

O Design da Interação Social *On-line*

Vanda Avelar Correia¹

¹Instituto Politécnico de Portalegre

Resumo

Pretende-se apresentar algumas reflexões sobre as interações sociais mediadas por computador, nomeadamente no que se refere à linguagem visual explorada nas interfaces gráficas dos grupos de discussão *on-line*. Partiu-se de uma perspectiva optimista, assumindo as interações sociais *on-line* como um fenómeno potencialmente benéfico para o desenvolvimento do indivíduo e da sociedade, para a seguir explorar a hipótese de inserir nas interfaces dos grupos de discussão representações visuais dos participantes e das interações que realizam, no sentido de favorecer e fortalecer a sociabilidade *on-line*.(i)

Desde a década de 90 tem-se assistido à acelerada expansão da Internet,(ii) um «mega» meio de comunicação caracterizado pela facilidade em estabelecer comunicações interpessoais e em transmitir e transferir informação. Estas duas características vão ao encontro de aspectos essenciais à vida em sociedade, entre eles a necessidade de comunicar e interagir com o próximo e a de aceder a informação e alargar conhecimentos. Actualmente, é possível a troca de informações em tempo real entre pessoas que estão em pontos dispersos no planeta, que nunca se encontraram face a face mas, mesmo assim, através das comunicações na Rede, descobriram afinidades e interesses em comum. Poderá pensar-se que os laços pessoais criados entre esses indivíduos podem dar origem a redes de conhecimento partilhado. O que significa que as novas tecnologias da comunicação podem potenciar e gerar novos modelos de partilha e aquisição de conhecimento.

Se a Internet dispõe de condições excepcionais para a partilha de conhecimento, para além de poder contribuir para o alargamento das redes de contactos sociais do indivíduo, será importante estimular e facilitar o contacto com este sistema tecnológico, porque cada novo utilizador poderá contribuir para o alargamento da rede e para a renovação dos conteúdos partilhados. Mas a expansão da rede não depende só da disponibilização dos dispositivos tecnológicos essenciais ao acesso. Depende também da capacidade e da motivação do indivíduo para, primeiro ligar-se à rede e depois interagir com os outros através da rede. Assim, será desejável que a novidade e a

complexidade da tecnologia deste meio de comunicação não intimide os utilizadores não especialistas em sistemas informáticos. Ou seja, as interfaces do sistema, independentemente da sua complexidade, devem expor com clareza as funções do mesmo e facilitar a sua utilização.

Tendo em conta que, actualmente, a maioria dos espaços de interacção social da Internet é visível através de interfaces utilizador-computador que essencialmente apresentam as mensagens escritas trocadas pelos participantes (como exemplos podem apontar-se o correio electrónico, as salas de conversa ou os grupos de discussão), é relevante que se coloque a seguinte questão: **Serão as actuais interfaces adequadas à interacção social *on-line*?**

De acordo com Erving Goffman (1993) a interacção social entre indivíduos envolve não só conteúdos expressos verbalmente, mas também conteúdos de ordem visual. Numa situação de interacção face a face a percepção auditiva dos registos verbais, que também inclui as variações na entoação, é complementada pela percepção visual do corpo, do gesto, do meio envolvente, etc.

Ao contrário da interacção face a face, o processo de interacção social mediada por computador baseia-se essencialmente na comunicação através de mensagens escritas. Embora actualmente já seja possível a transmissão em tempo real de sons e imagens captadas por mini câmaras de vídeo, a grande maioria das interacções sociais *on-line* ainda se desenrola através de interfaces predominantemente textuais. A ausência de outros elementos comunicativos, para além do texto escrito, pode dificultar este novo tipo de interacção social, nomeadamente quando envolve indivíduos que não se conhecem previamente. Também deve considerar-se que para pessoas que não estejam familiarizadas com os computadores, a Internet e a linguagem própria dos sistemas informáticos, a abstracção característica das interfaces textuais pode, de alguma forma, constituir um obstáculo ao estabelecimento de experiências comunicativas satisfatórias.

A área específica do design que desde há muito se ocupa com as questões envolvidas na criação de objectos de comunicação, parece reunir a experiência e as competências necessárias para participar na concepção de interfaces mais adequadas às dinâmicas sociais próprias de um grupo de discussão da Internet. Mas que contornos pode assumir essa participação? **Qual poderá ser a contribuição do design da**

comunicação para a concepção de interfaces adequadas à interacção social *on-line*?

Importa salientar que o estudo realizado refere-se essencialmente a grupos ou listas de discussão (*newsgroups* e *discussion lists*), que obedecem ao mesmo modelo de interface, baseado em linhas sucessivas de texto que representam os fios (*threads*) da discussão constituídos por uma mensagem inicial e uma sucessão de mensagens de resposta.

Partindo do pressuposto que um dos principais problemas das actuais interfaces dos grupos de discussão da Internet possa ser a representação demasiadamente abstracta das comunicações, ou melhor, a incapacidade de visualizar as dinâmicas comunicativas dentro do grupo e as características dos indivíduos nele envolvidos, então um dos contributos do design poderá ser a exploração mais cuidada das representações visuais dos modos de interacção disponíveis, das relações estabelecidas dentro do grupo e dos indivíduos que nele intervêm.

A possibilidade de interacção num determinado espaço virtual é algo muito próprio do meio de comunicação em questão, sendo essa possibilidade mostrada ao indivíduo no ecrã do computador. É importante sublinhar que o designer, ao participar no estudo da forma visual dessa interface, está a assumir também um papel fundamental na definição de modelos para as interacções humanas mediadas por sistemas computadorizados, tanto na organização dos dados informáticos como na estruturação da experiência humana.

Em suma, antevê-se a possibilidade destas visualizações poderem facilitar a utilização da Internet como meio de comunicação. E uma utilização facilitada e intuitiva deste meio poderá estimular as interacções sociais que tornarão a troca e partilha de informações mais confiante. Talvez deste modo a Internet possa ser cada vez mais, e efectivamente, um meio de comunicação que contribui para a realização social e individual do sujeito.

Considerando como verdadeira a hipótese de que cerca de 80% da informação recebida pelo ser humano é de ordem visual,(iii) facilmente se reconhece a importância que o estudo da comunicação visual pode ter. O ponto de partida do estudo realizado está, em certa medida, relacionado com esta verificação, que esteve na origem da

primeira interrogação, atrás formulada. É que a ser assim, porque é que as interfaces que medeiam as interacções sociais *on-line* se limitam a explorar a comunicação pela escrita, quando se sabe que as capacidades tecnológicas da Internet permitem a exploração de outras formas de comunicação visual?

De acordo com Joseph Walther (1996) as comunicações mediadas por computador contêm pouca informação social em cada mensagem porque não incluem dados não verbais e portanto as relações sociais poderão apresentar um desenvolvimento mais lento em ambientes *on-line* do que em ambientes de presença física. A inclusão de representações visuais mais elaboradas nas interfaces - que contenham mais informação (de natureza não estritamente textual) acerca dos sujeitos em interacção e do grupo em que estão inseridos -, podem incrementar as interacções sociais *on-line*, contribuindo para a criação de relações de cumplicidade e confiança entre os sujeitos.

A elaboração de representações visuais de determinadas ideias, conceitos ou informações é um dos propósitos do design da comunicação visual, o que contribui para que esta disciplina assuma um papel fundamental no desenvolvimento destas interfaces. Neste caso, os conceitos e informações a representar nas interfaces estão relacionados com a dinâmica das interacções sociais dos grupos de discussão da Internet.

O estudo realizado permitiu determinar que o domínio das interfaces textuais nos grupos de discussão da Internet se deve em parte à influência persistente da linguagem utilizada nas primeiras interfaces utilizador-computador. Essa linguagem dominou as interfaces dos meios informáticos até aos anos 80 do século XX e actualmente ainda influencia as comunicações *on-line*, entre elas o correio electrónico, as salas de conversa ou os referidos grupos de discussão.

A evolução do design das interfaces dos espaços de interacção social *on-line*, ao nível da exploração da linguagem gráfica, poderá passar pelo desenvolvimento de representações visuais que permitam ao sujeito estabelecer uma relação mais intuitiva com a interface e perceber rapidamente o contexto em que se desenrolam as suas interacções sociais. Para atingir esses objectivos as estratégias prioritárias parecem apontar para a criação de representações visuais que exponham claramente a orgânica dos grupos organizados em torno de espaços virtuais e também para a exploração dessas representações em sistemas interactivos que permitam ao utilizador escolher o ponto de

vista que mais lhe interessa.

Acredita-se que o design das interfaces dos grupos de discussão deve aproximar-se da teoria defendida por Donald Norman (2004), segundo a qual a preocupação com a reacção emotiva do sujeito é fundamental para que a intervenção do design seja bem sucedida. A interpretação que se faz desta abordagem de Norman, colocando-a no contexto das interfaces dos grupos de discussão, retoma a questão da dualidade entre forma e função. Pode dizer-se que a exploração da representação visual das interacções sociais *on-line* nas interfaces exprime uma preocupação com a sua forma (visual), tendo por objectivo a melhoria da sua função. Já as interfaces textuais, de aparência uniformizada, parecem obedecer essencialmente à função, descurando a questão da forma. Ou seja, a preocupação com a forma visual das interfaces reflecte a necessidade de torná-las mais claras e apelativas e de assim reforçar a sua funcionalidade.

O objectivo do design deverá ser o de dar ao sujeito mais poder, mais controle sobre o uso dos objectos - o que, neste caso específico, se traduz em lhe proporcionar uma percepção alargada do ambiente em que se inserem as suas interacções sociais *on-line*, uma percepção particular sobre os outros indivíduos e ainda em lhe dar a capacidade de controlar a sua própria apresentação no meio virtual.

Neste contexto não pode deixar de se considerar que a interacção social envolve processos complexos, em constante construção. Perante uma situação de interacção, o sujeito deve apreender o contexto, apresentar-se a si mesmo, perceber os outros, ajustar a sua apresentação às reacções alheias e manter a interacção dentro dos padrões sociais apropriados ao contexto. Todas as interacções sociais, sejam presenciais ou virtuais, reúnem as questões do contexto, da identidade, do reconhecimento, do desempenho e da regulação. O entendimento destes processos é essencial ao design das interfaces dos espaços de interacção social *on-line*, o que obriga os designers a procurar adquirir conhecimentos sobre os comportamentos dos indivíduos em situação de interacção social e também a procurar entender as interferências da tecnologia das redes de comunicação digitais sobre os processos de interacção social. Com base neste entendimento poderão ser criados espaços digitais, e respectivas interfaces, mais apropriados à interacção social.

Importa realçar que o objectivo não deve ser o de tornar as interacções mediadas idênticas às interacções face a face, porque isso implicaria desprezar as características

dos meios digitais. O principal será facilitar o acesso a mais informação sobre os vários aspectos das interacções sociais em que o indivíduo se envolve nos meios *on-line*, porque através do acréscimo de informação as interacções não presenciais poderão tornar-se mais gratificantes para o sujeito. A exploração dos contactos sociais através dos meios de comunicação digitais pode ser vista como desejável e promissora porque promove uma sociabilidade que atravessa facilmente os constrangimentos do tempo e do espaço e também porque parece ir ao encontro das actuais formas de sociabilidade, tendencialmente individualistas.(iv)

A transmissão de informação sobre interacções sociais através de representações visuais, com o intuito de fomentar a sociabilidade *on-line*, é um processo designado de «visualização social» pelo Sociable Media Group do MIT MediaLab.(v) Este é um conceito novo, associado às tecnologias digitais de comunicação, que se refere essencialmente à organização e à representação visual de informação de um determinado tipo, destacando os dados mais importantes e favorecendo a sua compreensão no global e nas partes. O processo em si mesmo – de organização de informação, e respectiva representação, de modo a que possa ser compreendida – conforme foi referido, faz parte dos desígnios do design da comunicação visual, e principalmente do ramo específico do design da informação. A novidade do conceito de visualização social, estará no tipo de informação a tratar - resultante do registo das interacções sociais que as pessoas estabelecem *on-line*-, e constata-se que a natureza subjectiva deste tipo de informação pode trazer alguma dificuldade acrescida ao processo do design. O facto das interacções sociais serem passíveis de sofrer várias interpretações obriga a um cuidado especial na recolha de informações sobre elas, bem como na sua análise e selecção, principalmente para que essa carência de objectividade possa ser, de algum modo, compensada pela qualidade e adequação das visualizações propostas.

Assim, para que as interfaces gráficas possam proporcionar o acesso à informação que fica oculta nas interfaces baseadas só em texto, primeiro terá que se recolher e seleccionar a informação a tratar, para depois definir as formas visuais que melhor representam essa informação.

A informação é recolhida dos servidores por programas informáticos que

acumulam os dados registados sobre os participantes, os grupos e as mensagens. Uma das principais dificuldades no tratamento dos dados a incluir nas visualizações está precisamente relacionada com a realização de uma selecção dos mesmos, que se adegue às características e expectativas do grupo em questão. O mais provável é que não exista uma solução única e uniformizada que funcione igualmente bem em qualquer contexto social. Os indivíduos, ao participarem num grupo de discussão com o intuito de trocar informações de ordem estritamente profissional, possivelmente têm expectativas e exigências diferentes daquelas que experimentam quando participam num grupo de discussão sobre o seu filme favorito. Mas, independentemente do contexto do grupo, entre as informações aparentemente mais relevantes encontram-se os níveis da participação individual, o tema das mensagens trocadas e os fluxos de comunicação dentro do grupo – quem envia mensagens, a quem as envia, sobre o quê e com que frequência.

A leitura dos níveis de actividade registados pelos programas de recolha de dados dos servidores é tão útil na definição do perfil do participante como na caracterização do grupo como um todo. Permite verificar o total de participantes, a data da sua chegada ao grupo, os membros mais activos e os que respondem com mais frequência às mensagens dos outros. Permite também identificar os recém-chegados, que normalmente começam por colocar muitas perguntas em mensagens iniciais mas oferecem poucas respostas às mensagens já colocadas por outros; ou identificar os membros mais conceituados, que mantêm um nível de actividade regular e apresentam o maior número de respostas.

Se estas medições estiverem visualmente dispostas de um modo facilmente perceptível, os principiantes poderão rapidamente perceber as dinâmicas do grupo.

Os dados recolhidos, por si só não constituem informação – quanto muito têm algum significado para os especialistas que os analisam -, portanto não interessa simplesmente apresentá-los aos participantes no grupo. O importante é seleccioná-los e organizá-los de modo a evidenciar o seu significado. Pode dizer-se que os dados só adquirem valor de informação quando são inseridos num determinado contexto que os torna compreensíveis; a sua organização e apresentação tem um efeito determinante na experiência do indivíduo, afectando a aquisição de conhecimento. Esta consideração coloca em evidência a importância do design da informação na definição de novos

modelos de visualização para as interfaces dos grupos de discussão.

De acordo com Colin Ware (2000) a concepção das visualizações da informação pode ser dividida em três fases: a primeira delas é a recolha dos dados; a segunda é a selecção e organização dos mesmos, de modo a que possam constituir informação; a terceira consiste em dar a forma visual à informação, em produzir a visualização propriamente dita. A organização destas fases não é linear – no processo de criação das representações visuais elas podem repetir-se em sequências alternadas, cumprindo o método de verificação da eficácia das visualizações propostas, que obriga a testar a percepção do sujeito.

Na primeira fase da concepção dos modelos de visualização para as interfaces das interacções sociais *on-line* - a recolha de dados sobre essas interacções - o mais importante parece ser a consideração do direito à privacidade dos sujeitos.

Na fase da selecção e organização dos dados recolhidos, admite-se que o fundamental seja a consideração dos seguintes princípios: para além do respeito pela privacidade, dar mais controle ao sujeito; fomentar a consciência sobre o espaço virtual; facilitar a auto apresentação e o reconhecimento dos outros; proporcionar a percepção do grupo como um todo.

A terceira fase do processo estará então relacionada com a definição das formas visuais que vão apresentar a informação sobre o grupo. Aqui será fundamental que a estrutura e a linguagem visual, escolhidas para as representações visuais, sejam apropriadas aos conteúdos informativos.

Pelas referências reunidas da área do design da informação parece ser preferível o uso conjunto da linguagem alfanumérica e da linguagem visual – principalmente quando se trata da representação de informação complexa.

No estudo realizado viu-se que a exploração de analogias e metáforas pode ser proveitosa na representação da participação dos indivíduos na comunidade. O mesmo acontece com o sentido de proporção e de escala, ou com as variações de intensidade luminosa ou cromática. Os elementos visuais básicos (como o ponto e a linha) ou as figuras geométricas elementares (o círculo, o quadrado ou o triângulo), quando conjugadas, podem formar esquemas facilmente entendíveis e portanto poderão ser úteis às visualizações das interacções sociais. Viu-se também que a representação do todo é

tão importante como a das partes – sendo que neste caso o todo é o grupo de discussão e os detalhes estão em cada interacção registada.

As questões fundamentais que se colocam ao designer da visualização da interacção social *on-line*, e que definem a abordagem da disciplina a este assunto, estão relacionadas essencialmente com os seguintes factores: primeiro, as expectativas dos participantes em grupos de discussão; depois, a informação originada pelas interacções *on-line*, que é passível de ser visualizada; e por último, a definição de uma linguagem visual adaptada à informação a tratar e às capacidades perceptivas do ser humano.

O design, que sempre esteve associado às inovações tecnológicas e à sua “humanização”, e cujo trabalho incide essencialmente sobre a superfície (interface) de todo o tipo de objectos, com o desígnio de adaptá-los ao contacto humano, parece ser de facto a disciplina mais adequada para propor novos modelos de visualização para as interfaces dos grupos de discussão da Internet.

Notas

(i) Estas reflexões foram desenvolvidas na concretização de uma dissertação de mestrado em Ciências da Comunicação, da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, concluída em Abril de 2005 e intitulada “O Design da Interacção Social *On-line*: A Visualização da Interacção nas Interfaces dos Grupos de Discussão”.

(ii) Contudo, conforme faz notar Castells, a rápida difusão da Internet tem avançado de maneira desigual por todo o planeta: «Em Setembro de 2000, de um total de 372 milhões de utilizadores da Internet (que representavam 6,2% da população mundial), 42,6% estavam na América do Norte, 23,8% na Europa, enquanto na Ásia se encontravam 20,6% do total (incluindo o Japão), 4% na América Latina, 4,7% na Europa de Leste, 1,6% no Médio Oriente e em África uns exíguos 0,6% (com a maior parte dos utilizadores na África do Sul) (NUA Surveys 2000)» (Castells, 2004, p301).

(iii) Esta hipótese é defendida por Harald Koppers, que acrescenta: «Como es de suponer, esto no se refiere tan solo a la lectura de diarios, revistas y libros o ala contemplación de las imágenes que puedan contener. También vamos al cine, vemos la televisión y contemplamos las dispositivas de las ultimas vacaciones. (...) la importancia de las informaciones visuales es considerablemente mayor de lo que pueden hacernos suponer los citados ejemplos. Porque resulta que siempre que el hombre esta despierto y tiene los ojos abiertos, le invaden de forma continuada e imparable informaciones ópticas.» (Koppers, 1992, p7).

(iv) Estas novas formas de sociabilidade foram apontadas por Castells (2004): «individualismo em rede» e por Wolton (2000): «individualismo de massas».

(v) <http://smg.media.mit.edu>

(vi) «We have learned from information design that structure, itself, has meaning and it can affect not only the effectiveness but the meaning of a message. (...) reorganizing the same pieces in different ways changes our understanding of them, as well as the whole.» (Shedroff, 2001, p34).

Bibliografia

Bonsiepe, Gui, *Interface - An approach to design*, Maastricht, Jan Van Akademie, 1999.

Castells, Manuel, *A Galáxia Internet - Reflexões sobre Internet, Negócios e Sociedade*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, 2004.

Goffman, Erving, *A Apresentação do Eu na Vida de Todos os Dias*, Lisboa, Relógio d'Água, 1993.

Kerckhove, Derrick de, *Inteligencias en Conexión - Hacia una sociedad de la Web*, Barcelona, Gedisa, 1999.

Kuppers, Harald, *Fundamentos de la Teoría de los Colores*, Gustavo Gili, 1992.

Manovich, Lev, *The Language of New Media*, MIT Press, 2001.

Norman, Donald A., *Emotional Design*, New York, Basic Books, 2004.

Shedroff, Nathan, *Experience Design 1*, Indianapolis, New Riders, 2001.

Turkle, Sherry, *A Vida no Ecrã - A Identidade na Era da Internet*, Lisboa, Relógio d'Água, 1999.

Walther, Joseph, "Computer-Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal and Hyperpersonal Interaction", *Communication Research*, Vol.23, No 1, Sage Publications, 1996.

Ware, Colin, *Information Visualization: Perception for Design*, Morgan Kaufmann Editors, 2000.

Wolton, Dominique, *E Depois da Internet?*, Lisboa, Difel, 2000.