



## **Redes Sociais Comunicacionais: Análise dos Elementos que Envolvem os Usuários do/com o Twitter<sup>1</sup>**

Camila de Almeida POLINO<sup>2</sup>  
Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, RS

### **RESUMO**

As interfaces digitais passaram por um longo processo de transformação até se tornarem intuitivas e totalmente sociáveis com a popularização da Web 2.0. Os sites de redes sociais evoluíram e atualmente suas interfaces possibilitam muito mais do que apenas receber informações de outros usuários; também possibilitam que, por meio dos elementos que as constituem, façam do usuário também um comunicador. Tais elementos serão analisados no site rede social Twitter para que se possa entender como influenciam no envolvimento do usuário com o sistema, e seus seguidores, através das diretrizes sistematizadas com base em autores que tratam da temática interfaces sociais.

**PALAVRAS-CHAVE:** Interfaces; Comunicação; Redes sociais; Comunicação em rede.

### **INTRODUÇÃO**

Desde o surgimento da Internet, cujo uso inicial era militar e científico, até os dias atuais, existe comunicação mediada por computador. No momento em que as pessoas passaram a ter acesso generalizado à internet, ela passou a ser usada para diferentes modalidades, sendo algumas das principais os interesses comerciais, científicos e sociais (OEIRAS; ROCHA, 2000). Inicialmente, os sites da web eram pouco interativos e focavam nos interesses dos empresários, tendo sempre como destaque os fins comerciais. Com a virada do século, a web sofre uma mudança drástica, surgindo a Web 2.0 nos anos 2000. O foco agora era o usuário, que podia participar de absolutamente tudo, não só de discussões em fóruns, mas também produzindo conteúdo. A característica mais marcante da Web 2.0 é sem dúvida a colaboratividade (O'REILLY, 2005). As interfaces da nova web são muito mais interativas, mais agradáveis, mais intuitivas e, não exigem mais que as pessoas tenham um conhecimento, mesmo que pouco, de programação para que possam, através de

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no IJ 6 – Rádio, TV e Internet do XVI Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 4 a 6 de junho de 2015.

<sup>2</sup> Graduanda em Design Digital pela Universidade Federal de Pelotas e Bolsista do Programa de Bolsas de Iniciação à Pesquisa da UFPel (PBIP-UFPel). email: [camilapolino2014@gmail.com](mailto:camilapolino2014@gmail.com). Orientada pela professora Gabriela da Silva Zago professora do curso Design Digital na UFPel. email: [gabrielaz@gmail.com](mailto:gabrielaz@gmail.com)



comandos, interagir com os sistemas. Nesse cenário desenvolve-se a cibercultura com os impactos socioculturais (LEMOS, 2008), onde o lema é computador para o povo. As interfaces que mediam a comunicação entre os usuários (PRIMO, 2008), ganham atenção especial. Profissionais do ramo de design e tecnologia dão-se por conta da importância de observar como os usuários usam o computador, como navegam nos sites, nas redes sociais, o que procuram, para que se possa pensar nas interações humano-computador (IHC). As interfaces digitais agora são projetadas com foco nos usuários (GARRETT, 2003), o que desperta o interesse dos usuários pelas novas plataformas comunicacionais e leva-os a estabelecer redes sociais na internet (RECUERO, 2009). Esses sistemas proporcionaram aos usuários a exposição pública de suas vidas e a comunicação generalizada. A necessidade de interagir com outros usuários sempre fez parte do ser humano e os sites de redes sociais só ampliaram as possibilidades de interações entre os usuários. Estudos sobre o comportamento e as necessidades dos usuários nas redes sociais fizeram com que pesquisadores e profissionais da área desenvolvessem as interfaces dos sistemas sociais com base nessas necessidades e comportamentos identificados e analisados. Com o tempo, características e padrões de interfaces foram criados para que houvesse uma base teórica para desenvolvimento de sites e aplicativos (CRUMLISH & MALONE, 2009). O Twitter, criado em 2006, torna-se um site de rede social que proporciona aos seus usuários mais do que interação com seus seguidores, ele se torna uma rede social informativa, a qual os usuários utilizam para noticiar e cobrir fatos e eventos do cotidiano pelo sistema, em apenas 140 caracteres.

Com base nesse contexto, o artigo está estruturado da seguinte forma: em um primeiro momento, discorre-se sobre as interfaces digitais e redes sociais. Na sequência, identificam-se as características gerais das interfaces sociais e sistematizam-se as diretrizes das interfaces de redes sociais na internet para que após, seja feita uma análise da interface do site de rede social Twitter e se possa entender como os elementos de sua interface influenciam o usuário a interagir com o sistema e seus seguidores. Por fim, são traçadas as considerações finais.

### **Interfaces Digitais**

Foi no meio do cenário da cultura hacker onde a informática e as interfaces digitais dos computadores se desenvolveram. Os computadores já existiam, muito antes do desenvolvimento das interfaces digitais, que começaram a ser desenvolvidas não por



um grupo em específico, mas por vários grupos de aficionados por tecnologia. Porém, alguns poucos grupos conseguiram chegar a bons resultados, fazendo com que na tela dos computadores surgissem dígitos e comandos para que a interação entre humano e computador pudesse ser mediada. Um dos grupos de hackers a serem bem sucedidos, e talvez o mais famoso, foi a Apple. O primeiro teste de codificar um sistema e passar para um microprocessador, bem sucedido, é de responsabilidade de Steve Wozniak<sup>3</sup> (melhor amigo de Steve Jobs e engenheiro com quem começou a Apple antes mesmo da empresa ter um nome), ainda no papel (para economizar dinheiro com o uso de computador, caro na época) e, somente quando passado para o computador descobriu que o software escrito manualmente, de fato funcionava (ISAACSON, 2011). E as primeiras letras surgiram na tela. Com isso, surge a interface da primeira geração, as CUI – *Character-based User Interface*.

Conforme relata Isaacson (2011), a ideia de Jobs<sup>4</sup>, bem como de Mike Makkula<sup>5</sup> (engenheiro que juntou-se à equipe da Apple durante a organização da empresa), era que todas as pessoas pudessem ter acesso ao computador e pudessem usá-lo sem dificuldades, sem que precisassem ser hackers como eles, e tê-lo na sua casa por um preço acessível. Mas o computador, com uma interface “amigável” pensado por Jobs, só começou a tomar forma quando um desenvolvedor independente passou a trabalhar no projeto Apple II após a criação de um programa onde podiam ser criadas planilhas financeiras, sem que as pessoas tivessem de codificar para que o sistema os obedecesse. Então empresas e pessoas comuns adquiriram o computador, mesmo que ainda não possuindo uma interface gráfica como se conhece hoje (com janelas, ícones, botões) mas que já era mais fácil de usar do que nos anos anteriores. Os computadores pessoais foram lançados no mercado e com quase 6 milhões de unidades vendidas, eles entraram na vida das pessoas para ficar.

Ainda assim, não era fácil utilizar os computadores. Melhorias tinham de ser feitas, principalmente em suas interfaces. Jobs queria facilitar a comunicação entre usuário e computador melhorando as interfaces digitais, mas não sabia como. Foi quando ele e sua equipe de engenheiros fizeram mais de uma visita aos laboratórios da Xerox PARC.

---

<sup>3</sup> Fundou a empresa de tecnologia Apple junto com Steve Jobs.

<sup>4</sup> Steve Jobs foi o grande responsável por impulsionar a Apple para frente desde o seu início. Sempre incentivou seu amigo Wozniak a continuar criando e programando. Jobs fundou a Apple e por muito tempo foi presidente da empresa.

<sup>5</sup> Mike era engenheiro e depois que conheceu Jobs e a equipe da Apple, resolveu investir na empresa.



Essa interface gráfica do usuário – ou GUI [graphical user interface], pronunciado *gooey* – foi facilitada por outro conceito pioneiro do Xerox PARC: *bitmapping*. Até então, a maioria dos computadores se baseava em caracteres. Digitava-se uma letra em um teclado e o computador gerava esse caractere na tela, geralmente em fósforo brilhante esverdeado contra um fundo escuro. (ISAACSON, 2011, p.113)

Depois das visitas realizadas na Xerox, descobriram como passar todos os inventos da Xerox PARC para uma interface, coisa que eles não sabiam fazer. Com a identificação dos problemas que a Xerox não sabia resolver para criar uma interface gráfica, a Apple tornou-se responsável pelas novas e futuras experiências dos usuários com a tela de seus computadores (interfaces da terceira geração, GUI – *Graphical User Interface*). Depois de muitos testes, as telas passaram a exibir ícones, os quais representavam objetos físicos através de desenhos de mesas, pastas, janelas, janelas sobre janelas, arrastar janelas de forma suave, criação do cursor do mouse e seu movimento suave, até as atuais interfaces digitais sensoriais que estão ainda em desenvolvimento. A Apple Macintosh foi a responsável pela popularização da GUI.

Nos anos de 1970 já era possível se comunicar por uma interface digital gráfica desenvolvida especialmente para a comunicação entre pessoas. A geração dos computadores conectados nos anos 1990, com a web, trouxe a comunicação generalizada. Desde então, exige-se cada vez mais das equipes especializadas para a criação de boas interfaces, levando em consideração a experiência do usuário (GARRETT, 2003). Dentre inúmeras possibilidades, interfaces podem ser utilizadas para a interação mediada por computador. Nesse caso, servem de plataformas para a criação e manutenção de redes sociais.

### **Redes sociais na internet**

As redes sociais, antes mesmo do surgimento da internet, já existiam. Entende-se que rede social é uma rede que os indivíduos constroem através de amizades, ou simplesmente laços formados entre pessoas que não se conhecem, mas que têm um motivo para o surgimento desse laço. Mas essas redes sociais, estabelecidas na vida off-line, transportaram-se para a internet e agora também estão presentes no espaço web. Entretanto, elas não deixaram de existir na vida off-line – o espaço de trabalho é uma rede social que se forma, a família é outra rede social existente, e assim por diante. Desde que surgiu a internet e a possibilidade de interação mediada por computador, as pessoas passaram a entender que redes sociais são simplesmente os sites de



relacionamentos como o Facebook, Instagram, Twitter, Orkut, entre outros. Essa é uma forma prematura de explicar as redes sociais, pois na internet, elas não surgiram com a criação de sistemas como o Orkut, o primeiro site de rede social a fazer sucesso no Brasil. Pode-se dizer que as redes sociais digitais surgem muito antes das redes sociais online que as pessoas conhecem. Elas surgem logo na criação dos primeiros computadores. Essa afirmação é feita com base na ideia de que os primeiros sistemas a serem criados, para a comunicação via rede, tinham o objetivo de conectar pessoas distantes, no caso militares e academias, para tornar o acesso a informações mais rápido. Sendo assim, quando as máquinas passam a mediar a comunicação entre pessoas e conectá-las, começam a surgir as redes. “Uma rede social é definida como um conjunto de dois elementos: atores (pessoas, instituições ou grupo; os nós da rede) e suas conexões (interações ou laços sociais)” (RECUERO, 2009, p. 24).

Após a eclosão da web 2.0, muitos blogs e sites de relacionamentos surgiram, possibilitando a expressão da opinião dos usuários por meio desses sistemas e de suas redes sociais existentes na vida off-line na internet. Segundo Recuero (2009) sites de redes sociais são os espaços utilizados para a expressão das redes sociais na Internet, a “possibilidade de expressão e sociabilização através das ferramentas de comunicação mediada por computador” (RECUERO, 2009, p.24). Levando em conta os diversos sites de redes sociais existentes na atualidade, nota-se que muitos são diferentes e não necessariamente têm a mesma finalidade ou possuem o mesmo objetivo. Segundo Recuero (2009) existem dois tipos de redes sociais: a) redes sociais propriamente ditas, cujo objetivo é exibir publicamente a rede social de seus atores. Um exemplo clássico e atual de site de rede social propriamente dito é o Facebook. Todas as aplicações oferecidas pelo sistema giram em torno da vida dos usuários; e b) redes sociais apropriadas, cujo objetivo inicial e original não era exibir as redes sociais de seus usuários, mas, a partir de apropriações dos usuários, possibilitam construir perfis que acabam por expor as conexões de seus usuários. Um bom exemplo de site de rede social apropriado é o aplicativo mobile Instagram. Apesar de ser um aplicativo desenvolvido para a plataforma mobile, ele é um site de rede social apropriado por ter como foco a publicação de imagens capturadas momentaneamente, e compartilhá-las na rede para que os perfis conectados ao do ator, que compartilha suas imagens na rede, estejam a par da situação em que o usuário se encontra e possam interagir através de comentários e curtidas.



## **Sistematização das diretrizes para interfaces de sites de redes sociais em geral**

O objetivo final do presente trabalho é realizar uma análise dos elementos da interfaces do site de rede social Twitter, sendo assim, deve-se entender primeiro o que se passa por trás da interface desses sistemas, para que se entendam os motivos de design de suas interfaces. Até então discorreu-se sobre os motivos pelos quais as redes sociais online surgiram e como seus usuários as receberam e começaram a utilizar, e a seguir, escreve-se sobre as características presentes nas interfaces dos sites de redes sociais segundo Recuero (2009), Crumlish & Malone (2009) e Boyd & Ellison (2007 apud RECUERO, 2009, p. 102).

Segundo Recuero (2009, p. 25) “redes sociais na internet possuem elementos característicos, que servem de base para que a rede seja percebida e as informações à respeito dela sejam apreendidas”. Sendo assim a autora começa explicando que existem dois elementos fundamentais, por trás das redes, que sem eles não existiriam os sites de redes sociais: os atores que, “são o primeiro elemento da rede social, representados pelos nós (ou nodos). Trata-se das pessoas envolvidas na rede que se analisa” (RECUERO, 2009, p. 25) e, as conexões que, “são constituídas dos laços sociais, que, por sua vez, são formadas através da interação social entre os atores” (RECUERO, 2009, p.30). As redes sociais oferecem a criação de um perfil para que o ator seja representado virtualmente. Sempre que for utilizar o Facebook, por exemplo, ele terá de fazer login com seu e-mail e senha, que foram utilizados para a criação do seu perfil. Mas os atores sociais também podem ser representados por um blog, por um apelido que o representa num comentário em algum outro site, mas nesse caso, o apelido pode ser um link que pode levar outros atores, ao perfil do ator que deixou o comentário no site. Recuero (2009) ainda fala sobre outras características presentes nos sistemas sociais, como a “difusão de informações”. Os usuários podem compartilhar informações da forma mais fácil possível, para que outros usuários na rede vejam e interajam com os conteúdos postados, criados e compartilhados; e, as “comunidades em redes sociais”. As comunidades são consideradas grupos compostos por atores, onde há interação independente de lugar e distância.

[...] uma das primeiras mudanças importantes detectadas pela comunicação mediada por computador nas relações sociais é a transformação da noção de localidade geográfica das relações sociais, embora a Internet não tenha sido a primeira responsável por esta transformação. [...] Várias pessoas, de diferentes lugares do mundo, escreviam-se umas às outras, interagindo e conhecendo-se e mantendo os laços sociais a distância. Embora o procedimento não fosse



unicamente direcionado para grupos, mas para indivíduos, era possível interagir em grupo. (RECUERO, 2009, p.135)

Os sites de redes sociais são, segundo Boyd & Ellison (2007 apud RECUERO, 2009, p. 102) “sistemas que permitem i) a construção de uma persona através de um perfil ou página pessoal; ii) a interação através de comentários; e iii) a exposição pública da rede social de cada ator”. Na maior parte dos sites de redes sociais, para que um usuário usufrua de determinado sistema e possa fazer parte da rede social, exige-se a criação de uma persona, um perfil que o representará na rede e possibilitará ao ator que estabeleça conexões com outros perfis na rede e interaja com o outro ator, também representado por um perfil na rede. As interações propostas pelas redes sociais são diversas. Vão desde postagens onde permitem que o usuário “marque” outros usuários conectados à sua rede de “amigos” naquele sistema, até espaços para comentários; incluem ainda “curtidas”, que é um elemento presente para que o usuário possa mostrar se determinado post lhe agradou ou não, bem como páginas e etc; janelas para bate-papo; vídeo conferência; entre muitos outros elementos interativos oferecidos pelo site social.

A partir de Crumlish & Malone (2009), Almeida (2014, p.32), diz que as interfaces sociais:

[...] apresentam características sociais que vão definir estes aspectos através de diretrizes, considerando entre eles: **Design for everyone:** projetar uma interface pensando na abrangência de público. Quais públicos serão atingidos por essa rede? **Talk like a person:** a aproximação da interface com o usuário deve ser algo natural, que busque uma interatividade social de uma forma clara. **Don't break email:** o uso dos e-mails como meio de transmissão de informação jamais devem ser acompanhados de avisos para não responder as mensagens. O feedback dos usuários é de extrema importância em alguns casos, além de estabelecer uma comunicação esclarecedora entre serviços e usuários. **Be open:** esteja aberto a novas ideias, abra sua mente para elementos que possam fazer a diferença. **Learn from games:** o design de games e o design social podem propor experiências e introduzir elementos fundamentais nas interfaces sociais.

Nota-se que todos os elementos característicos das interfaces sociais, giram, é claro, em torno das interações que os sistemas podem proporcionar e da exposição pública de um sistema que interliga perfis de pessoas. Quando se observa um sistema social, pensa-se que ele tem muito mais a oferecer do que simplesmente esses elementos característicos citados pelos autores acima. Mas se analisar por partes, percebe-se que os



elementos presentes nas interfaces dos sistemas sociais se encontram dentro dos elementos característicos citados pelos autores.

Após a identificação dos principais elementos dos sites de redes sociais e das interfaces sociais com base nos autores citados, listamos então as características das interfaces dos sites de redes: **a) Perfil:** o usuário deve criar um conta que é chamada de perfil, que irá representá-lo no sistema, para que possa usufruir do que a rede social oferece; **b) Conexões:** possibilitam que o usuário estabeleça conexões com outros perfis, veja as conexões que os outros perfis possuem e que os outros vejam as suas conexões; **c) Incompletude:** os sistema deve ter caixas e espaços para que o usuário as completem de acordo com a sua vontade mas sem alterar a estrutura e design do sistema; **d) Interface amigável:** a interface do sistema deve facilitar o seu uso, deve ser intuitiva e ter uma linguagem mais próxima do usuário, uma linguagem que ele entenda; **e) Fluxo de informações:** é o espaço onde as informações irão circular mantendo-se atualizadas de acordo com o que os usuários postam, geralmente chamada de *timeline*.

### **Explorando os elementos interativos na interface do Twitter**

Partindo da sistematização das principais características das interfaces dos sites de redes sociais, com base nos autores estudados, continuou-se com um estudo exploratório e qualitativo sobre a influência desses elementos no envolvimento do usuário com o sistema e seus seguidores. Segundo Gil (2010) a pesquisa exploratória é utilizada quando não se tem muito material e estudos a respeito de determinado assunto. E um dos objetivos neste trabalho é explorar mais as interfaces dos sites de redes sociais e o quanto elas influenciam na interação do usuário com o sistema.

O Twitter é uma rede social propriamente dita cujo foco é mediar a comunicação entre os usuário em mensagens curtas de 140 caracteres, que são chamados de *tweets*. O Twitter possibilita que os usuários sigam outros usuários, mencionem esses usuários, estando eles conectados ou não à sua rede de seguidores e/ou seguidos, através do símbolo “@”. Essa função é chamada de *menção*. Também é possível favoritar o tweet dos seguidos (de quem se segue), compartilhar os tweets (chamados de *retweet*) e recentemente é possível inserir comentário no retweet – anteriormente não era possível –, responder às menções através do botão *reply* e enviar mensagens diretas para os seguidores, seguidos e não seguidos. Todas essas funções são visualizadas na *timeline*, onde o fluxo de conteúdo atualiza-se do tweet mais recente ao mais antigo. Para utilizar o Twitter, o usuário deve estar logado, e para isso, deve ter um perfil que o represente





no sistema. Mas se o usuário apenas quer acompanhar o que está acontecendo, como observador, ele pode, ou seja, não há necessidade de ter uma conta no Twitter para apenas manter-se informado sobre o que está acontecendo.

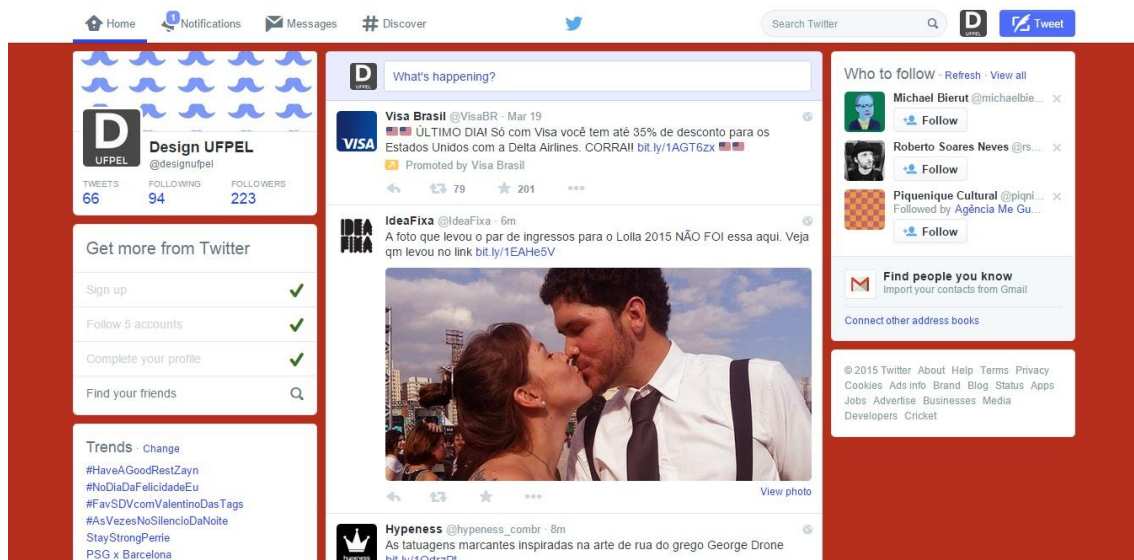
A interface do Twitter se estrutura em três colunas e as colunas são divididas em boxes, de acordo com a função, quando o usuário está logado. Os *Trending Topics* estão em um box, o perfil do usuário com número de tweets, seguidores e seguidos em outro box, e todos os boxes em uma coluna à esquerda; a timeline está centralizada em um box apenas, e, à direita encontram-se possíveis perfil a serem seguidos, em um box separado das informações sobre o sistema em outro box abaixo. Esses perfis são sugeridos pela ferramenta de acordo com as conexões já estabelecidas pelo usuário. Quanto aos *Trending Topics*, que são as palavras-chave mais utilizadas pelos usuários do sistema, é um recurso muito popular que foi introduzido pelos próprios usuários, como muitos outros recursos oferecidos pela ferramenta. Os *Trending Topics* possibilitam a popularização de notícias, brincadeiras realizadas por empresas como marketing, tradução de sentimentos e pensamentos em um palavra, etc. Existem diversos usos para as *hashtags* e todos tem como objetivo a popularização do tweet e pode-se dizer que é, apesar do uso em outros contextos, uma ferramenta original, uma vez que os usuários de outros sites redes sociais, só passaram a utilizar as *hashtags* e conhecer sua função depois de ser inserida no Twitter pelos seus desenvolvedores a partir da apropriação dos usuários. Observe na Figura 1 uma brincadeira realizada recentemente com o patrocínio do chocolate Bis. Os usuários tinham de enviar mensagens com ou sem imagem com a *hashtag* #zueiraawards. A frase mais engraçada, mais zuada com o chocolate Bis, levou um prêmio, e também foram premiados as zueiras mais originais e a melhor zueira adaptada. Na Figura 1 encontram-se os elementos perfil, com o usuários sendo representado para o envio do tweet; conexões, é possível ver que alguns perfis mencionam outro perfil, estabelecendo assim uma conexão; interface amigável, é fácil ler as informações apresentadas e todas esses elementos inserem-se em uma timeline, no caso, é a timeline da #zueiraawards, onde as menções ao chocolate Bis aparecem e também todos os usuários que utilizaram a *hashtag*.



**Figura 1.** Prêmio Bis no concurso #zueiraawards promovido pelo chocolate Bis como forma de marketing. Fonte: capturado pela autora em 19/04/2015.

A Figura 2, além de mostrar a estrutura do sistema, também permite observar a principal ferramenta de interação com o sistema e que levam os usuários a interagirem com outros usuários a partir do tweet publicado: o espaço para compor um tweet. Este elemento encontra-se acima de todos os outros na timeline, e pergunta em uma frase com linguagem próxima do usuário “o que está acontecendo?”<sup>6</sup> (encontram-se aqui os elementos interface amigável e incompletude). No espaço para publicar o tweet, já apareceram outras perguntas como “compor um novo tweet” e “o que você está pensando?”. Observando essas simples frases, percebe-se que o sistema já foi mais voltado para a publicização dos acontecimentos sobre a vida do usuário e para as publicações de mensagens contando suas vontades, desejos, etc, e atualmente ele pergunta “o que está acontecendo?”, induzindo o usuário a ser um “repórter” dos acontecimentos do seu bairro, do seu dia-a-dia, utilizar esse espaço para contar fatos, criticar e debater sobre assuntos estando eles dentro ou fora da vida cotidiana do usuário.

<sup>6</sup> Tradução livre da autora para “What’s happening?”.



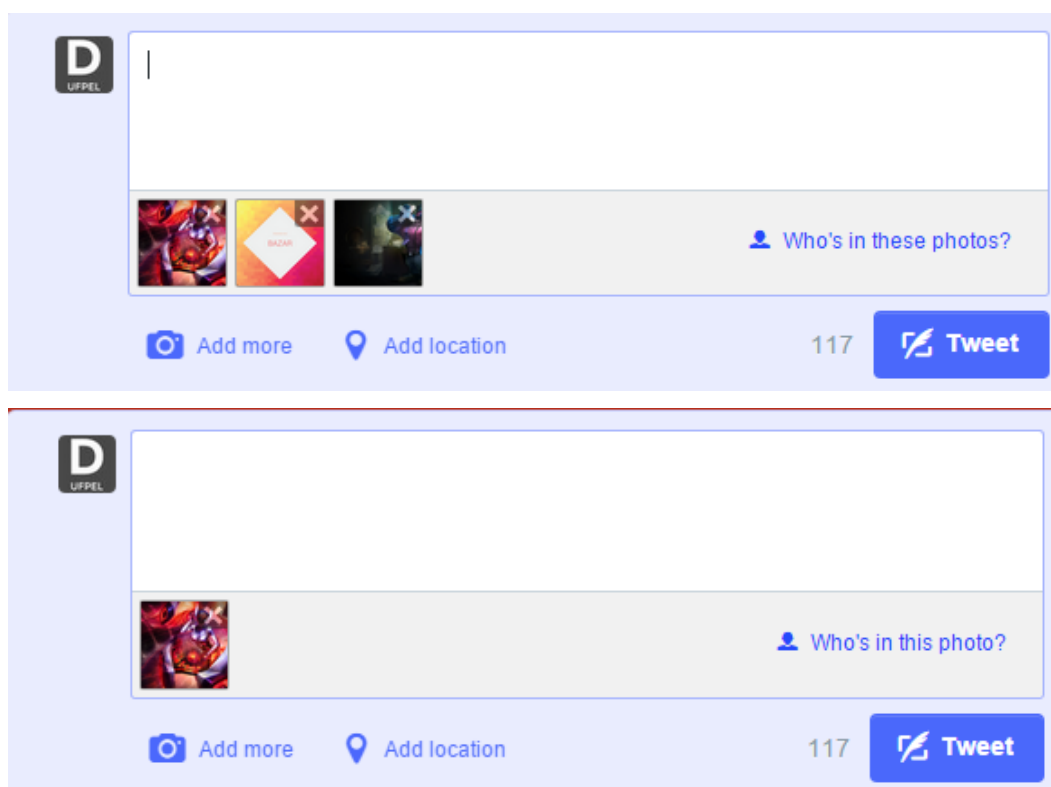
**Figura 2.** Página principal do Twitter com o usuário logado. Aqui apresenta-se a estrutura do sistema logo quando o usuário loga. Fonte: capturado pela autora em 19/03/2015.

O usuário torna-se um colaborador, um “jornalista” formado com a vivência, que não possui título de formação acadêmica mas é um comunicador e ajuda grandes e pequenas empresas de comunicação a cobrir eventos que as próprias empresas não conseguiriam cobrir com detalhes tão ricos, por não terem, provavelmente, profissionais o suficiente em todos os lugares e situações possíveis. As informações são difundidas com mais qualidade, mais completas e com uma agilidade nunca vista antes. Mas esse sistema não funciona apenas para a difusão das informações sobre a vida e o mundo, ele funciona também como uma ferramenta de marketing, onde as empresas lançam tags para que os usuários interajam e brinquem com essas tags, divulgando os seus produtos. Zago (2014) fala sobre a fusão do jornalismo em rede e as redes sociais:

Se no passado era possível delimitar claramente as fronteiras entre o jornalismo e os limites entre ambos passam a se tornar difusos. Por influência dos sites de rede social, o próprio jornalismo se reconfigura, buscando se aproximar da linguagem do público e incorporado a participação dos usuários.

Na última atualização do Twitter algumas apostas foram realizadas para tornar a rede social mais atrativa, visto que seu desuso aumentou em relação ao ano de 2010 por exemplo, época em que era mais utilizado. Algumas das modificações consistem em postagem de fotos e imagens diversas. Observou-se que outros sistemas como o aplicativo Instagram tem valorizado muito as fotografias feitas momentaneamente através de smartphones. E essas ferramentas que envolvem imagens foram muito bem

recebidas pelos usuários. Tanto que o Twitter também investiu em foto de capa para o perfil do usuário, no mesmo estilo do Facebook. As imagens facilitaram o marketing. Com elas, as empresas podem transmitir mensagens mais intensas, com mais caracteres dentro das imagens, que não caberiam no limite de 140 caracteres. Mas o uso de imagens tem um custo, independente da quantidade de imagens que quer-se postar, elas sempre vão equivaler a 23 caracteres. Observe a Figura 3, na qual também se identificam os elementos incompletude e interface amigável.



**Figura 3.** Imagens ocupando o espaço de 23 caracteres independente de quantidade. Fonte: capturado pela autora em 19/04/2015.

A interface do Twitter muda de tempos em tempos, bem como as interfaces das outras redes sociais. É interessante observar que as mudanças geralmente envolvem as interações, as funcionalidades e as ferramentas oferecidas ao usuário. O design faz parte, mas não é o principal, visto que um bom design está agregado a uma ferramenta bem pensada. Parte das modificações ocorridas no Twitter foram pedidas indiretamente pelos usuários. Indiretamente no sentido de os usuários terem sido observados enquanto utilizavam a ferramenta, facilitando a identificação de desejos e necessidades dos usuários, que acabou transformando o sistema em uma rede social mais comunicacional do que informacional.



## **Considerações Finais**

Neste artigo procurou-se discorrer-se sobre as interfaces digitais e redes sociais. Em sequência, identificou-se as características gerais das interfaces sociais e dos sites de redes sociais, resultando na sistematização das características das interfaces dos sites de redes sociais com base na bibliografia estudada e nos autores citados. Por fim, analisou-se a interface do site de rede social Twitter para entender como os elementos da sua interface, que se encontram dentro das características identificadas, influenciam o sistema e seus seguidores.

Mesmo que os elementos apresentados no artigo venham sendo apresentados em outros trabalhos desde o surgimento dos sites de redes sociais, optou-se por analisar os elementos da interface do Twitter com base nessas características pelo fato das interfaces e redes sociais continuarem apresentando esses elementos e características mesmo com o passar do tempo. O contexto no qual a interface foi analisada, com base na comunicação, torna o trabalho interessante, uma vez que são poucas as análises realizadas sobre interfaces, especificamente sobre interfaces de sites de redes sociais. A interface do Twitter apresenta muitas funcionalidades que foram propostas pelos usuários e por eles foram bem recebidas quando implementadas de fato no sistema. A forma de se comunicar e falar de tudo nesse sistema mudou com as transformações simples das interações na interface, como no caso citado anteriormente, da mudança da pergunta a que o usuário é convidado a responder para “O que está acontecendo?”. Em suma, conclui-se que os elementos da interface do Twitter conseguem manter o usuário envolvido com o sistema e seus seguidores desde que se mantenha atualizado, atento ao que os usuários estão buscando e como estão recebendo as novidades propostas não só pelo Twitter, mas nos mais diversos sites de sociabilização.

## **REFERÊNCIAS**

ALMEIDA, A. **Design de Interfaces Sociais**: projetando uma interface híbrida entre Behance e LinkedIn. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Design Digital), Universidade Federal de Pelotas, 2014.

CRUMLISH, C.; MALONE, E. **Designing Social Interfaces**. O’Reilly Media, 2009

GARRETT, J.J. **The elements of user experience**: user-centered design for web. New York: New Riders, 2003.



GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ISAACSON, W. **Steve Jobs**. São Paulo: Companhia das Letras, 2011.

OEIRAS, J.Y.Y; ROCHA, H.V.. **Uma modalidade de comunicação mediada por computador e suas várias interFACES**. In: IHC 2000 - III Workshop sobre Fatores Humanos em Sistemas Computacionais, 2000. Disponível em: <[www.cultura.UFPa.br/joeiras/jh\\_ihc2000.pdf](http://www.cultura.UFPa.br/joeiras/jh_ihc2000.pdf)> Acesso em: 20/03/2015.

O'REILLY, T. **O que é Web 2.0**: padrões de design e modelos de negócios para a nova geração de software. 2005. Disponível em: <<http://www.flaudizio.com.br/files/o-que-e-web-20.pdf>> Acesso em: 10/02/2015.

PRIMO, A. **Interação Mediada por Computador**. Porto Alegre: Sulina, 2007.

RECUERO, R. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

ZAGO, G. Enquanto você lia este título, a Alemanha fez mais um gol: a Copa da Zoeira nos sites de rede social. **Estudos em Jornalismo e Mídia**, v.11, n.2, 2014. Disponível em <<http://periodicos.ufsc.br/index.php/jornalismo/article/viewFile/1984-6924.2014v11n2p415/28235>> Acesso em: 19/04/2015.