

VARIAÇÕES SOBRE O USO DO SKYPE NA PESQUISA EMPÍRICA EM COMUNICAÇÃO¹ *apontamentos metodológicos*

Adriana Braga²
Édison Gastaldo³

Resumo: Este artigo busca apresentar e discutir aspectos da utilização do aplicativo Skype para a pesquisa empírica em Comunicação. O Skype é um programa gratuito (freeware) que permite conversações simultâneas em áudio e vídeo através de computadores. A reflexão acerca da comunicação interpessoal mediada tem o telefone – voz sem imagem – como referência há mais de um século, embora a ideia do "videofone" já esteja representada desde os primórdios da televisão, em filmes de ficção científica. A introdução de um canal de vídeo propõe uma série de desafios teóricos e metodológicos para a pesquisa em Comunicação. Por exemplo, uma conversação por Skype poderia ser considerada uma "interação face a face"? O artigo discute também o uso de algumas potencialidades desta tecnologia na pesquisa científica, como objeto de investigação, como meio técnico de registro de dados e como ferramenta analítica.

Palavras-Chave: 1. Interação social; 2. Comunicação Mediada por Computador; 3. Metodologia; 4. Skype.

1. Introdução

Este artigo busca apresentar e discutir alguns aspectos da utilização do aplicativo Skype, programa de distribuição gratuita (freeware) que permite conversações simultâneas de áudio e vídeo através de computadores, além de teleconferências, ligações de e para telefones fixos e móveis, entre outros recursos. A reflexão acerca da comunicação interpessoal mediada tecnologicamente tem o telefone – um meio que permite a transmissão da voz, mas não da imagem – como sua principal referência há mais de um século. Não obstante, desde pelo menos os anos 1930, quando a televisão começou a ser comercializada nos EUA, a ideia de um “videofone”, transmitindo imagem e som em comunicações interpessoais tem sido representada em filmes e histórias em quadrinhos, como Dick Tracy, de Chester Gould

¹ Trabalho apresentado ao Grupo de Trabalho “Recepção: processos interpretativos, usos e consumos midiáticos”, do XX Encontro da Compós, na UFRGS, Porto Alegre, RS, em junho de 2011.

² PUC-Rio, adrianabragal@yahoo.com.br.

³ UFRRJ, edisongastaldo@yahoo.com.br.

(1931) e Flash Gordon, de Alex Raymond (1934), que se comunicam com seus colegas usando videofones portáteis, em enredos futuristas ou de “ficção científica”.

Assim, a realização da fantasia de décadas passadas resulta da combinação entre avanço tecnológico, simplicidade e distribuição gratuita. O *Skype*, juntamente com outros provedores de tecnologia VoIP (*Voice over Internet Protocol*), vêm contemporaneamente redefinindo a noção de comunicação telefônica em todo o mundo.

Apesar das potencialidades técnicas trazidas pela Internet serem conhecidas, elas ainda são largamente subutilizadas na pesquisa científica, que continua sendo um discurso essencialmente baseado em texto. Numerosas pesquisas são empreendidas priorizando o uso da Internet para pesquisa documental – escrita – e em entrevistas (questionários?) enviadas por e-mail. Nesse movimento, o ganho com a transposição das fronteiras geográficas permitida pela rede parece ofuscar a perda do contato com o contexto que estaria disponível em uma interação pessoal, dados caros a toda uma tradição de pesquisa empírica naturalista. A popularização de uma tecnologia como o *Skype* permite que se trabalhe digitalmente com dados, técnicas e métodos ligados à pesquisa qualitativa com som e imagem, oferecendo dados de contexto que permitem interpretações densas de fenômenos sociais, revitalizando perspectivas metodológicas como a etnografia, a história oral e os estudos de recepção.

Neste artigo, queremos endereçar algumas questões relativas à introdução do canal de vídeo na comunicação interpessoal mediada e seus reflexos na pesquisa. Após uma breve apresentação da questão metodológica central e de uma caracterização do aplicativo *Skype*, discutiremos as implicações teóricas da introdução desta tecnologia aos estudos da interação face a face, bem como alguns de seus desdobramentos na pesquisa empírica em Comunicação, tomando-a tanto como objeto de investigação, como meio técnico de registro de dados e como ferramenta analítica.

2. Uma discussão metodológica

Em seu inspirado texto intitulado “Sobre Metodologia”, Howard Becker incentiva pesquisadores/as de campo a produzirem reflexões teórico-metodológicas originais, argumentando que “a metodologia é importante demais para ser deixada aos metodólogos” (BECKER, 1998, p. 17). No seu caso, Becker criticava o desenvolvimento de uma especialidade no contexto da Sociologia americana, que, ao invés de tentar lidar com e resolver problemas concretos, oriundos de pesquisas empíricas, tentava normatizar os

processos da produção de conhecimento científico alheio, particularmente na chamada Sociologia Quantitativa, com suas técnicas de mensuração como *Surveys* e Análise de Variáveis, que começavam a dominar a ciência social norteamericana.

Em nosso caso, acreditamos que seja importante para pesquisadores/as que trabalham usualmente com objetos empíricos específicos colaborarem com a produção de reflexão teórica acerca dos desafios metodológicos que enfrentam. A inspiração para o título e para a produção deste artigo vem do clássico livro *Variações sobre a técnica de gravador no registro da informação viva*, de Maria Isaura Pereira de Queiroz (1991). Nesta obra, infelizmente esgotada, Queiroz propõe uma discussão a propósito das implicações da possibilidade técnica de gravar depoimentos para posterior transcrição. Por assim dizer, a introdução do gravador possibilitou o desenvolvimento de uma importante vertente metodológica da pesquisa em ciências humanas e sociais: as histórias de vida ou história oral. Da mesma maneira, acreditamos que a introdução de um canal de vídeo em um meio de comunicação interpessoal traz uma série de consequências não apenas para a vida cotidiana de quem o utiliza, mas também para a pesquisa que adota este meio como instrumento de trabalho ou objeto de investigação. A rápida popularização do aplicativo *Skype* coloca-o como um elemento fundamental para compreender as novas configurações da midiaticização das relações interpessoais na contemporaneidade, motivo que nos leva a propor esta reflexão.

3. Sobre o Skype

O *Skype* é um aplicativo para computadores que combina tecnologia VoIP com a organização de uma base de dados de participantes, aparentada com as chamadas redes sociais. Criada em 2003, a empresa que se fundamentou na distribuição gratuita pela Internet de seu sistema VoIP foi vendida dois anos depois para o site *e-Bay* por uma soma estimada em 2,6 bilhões de dólares (fonte: www.skype.com). Segundo uma estimativa da empresa, em 2009, o *Skype* contava com 540 milhões de participantes cadastrados em todo o mundo (no mesmo período, o *Facebook* contava com 400 milhões de membros). Recentemente, foi estabelecido um recorde de conexão simultânea por *Skype*, em um total de 27 milhões de pessoas.

A tecnologia VoIP consiste em um desenvolvimento relativamente recente da informática, que foi viabilizado a partir da popularização das conexões domésticas em

sistema banda larga (DSL), no início dos anos 2000. O termo VoIP é uma sigla que significa *Voice Over Internet Protocol*. O website *How Stuff Works* dá a seguinte definição, singela, mas precisa: “VoIP é um método para tomar sinais de áudio analógico, como os que você ouve quando fala ao telefone, e transformá-los em dados digitais, que podem ser transmitidos pela Internet” (HOW STUFF WORKS).⁴

Atualmente, o *Skype* permite que se façam chamadas usando o microfone e as caixas de som de um computador, ligando tanto para outros computadores conectados quanto para telefones fixos e móveis do mundo todo, usando o sistema *SkypeOut*. Para isto, é preciso que se comprem créditos telefônicos usando cartão de crédito e se podem fazer chamadas nacionais e internacionais a preços inferiores a qualquer operadora convencional⁵. Além de sistema de mensageiro instantâneo (conveniente em caso de conexão fraca), o aplicativo ainda permite teleconferências – somente em áudio – conectando até 100 pessoas simultaneamente ou videoconferências com até 10 simultaneamente, embora o *Skype* recomende videoconferências de até cinco pessoas, para não haver perda de qualidade de transmissão.

Para entrar no sistema, é preciso instalar o programa *Skype.exe*, disponível gratuitamente no website www.skype.com e preencher um cadastro, criando um nome de acesso, uma senha e informando alguns dados mínimos (nome, cidade, sexo, idade etc.), mas que não são obrigatórios. Com esse cadastro, pode-se navegar entre os milhões de perfis, como em qualquer rede social. Pode-se solicitar a uma pessoa que se permita falar com ela. Caso se obtenha autorização, esta pessoa passará a constar na lista de contatos, indicando seu status de conexão – ausente, disponível, ocupado etc.

Em si, o *Skype* não traz nenhum grande avanço tecnológico que lhe seja exclusivo. Mas vem conseguindo concretizar a ficção do videofone ao combinar simplicidade de uso e custo baixo (desde que se disponha previamente de rede elétrica e computador com microfone, placa de som, alto-falantes e acesso à Internet em banda larga). Assim, de todas as muitas possibilidades deste novo meio de comunicação, queremos concentrar nossa atenção na conversação com áudio e vídeo. Atualmente, isso é realizado majoritariamente entre computadores, embora a recente adaptação do aplicativo para telefones móveis do tipo

⁴ Tradução pessoal. No original: “*Voice over Internet Protocol is a method for taking analog audio signals, like the kind you hear when you talk on the phone, and turning them into digital data that can be transmitted over the Internet.*”

⁵ Por exemplo, 1 centavo por minuto de qualquer lugar do mundo para os EUA.

smartphone permita que essas conversações mediadas por áudio e vídeo possam ser bastante popularizadas em futuro próximo.

4. Skype e interação face a face

Podemos começar este tópico retomando a questão proposta no resumo: pode-se considerar interação simultânea mediada por áudio e vídeo como "interação face a face"? A questão é capciosa, pois literalmente, as pessoas participantes estão vendo a face uma da outra. Não obstante, elas não compartilham o mesmo ambiente físico. Ainda assim, trata-se de uma interação distinta e incomparavelmente mais rica em informação do que um telefonema ou uma troca de e-mails.

Para explorar esta questão, vamos iniciar definindo alguns termos, segundo a perspectiva teórica de Erving Goffman, talvez o autor que maior atenção dedicou aos elementos formais da interação social, o domínio do conhecimento a que chamou de Ordem da Interação. Em seu livro de 1967, *Interaction Ritual*, Goffman afirmou que o estudo das interações sociais em situação natural ainda não tinha um nome, mas que certamente já tinha um objeto:

É a classe de eventos que ocorre durante a co-presença e por efeito da co-presença. Os materiais comportamentais finais são os olhares, os gestos, posicionamentos e declarações verbais que as pessoas continuamente colocam na situação, intencionalmente ou não. São sinais exteriores de orientação e envolvimento – estados de corpo e mente que não são normalmente investigados a propósito de sua organização social (...) Um dos objetivos ao lidar com estes dados é descrever as unidades naturais da interação das quais eles são feitos, começando com os menores – por exemplo, os fugazes movimentos faciais que um indivíduo pode fazer no jogo de expressar seu alinhamento ao que está ocorrendo – e terminando com eventos como congressos de uma semana de duração, que são os mastodontes interacionais, forçando ao limite aquilo que pode ser chamado de ocasião social. (GOFFMAN, 1967, p.1)⁶

⁶ Tradução pessoal. No original: *It is that class of events which occurs during co-presence and by virtue of co-presence. The ultimate behavioral materials are the glances, gesture, positionings and verbal statements that people continuously feed into the situation, whether intended or not. These are the external signs of orientation and involvement – states of mind and body not ordinarily examined with respect to their social organization. (...) One objective in dealing with these data is to describe the natural units of interaction build up from them, beginning with the littlest – for example, the fleeting facial move an individual can make in the game of expressing his allignment to what is happening – and ending with affairs such as week-long conferences, these being the interactional mastodons that push to the limit what can be called a social occasion (GOFFMAN, 1967, p. 1).*

É interessante destacar que todos os exemplos de materiais significantes em termos interacionais trazidos por Goffman estão disponíveis aos participantes de uma interação mediada por áudio e vídeo. Embora um aplicativo como o *Skype* – bem como computadores pessoais – fossem, ao tempo de Goffman, apenas fantasia futurista. É evidente que uma série de elementos da interação face a face, considerada nestes termos *não ocorre* no *Skype*, como a co-presença física imediata. Elementos interacionalmente significantes, como cheiros, tremores de mãos, suores, vestimentas ou posicionamento corporal não estão acessíveis ou estão apenas parcialmente em uma interação mediada por *Skype*.

Para discutirmos se a interação mediada por *Skype* pode ser considerada uma interação face a face, é importante definirmos o que entendemos por face. A noção de *face*, nos termos de Goffman, refere-se a uma dimensão moral do *self*, e é definida como sendo “o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reivindica para si (...), é uma imagem do *self* delineada em termos de atributos sociais aprovados”. (GOFFMAN, 1967, p.5) Assim, cada pessoa em interação com outras tem um conjunto de definições valorativas acerca de si mesmo para defender, e de prerrogativas a serem reconhecidas. A toda esta “tarefa” de manter-se à altura da própria dignidade, Goffman denomina *facework*, ou “trabalho de face”. É uma categoria interessante para pensar que, na dinâmica de situações sociais que as pesquisas naturalistas buscam apreender, existem forças simbólicas atuando na conduta dos indivíduos, que os fazem trabalhar ativamente em prol da defesa de sua face. Goffman aponta uma série de ações relativas ao trabalho de face, como evitar lugares, pessoas e situações que possam por em risco a face a ser defendida, ou o uso de expressões rituais de interação: “com licença”, “desculpe”, “obrigado” etc.

Ora, considerando a face como uma entidade moral (muito além de um rosto), a maior parte dos elementos componentes do trabalho de face pode ser não apenas presenciada, mas também gravada e analisada se a interação for mediada por *Skype*. Mesmo que não haja co-presença *stricto sensu*, ainda assim existe nestas interações tecnologicamente mediadas um ganho substancial em qualidade e sutileza dos dados para quem lida com qualquer modalidade de entrevista na pesquisa empírica, como veremos a seguir.

Outro ponto que merece destaque nesta discussão é um aspecto central da interação face a face: o olhar. Em uma interação presencial, boa parte da definição de uma situação se expressa na troca dos olhares. De quem olha para o alto, em súplica, a quem deliberadamente evita o olhar do outro, “virando a cara”, a troca de olhares entre os participantes é parte

fundamental de qualquer interação face a face. Entretanto, no *Skype*, a exemplo de qualquer interação através de uma *webcam*, a virtual impossibilidade de contato com o olhar do outro fica rapidamente evidente.

Na interação face a face, pode-se olhar diretamente – sem mediação – nos olhos do outro. No *Skype*, o que cada participante pode ver é a imagem que a câmera transmite do outro. Como a tela para a qual se olha está distante do eixo ótico da lente, por uma diferença de alguns centímetros (o chamado “erro de Paralaxe”), a imagem que cada um vê do outro ao olhar a tela é uma imagem sem contato entre os olhares. É como se cada um falasse com uma pessoa ocupada com outra coisa. Paradoxalmente, a única maneira de olhar diretamente nos olhos do outro é fitar a lente. Ao fazê-lo, o sujeito perde o foco na imagem do outro, que fica reduzida à visão periférica.

Curiosamente, a única maneira de aparentemente conseguir superar esta impossibilidade é contar com uma falha tecnológica: por vezes, a conexão faz as imagens congelarem ou atrasarem por algumas frações de segundo, o suficiente para que se possa ver, num relance, uma imagem similar à presencial, apesar de ser, no limite, um instante do passado.

No canto da imagem existe outro componente importante de ressaltar. Trata-se de uma pequena tela com a imagem da câmera pessoal de cada participante. Este elemento de *feedback* visual funciona como uma espécie de espelho, onde se tem acesso à imagem que o outro recebe, e que é um recurso fundamental no que Goffman chama de “manejo da impressão” (GOFFMAN, 1998). Poderíamos chamar a esta preocupação com o que o outro verá de “controle do quadro”. Na medida em que a fração do real que pode ser digitalizada e transmitida via *Skype* se reduz a um quadro retangular em proporção 3x4 horizontal, podemos considerar esta área como “palco”, e o espaço *off* em torno a este quadro como “bastidores” (v. GOFFMAN, 1998). A janela de *feedback* é fundamental para corrigir problemas prosaicos como reflexos indesejados, um cabelo despenteado ou uma camisa desarrumada, mas também serve para microajustes – manejo – da impressão. No *Skype*, se tem acesso a uma visão privilegiadíssima de si, que permite “monitorar” a cada momento a expressão mais adequada ao que se está dizendo. Como alguém que, ao falar com os outros, tivesse sempre diante de si um espelho. E com o descompromisso – mais que isso, a impossibilidade – de olhar nos olhos do outro, uma considerável diferença para situações de encontro face a face.

4. O *Skype* na Pesquisa

Neste tópico, endereçaremos alguns pontos para discussão acerca das potencialidades do *Skype* na pesquisa científica: a) como objeto de investigação de *per se*; b) como ferramenta de coleta e sistematização de dados; e c) como ferramenta analítica.

Como objeto de investigação científica, a Plataforma *Skype* e sua combinação de rede social com aplicativo VoIP simplificado permite uma ampla gama de abordagens empíricas. Os *metrics*⁷ disponíveis no *Skype* permitem mapeamento detalhado da atividade on-line, relacionando dados como a dispersão geográfica de participantes, distribuição por gênero, por idade, profissão e imagem pessoal declaradas etc. A análise destas variáveis quantitativas permite, por si só, uma multiplicidade de caminhos para a pesquisa.

Em uma perspectiva etnográfica, o aplicativo *Skype* pode ser pesquisado em termos de seus usos concretos, em situações específicas, ou seja, sobre o que pessoas fazem com o aplicativo em suas vidas cotidianas. Para tanto, gravações em vídeo das situações naturais de uso do aplicativo podem ser boas ferramentas para análise deste fenômeno do ponto de vista dos sujeitos, o que evidentemente não dispensa o uso concomitante de técnicas de pesquisa mais tradicionais, como a observação participante e o diário de campo etnográfico. Trataremos mais desse aspecto de registro de dados a seguir.

Outra vertente do fenômeno com bom potencial a ser explorado consiste na análise das apresentações do *self* de participantes do *Skype*, elaborada a partir dos perfis publicados no programa. Os termos com que os/as participantes se apresentam, a imagem de si escolhem para exibir publicamente, a lógica empregada na formulação do “nome *Skype*” ou mesmo os campos do formulário não preenchidos são todas dimensões significantes deste fenômeno.

Na utilização do *Skype* como meio de registro de dados de pesquisa, é importante destacar a pertinência e a atualidade da reflexão de Queiroz (1991) acerca do registro e transcrição de entrevistas, “informação viva”. Afinal, ao se obter uma entrevista gravada, seja em meio digital ou magnético, com ou sem imagem⁸, existem os mesmos riscos de *bias*, de condução do entrevistado/a pelo entrevistador/a, bem como as mesmas – inevitáveis –

⁷ Dados quantitativos gerados automaticamente por programas de computador e que podem ser armazenados e contabilizados

⁸ O uso de câmeras de fotografia e cinema como ferramenta de pesquisa na antropologia é quase tão antigo como a invenção destes meios. Franz Boas, Bronislaw Malinowski e Robert Flaherty, entre outros, foram pioneiros desta nascente “antropologia visual” já nos primeiros anos do século XX.

mediações entre a fala gravada e o documento escrito. O que acreditamos ser necessário enfatizar é que no *Skype*, uma comunicação interpessoal pode se dar tanto por texto escrito (mensageiro instantâneo), por som (telefone), por som e imagem (videofone) ou por qualquer combinação dos três meios. Um diálogo através do mensageiro instantâneo tem seus próprios ritmos e peculiaridades, diferentes, por exemplo, de uma troca de bilhetes ou cartas, como a peculiar alternância entre interagentes, muito bem discutida em Greiffenhagen & Watson (2005).⁹ Cada um destes meios tem suas próprias especificidades no que diz respeito a armazenamento e organização de arquivos de dados. As mensagens escritas, por exemplo, são facilmente organizáveis e repletas de detalhamentos úteis para a pesquisa. Cada enunciado vem acompanhado de uma legenda com a data, a hora e o nome do enunciador, bastando selecionar o trecho desejado, copiar e colar em um processador de texto para ter a transcrição em arquivo da interação verbal. Podem-se acessar conversas antigas, reunindo com facilidade um grande volume de dados. Em muitas ocasiões, como observaram Rutter e Smith (2005, p. 84), “pesquisa on-line é uma espécie de sonho do/a pesquisador/a”. Esta parece ser uma delas.

Com relação ao áudio, existe uma série de programas que permitem capturar o áudio de uma conversa ou entrevista via *Skype*. Neste caso, o procedimento torna-se bastante similar ao de um gravador magnético, porém com as facilidades de uma mídia digital. Um arquivo de áudio digital pode ser copiado, enviado por e-mail, gravado em um CD ou *pendrive* etc. Assim, distribuir uma gravação para, por exemplo, participantes de um grupo de pesquisa permite que a tarefa de transcrição possa ser dividida, ou feita coletivamente, o que dificilmente ocorreria com uma matriz em fita magnética.

O passo mais difícil é o de conseguir gravar uma interação em videofone. Isso se torna mais contrastante quando se percebe o quanto é simples *realizar* uma interação em videofone por *Skype*. Em consulta ao fórum de discussão disponibilizado pela Cia. *Skype*, pode-se perceber o quanto esta possibilidade técnica, apesar de existir, é ainda complexa e restrita a participantes experientes. Várias pessoas reclamam dos seguintes problemas: gravação da imagem de um só dos computadores; gravação de imagens sem som; baixa qualidade de imagem; ausência de sincronismo entre áudio e vídeo; pane pura e simples. Vários outros participantes do fórum recomendam diferentes aplicativos para tentar resolver o problema. O

⁹ Para uma boa discussão acerca das especificidades da atividade online em mensageiros instantâneos, ver também Braga, 2008.

fato de cada pessoa recomendar um aplicativo diferente é um indicador da ausência de consenso quanto à melhor opção – ou mesmo se há alguma opção melhor. Um dos depoentes deixou a seguinte mensagem, que exemplifica bem este ponto:

Alguém+: eu me perguntava porque a Cia Skype ainda nos tortura assim, eles simplesmente deveriam incluir isso [a gravação em áudio e vídeo] no Skype... é tããããã fácil! Nós não estamos pedindo a eles para inventarem a nave do Star Trek! Da minha experiência, eu só posso alertar o resto dos colegas para usarem CamStudio [um aplicativo de gravação e edição de vídeo] para gravar o vídeo que entra, mas será em baixa qualidade e sem som! <<<espero que até o ano 2067 o Skype conseguirá fazer isso!>>> (SKYPE COMMUNITY)¹⁰

O exemplo é interessante para evidenciar tanto as dificuldades técnicas que ainda existem para realizar gravações de conversas com áudio e vídeo quanto a dimensão de “obra em processo” do próprio aplicativo.

Uma alternativa para minimizar o problema pode ser a gravação das interações em uma câmera de vídeo convencional, digital ou analógica, como sugerimos para pesquisas etnográficas. Problemas técnicos podem decorrer, entretanto, pela sincronicidade da gravação da câmera com a da reprodução da imagem em movimento pelo computador, resultando nos chamados “batimentos”, faixas pretas horizontais que aparecem na tela que está sendo filmada. A gravação em uma câmera de vídeo tem, por outro lado, a vantagem de permitir uma visada mais ampla sobre a situação na qual a interação ocorre, para além do campo rigidamente demarcado pela *webcam*.

De qualquer maneira, a gravação das conversas com imagem e som, mesmo que ainda seja problemática, não implica que não se deva explorar toda a sua riqueza e potencial analítico. Caso se consiga gravar ao menos o áudio da conversa para posterior transcrição, a elaboração de um diário de campo relatando sistematicamente a experiência da entrevista pode ajudar a cobrir as lacunas deixadas pelos limites do meio técnico.

Finalmente, gostaríamos agora de pensar sobre o uso do *Skype* como ferramenta analítica, isto é, como se pode analisar os conteúdos de interações possibilitadas por este meio. Em primeiro lugar, é importante distinguir os diferentes tipos de dados passíveis de coleta neste aplicativo. Os indicadores quantitativos (*metrics*, mencionados acima) podem ser

¹⁰ Tradução pessoal. No original:

“Someone+: *I am wondering why Skype's company still torture us like this, they must just to include that in Skype,,,it sooo easy!We do not require from them to invent the Star Trek ship! From my experience i can only advice the rest guys to use CamStudio to records the incoming video but it will be with low quality and without sound! <<<I will hope the Skype from 2067 year to be able to do this!>>>”*

organizados em planilhas de base de dados, permitindo que se trabalhe com análise de variáveis, embora assumindo-se de antemão que as informações oferecidas nos formulários de perfil não são completamente confiáveis, além de todas as limitações já conhecidas de pesquisas qualitativas.

Os dados de texto, como os de mensageiro instantâneo, podem ser objeto de uma Análise de Discurso, buscando nos textos de participantes as lógicas simbólicas, hierarquizações e marcas de fundo ideológico de seus contextos de produção discursiva.

As conversas com voz permitem a realização de entrevistas de todos os tipos, com informantes espalhados pelo mundo. Aqui, talvez o maior problema seja justamente a seleção de informantes e produção das entrevistas.

Imagens gravadas de videofone ou videoconferência podem ser extraordinária fonte de dados para pesquisas sobre interação social mediada. Em uma situação de pesquisa (por exemplo, na gravação de um vídeo com entrevistas), não se coloca nenhuma pessoa em frente a uma câmera para gravar um depoimento sem uma série de negociações prévias, e sem superar uma série de embaraços e constrangimentos. No *Skype*, a presença da câmera é condição necessária à própria existência da interação, faz parte do acordo tácito que precede o uso do aplicativo: só se pode ver e ser visto através das câmeras, inserindo-a como participante no contexto da interação.

Em comparação, em uma situação social natural, a entrada em cena de uma câmera de vídeo torna-a basicamente uma “intrusa”. A vida cotidiana – supostamente – não está sendo filmada (embora a multiplicidade e a dispersão de câmeras de vigilância não permita muita certeza sobre isso). Ou seja, previamente a qualquer filmagem em situação de campo, é preciso certo tempo de contato e certo trabalho de negociação com participantes. Interações em vídeo e áudio gravadas no *Skype* não eximem o/a pesquisador/a de negociar previamente com informantes ou sujeitos da pesquisa, mas o embaraço situacional decorrente da presença da câmara fica certamente minimizado.

Conclusão

Neste artigo, buscamos colocar em questão alguns aspectos teóricos e metodológicos da utilização do aplicativo *Skype* na pesquisa empírica em Comunicação. Não obstante o foco disciplinar, trata-se de uma discussão metodologicamente relevante para todas as áreas que

trabalham com abordagens empíricas qualitativas (particularmente entrevistas), como as Ciências Sociais, Psicologia, História, Educação etc.

A possibilidade de interação com os/as sujeitos de pesquisa é muitas vezes determinante no sucesso de uma investigação em ciências humanas e sociais. Se uma interação mediada tecnologicamente na qual os interagentes podem ver suas imagens e ouvir suas vozes simultaneamente está longe de se constituir em uma situação de co-presença física imediata, por outro lado, está muito acima – em sutileza e riqueza de informação relevante – de uma entrevista gravada, por telefone ou por e-mail. Assim, explorar as múltiplas possibilidades de um meio técnico traz vantagens de várias ordens para a pesquisa científica. Desde as mais prosaicas, como permitir reuniões de grupos de pesquisa, bancas ou encontros de trabalho dispersos nacional e internacionalmente, até a atividade mais diretamente de pesquisa, seja como objeto de investigação ou meio técnico de coleta, sistematização e análise de dados.

Considerando o imenso potencial destes meios, chega a parecer um recuo que tantas pesquisas em Comunicação usem questionários enviados por e-mail como principal fonte de dados, subestimando algumas excepcionais possibilidades desse instrumento de interação e obtenção de dados na pesquisa empírica. Ao reduzir a interação entre pesquisadores/as e pesquisados/as à troca de mensagens escritas, perde-se todo o potencial analítico de uma situação natural. A complexidade do mundo social vista pelos olhos do outro, tão bem sintetizada na expressão “informação viva” é descartada e o fenômeno, muitas vezes, mal compreendido. Este texto busca estimular a descoberta e exploração destes novos caminhos, que colaborem com a redescoberta do lado vivo da pesquisa.

Referências

- BECKER, Howard. **Métodos de Pesquisa em Ciências Sociais**. São Paulo, Hucitec, 1998.
- BRAGA, Adriana. **Personas materno-eletrônicas: interação social no blog Mothern**. Porto Alegre, Sulina, 2008.
- GOFFMAN, Erving. **Interaction Ritual: essays on face-to-face behavior**. New York, Anchor Books, 1967.
- _____. **A representação do Eu na vida cotidiana**. Petrópolis, Vozes, 1998.
- GREIFFENHAGEN, Christian & WATSON, Rod. “‘Teoria’ e ‘Método’ na CMC: identidade, gênero e tomada-de-turno: uma abordagem etnometodológica e analítico-conversacional”. In: BRAGA, Adriana (org.) **CMC**,

Identities e Género: teoria e método. Covilhã, Portugal, Editora da UBI, 2005.

RUTTER, Jason & SMITH, Greg. “Etnographic Presence in Nebulous Settings.” In: HINE, Chritine. **Virtual Methods: Issues in Social Research on the Internet.** Oxford, Berg Publishers, 2005.

QUEIROZ, Maria Isaura Pereira de. **Variações sobre a técnica de gravador no registro da informação viva.** São Paulo, T.A. Queiroz, 1991.

Websites:

How Stuff Works: www.howstuffworks.com

Skype: www.skype.com

Skype community: <http://forum.skype.com/index.php?showtopic=52297>