

Universidade Estadual de Campinas – Unicamp

Instituto de Artes: Comunicação Social - Habilitação em Midialogia

CS101: Métodos e Técnicas de Pesquisa em Midialogia – Professor José A. Valente

Aluno: Victória N. H. Gardinali RA: 178143

O uso do WhatsApp pelo público adolescente

RESUMO

Nos últimos anos, o aplicativo WhatsApp vem se destacando no campo das mensagens instantâneas. No Brasil ele é amplamente usado e os adolescentes foram pioneiros nessa inovação. O objetivo do meu estudo de campo foi entender o fenômeno do uso do aplicativo WhatsApp pelos adolescentes, levantando suas percepções e atitudes. Para tanto, foi aplicado um questionário de alternativas em 55 alunos do 3º ano do Ensino Médio do Instituto Educacional Imaculada. A pesquisa confirmou a popularidade do aplicativo devido principalmente à praticidade para mandar vídeos, imagens e áudios. Mostrou que as conversas regulares ocorrem entre pessoas que se encontram rotineiramente e têm como assunto comentários sobre o cotidiano.

PALAVRAS-CHAVE

Mensagem instantânea; comunicação digital; aplicativos.

INTRODUÇÃO

Acabo de entrar no curso de Midialogia da Unicamp. Como me interesso por comunicação, comecei a refletir sobre o uso do WhatsApp em meu cotidiano.

O WhatsApp é um aplicativo multiplataforma que permite a troca de mensagens instantâneas entre quaisquer aparelhos celulares que tenham acesso a um plano de dados. Essas mensagens podem conter texto, imagem, vídeo e áudio. As conversas podem ser realizadas tanto entre dois usuários quanto em grupos, e não há limite de palavras para cada mensagem. O aplicativo também permite acompanhar se um contato está online, ou quando foi a última vez que esteve online, se está digitando naquele momento e se já visualizou uma mensagem enviada. O serviço é totalmente gratuito.

Por me encaixar entre os adolescentes dessa geração – tenho 17 anos - acompanhei o emergir de diversos meios de interação virtual como o Msn, Orkut e Facebook Messenger. Atualmente, percebo que para muitas pessoas que conheço e principalmente para os adolescentes o WhatsApp é o principal meio de comunicação virtual. Estando inserida nesse contexto, gostaria de compreender melhor tal fenômeno por meio deste projeto de pesquisa.

Ademais, esta pesquisa pode contribuir para aumentar os dados que existem na literatura com relação às mensagens instantâneas nos aparelhos móveis. Tema que por ser recente é ainda pouco abordado e não foi comentado em estudos anteriores de comunicação.

Analisei com atenção dois trabalhos que encontrei: o de Church e Oliveira (2013) e o de O'Hara et al. (2014). Church e Oliveira (2013), em seu artigo, concluem que o WhatsApp é usado para conversas informais entre amigos próximos. O artigo de O'Hara et al. (2014) também afirma que o WhatsApp se encaixa em um contexto de relações próximas, entre pessoas que se encontram no cotidiano e relata que as mensagens que circulam no aplicativo dizem respeito, principalmente, a eventos agendados pelos contatos. Eles planejam eventos, e depois comentam sobre eles por meio do WhatsApp.

Outra observação feita na pesquisa de 2013 foi que as conversas em grupo podem potencializar problemas além de propiciarem um acúmulo de mensagens sem muito significado. Um entrevistado relatou “ ‘there's been a few times where it's bothered me...the ease with which people message, it's like they hadn't edited or thought about what they were saying [...]’ ”. (CHURCH; OLIVEIRA, 2013, p.355)

Ainda, ambos os artigos afirmam que a possibilidade de verificar informações como ‘online’ e ‘visualizado’, mecanismos explicados anteriormente, tem implicação moral e pode provocar sentimentos de insegurança, expectativa, e decepção em quem interpreta estas informações.

Através da minha pesquisa, quero entender o uso do WhatsApp pelos adolescentes e resgatar dados que esclareçam as seguintes indagações: Qual o motivo da popularidade deste aplicativo? Em quais situações ele é utilizado? Como os usuários se relacionam com os mecanismos oferecidos?

METODOLOGIA

A pesquisa teve como objetivo principal entender o fenômeno do uso do aplicativo WhatsApp por adolescentes, levantando suas percepções e atitudes. Foi um estudo de campo descritivo de caráter qualiquantitativo. A população envolvida foi estudantes do 3º ano do Ensino Médio do Instituto Educacional Imaculada em Campinas, com idade entre 16 e 18 anos, de ambos os sexos.

Inicialmente, busquei informações sobre o WhatsApp e seu uso na atualidade, e analisei artigos científicos com esse tema para aprofundar meu conhecimento. Selecionei dois artigos para serem usados para confrontar dados. Minha pesquisa foi webbibliográfica, pois como o WhatsApp é um fenômeno recente, encontrei mais material na internet.

Em seguida, entrei em contato com a Coordenação do Instituto Educacional Imaculada, escola onde estudei, e me foi dada a autorização de deixar o questionário com a Coordenadora para que ela aplicasse. Sabendo que número total de alunos do 3º ano em 2015 é 79, calculei uma amostra com a Fórmula para o cálculo de amostras para populações finitas (GIL, 1999; p. 107). Considerando o erro máximo permitido de 5%, nível de confiança de 2 desvios-padrão e 80% a porcentagem com que o fenômeno se verifica, o tamanho da amostra foi de 60 alunos.

O questionário foi composto de 14 questões, todas alternativas. A quantidade de alternativas variava. Elaborei o questionário visando atender o objetivo geral da pesquisa e suas motivações. Optei por não colocar questões abertas, pois não teria tempo de analisar as 60 respostas.

Antes da aplicação oficial, enviei pela internet o questionário para 5 alunos que eu já conhecia. Eles responderam e não apresentaram nenhuma dúvida ou problema de interpretação. As respostas destes 5 alunos foram descartadas e não participaram do resultado final, reduzindo a amostra para 55 participantes.

O questionário já testado foi entregue por mim à Coordenadora do ensino médio. Ela distribuiu os questionários entre os alunos, os recolheu depois de preenchidos e eu fui até a escola para buscá-los. Durante esse tempo, mantive comunicação com a Coordenadora por email, para acompanhar o processo.

Os dados obtidos foram contados e tabulados no Excel e depois transcritos em gráficos. Interpretei-os relacionando com o que foi exposto da literatura, a fim de atender ao objetivo de descrever o fenômeno do uso do WhatsApp pelos adolescentes.

RESULTADOS

A primeira questão era "**Você utiliza o aplicativo WhatsApp?**". Era um pré-requisito para o restante do questionário, e 100% dos abordados assinalaram 'sim'. A segunda questão "**O WhatsApp é o seu principal meio de comunicação digital?**" também obteve 100% das respostas como 'sim'. Confirmando a grande popularidade do aplicativo.

Para entender essa popularidade a questão 2.1 indagava "**Se sim, por quê?**", as respostas são visíveis no gráfico 1. Observa-se que tanto a gratuidade quanto a influência social exercem notável papel na decisão pelo uso do WhatsApp. Isso provavelmente acontece porque se a maioria dos interlocutores de um adolescente já utilizam e checam o WhatsApp regularmente, ele sabe que por meio dessa plataforma conseguirá contatá-los e obter respostas, então optará por usar o aplicativo também, mesmo não sendo uma escolha própria. E o fato de não existir custos estimula essa decisão.

Ainda assim, os resultados mostram que a maior causa da popularidade é mérito das funções do aplicativo e sua praticidade. A possibilidade de trocar áudios, vídeos e imagens com facilidade foi a alternativa escolhida por 44% dos participantes.

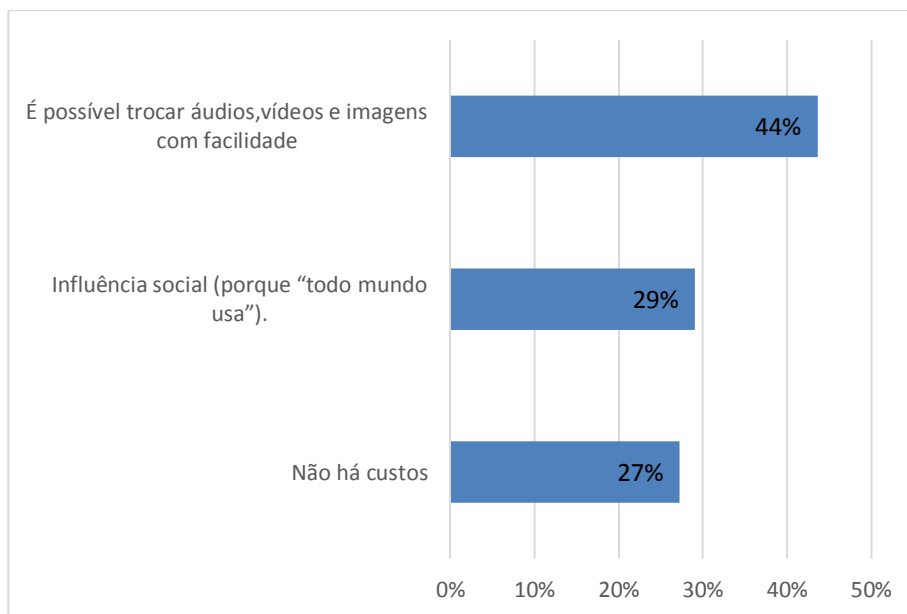


Gráfico 1: Respostas referentes à questão 2.1 “Se sim [o WhatsApp é o seu principal meio de comunicação digital], por quê?”

Os dois artigos comentados na introdução mostravam que o WhatsApp era usado entre pessoas próximas. Na questão 3: **“Quem são seus contatos?”**, 56% respondeu qualquer um com quem precisei me comunicar, não importando a intimidade da relação. Enquanto 44% assinalaram amigos próximos e familiares. Esse resultado, demonstrado no Gráfico 2, me surpreendeu pois particularmente eu concordava com os dados da literatura. Acredito que inicialmente o aplicativo era sim mais restrito, mas com o tempo seu uso se expandiu.

No entanto, se analisarmos com quem os adolescentes mantêm conversas regulares, os dados obtidos na questão 4: **“Com quem você conversa com maior frequência?”** (que estão no gráfico 3) confirmam os dados da literatura. Pois 78% responderam que eram pessoas com quem se encontravam no cotidiano. Essa resposta nos ajuda a entender a próxima questão: **“No WhatsApp você principalmente: ”**. Como vemos no Gráfico 4, 76% dos participantes concordam que o conteúdo das conversas são comentários sobre o cotidiano. Podemos concluir que o WhatsApp é um mecanismo de extensão ou até substituto da socialização entre adolescentes.

O artigo de O’Hara et al. (2014) dizia que o aplicativo era usado para agendar eventos. Isso ocorre, mas em menor escala. 18% assinalaram que combinam programas, encontros, ou eventos. Acredito que a explicação é que a criação de eventos, pelo menos os de grande dimensão, ainda é muito forte pelo Facebook.

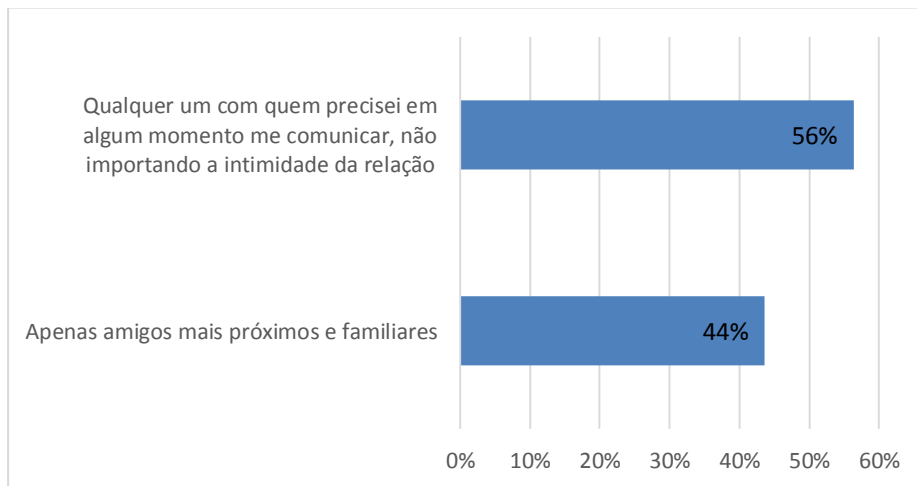


Gráfico 2: Respostas referentes à questão 3 “Quem são seus contatos?”

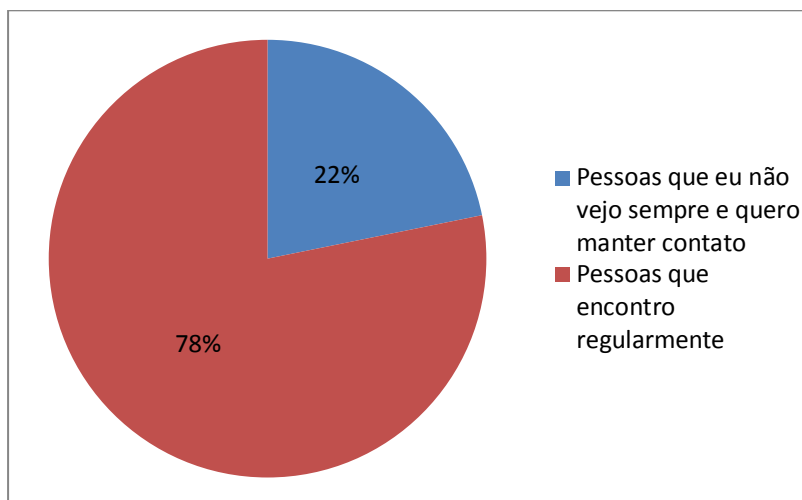


Gráfico 3: Respostas referentes à questão 4 “Com quem você conversa com maior frequência?”

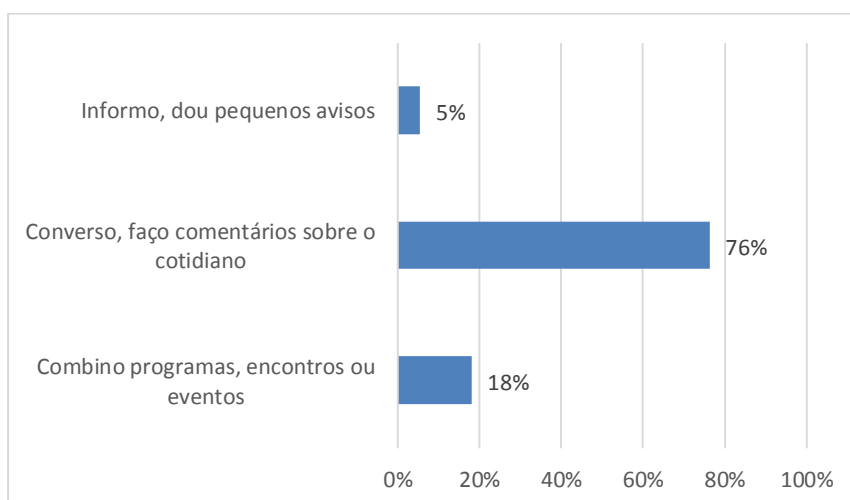


Gráfico 4: Respostas referentes à questão 5 “No WhatsApp você principalmente: ”

As questões 6 e 7 eram, respectivamente **“Você acredita que a facilidade de se comunicar pelo WhatsApp gera um excesso de mensagens sem significado/desnecessárias enviadas?”** e **“Você já se incomodou por ter muitas notificações de mensagem?”**. Nas duas perguntas, 84% responderam que sim. Reiterando o que já havia sido discutido no artigo de Church e Oliveira (2013).

A questão 8: **“Você lê todas as mensagens das conversas em grupo?”**, exposta no Gráfico 5, complementa esse problema, uma vez que 82% dos adolescentes relataram que nem lêem as mensagens quando elas se acumulam.

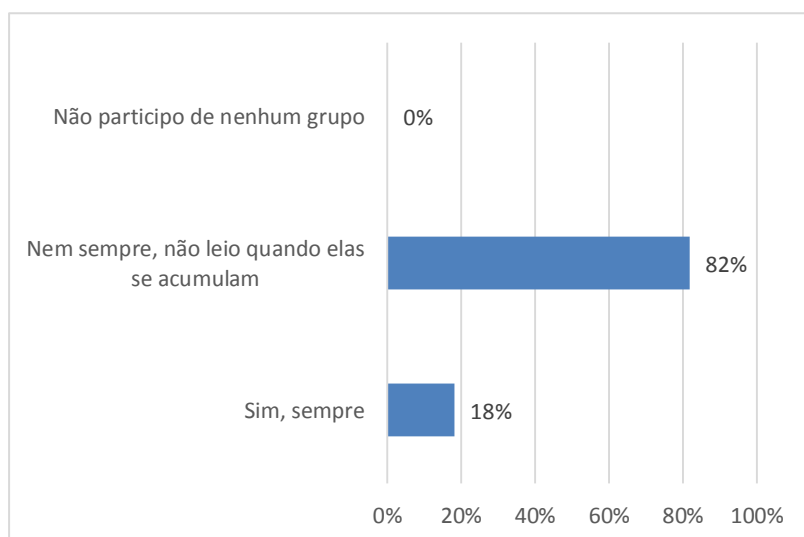


Gráfico 5: Respostas referentes à questão 8 “Você lê todas as mensagens das conversas em grupo?”

Outra informação que podemos notar nessa questão é que todos eles pertencem a pelo menos um grupo. Mostrando que as conversas em grupo são uma forte tendência.

Com relação ao uso dos mecanismos oferecidos, observemos os gráficos abaixo.

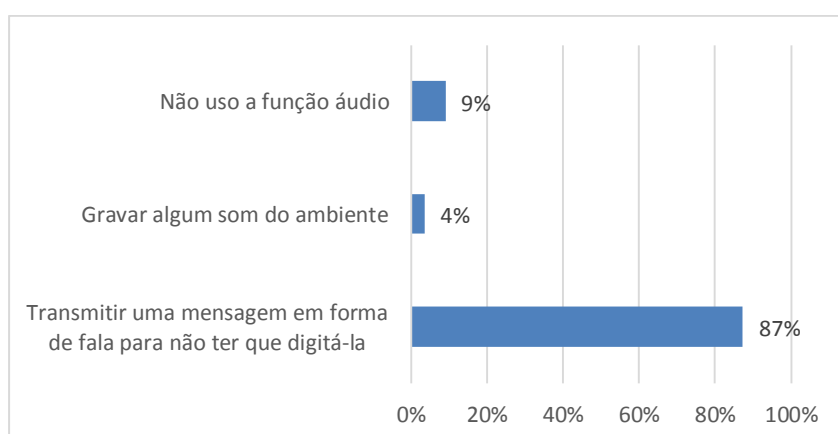


Gráfico 6: Respostas referentes à questão 9 “Você usa a função áudio principalmente para:”

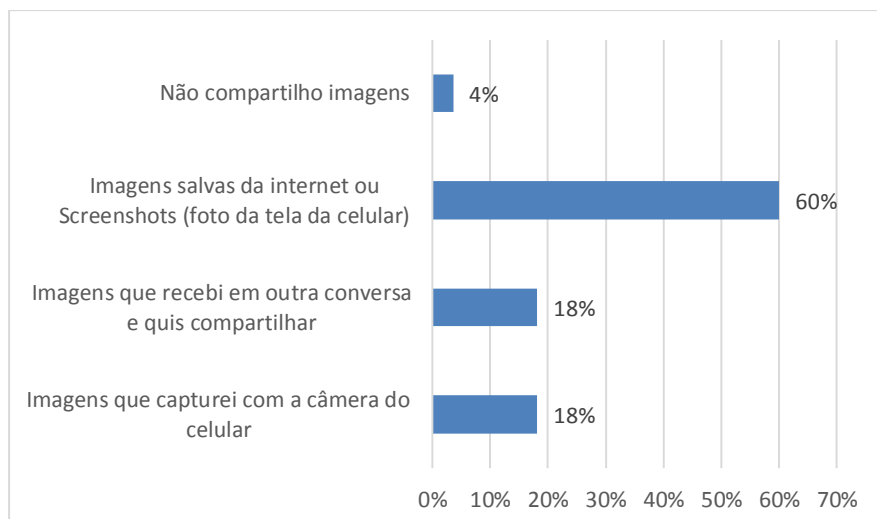


Gráfico 7: Respostas referentes à questão 10 “As imagens que você envia, em sua maioria, são:”

A questão 9 (Gráfico 6) mostrou que 9% dos abordados não utilizam a função áudio, dado que eu não esperava. Mas a grande maioria usa a função e 87% diz que é com intuito de enviar mensagens em forma de fala. As explicações podem ser o fato de os áudios serem mais práticos para transmitir mensagens longas ou complexas ou porque o usuário não quer gastar tanto tempo digitando.

Sobre as imagens enviadas, a questão 10 (Gráfico 7) nos mostra que elas são variadas: 18% afirmaram que elas são compartilhamentos; 18% assinalaram que são fotos capturadas pelo celular e 60% enviam principalmente imagens da internet e screenshots. A boa distribuição de votos nessas três alternativas e o fato de apenas 4% terem respondido que não compartilham imagens sugere que há grande circulação de imagens pelo aplicativo e confirma os dados da questão 2.1, que relacionou a popularidade do WhatsApp com a facilidade do envio de imagens.

A questão 11 perguntava: **“Você acha que o fato de alguém estar online no WhatsApp é um estímulo para o início de uma conversa (como acontecia no MSN, por exemplo)?”**. As respostas foram muito próximas, não permitindo grandes conclusões. 51% responderam ‘não’ e 49% ‘sim’.

Finalmente, as últimas perguntas confirmaram a idéia trazida nos dois artigos da literatura de que a possibilidade de acompanhar o status de contatos e de mensagens pode gerar implicações morais. Na questão 12 **“Você já se sentiu alguma vez decepcionado(a) caso alguém tenha visualizado sua mensagem e não tenha respondido imediatamente, mesmo não sabendo o motivo?”**, 87% dos adolescentes disse que sim. Na questão 13 **“Você já se sentiu alguma vez impaciente ou nervoso(a) enquanto o status do contato com quem você conversava aparecia como ‘digitando’?”**, 75% também disseram que sim.

CONCLUSÕES

O estudo conseguiu satisfazer os objetivos. Eu pude compreender o fenômeno do uso do WhatsApp e responder as indagações levantadas.

Houve uma dificuldade na fase de aplicação do questionário porque a escola estava em período de provas e a Coordenadora preferiu esperar, o que acabou atrasando o cronograma.

Para estudos futuros nessa área, acredito que a realização de entrevistas seria enriquecedor para um melhor entendimento da opinião dos usuários, podendo contribuir para aperfeiçoar as tecnologias de comunicação digital.

REFERÊNCIAS

CHURCH, Karen; OLIVEIRA, Rodrigo de. **What's up with WhatsApp?** Comparing Mobile Instant Messaging Behaviors with Traditional SMS. Munique, 2013. Disponível em: <http://www.ic.unicamp.br/~oliveira/doc/MHCI2013_Whats-up-with-whatsapp.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

O'HARA, Kenton et al. Everyday Dwelling with WhatsApp. 2014. Proc. CSCW 2014 Disponível em: <<http://research.microsoft.com/pubs/210159/WhatsAppCSCW2014paper.pdf>>. Acesso em: 27 abr. 2015.