

PAULO FERREIRA & HELENA SOUSA

pferreira200870@gmail.com; helena@ics.uminho.pt

Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, Instituto de Ciências Sociais, Universidade do Minho, Braga, Portugal

INVESTIGAÇÃO-AÇÃO E ANÁLISE DE REDES. UMA REFLEXÃO SOBRE A PLURALIDADE METODOLÓGICA

RESUMO

Este artigo procura discutir as vantagens de um desenho metodológico que, recorrendo a metodologias mistas, permita perceber a forma como as desigualdades sociais desequilibram as relações de poder entre plataformas e utilizadores, designadamente aqueles que pertencem a comunidades vulneráveis. Vemos na junção entre a “epistemologia da prática” (investigação-ação) e a escalpelização das interações sociais que ocorrem nos média sociais (análise de redes) um modo eficaz de incentivar o agenciamento dos atores sociais alvo da incivilidade digital. Colocar as ideias em ação, avaliar os desequilíbrios nas relações de poder causadas pelas desigualdades sociais e acentuar a dimensão politicamente implicada da investigação: eis os motivos por que a pluralidade metodológica suscita reflexão.

PALAVRAS-CHAVE

média sociais; investigação-ação; análise de redes; comunidades vulneráveis

INTRODUÇÃO: DAS MARGENS AO CENTRO

Interface cujo poder e alcance não tem precedente histórico, os média sociais¹ suscitaram o aparecimento de uma espécie de “lei da complexidade crescente”: ao mesmo tempo que se alarga até ao infinito a proliferação de vozes, as falas das populações desfavorecidas são empurradas para as margens e crescentemente visadas (Bem-David & Matamoros-Fernández, 2016; Cohen-Almagor, 2011; Silva, 2021; Tontodimamma et al., 2021) por uma espécie de veneno de ação lenta (Waldron, 2012), a que convencionou chamar-se “discurso de ódio”². Acresce que o que acontece nas redes não permanece nas redes: vagueia pelas infraestruturas eletrónicas, numa travessia com escassas barreiras regulatórias e formatada por insondáveis algoritmos que, a partir do passado, determinam apenas o presente, nunca o futuro.

Incontornáveis produtores do “social”, os média sociais colocam, por isso, importantes desafios à democracia, desde logo por tocarem em vários dos seus pilares básicos: robustez do espaço público, liberdade de expressão, respeito pelos direitos dos outros, defesa das populações mais vulneráveis, intromissão da tecnologia nas nossas liberdades, desequilíbrio das relações de poder entre quem pode muito (as plataformas) e quem pouco pode (o cidadão).

Interessa, portanto, no caso das comunidades mais expostas a uma crescente vulnerabilidade (e incivilidade) digital, procurar o tipo de cruzamento metodológico adequado ao entendimento de *como* é que as coisas acontecem, maneira de ultrapassarmos a tentação de apenas descrevermos *o que* está a acontecer.

¹ Redes sociais podem referir-se tanto “às interações de natureza online como as baseadas na experiência observada do quotidiano. A explicação para a visão tecnicista do conceito de redes advém principalmente do facto de que, ao falar-se em redes sociais, muitos são levados a crer que estamos a falar de plataformas como Facebook, Twitter, Instagram e, por isso mesmo, atribuem uma conotação mais voltada para a tecnologia do que aquela que o termo realmente indica” (Conrado Filho & Santos, 2018, p. 184). Por isso, para ultrapassar eventuais equívocos, usaremos a expressão “mídia social” sempre que nos referirmos às redes sociais online.

² Usada pela primeira vez por Mari Matsuda (1989), no seu artigo seminal “Public Response to Racist Speech: Considering the Victim’s Story” (Reação do Público a Discursos Racistas: Considerando a História da Vítima), a expressão “discurso de ódio” permanece um conceito equívoco, para o que concorre decisivamente o delicado equilíbrio entre a liberdade de expressão e a garantia dos mais básicos direitos nas sociedades democráticas. A Comissão Europeia Contra o Racismo e a Intolerância define-o assim: “o uso de um ou mais modos particulares de expressão – nomeadamente, a defesa, a promoção, ou o incitamento à discriminação, ódio ou desrespeito a uma pessoa ou grupo de pessoas, assim como qualquer forma de assédio, insulto, estereótipo, estigmatização ou ameaça a essa pessoa ou grupo de pessoas – que sejam baseados numa lista não exaustiva de características pessoais ou estatutos que incluem ‘raça’, cor, língua, religião ou crença, nacionalidade ou origem étnica ou nacional, bem como ascendência, idade, deficiência, sexo, género, identidade de género e orientação sexual” (European Commission against Racism and Intolerance, 2016, p. 16).

Os escassos cruzamentos referenciais entre a investigação-ação (I-A) e a análise de redes (AR) não eliminam, antes incentivam, o avanço para uma reflexão robusta sobre as vantagens de um desenho metodológico plural aplicado ao estudo das relações/desequilíbrios de poder entre os omnipresentes média sociais e as comunidades vulneráveis. Aparentemente distantes (a I-A tende a colocar o foco em investigações de pequena escala, recorrendo tradicionalmente a métodos qualitativos; a AR, sustentada na análise de grandes quantidades de dados, prioriza o uso de métodos quantitativos), os dois eixos, se devidamente conjugados, podem ter a virtude de nos ajudar a trazer para o centro o que foi empurrado para as margens.

Sabendo embora que as metodologias são (sempre) instrumentais, interessa-nos perceber se a pluralidade metodológica é o caminho mais adequado para entender o real alcance do que nos interessa estudar. A partir do campo de discussão a que alguns autores chamam de “humanidades digitais” (Arthur & Bode, 2014), resultado do *computational turn*³ das ciências sociais e do *social turn* das ciências da computação, procuramos sublinhar o que, parecendo uma verdade insofismável, é tantas vezes esquecido: a ciência existe para provocar mudança social, ou, no mínimo, para informar e capacitar aqueles que podem ser os atores dessa mudança, conferindo sempre predominância à prática, à participação e à reflexão crítica.

Este texto está dividido em três partes. Depois de assinalarmos as principais características da I-A e da AR, proporemos, de seguida, um exercício prático em que emergem as vantagens da conjugação das duas metodologias. Concluiremos propondo o recurso às metodologias mistas enquanto (poderoso) instrumento para estudar em profundidade os modos mais adequados de trazer as comunidades vulneráveis para o centro das democracias deliberativas.

INVESTIGAÇÃO-AÇÃO: DO NOME AO VERBO

Na exata medida em que se aplica a vários contextos de investigação, a expressão “investigação-ação”, cunhada por Kurt Lewin (1946) no artigo seminal “Action Research and Minority Problems”⁴ (Investigação-Ação e Problemas das Minorias), é incompatível com uma definição unívoca e incontestada. Ainda assim, é possível apontar-lhe um conjunto de

³ O uso de rastreadores (*crawlers*), software para análise de redes, APIs (*application programming interfaces*) e outras ferramentas e técnicas digitais para a coleta e tratamento de dados são exemplos deste *computational turn* (Lomborg & Bechmann, 2014).

⁴ Nos documentos escritos entre 1944 e 1946, Lewin já expressava uma profunda preocupação com a urgência em encontrar métodos científicos capazes de lidar com problemas sociais críticos como o fascismo, o antisemitismo, a pobreza, os conflitos intergrupais e as comunidades minoritárias (Susman & Evered, 1978).

características próprias: toda a I-A deve ser situacional (procura diagnosticar e solucionar um problema num contexto social específico), interventiva (age-se para mudar o *status quo*), participativa (baseia-se num processo de cocriação em que os intervenientes participam ativamente na investigação) e autoavaliativa (o movimento da investigação faz-se em espiral: as alterações detetadas em cada ciclo vão sendo avaliadas, de modo a informar e/ou alterar o rumo do projeto). Trata-se, portanto, de tirar uma primeira “fotografia” ao problema social sob investigação para, no final, percorridas todas as etapas do percurso, voltar a “fotografá-lo”, assinalando as diferenças entre os dois momentos e os resultados alcançados (mudanças sociais ocorridas).

Resumidamente, o “pai-fundador” da I-A entendia esta abordagem metodológica como “uma investigação comparativa sobre as condições e efeitos de várias formas de ação social” (Lewin, 1946, pp. 202–203), que justamente reclamam a concretização de um conjunto de atividades conducentes à mudança.

McNiff e Whitehead (2017) põem a questão nestes termos: olhando para o problema a partir de fora, o investigador “tradicional” tende a perguntar: “o que estão aquelas pessoas a fazer? Como devemos entender e explicar o que estão a fazer?”. Ao invés, na I-A, os investigadores veem-se como parte do contexto que estudam e, nessa medida, perguntam-se: “está o meu/nosso trabalho a decorrer como previ/mos? Como o podemos melhorar, se necessário?”. O tipo de teoria que produzem é dinâmico, incremental e comunicado através de ações e palavras.

Fazedores (Brydon-Miller et al., 2003), os investigadores entram num processo de aprendizagem contínuo em que adquirem e partilham o conhecimento alcançado com aqueles que dele podem beneficiar (Koshy et al., 2011). Não se trata de projetos bicéfalos, mas sim de conjugar/congregar duas ordens de preocupações e, muitas vezes, de agentes/atores. Assim, “a orientação de um projeto de I-A implica entrosar metodologias de investigação com praxologias de ação, sem esquecer a viabilidade da execução do projeto no seu conjunto, tendo em conta as contingências e constrangimentos inerentes a qualquer intervenção” (Almeida, 2001, p. 176).

Na verdade, se as práticas sociais resultam da interação entre as pessoas, então a sua alteração é sempre um processo social que, tendo a I-A como pano de fundo, resulta de uma aprendizagem colaborativa feita por grupos de pessoas que decidem juntar-se para alterarem essas mesmas práticas. Estamos perante um

processo de aprendizagem cujos frutos são alterações reais e materiais nos seguintes aspetos: o que as pessoas fazem;

como interagem com o mundo e com os outros; o que querem dizer e o que valorizam; os discursos através dos quais percebem e interpretam o mundo. (Kemmis & McTaggart, 2005, p. 279)

O pessoal é político, portanto.

Latorre (2005), por seu turno, centra o propósito da I-A não tanto na produção de conhecimento, mas antes na capacidade para interrogar as práticas sociais e os valores que as enformam. Usado devidamente, este poderoso instrumento permite reconstruir práticas e discursos, empoderando dessa forma os atores que participem no projeto de investigação. “A investigação-ação não é bem investigação nem ação, nem a interseção de ambas, mas antes o ciclo recursivo e retroativo da investigação e da ação” (Latorre, 2005, p. 27). Uma espécie de “vaivém” entre investigação e ação (a chamada “espiral dialética”), em que ambos os momentos se integram e/ou complementam. O processo é flexível e interativo em todas as fases do ciclo.

Daqui nasce a necessidade de entabular um diálogo permanente entre o chão teórico e a ação concreta, uma espiral em que ação e reflexão se complementam num processo sequencial: planificação, ação, observação, avaliação e reflexão. Ou, como explica Rapoport (1970), naquela que é uma das definições mais citadas na literatura sobre a matéria, a I-A “visa contribuir tanto para as preocupações práticas das pessoas numa situação problemática imediata, como para os objetivos das ciências sociais, através da colaboração conjunta dentro de um quadro ético mutuamente aceitável” (p. 499).

Na verdade, a I-A “não começa com o desejo de mudar os outros ‘lá fora’, embora possa eventualmente ter esse resultado; em vez disso, começa a partir de uma orientação para uma mudança *com* os outros” (Reason & Bradbury, 2008, p. 1). Tal orientação assenta, segundo os mesmos autores, em cinco estacas, a saber:

- Um conjunto de práticas que respondem ao desejo das pessoas de agir criativamente diante de questões práticas e prementes suscitadas pelas organizações e comunidades em que trabalham e vivem;
- Um apelo ao envolvimento das pessoas em relações de colaboração, abrindo novos espaços de comunicação em que o diálogo e o desenvolvimento devem florescer;
- A aquisição de múltiplas formas de conhecimento, resultantes das evidências geradas pela investigação e pela sua disseminação junto de públicos mais amplos;

- A aposta nos valores, abordando questões de real importância para as pessoas, para as comunidades e para o ecossistema social em que participam; e
- Um processo ativo que não pode ser predeterminado, mas que muda e se fortalece à medida que os envolvidos aprofundam a compreensão das questões abordadas e desenvolvem capacidades enquanto “coinvestigadores”, individual e coletivamente considerados.

Ação e reflexão. Teoria e prática. Participação com os outros. Busca de soluções práticas. Empoderamento de indivíduos e comunidades. A I-A não é um nome — é um verbo.

ANÁLISE DE REDES: DO CONTEÚDO ÀS PESSOAS

Talvez nunca como hoje tenhamos ouvido falar de forma tão constante, ubíqua quase, de redes sociais. Há para isso várias explicações, mas uma destaca-se: uma fatia bastante generosa do poder⁵ já não se encontra nos Estados, nas instituições que compõem a estrutura social e nas grandes corporações. Está nas redes sociais. Essa circunstância, que corre a par com o desmembramento da esfera pública tal como a conhecíamos, reclama um olhar atento sobre a estrutura das relações sociais em que a nova sociabilidade se constrói. É esse o fito da AR: descortinar os atores e as relações que entre eles se estabelecem num contexto social específico (Serrat, 2017), desde os conhecimentos casuais até aos laços mais estreitos. Trata-se de mapear e medir as relações formais e informais para perceber o que facilita, ou impede, a existência de circuitos de conhecimento que ligam unidades em interação: quem conhece quem, quem partilha com quem que tipo de informação e através de que meio de comunicação?

Estamos perante uma espécie de raio-x em que, através dos conteúdos, procuramos as pessoas. Serrat (2017) assinala que uma rede social é constituída por

nós de indivíduos, grupos, organizações e sistemas relacionados que se entrelaçam através de um ou mais tipos de interdependência, sejam eles valores partilhados, visões e ideias, contactos sociais, parentesco, conflito, transações comerciais, trocas, associação conjunta em organizações, participações de grupos em eventos, entre inúmeros outros aspetos das relações humanas. (p. 39)

⁵ Aderimos aqui ao conceito *weberiano*: tem poder quem é capaz de impor a sua vontade aos demais, seja pela força física, estatal, legal ou simplesmente pela autoridade que possui (Moreira, 1989).

A força deste instrumento metodológico está na construção empírica, quantitativa e qualitativa, que permite verificar padrões de comportamento (e teorizar sobre eles) a partir da observação sistemática dos fenómenos que nos propomos estudar. “Estudar redes sociais é estudar os padrões de conexões expressos no ciberespaço. É explorar uma metáfora estrutural para compreender elementos dinâmicos e de composição dos grupos sociais” (Recuero, 2011, pp. 21–22).

Na verdade, não trabalhamos com atores sociais de carne e osso, mas com uma espécie de avatares que se apresentam através de *tweets*, perfis, *weblogs*... Trabalhamos com representações de atores sociais em espaços de interação, que são sempre lugares de fala, onde se expressam elementos constitutivos de personalidades e identidades, tantas vezes insuflados pelo “imperativo de visibilidade” (Sibilia, 2003, p. 5), reclamado por uma sociedade em que só existe quem aparece.

“Por não ser exclusivamente um método, mas uma abordagem na visão dos grupos sociais, a opção pela análise de redes sociais pressupõe a perceção do grupo social como uma rede” (Recuero, 2017, p. 9), sendo que a posição “atores” é, simultaneamente, produto e produtora de interações. Quer dizer: a rede⁶ influencia e é influenciada pela posição dos seus usuários. É por isso que, para se entender a dinâmica dos grupos, o foco é colocado na estrutura social.

A observação dos atores e do modo como interagem ajuda a entender não apenas o tipo de relações e de laços sociais que estruturam o grupo, mas também que posição (mais ou menos relevante, mais ou menos influente) tem cada um dos elementos dentro desse mesmo grupo. Sendo embora verdade que da AR resulta apenas uma fotografia da rede, tirada num determinado momento, não é menos certo que a soma de várias fotografias permite retratar a dinâmica da estrutura que queremos analisar. Num momento em que a aceleração dos fluxos comunicacionais, tributária da complexificação do nosso entorno social, transforma os objetos de estudo em verdadeiros alvos em permanente evolução e movimento⁷, poder

⁶ Jacob Moreno, “pai” da sociometria, foi o primeiro autor a usar, na década de 30 do século passado, o termo “redes” no livro *Who Shall Survive* (Quem Sobreviverá), para com isso se referir às redes de relações interpessoais entre indivíduos. Para o desenvolvimento da análise de redes foram igualmente decisivos os contributos do antropólogo Radcliffe-Brown (Scott, 1991/2000).

⁷ Em tempo: Amazon, Twitter, HP e Meta (dona do WhatsApp, Facebook e Instagram) anunciaram o despedimento de milhares de engenheiros de uma só vez. Só no mês de novembro de 2022, mais de 45.000 profissionais de tecnologia perderam o trabalho. “Novembro foi o pior mês de sempre até agora” (Pequenino, 2022, para. 4), partilhou com o jornal *Público* o programador Roger Lee, matemático de formação e criador do site *Layoffs.fyi*, que monitoriza despedimentos coletivos de tecnológicas globais. Na verdade, as últimas informações sobre as chamadas “big tech” não permitem ainda perceber se estamos perante uma revolução das plataformas ou uma revolução nas plataformas. Certo é que também este “alvo” está em permanente movimento.

contar com uma ferramenta de carácter tipicamente empírico é, do ponto de vista metodológico, bastante útil.

Inicialmente aplicada ao estudo de pequenos grupos, a AR socorreu-se, mais recentemente, das novas ferramentas digitais de comunicação e dos métodos computacionais cada vez mais apurados para alargar a pesquisa a grandes grupos, dando dessa forma o empurrão inicial ao já referido *computational turn* das ciências sociais.

Interessa termos sempre presente que redes sociais e *sites* de redes sociais não são uma e a mesma coisa. Enquanto uma rede social “está relacionada com a percepção de um grupo social determinado pela sua estrutura (a ‘rede’), que é geralmente oculta, pois só está manifesta nas interações, as ferramentas sociais na internet são capazes de publicitar e influenciar essas estruturas sociais” (Recuero, 2017, p. 12). O Facebook, por exemplo, não tem redes sociais. Mas o modo como os utilizadores o usam, permite descobrir redes que existem ou se baseiam em estruturas sociais entretanto criadas por essas mesmas pessoas. São os utilizadores, portanto, que criam as redes posteriormente exibidas — e apropriadas — pelo Facebook.

Para definir barreiras, Boyd e Ellison (2007) criaram o conceito de “*site* de rede social”, apontando-lhe três características: possibilita aos usuários a criação de perfis públicos ou semipúblicos; facilita a conexão entre atores; e permite que os atores possam visualizar e/ou navegar por entre as conexões criadas. “O *site* de rede social é, assim, diferente da rede social, pois aquele representa esta” (Recuero, 2017, p. 13).

Para o que aqui nos ocupa, interessa ter em conta, seguindo o conceito de “públicos em rede” de Boyd e Ellison (2010), as quatro mais salientes características dos *sites* de redes sociais: a persistência (os conteúdos permanecem acessíveis por tempo indeterminado); a replicabilidade (estando muito tempo online, as interações entre utilizadores podem ser replicadas vezes sem conta); a escalabilidade (justamente por serem replicados, os conteúdos conseguem tornar-se virais); e a rastreabilidade (estando, potencialmente, em todo o lado e a todo o tempo, as interações podem ser captadas com bastante facilidade).

Sendo as comunidades vulneráveis o foco deste texto, percebemos com relativa facilidade a importância destas características estruturais, que, de resto, são decisivas para analisarmos as redes sociais. A título de exemplo: como circula a informação e quais são os atores mais influentes dentro de um determinado grupo que, recorrendo a uma dada rede social, propaga discursos de ódio visando comunidades vulneráveis?

Antes de avançarmos para qualquer tipo de análise de redes é fundamental assegurar a sua exequibilidade, tendo, por um lado, a certeza de que “o objeto pode ser mapeado e compreender como essa estrutura será ‘vista’ (ou seja, quais serão os nós⁸ e conexões da rede⁹)” e, por outro lado, que “o estudo em questão [se] foque em dados que possam ser acedidos pelo pesquisador” (Recuero, 2017, p. 17). É que grandes quantidades de dados não significam, por si só, melhores dados (Bruns, 2018; Bruns & Burgess, 2016).

DA TEORIA À REALIDADE

Para percebermos as potencialidades do cruzamento entre a I-A e a AR, propomos aqui um (curto) exercício prático. Suponhamos que, a partir da crescente e incontornável importância dos média sociais no nosso quotidiano, pretendemos interrogar as causas e os efeitos do desequilíbrio nas relações de poder entre as plataformas e os utilizadores que pertencem à comunidade LGBT. Como combinar as duas metodologias? Que resultados podemos esperar?

É (quase) consensual, entre os vários autores com trabalho no campo da I-A, a circunstância de o trabalho se desenvolver em espiral. Ainda assim, são de índole vária os modelos possíveis. Latorre (2005) faz deles um profícuo resumo. Para este exercício, optámos pelo modelo de Susman e Evered (1978; Figura 1). No caso das plataformas, tomámos o Twitter¹⁰ como exemplo.

⁸ Todas as redes sociais são constituídas por nós que podem representar um indivíduo ou grupos de indivíduos.

⁹ As conexões, também chamadas de “arcos”, permitem perceber que tipo de relação social (interação, amizade, conversa, pertencimento) existe entre os nós. Em certo sentido, as conexões são o principal foco do estudo das redes sociais, na medida em que é a sua variabilidade que determina as estruturas dos grupos.

¹⁰ No projeto de investigação que temos em curso, no âmbito do doutoramento em ciências da comunicação, recorremos ao método de amostragem “bola de neve”, para saber em que rede social a comunidade LGBT portuguesa se move com mais frequência.

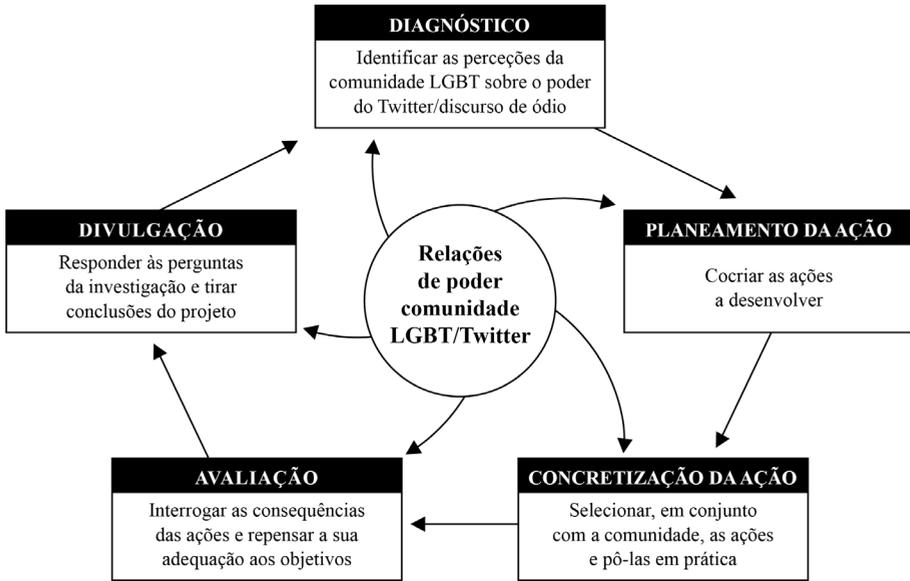


Figura 1. O processo cíclico da investigação-ação
Nota. Adaptado de Susman e Evered, 1978, p. 588

Os cinco momentos iniciais da espiral são claros: diagnóstico, planeamento da ação, concretização da ação, avaliação e divulgação.

Na fase de diagnóstico, dizem Susman e Evered (1978), deve ser identificado e definido o problema (no caso, o desequilíbrio nas relações de poder entre o Twitter e a comunidades LGBT). Depois de uma análise quantitativa aos resultados devolvidos pelo Twitter, utilizando as expressões presentes na HateBase¹¹ que mais se aproximem do jargão utilizado no nosso país para injuriar os membros da comunidade LGBT, podemos aplicar um inquérito aos participantes¹², no sentido de avaliar, designadamente, que percepção têm sobre o poder do Twitter no que ao discurso de ódio diz respeito; práticas e comportamentos nos média sociais; tempo ali passado; e que tipo de expressões ligam diretamente ao discurso de ódio.

¹¹ A HateBase (<https://hatebase.org/>) foi construída, em 2013, para ajudar empresas, agências governamentais, organizações não governamentais e organizações de investigação a moderar conversas online e para identificar discursos de ódio que possam conduzir a atos de violência. Desenhada pelo *Sentinel Project for Genocide*, uma organização não governamental canadiana, a plataforma tinha, à data da apresentação deste texto, identificado 3.894 termos em 98 línguas usadas em 176 países.

¹² Coutinho (2021) explica que, apesar de o número não ser o elemento decisivo de uma amostra, há uma espécie de número mágico: amostras inferiores a 30 têm pouca probabilidade de refletirem fielmente os traços da distribuição de uma dada população, podendo comprometer os resultados da investigação.

Os resultados obtidos na fase de diagnóstico formarão a base do planeamento das atividades a desenvolver, sendo que a definição de tais ações terá que ser sempre coconstruída com os participantes no trabalho, de modo a erigir estratégias de calibragem das relações de poder entre a comunidade e o Twitter. Podemos, nesta fase, sugerir aos participantes a criação de uma primeira base de dados com expressões por eles identificadas como discurso de ódio. Tais expressões serão posteriormente colocadas no Twitter, para uma segunda análise quantitativa. Objetivo: perceber se os resultados devolvidos são, ou não, distintos dos primeiros (uso de expressões constantes da HateBase).

Avançamos para a terceira fase: concretização da ação. Além de dar corpo às ações identificadas pelos participantes na fase de planeamento, podemos, por exemplo, organizar *workshops* para capacitar os intervenientes, no sentido de identificarem as situações em que se deparam com discursos de ódio, mas também para conhecerem o que podem (devem) fazer para as denunciar. Talvez mereça a pena, ainda, desenhar ações de formação que permitam aos participantes conhecer melhor o intrincado mundo dos média sociais e esclarecê-los sobre os instrumentos de regulação que enquadram as relações de poder entre os média sociais e os usuários. Se quisermos ser mais arrojados, podemos estabelecer as bases para a construção de uma HateBase com expressões ligadas ao discurso de ódio apenas em português.

A quarta fase (avaliação) pode ser constituída por dois momentos: aplicação à amostra de um segundo questionário, com o intuito de perceber se o trabalho até aqui desenvolvido alterou as perceções sobre o poder dos média sociais e sobre a identificação das expressões relacionadas com o discurso de ódio; e auscultação de todos os participantes, para avaliar o real impacto das ações tomadas. É mandatário perceber, nesta altura, se os objetivos iniciais foram alcançados, ou se o projeto deve ser reformatado, de acordo com as regras da espiral.

A divulgação, última fase do exercício, resultará das ideias recolhidas junto dos participantes. Podemos, por exemplo, elaborar um relatório prévio que, depois de devidamente validado pelos participantes, possa ser partilhado com as associações e/ou organizações que pugnam pelos direitos da comunidade LGBT. A possibilidade de organizar um evento em que seja possível juntar responsáveis das associações LGBT, académicos e líderes de empresas digitais, de modo a alargar e aprofundar a discussão, é outro exemplo das inúmeras possibilidades que temos ao nosso alcance.

Eis como, de forma necessariamente sucinta, podemos entabular uma profícua “conversa” entre metodologias quantitativas e qualitativas, de modo a empoderar os membros da comunidade LGBT.

CONCLUSÃO: DO ARCO À PONTE

Ao longo deste artigo, procurámos assinalar as vantagens que advêm do recurso a metodologias mistas, nos casos em que o objetivo passa por empoderar populações vulneráveis, como a comunidade LGBT, tomando boa nota de que as metodologias estão indelevelmente ligadas ao percurso¹³ que nos propomos fazer, garantindo-nos que “o caminho percorrido não nos leva a ilusões, mas à ‘certeza’ do conhecimento adquirido” (Pato, 2009, p. 2).

A partir do exercício prático que propusemos, tomamos como válida a circunstância de que, estando esbatido e desacreditado (Teddlie & Tashakkori, 2003) o acérrimo e histórico debate entre a investigação de tipo qualitativo e de tipo quantitativo — “a guerra dos paradigmas”, como lhe chama Bryman (2006) —, dos métodos mistos resultam quatro notórias vantagens, a saber:

- a análise do problema é feita a partir de duas perspetivas distintas, uma sustentada em dados fechados (quantitativos), outra em dados abertos (qualitativos);
- a capacidade mais aprofundada para compreender o fenómeno em causa;
- o uso de experiências pessoais para lançar luz sobre a informação quantitativa; e
- a robustez dos instrumentos quantitativos a utilizar é fortalecida pela exploração preliminar de histórias individuais (Creswell, 2009, 2015).

Resume Coutinho (2021):

em estudos MM [metodologias mistas], a adição de vertentes QUAL [qualitativas] e QUANT [quantitativas] melhora a compreensão do fenómeno e procura dar resposta às questões iniciais, sugerindo modificações em questões pontuais ou mesmo um novo design, no sentido de providenciar novas hipóteses que permitam explorar o que está por detrás das razões e significados ou mesmo das conclusões de uma etapa anterior. (p. 360)

¹³ Etimologicamente, a palavra “método” significa “caminho para”.

Na verdade, a avaliação computacional e quantitativa de grandes quantidades de dados pode (e deve) ser utilizada para identificar subconjuntos específicos de dados submetidos posteriormente a uma análise qualitativa adicional (uma segunda e ainda mais atenta leitura dos *tweets*, entrevistas em profundidade com participantes-chave, por exemplo). Alternativamente: uma investigação qualitativa inicial de fenómenos específicos dos média sociais pode fornecer as bases para o estabelecimento de um *corpus* de termos-chave, ou uma população de contas-alvo, cujos percursos nos média sociais são rastreados e analisados usando métodos quantitativos em larga escala. No melhor desses projetos, “big data” de abordagens computacionais e dados profundos de fontes mais convencionais são integrados para formar estruturas de dados híbridas que podem fornecer *insights* consideravelmente mais valiosos do que as partes constituintes são capazes de fazer por conta própria (Bruns, 2018).

Este posicionamento quadra com uma aproximação ao modelo de pesquisa participativa ancorada na comunidade que decidimos estudar — os membros dessa mesma comunidade são parte ativa em várias fases do trabalho, “ajudando a determinar o problema, ajudando no desenho das questões da investigação, colaborando na coleta e análise de dados e ajudando a disseminar os resultados” (Creswell, 2015, p. 17).

Concluimos: apesar de potente e poética, a fantasia de uma plataforma verdadeiramente aberta é insustentável. “Guardiães da internet” (Gillespie, 2018, p. 5), as plataformas mostraram-se, até agora, incapazes de contrariar os tangíveis, concretos e danosos discursos de ódio que nelas pululam (Cohen-Almagor, 2011). Onde: a obrigação que recai sobre os investigadores para encontrarem as metodologias mais capazes de prover soluções que, no mínimo, minorem o problema é diretamente proporcional à gravidade do problema.

O que se joga no campo do desequilíbrio das relações de poder entre plataformas e comunidades vulneráveis é demasiado importante para que, parafraseando a conversa entre Marco Polo e o Imperador Kubklai Khan no livro *As Cidades Invisíveis*, de Italo Calvino (1972/1990), possamos ficar pela discussão sobre o arco que sustém a ponte, quando é cada uma das pedras que interessa, porque sem elas não há arco, nem ponte.

AGRADECIMENTOS

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto UIDB/00736/2020 (financiamento base) e UIDP/00736/2020 (financiamento programático).

REFERÊNCIAS

- Almeida, J.-C. F. de. (2001). Em defesa da investigação-ação. *Sociologia, Problemas e Práticas*, (37), 175–176.
- Arthur, P. L., & Bode, K. (Eds.). (2014). *Advancing digital humanities: Research, methods, theories*. Palgrave Macmillan.
- Bem-David, A., & Matamoros-Fernández, A. (2016). Hate speech and covert discrimination on social media: Monitoring the Facebook pages of extreme-right political parties in Spain. *International Journal of Communication*, 10(2016), 1167–1193.
- Boyd, D., & Ellison, N. (2007). Social network sites: Definition, history and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210–230. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>
- Boyd, D., & Ellison, N. (2010). Social network sites as networked publics: Affordances, dynamics and implications. In Z. Papacharissi (Ed.), *A networked self: Identity, community and culture on social network sites* (pp. 39–58). Routledge.
- Bruns, A. (2018). Big social data approaches in internet studies: The case of Twitter. In M. M. Allen, L. Klastrup, & J. Hunsinger (Eds.), *Second international handbook of internet research* (pp. 1–17). Springer.
- Bruns, A., & Burgess, J. (2016). Methodological innovation in precarious spaces: The case of Twitter. In H. Robert, C. Snee, Y. Morey, & H. Watson (Eds.), *Digital methods for social science* (pp. 17–33). Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1007/978-94-024-1202-4_3-1
- Brydon-Miller, M., Greenwood, D., & Maguire, P. (2003). Why action research? *Action Research*, 1(1), 9–27.
- Bryman, A. (2006). Paradigm peace and the implications for quality. *International Journal of Social Research Methodology*, 9(2), 111–126. <https://doi.org/10.1080/13645570600595280>
- Calvino, I. (1990). *As cidades invisíveis* (J. C. Barreiros, Trad.). Editorial Teorema. (Trabalho original publicado em 1972)
- Cohen-Almagor, R. (2011). Fighting hate and bigotry on the internet. *Policy & Internet*, 3(3), Artigo 6. <https://doi.org/10.2202/1944-2866.1059>
- Conrado Filho, F., & Santos, L. A. (2018). Potencialidades e limitações da metodologia de análise de rede: Um modelo teórico voltado para as ciências sociais. *Comunicação e Sociedade*, 33, 83–198. [https://doi.org/10.17231/comsoc.33\(2018\).2913](https://doi.org/10.17231/comsoc.33(2018).2913)

- Coutinho, C. P. (2021). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas: Teoria e prática*. Almedina.
- Creswell, J. (2009). *Research design. Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. SAGE.
- Creswell, J. (2015). *Concise introduction to mixed methods research*. SAGE.
- European Commission against Racism and Intolerance. (2016). *General policy recommendation n.º 15 on combating hate speech*. <https://www.coe.int/en/web/european-commission-against-racism-and-intolerance/recommendation-no.15>
- Gillespie, T. (2018). *Custodians of the internet. Platforms, content moderation and the hidden decisions that shape social media*. Yale University Press.
- Kemmis, S., & McTaggart, R. (2005). Participatory action research. Communication and the public sphere. In N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *The SAGE handbook of qualitative research* (3.^a ed., pp. 559–603). SAGE.
- Koshy, E., Koshy, V., & Waterman, H. (2011). *Action research in healthcare*. SAGE.
- Latorre, A. (2005). *La investigación-acción. Conocer y cambiar la práctica educativa*. Graó.
- Lewin, K. (1946). Action research and minority problems. *Journal of Social Issues*, 2(4), 34–46. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1111/j.1540-4560.1946.tb02295.x>
- Lomborg, S., & Bechmann, A. (2014). Using APIs for data collection on social media. *The Information Society*, 30(4), 256–265. <https://doi.org/10.1080/01972243.2014.915276>
- Matsuda, M. (1989). Public response to racist speech: Considering the victim's story. *Michigan Law Review*, 87(8), 2320–2381.
- McNiff, J., & Whitehead, J. (Eds.). (2017). *Action research: All you need to know*. SAGE.
- Moreira, A. (1989). *Ciência política*. Almedina.
- Pato, M. V. (2009). *Métodos de investigação. Introdução à análise de dados quantitativos*. Instituto de Ciências Sociais.
- Pequenino, K. (2022, 27 de novembro). Ondas de despedimentos ofuscam brilho das Big Tech. *Público*. <https://www.publico.pt/2022/11/27/tecnologia/noticia/ondas-despedimentos-ofuscam-brilho-big-tech-2029299>
- Rapoport, R. (1970). Three dilemmas of action research. *Human Relations*, 23(6), 499–513. <https://doi.org/10.1177/001872677002300601>

- Reason, P., & Bradbury, H. (Eds.). (2008). *The SAGE handbook of action research. Participative inquiry and practice*. SAGE.
- Recuero, R. (2011). *Redes sociais na internet*. Sulina.
- Recuero, R. (2017). *Introdução à análise de redes sociais na internet*. EDUFBA.
- Scott, J. (2000). *Social network analysis. A handbook*. SAGE. (Trabalho original publicado em 1991)
- Serrat, O. (Ed.). (2017). *Knowledge solutions*. Springer.
- Sibilia, P. (2003). Os diários íntimos na internet e a crise da interioridade psicológica. In *Anais do 12.º Encontro Anual da COMPÓS* (pp. 1–11). Galoá.
- Silva, M. (Ed.). (2021). *Discurso de ódio, jornalismo e participação das audiências*. Almedina.
- Susman, G., & Evered, R. (1978). An assesement of the scientific methods of action research. *Administrative Science Quarterly*, 23(4), 582–603. <https://doi.org/10.2307/2392581>
- Teddlie, C., & Tashakkori, A. (Eds.). (2003). *Handbook of mixed methods in social and behavioural research*. SAGE.
- Tontodimamma, A., Nissi, E., Sarra, A., & Fontanella, L. (2020). Thirty years of research into hate speech: Topics of interest and their evolution. *Scientometrics*, 126, 157–179. <https://doi.org/10.1007/s11192-020-03737-6>
- Waldron, J. (2012). *The harm in hate speech*. Harvard University Press.

Citação:

Ferreira, P., & Sousa, H. (2023). Investigação-ação e análise de redes. Uma reflexão sobre a pluralidade metodológica. In E. C. e Silva, M. Laranjeira, P. Portela, & V. de Sousa (Eds.), *Desafios metodológicos em ciências sociais. Atas das IX Jornadas Doutorais do CECS* (pp. 8–23). CECS.