virtuais, e esse conteúdo deveria mobilizar pessoas. No caso da página em questão, as pessoas deveriam se mobilizar não para comprar algo, ou sentir alguma necessidade, mas para promoverem uma ação social ajudando uma família em situação de vulnerabilidade.

Os dados foram coletados na própria página Doce lar Unipampa, e se configuraram nas interações entre os visitantes da página, bem como nas postagens dos responsáveis pela página. Além disso, foi verificada a quantidade de seguidores, compartilhamentos e curtidas das publicações da página, entre outros indicadores da página informados pelo Facebook. A análise dos dados se deu na forma de análise documental, que para Bardin (2011, p. 51) pode ser definida como “uma operação ou um conjunto de operações visando representar o conteúdo de um documento sob uma forma diferente da original, a fim de facilitar, num

estado anterior, a sua consulta e referenciação”. Bardin (2011, p. 51) ainda ressalta que “a análise documental é, portanto, uma fase preliminar da constituição de um serviço de documentação ou um bando de dados”.

O diagnóstico dos resultados obtidos trabalha com a análise documental do conteúdo gerado na página do Facebook Doce Lar Unipampa, analisados de acordo com Fragozo, Recuero e Amaral (2011) que afirmam que os dados podem ser analisados verificando a qualidade dos laços gerados, de acordo com a percepção pelos atores propostos.

Resultados e Discussões

Trazemos nesse momento os resultados verificados nas “curtidas” que a página recebeu, nos comentários (que serão descritos nessa análise), e nos conteúdos que se destacaram como virais, conforme seus compartilhamentos, comentários e curtidas. Na análise da quantidade de pessoas que “curtiram” a Página Doce Lar Unipampa, verificou-se que houve 259 curtidas de usuários ativos no Facebook. Essas manifestações foram levantadas no período entre 27 de março de 2013 e 09 de maio de 2013, data na qual foi realizado o sorteio de uma ação entre amigos realizada pela página. Ou seja, transcorreram 43 dias nesse período, chegando a uma média de 6,02 novas curtidas a cada dia. Nesses 43 dias a página publicou 25 conteúdos diferentes, sendo eles: vídeos, imagens e textos. Os conteúdos que mais geraram viralização foram os que mostravam informação sobre a situação da família que a ação social pretendia ajudar. A quantidade de comentários, compartilhamentos e curtidas não atingiu números que permitam generalizar que páginas desse tipo sempre irão promover ações cidadãs efetivas, porém, no caso estudado, viu-se como satisfatória a participação ativa através da rede social virtual, uma vez que pessoas tiveram acesso e visualizaram a situação de vulnerabilidade da família. Em outras palavras, verificou-se que a informação transmitida pela página atingiu usuários do Facebook.

O fato de algumas pessoas acessarem os conteúdos da página permitiu que fosse concretizada uma ação entre amigos, que reverteu seus benefícios à família objeto da página. Na análise da possibilidade de existirem mais curtidas nos conteúdos da página, observamos o que Maia, Gomes e Marques (2011, p. 289) constataram ao afirmarem que “os atores irão produzir uso dessas ferramentas de acordo com os diferentes níveis de motivação, competência e interesse que possuem em sustentar debates”, na esfera daquilo que é público. Esta observação ajuda a entender o porquê da falta de viralização e de maior participação dos atores na página Doce Lar Unipampa. Verificamos que a situação da família em questão só era de interesse daqueles que tinham contato direto com a família, ou que (diretamente, ou por meio de outros amigos) conheciam a situação de vulnerabilidade vivida pela família. Assim, a esfera de pessoas interessadas no resultado da mobilização estava mais para um “grupo de particulares”, do que para uma esfera de fato pública. Vemos que para atingir um âmbito maior, muito mais pessoas deveriam ser atingidas pelas ações da página, ou os visitantes da página deveriam ver um benefício para si em participar das ações da página.

Considerações Finais

Esta pesquisa analisou uma possibilidade de promoção da participação cidadã em causas sociais, por meio do uso de redes sociais virtuais (no caso o Facebook). Foi possível identificar que a Internet, por meio das redes sociais virtuais, proporciona ao seu usuário diferentes formas de comunicação e interação. No caso do Facebook essa interação permite a discussão e o surgimento de ideias, presentes nos comentários, compartilhamentos e curtidas que os usuários promovem. O estudo mostra que a página Doce Lar Unipampa serve como fonte de criação de informação e conteúdo, e que a campanha é pertinente. Assim, é configurada a participação cidadã, mas não é evidente que as redes sociais virtuais sejam o meio mais efetivo para promover a participação.

Verifica-se que a participação na ação social depende de outros fatores, que não estão ligados somente ao meio digital, ou seja a participação cidadã não depende somente do trabalho realizado pela página. Nesse sentido verifica-se que o objetivo da pesquisa foi atingido, uma vez que foi promovida e analisada a participação através da rede social virtual Facebook. Atribuindo parte da falta de interações na página ao nível de motivação e interesse que cada pessoa tem por determinado assunto, tem-se como sugestão de futuros estudos a identificação e estudo dos sujeitos que se motivam a participar de ações sociais.

REFERÊNCIAS

- ADRIEL, Gerard O'Malley. **O uso das mídias sociais na era digital: O caso da Oxfam Internacional**. Monografia de Bacharelado. Universidade de Brasília, Departamento de Administração, 2012.
- BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: A era da informação: Economia, Sociedade e Cultura**; v.1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- _____. **A sociedade em rede: do conhecimento à ação política**. Belém: Centro Cultural de Belém, 2005.
- DIAS, Cristiane; COUTO, Olivia Ferreira do. As redes sociais na divulgação e formação do sujeito do conhecimento: Compartilhamento e Produção através da circulação de ideias. **Linguagem em (Dis)curso**, Tubarão, V. 11, n.3, p. 631-648, 2011.
- FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel; AMARAL, Adriana. **Métodos de Pesquisa para Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2011.
- GIARDELLI, Gil. **Você é o que você compartilha: e-agora: como aproveitar as oportunidades de vida e trabalho na sociedade em rede**. São Paulo: Ed. Gente, 2012.
- GUZZI, Drica. **Web e Participação: a democracia no século XXI**. São Paulo: Ed.Senac, 2010.
- MAIA, Rousiley Celi Moreira; GOMES, Wilson; MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. **Internet e Participação Política no Brasil**. Porto Alegre: Sulina, 2011.
- OLIVEIRA, Maria. Marly. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Rio de Janeiro: Vozes, 2008.
- PEREIRA, Marcus Abílio Gomes. A Internet e Mobilização Política – Os movimentos sociais na era digital. **Teoria e Sociedade**. nº 18.2, 2010.
- VAZZOLER, Simoni. **Facebook: Em análise a relação entre o jornalismo e as mídias sociais**. Monografia de Bacharelado, Faculdade de Artes e Comunicação, Universidade Federal de Passo Fundo, 2012.
- YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.