

Práticas de Linguagem e Design: algumas questões de usabilidade no contexto da web social

Fernanda Maria Pereira Freire
Núcleo de Informática aplicada à Educação
(NIED)
Centro de Pesquisa CEFIEL (IEL)
UNICAMP
São Paulo, Brasil
ffreire@unicamp.br

André Constantino da Silva
Instituto de Computação (IC)
Núcleo de Informática aplicada à Educação
(NIED)
UNICAMP
São Paulo, Brasil
acsilva@ic.unicamp.br

RESUMO

Este artigo discute as influências recíprocas entre práticas de linguagem e decisões de design. Foram analisados dois dados extraídos de situações reais de interação provenientes de um curso a distância e de uma rede social, respectivamente, com foco nas operações discursivas usadas pelos interlocutores para contornar restrições do design das ferramentas utilizadas. A hipótese que norteia a discussão é a de que estas operações linguísticas, que aparecem em certos contextos e não em outros, podem ser vistas como indícios de problemas de usabilidade. Para corroborar esta hipótese, foram analisados os contextos em que as operações aparecem com base nas heurísticas de Nielsen.

Palavras-chave

linguagem, tecnologia, softwares sociais, usabilidade.

INTRODUÇÃO

Dados publicados em 2009 pelo Ibope/Nielsen[19] mostram que entre os meses de setembro e dezembro de 2009 o número de brasileiros com mais de 16 anos que utilizam a internet aumentou em 1,2 milhão: de 66,3 milhões passamos para 67,5 milhões em apenas 3 meses. O levantamento mostra ainda que a maior parte dessa população (86,3%) acessa algum tipo de “comunidade”: redes sociais, blogs, bate-papos, fóruns e sites de relacionamento[20]. A internet que originalmente não tinha a pretensão de ser um “canal de comunicação” é hoje, sem dúvida, um grande espaço de/para a interação entre as pessoas e, portanto, um espaço para a emergência de diversas práticas de linguagem.

Diante deste fenômeno muitos pesquisadores têm se dedicado ao estudo de práticas de linguagem mediadas pelo

computador, com diferentes propósitos - educacionais, linguísticos, sociais, psicológicos - focalizando diferentes aspectos (não excludentes entre si, necessariamente): letramento digital, inclusão/exclusão digital/social, gênero, textualidade hipermidiática, entre outros [1,3,4,5,6, 32,27,32,34,39].

Nosso propósito, no entanto, toma como lugar de reflexão a interação que se estabelece entre sujeito/interface computacional que possibilita, por sua vez, a prática de linguagem que se dá por seu intermédio, com o objetivo de como um pode interferir no outro. Em outras palavras, pretendemos analisar como uma determinada prática de linguagem influencia o design de uma aplicação e, inversamente, como o design de uma determinada aplicação pode influenciar a prática de linguagem. Por trás dessa análise está o pressuposto de que o design de uma determinada aplicação tem origem em uma determinada prática social e que seu uso, por sua vez, desencadeia novas práticas sociais, exemplo disso são as redes sociais.

Para esta discussão consideraremos aplicações da web social, mais especificamente, situações reais de interlocução no contexto educacional e no de entretenimento (redes sociais). Os exemplos apresentados serão, primeiramente, analisados do ponto de vista linguístico para, em seguida, serem discutidos a partir das heurísticas de usabilidade de Nielsen [28] com o objetivo de justificar decisões de design e/ou justificar estratégias linguísticas encontradas pelos usuários para contornar as dificuldades que com as quais se depararam no uso das aplicações.

A primeira parte deste texto apresenta os pressupostos teóricos que fundamentam nosso entendimento a respeito de *práticas de linguagem* bem como o conceito de *usabilidade*. Em seguida, apresenta as aplicações utilizadas nos dados analisados nas duas seções subsequentes que tratam da relação prática de linguagem e design e seus efeitos na usabilidade. Por último, apresenta algumas considerações finais.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nossa análise se baseia, por um lado, em conceitos da área da Neurolinguística Discursiva ou ND [7,8] e, por outro, em conceitos da área de Interação Humano-Computador ou IHC [31,33]. A ND, em sua origem¹, articula teorias da linguagem desenvolvidas por diferentes domínios da Linguística: Análise do Discurso, Aquisição de Linguagem, Pragmática, Teoria da Enunciação, e se propõe a analisar os processos interacionais da linguagem, as relações entre os processos cognitivos e a linguagem, as condições de produção do discurso, lidando, assim, com a relação linguagem/cérebro/mente. Não é de se estranhar, assim, que a ND tenha interesse em estudar as práticas de linguagem mediadas pelo computador, especialmente pelo fato de os enunciados serem produzidos em meio a condições especiais de produção, entre elas, a presença de uma interface. Assim, a ND aglutina ideias e conceitos de vários autores, sobretudo Luria[25, 26], Vygotsky [36,37,38], Bakhtin[2], Jakobson [21,22], Freud (neurologista)[17], mantendo como elemento unificador a contextualização histórica da linguagem e do cérebro/mente. Resumidamente, três pressupostos são importantes para os nossos propósitos: (i) a noção abrangente de linguagem [10] como atividade significativa (nos níveis cognitivo, intersubjetivo e social), como lugar de interação humana e de interlocução em meio às contingências socioculturais que orientam e regulam a vida em sociedade; (ii) a contextualização histórica dos processos linguísticos e cognitivos; (iii) a relação de constitutividade entre linguagem e processos cognitivos - percepção, atenção, memória, práxis, raciocínio - em que a primeira tem papel organizador e regulador em relação a tais processos [9,25,26,37,38].

Com base em tais pressupostos, entendemos as práticas de linguagem mediadas pelo computador como ações que se fazem *com* e *sobre* a língua[7,18] em meio a contingências socioculturais; como um duplo exercício de linguagem: ao interpretar a interface e ao usar a interface para produzir sentido [11,12,13,14,15,16]. Vista sob esse prisma, pode-se postular que a interação sujeito/interface é constitutiva de toda e qualquer prática de linguagem mediada pelo computador (e deve ser aprendida) mesmo quando se naturaliza a ponto de fazer crer que a interface não (mais) afeta aquela prática: “las interfaces, como cualquier otro lugar donde se verifican procesos semióticos, nunca son neutrales o ingenuas” [33, p. 74]².

Assim, o uso de tecnologias de informação e comunicação e, em particular, a interação sujeito/interface

¹ Esta área de estudo se inicia no Instituto de Estudos da Linguagem da UNICAMP com a tese de Coudry em 1986, transformada em livro em 1988 [7].

² “as interfaces, como qualquer outro lugar onde se verificam processos semióticos, nunca são neutras ou ingênuas” (tradução dos autores)

computacional, requer um trabalho simbólico que mobiliza processos linguístico-cognitivos que ganham saliência quando o sujeito ou comete (supostos) erros ou faz uso de alguma estratégia inusitada ou aparentemente desnecessária para evitá-lo na tentativa de alcançar o seu objetivo, qual seja, a prática de linguagem propriamente dita: perguntar, responder, comentar, discordar, etc.. Trata-se de um trabalho que se realiza por meio de operações de construção de sentidos a partir dos elementos verbais e não verbais que a interface exhibe no momento desse diálogo particular, e que convoca a atuação integrada das funções superiores: linguagem, memória, percepção, atenção dirigida, gestualidade, raciocínio intelectual[25]. A análise de tais erros e estratégias - tomados como indícios das hipóteses que o sujeito elabora ao interagir com esse objeto - pode revelar aspectos importantes da relação linguagem/design e design/linguagem, foco deste estudo.

Esses supostos erros ou estratégias para contorná-los podem estar relacionados com a usabilidade do sistema, confirmada através de uma análise criteriosa do erro propriamente dito ou do contexto em que aparece a solução encontrada pelo usuário. Nielsen [28] descreve que usabilidade, segurança, efetividade e utilidade como objetivos no desenvolvimento de sistemas, englobando-os em um conceito mais amplo que ele denomina de “aceitabilidade geral de um sistema”. A aceitabilidade geral de um sistema é a combinação de sua aceitabilidade social e de sua aceitabilidade prática, sendo um de seus componentes a usabilidade. Usabilidade é definida em função de cinco componentes [28]:

- Facilidade de aprendizagem (*learnability*): o sistema precisa ser fácil de aprender de forma que o usuário possa rapidamente começar a interagir;
- Eficiência: O sistema precisa ser eficiente no uso, de forma que uma vez aprendido o usuário tenha um elevado nível de produtividade;
- Facilidade de lembrar (*memorability*): o sistema precisa ser facilmente lembrado, de forma que o usuário ao voltar a usá-lo depois de um certo tempo não tenha novamente que aprendê-lo;
- Erros: O sistema precisa ter uma pequena taxa de erros, ou seja, o usuário não pode cometer muitos erros durante o seu uso e, se errar, deve ser fácil recuperar;
- Satisfação subjetiva: Os usuários devem gostar do sistema, ou seja, deve ser agradável de forma que o usuário fique satisfeito ao usá-lo.

Nielsen [28] propõe 10 heurísticas de usabilidade, regras gerais que objetivam descrever propriedades comuns de interfaces usáveis:

- 1- Visibilidade do status do sistema;
- 2- Compatibilidade do sistema com o mundo real;
- 3- Controle do usuário e liberdade;

- 4- Consistência e padrões;
- 5- Prevenção de erros;
- 6- Reconhecimento ao invés de relembração;
- 7- Flexibilidade e eficiência de uso;
- 8- Estética e design minimalista;
- 9- Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros;
- 10- *Help* e documentação.

Neste trabalho utilizaremos as heurísticas de Nielsen como base para discussão das decisões de designs das interfaces de usuário das aplicações estudadas, apresentadas na próxima seção.

AS APLICAÇÕES UTILIZADAS: TELEDUC E ORKUT

Os dados utilizados para embasar a discussão neste trabalho são oriundos de interações reais na web social, mais especificamente, por meio do ambiente de ensino-aprendizagem TelEduc [35] e da rede social Orkut[29]. Estes dados foram produzidos em seus contextos originais de uso e são aqui analisados sob duas perspectivas. Em primeiro lugar, foi feita uma análise linguística do(s) enunciado(s) do(s) participantes das práticas de linguagem focalizadas. Tal análise se pauta na formulação de dado-achado da ND (Coudry, 1996) e busca pistas e sinais que podem revelar particularidades do trabalho do sujeito sobre a língua e, neste caso específico, sobre a própria interface da aplicação por ele utilizada. Essas pistas são então contrastadas com as heurísticas de Nielsen com o objetivo de se confirmar ou refutar sua relação com questões de design e usabilidade.

O TelEduc [35] é um ambiente de ensino-aprendizagem desenvolvido pelo Núcleo de Informática Aplicada à Educação (NIED) da Universidade Estadual de Campinas, adotado por várias instituições públicas e privadas, entre elas, a própria Universidade por meio do Programa Ensino Aberto³.

Trata-se de um sistema que agrega ferramentas de administração, de coordenação e de comunicação delineadas para dar suporte a ações de ensino-aprendizagem. As páginas do ambiente são divididas em duas partes: à esquerda estão as ferramentas usadas durante o curso e, à direita, o conteúdo que corresponde à ferramenta selecionada na lista à esquerda. A página de entrada do ambiente é a *Agenda* que contém informações atuais, dicas ou sugestões dos professores/formadores para os alunos. É uma ferramenta importante porque organiza as atividades de um determinado período, similar ao que ocorre no início de uma aula presencial.

O professor de um curso pode escolher um subconjunto de ferramentas para ser usado, que pode ser alterado no

decorrer do próprio curso. Assim, é possível que em um determinado momento algumas ferramentas não sejam visíveis no lado esquerdo da tela. Tornar disponível ou não uma ferramenta durante o curso é parte das decisões metodológicas tomadas por cada equipe e o oferecimento de uma nova ferramenta é, geralmente, anunciado na *Agenda*.

Na ferramenta Estrutura do Ambiente⁴ o usuário encontra uma descrição das funcionalidades de cada ferramenta do ponto de vista de seus idealizadores. Nem sempre os usuários do ambiente usam uma ferramenta de acordo com a sua concepção original, o que mostra a flexibilidade do ambiente na sua forma de utilização em função dos objetivos/metodologia utilizada[30]. É, portanto, com base nos diferentes usos que as pessoas fazem do ambiente que novas ferramentas – ao longo da história do TelEduc – são desenvolvidas e a ele incorporadas.

Freire [12], descreve que o TelEduc pode ser visto como o produto de um conjunto de conhecimentos estreitamente relacionados ao exercício social da linguagem em meio a diferentes práticas sociais de escrita, em especial. Suas primeiras versões se basearam em experiências de cursos de formação de professores na área de Informática na Educação: os idealizadores do ambiente tentavam reproduzir – em alguma medida – as metodologias presenciais bem-sucedidas para o ambiente virtual. Essa, então, “nova tecnologia”, sem dúvida, interferiu de maneira definitiva no(s) modo(s) de se construir conhecimento. O uso continuado do ambiente – com diferentes usuários e em diferentes contextos de ensino-aprendizagem – impulsionaram mudanças, colocando desafios que ainda não haviam sido pensados.

Assim, a interface do ambiente – sua nomenclatura com cores, botões, caixas, links, rótulos – dão corpo a um conhecimento – cursos à distância, semipresenciais, apoio a cursos presenciais – metodologias diferenciadas, que apontam para a construção de uma cultura própria [12].

O Orkut [29], por sua vez, é uma rede social com o objetivo de fomentar os relacionamentos entre seus membros, possibilitando que seus usuários mantenham contato entre si e construam/proponham comunidades. O público-alvo do Orkut é abrangente, variando a idade e a experiência com a Web. Para a presente discussão, será analisada a comunidade “Livros, Textos e Redação” que visa a troca de experiência em relação à escrita, e é composta por membros de várias faixas etárias.

³ <http://www.unicamp.br/EA/>

⁴ Eis a lista completa de ferramentas do ambiente: Dinâmica, Agenda, Avaliações, Atividades, Material de Apoio, Leituras, Exercícios, Enquete, Parada Obrigatória, Fóruns de Discussão, Mural, Bate-Papo, Correio, Grupos, Perfil, Diário de Bordo, Portfólio Individual e de Grupo, Acessos e Intermap.

É a partir do uso que esses grupos fazem da tecnologia em seus contextos sociais que este trabalho discute as relações entre práticas de linguagem e decisões de design.

FÓRUM DO ORKUT E FÓRUM DO TELEDUC: DESIGN E PRÁTICAS DE LINGUAGEM

O fórum do Orkut tem o propósito de possibilitar um espaço de discussão entre os usuários de suas comunidades de forma assíncrona, o que significa que o tempo entre a leitura e a resposta pode variar amplamente.

Ao acessar a ferramenta Fórum, a ferramenta exibe uma lista de tópicos de discussão, organizados através da data da última mensagem postada naquele tópico (Figura 1). Selecionado um Fórum, a ferramenta lista as mensagens postadas em ordem cronológica da mais antiga para a mais recente (Figura 2). Ao clicar no botão “Responder” ao final da lista de mensagens, a ferramenta exibe a tela de postagem de mensagem (Figura 3).

Pode-se dizer que o fórum do Orkut é fácil de ser utilizado por um amplo público. Como contraponto ao seu design, vejamos a ferramenta Fóruns de Discussão do ambiente TeLeduc.

A ferramenta Fórum organiza as discussões em vários fóruns, identificadas através de títulos (Figura 4). Na discussão, pode-se postar uma mensagem, que abre uma nova *thread* de mensagens, ou então responder a uma mensagem publicada. Para abrir uma nova *thread* de mensagens, o usuário clica no link “Compor nova mensagem” no canto superior esquerdo da interface (Figura 5). Para responder a uma mensagem, o usuário deve visualizá-la e então clicar no botão “Responder” (Figura 6).

A ferramenta Fóruns de Discussão do TeLeduc armazena o relacionamento entre as mensagens trocadas, ou seja, qual mensagem foi postada em resposta a uma outra. Essa informação possibilita exibir as mensagens publicadas através de uma ordem chamada de “árvore”. Outras formas de ordenamento são possíveis, como por autor, data, título da mensagem e relevância da mensagem.

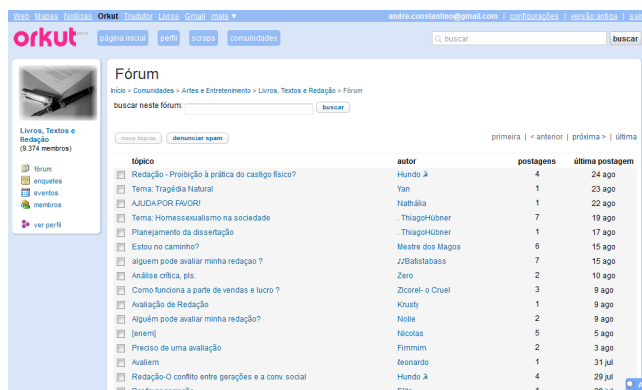


Figura 1 - Tela de visualização de tópicos na ferramenta Fórum do Orkut.

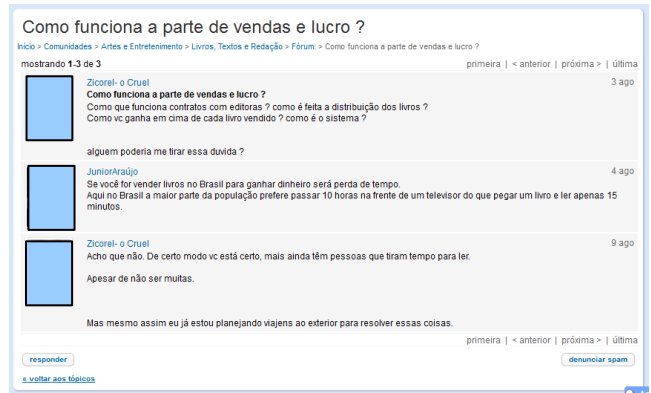


Figura 2 - Tela de visualização de mensagens postadas na ferramenta Fórum do Orkut.

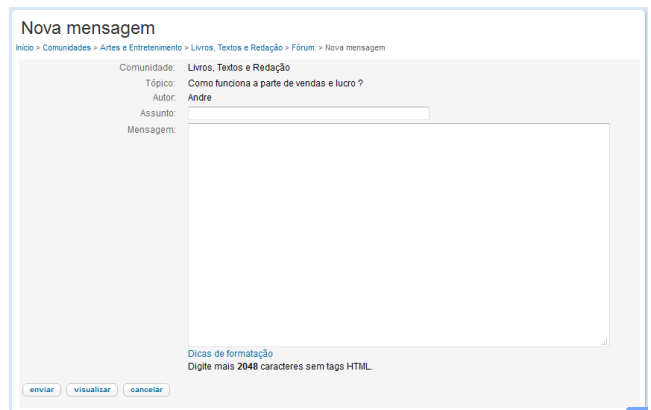


Figura 3 – Tela de postagem de mensagem na ferramenta Fórum do Orkut.



Figura 4 – Tela de visualização de discussões na ferramenta Fóruns de Discussão do TeLeduc.

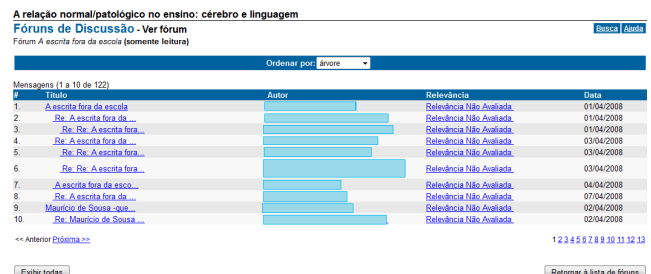


Figura 5 – Tela de visualização de mensagens postadas na ferramenta Fóruns de Discussão do TeLeduc.

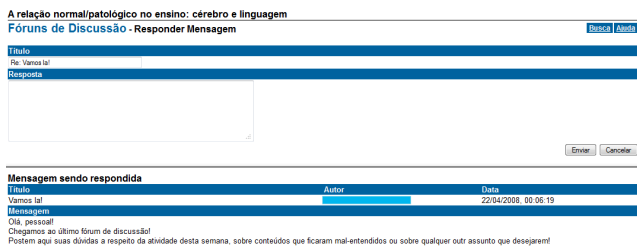


Figura 6 – Tela de postagem de mensagem na ferramenta Fóruns de Discussão do TelEduc.

Ressalte-se a principal diferença entre as ferramentas Fórum do Orkut e Fóruns de Discussão do TelEduc. Talvez, pelo fato de ter foco educacional, a ferramenta Fórum do Orkut não armazena o relacionamento entre as mensagens: toda mensagem postada é adicionada ao final da lista de mensagens.

Analisando essa prática de linguagem particular observamos que além de ser necessário o usuário referenciar em suas mensagens seu interlocutor é preciso que ele relembre o contexto da interação antes de escrever a nova mensagem. A análise linguística dos enunciados dá visibilidade a um problema de usabilidade que provavelmente não seria identificado através de uma avaliação heurística padrão: é no acontecimento de uma prática de linguagem particular que surge o conflito em questão.

Pode-se dizer que a heurística “Reconhecimento ao invés de relembração” é transgredida na tela de exibição de mensagens da ferramenta Fórum do Orkut, pois os usuários são obrigados a lembrar (ou a realizar um processo mental de relacionamento entre as mensagens) quais mensagens são respostas a uma mensagem publicada e quais são as mensagens que abrem uma nova discussão. Esse problema já não ocorre no TelEduc, pois a ferramenta Fóruns de Discussão expõe esse relacionamento entre as mensagens ao usuário através da organização por árvore e também utilizando o “Re:” para indicar as respostas.

Outro problema relacionado a heurística “Reconhecimento ao invés de relembração” é verificado quando o usuário responde a uma mensagem no fórum do Orkut. Na ferramenta Fóruns de Discussão do TelEduc, ao responder uma mensagem, a mensagem que se deseja responder é exibida na parte inferior da tela, conforme pode ser constatado na Figura 6, atendendo assim a esta heurística. Na ferramenta Fórum do Orkut isso não acontece, conforme pode ser constatado na Figura 3. O usuário é então obrigado a lembrar a discussão realizada, e caso deseje responder a uma mensagem, lembrar quem foi o autor da mensagem, e às vezes, lembrar o conteúdo da mensagem que deseja responder.

Por fim, a ação de responder (clique no botão “Responder”) da ferramenta Fórum do Orkut se assemelha mais a publicar uma mensagem do que a responder propriamente. Há ainda, outro problema de design, “Responder” não faz sentido quando se trata de postar uma mensagem que inicia um subtópico, tal como fez Joice neste dado.

PRÁTICA DE LINGUAGEM E DESIGN: PORTFÓLIO DO TELEDUC

Para discutir o modo como aplicações para web podem apoiar/suportar determinadas práticas de linguagem apresentamos um dado particular extraído de um curso de formação de professores utilizando o ambiente TelEduc, mais especificamente, destacamos a ferramenta Portfólio.

O curso em questão se pauta em uma metodologia especialmente elaborada para cursos semipresenciais (76h a distância e 24h presenciais) fortemente focada na interação e, portanto, no uso das ferramentas de comunicação. A metodologia utilizada e, portanto, as práticas de linguagem que nele ocorrem, se baseia em uma concepção de formação de professores que se afasta de uma formação compensatória para se propor como espaço de reflexão prático-teórica onde as atividades propostas dão vida aos conceitos tratados. Dessa forma, os participantes articulam vários saberes – o que já conhecem do assunto e suas crenças, valores, história pessoal e profissional – àqueles que estão aprendendo por meio de leituras teóricas, discussões coletivas, leitura dos trabalhos dos colegas, reflexões a partir dos comentários que recebem a respeito de seus trabalhos. Tal dinâmica demanda a vivência de diferentes papéis discursivos – leitor de si mesmo, leitor do outro, escrevente, comentador, debatedor etc.

Na ferramenta Portfólio do TelEduc (Figura 8) os participantes do curso podem armazenar textos e arquivos utilizados e/ou desenvolvidos durante o curso, bem como endereços da Internet. Esses dados podem ser particulares, compartilhados apenas com os formadores ou compartilhados com todos os participantes do curso; podem também ser compartilhados com integrantes de um mesmo grupo, no caso do Portfólio de Grupo. Quando um item de Portfólio é compartilhado com todos os participantes podem ver os demais Portfólios e comentá-los. Duas características do Portfólio são importantes para a construção/partilha de conhecimentos: o modo de compartilhamento e a possibilidade de postar comentários com diferentes propósitos [12].

Na prática de linguagem em questão, os professores do curso⁵ convidam os participantes a produzirem um memorial sobre a sua História de Escrita, ocasião em que

⁵ Trata-se do curso “A relação normal/patológico no ensino: cérebro e linguagem”, coordenado por Maria Irma Hadler Coudry e Fernanda Maria Pereira Freire, oferecido pelo Centro de Formação Continuada de Professores do Instituto de Estudos da Linguagem (CEFIEL) no período de 04/09/2006 a 06/11/2006.

Dê uma nota de 0 a 10 para esta redação

Início > Comunidades > Artes e Entretenimento > Livros, Textos e Redação > Fórum > Mensagens

mostrando 1-8 de 8

primeira | < anterior | próxima > | última

††Joyce††

05/02/07

Comunicação

A comunicação é um fato conhecido mundialmente hoje em dia, pois, direta ou indiretamente, a usamos no nosso cotidiano para expressarmos nossas idéias, sentimentos, além de revelar o nosso estilo.
Na comunicação, usamos os seguintes meios de linguagem: A linguagem verbal (falada ou escrita) e a linguagem não-verbal.
Dentre os meios de comunicação na qual usamos a linguagem verbal, esses se destacam: Telefone, televisão, rádio, livros, jornais, revistas, entre outros; e, há meios de comunicação que utilizam-se as linguagens não-verbais, que são estas: Pinturas, esculturas, mímicas, entre outras.
Vivemos no mundo da comunicação. Tudo serve para que as pessoas se comuniquem. Afinal, o que seria dos terráquios sem a arte de se comunicar ?

††Joyce††

05/02/07

Se não estiver legal, o que precisa ser melhorado?

Leandro

06/02/07

Joyce

Sua redação pareceu uma descrição fraca. Além de faltar coerência nas idéias, mostrou desconhecimento do assunto tratado.

Só um toque: Linguagem verbal é a mesma coisa que linguagem oral, falada, usada em telejornais, rádios, etc. Usa-se linguagem escrita para revistas, jornais impressos, textos na internet e outros. Não saber tal diferença já lhe custaria metade da nota.

Quanto ao primeiro parágrafo, fico com a opinião do Bento: desnecessário, se retirá-lo o texto fica até melhor. Quanto a outros pontos que considerei críticos:

"Dentre os meios de comunicação nas quais usamos a linguagem verbal, esses se destacam." - Troque por "Dentre os meios de comunicação **nos quais** usamos a linguagem verbal, **destacam-se**". Tome cuidado com o gênero errado, e o pronome demonstrativo "esse" torna-se dispensável e até errado no caso aplicado, já que o termo mais próximo é "linguagem verbal".

"[...]e, há meios de comunicação que utilizam-se as linguagens não-verbais(...)" - Troque por "*[...]e há meios de comunicação que se utilizam **das linguagens não-verbais(...)***", ou simplesmente elimine a partícula '-se' após o verbo 'utilizam'.

E, por favor: é "terráqueo", e não "terráquio", ok? Além disso, a última indagação ficou deslocada no texto. Sugiro retirá-la, também.

Espero ter ajudado.

Até mais

ALTAIR

REDAÇÃO

PREZADA JOYCE,

07/02/07

Um bom texto depende, antes de tudo, de um bom planejamento. Quando se quer convencer alguém de alguma coisa, ou passar informação, temos que arquitetar bem o que vamos dizer. É preciso que estejamos por dentro do assunto para sermos claros e eficientes.

Cabe, portanto, elaborar um bom projeto. Um projeto bem feito é o caminho seguro. Ele nos levará, se bem conduzido, ao sucesso. O leitor quer clareza e propriedade em nossas palavras. A primeira pessoa que tem de gostar do que escrevemos é nós mesmos. A guisa de ajuda, armei um possível esquema para o assunto em tela. Quem for executá-lo se dará ao trabalho de dissecá-lo e explicitá-lo.

Uso este método com resultado satisfatório..

PROJETO

1. O que comunicação?

2. Espécies de comunicação.
3. Como se dá a comunicação?
4. Informação e comunicação.
5. Meios e velocidade
6. Eficácia e 'feed-back'.
7. O ser e o universo

Paulinha

Críticas!!!

Oi Bento, vi a sua crítica em relação ao texto acima..Gostaria que desse uma lida nestes textos do meu blog, são poucos preciso de uma opinião sincera :)

Obrigada!

<http://paulia.oliveira.zip.net>

09/02/07

††Joyce††

12/02/07

Oi pessoal

Obrigada pela opinião. Eu estava precisando mesmo de dicas para se fazer uma boa redação e tirar boa pontuação no vestibular.

Figura 7 – Exemplo de uso da ferramenta Fórum do Orkut por um usuário.

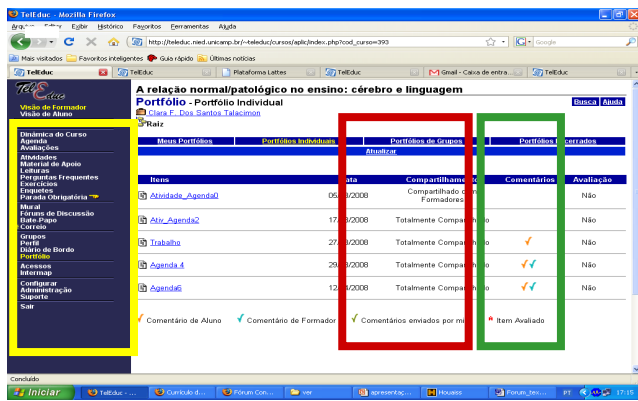


Figura 8 – Visão geral da Ferramenta Portfólio do TelEduc.

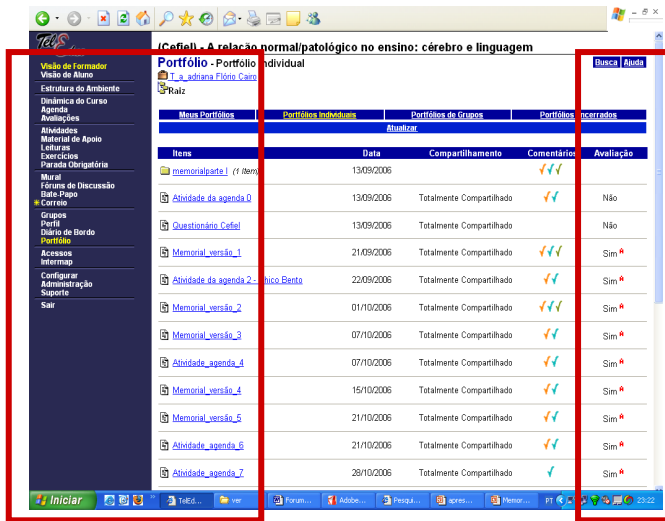


Figura 9: Diferentes versões do memorial e os comentários recebidos pelo autor.

cada participante recorda a sua própria história por meio da escrita e da reescrita ao longo do curso. A cada semana os participantes compartilham com os colegas uma nova versão do memorial (Figura 9).

Todos são incentivados a ler os memoriais uns dos outros e a postar algum comentário. Assim apontam relações que fazem com as suas próprias histórias, falam a respeito do modo como o texto está escrito, sugerem modificações em trechos do texto. Comportam-se como “críticos”, o que leva os autores a responder aos comentários recebidos e/ou a incorporar as sugestões que lhes foram feitas.

Esta prática de linguagem cria uma rede de escreventes e leitores, possível graças aos recursos da ferramenta Portfólio. Observe-se que o design da ferramenta permite esta troca de experiências de maneira organizada e fácil de ser usada. Os comentários são marcados com cores diferentes para indicar o tipo de remetente: se o

professor/formador, um colega ou um comentário próprio, isto é, uma réplica a um comentário recebido (observe-se o retângulo vermelho à esquerda, da Figura 2). Sempre que um novo comentário é postado, o item de Portfólio fica negrito indicando que há uma “novidade”. Esses dois recursos atendem à heurística “Reconhecimento ao invés de relembração”. A implementação desses recursos é necessária para informar aos usuários as ações realizadas após a sua última entrada no ambiente, diminuindo a relembração. Esse recurso também evita que mensagens sejam enviadas pelos usuários para informar sobre o que foi realizado no ambiente.

A análise de uma prática de linguagem como esta pode desencadear o desenvolvimento de novas funcionalidades. Por exemplo, seria desejável que a aplicação indicasse os comentários que ainda não foram lidos, o que seria um recurso facilitador para o proprietário do Portfólio em questão, atendendo assim, mais uma vez, à heurística “Reconhecimento ao invés de relembração”. Essa funcionalidade possivelmente seria difícil de ser relatada por uma avaliação de usabilidade, sendo mais fácil de ser percebida quando, de fato, a prática de linguagem ocorre.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Discuti-se nesse artigo o modo como as interfaces afetam as práticas de linguagem: seja exigindo que o usuário lance mão de estratégias de dizer para contornar restrições de design, seja apoiando as práticas de linguagem as quais a aplicação se destina.

Exemplos de uso das ferramentas Fórum da rede social Orkut e Fórum de Discussão do ambiente TelEduc foram utilizados para demonstrar que nem sempre o design da aplicação – no caso, o Fórum do Orkut – dispõe de funcionalidades para apoio à prática de linguagem a qual se propõe. Um fórum pressupõe, minimamente, que as pessoas postem mensagens com propósitos variados – fazer perguntas, responder perguntas, fazer comentários, fazer esclarecimentos etc. A menção a “Responder” de alguma maneira interfere no modo como o usuário organiza seu enunciado. Da mesma forma, a organização cronológica e a impossibilidade de postar comentários entre um conjunto de comentários demandam do usuário um esforço linguístico-cognitivo adicional. No dado aqui apresentado, esse esforço se materializa pelo uso explícito do nome a quem se destina a mensagem. Neste caso, a prática de linguagem se ajusta ao design da aplicação.

Diferentemente, procuramos mostrar por meio da análise do dado do Portfólio do TelEduc como as decisões de design se ajustam à prática de linguagem que por seu intermédio acontece. Procuramos também apontar – a partir da análise desta prática de linguagem particular - outras funcionalidades que poderiam ser acrescentadas à ferramenta em questão.

Por fim, esperamos ter mostrado que a análise cuidadosa do acontecimento linguístico em contextos web pode contribuir tanto para decisões de design quanto para a identificação de problemas de usabilidade.

Embora o número de casos apresentado seja pouco expressivo – por se tratar de um estudo exploratório com enfoque qualitativo – e a metodologia de análise não possa ser considerada um método de avaliação de interfaces, consideramos que a combinação entre uma análise linguística dos enunciados em situações reais de interação e uma análise da interface orientada pelas heurísticas de Nielsen se mostra sensível para detectar problemas de usabilidade. Esta combinação deverá, em estudos futuros, se voltar para outras heurísticas com o objetivo de se avaliar sua abrangência.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a CAPES e o CNPq pelo suporte financeiro através de bolsa de pesquisa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Abreu, L. S. O chat educacional: o professor diante desse gênero emergente. *Gêneros Textuais & Ensino*. Editora Lucerna, Rio de Janeiro RJ, p. 87-94, 2002.
2. Bakhtin, M. Os gêneros do discurso. *Estética da Criação Verbal*. Martins Fontes, São Paulo SP, p. 277-326, 1952-53.
3. Braga, D. B. Developing Critical Social Awareness Through Digital Literacy Practices Within the Context of Higher Education in Brazil. *Language and Education* 21, (2007), 180-196.
4. Braga, D. B.; Quevedo, A. G. Letramento digital no currículo de letras segunda a ótica da teoria da atividade. *Paidéia* 1, (2008), p. 1-17.
5. Braga, D. B.; Ricarte, I. Letramento na era digital: construindo sentidos através da interação com hipertextos. *Revista da ANPOLL* 18, IEL-UNICAMP (2005), p. 59-82.
6. Buzato, M, El K. Entre a fronteira e a periferia: linguagem e letramento na inclusão digital. Tese de doutorado. Campinas: Instituto de Estudos da Linguagem, UNICAMP, 2007.
7. Coudry, M. I. H. Diário de Narciso. Martins Fontes, São Paulo SP, 1988.
8. Coudry, M. I. H. ; Freire, F. M. P. Pressupostos teórico-clínicos da Neurolinguística Discursiva (ND). *Neurolinguística Discursiva: teorização e práticas com a linguagem*. Campinas SP, 13-34 (a sair).
9. Coudry, M. I. H.; Morato, E. Aspectos Discursivos da Afasia. *Cadernos de Estudos Linguísticos* 19 (1990) Campinas SP, 127-145.
10. Franchi, C. Linguagem – Atividade Constitutiva. *Almanaque* 5, (1977), 45-76.
11. Freire, F. M. P. Letramento(s) e uso de interface: um estudo de caso. *Anais do 21 Simpósio Brasileiro de Informática na Educação - SBIE 2010* (João Pessoa, 2010) 1-10.
12. Freire, F. M. P. Linguagem, tecnologia, conhecimento e suas relações no contexto de formação continuada de professores. *RUA* 15. 2 (2009) (on line).
13. Freire, F. M. P. Armadilhas virtuais na educação de leitores. *Anais do 16º Congresso de Leitura do Brasil* (Campinas SP, 2007), 1-17.
14. Freire, F. M. P. O ICQ em contextos de avaliação neurolinguística. *Anais do XXIII Congresso da Sociedade Brasileira de Computação - IX Workshop sobre Informática na Escola* (Campinas SP, 2003).
15. Freire, F. M. P. Formas de materialidade linguística, gêneros de discurso e interfaces. *A Leitura nos oceanos da Internet*. Cortez, São Paulo SP, p. 1-127, 2003.
16. Freire, F. M. P.; Cavalcanti, Ma. C.; Possenti, S.; Kleiman, A. Leitura e escrita via Internet: formação de professores nas áreas de alfabetização e linguagem. *Trabalhos em Linguística Aplicada* 46, 1, (2007), 93-111.
17. Freud, S. La afasia. Tradução de Ramón Alcalde. Ediciones Nueva Visión, Buenos Aires, 1891/1973.
18. Geraldi, J. W. .Portos de Passagem. Editora Martins Fontes, São Paulo SP, 1991.
19. IBOPE/Nielsen Online. 67,5 milhões de pessoas têm acesso à internet no Brasil. Disponível em <http://info.abril.com.br/noticias/internet/acesso-a-internet-cresce-8-2-no-brasil-31032010-19.shl>.
20. Info Online. Acesso à internet cresce 8,2% no Brasil. Disponível em <http://info.abril.com.br/noticias/internet/acesso-a-internet-cresce-8-2-no-brasil-31032010-19.shl>.
21. Jakobson, R. Dois aspectos de linguagem e dois tipos de afasia. *Linguística e Comunicação*. Cultrix, São Paulo SP, 1969, 34-62.
22. Jakobson, R. A afasia como problema linguístico. *Novas Perspectivas Linguísticas*. Vozes, Petrópolis: RJ, 1955/1970, 43-54.
23. Komesu, F. As relações intergenéricas constitutivas da escrita das páginas eletrônicas pessoais da internet. *Anais do Grupo de Estudos Linguísticos – GEL*. São Paulo, SP, 2002. (versão cd-rom).
24. Lima, M. Escrita, Interlocução e Moderação em um Fórum Online do Orkut. Dissertação de Mestrado. Campinas: Instituto de Estudos da Linguagem , UNICAMP, 2010. 123p.
25. Luria, A. R. Fundamentos de Neuropsicologia. Cultrix, São Paulo SP, 1973.

26. Luria, A. R. *Neuropsychological Studies in Aphasia*. Swets & Zeitlinger B.V., Amsterdam, 1977.
27. Marcuschi, L. A. Gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital. *Hipertextos e gêneros digitais: novas formas de construção do sentido*. Editora Lucerna, Rio de Janeiro, p. 13-67, 2005.
28. Nielsen, J. Heuristic Evaluation. *Usability Inspection Methods*, John Wiley & Sons, Nova Iorque NY, 1994, 25-62.
29. Orkut. Disponível em <http://www.orkut.com.br>.
30. Rocha, H. V. O ambiente TelEduc para a educação a distância baseada na Web: princípios, funcionalidades e perspectivas de desenvolvimento. *Educação a distância: fundamentos e práticas*, UNICAMP/NIED, Campinas, SP, 2002, p. 197-212.
31. Rocha, H. V.; Baranauskas, M. C. C. Design e avaliação de interfaces humano-computador. IME-USP, São Paulo SP, 2000.
32. Rojo, R. H. R. Letramentos digitais - a leitura como réplica ativa. *Trabalhos em Linguística Aplicada* 46, 2 (2007), 63-78.
33. Scolari, C. A. Hipertextos, interfaces, interacciones. *DeSignis* 5, Editorial Gedisa (2004), 73-84.
34. Sorj, B.; Guedes, L. E. Exclusão digital – problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. *Novos Estudos CEBRAP* 72 (2005), 101-117.
35. Teleduc – Ensino à Distância. Disponível em <http://teleduc.nied.unicamp.br/>.
36. Vygotsky, L. S. *Psicologia Pedagógica*. Martins Fontes, São Paulo SP, 1926.
37. Vygotsky, L. S. *Pensamento e Linguagem*. Martins Fontes, São Paulo SP, 1934.
38. Vygotsky, L. S. *A Formação Social da Mente*. Martins Fontes, São Paulo SP, 1962.
39. Xavier, A. C. dos S. O hipertexto na sociedade da informação: a constituição do modo de enunciação digital. Tese de Doutorado. Campinas, SP: Campinas: Instituto de Estudos da Linguagem, UNICAMP, 2002.