

# Estratégias de navegação na Web: proposta preliminar de uma abordagem semiótica para a decisão do clique

Aluno: Frederick M.C. van Amstel (fred@usabilidoido.com.br)  
 Orientador: Prof. Dr. Ulf Gregor Baranow (ugb@ufpr.br)  
 Departamento de Ciência e Gestão da Informação - 13º Evinci da Universidade Federal do Paraná

## 1-Problema

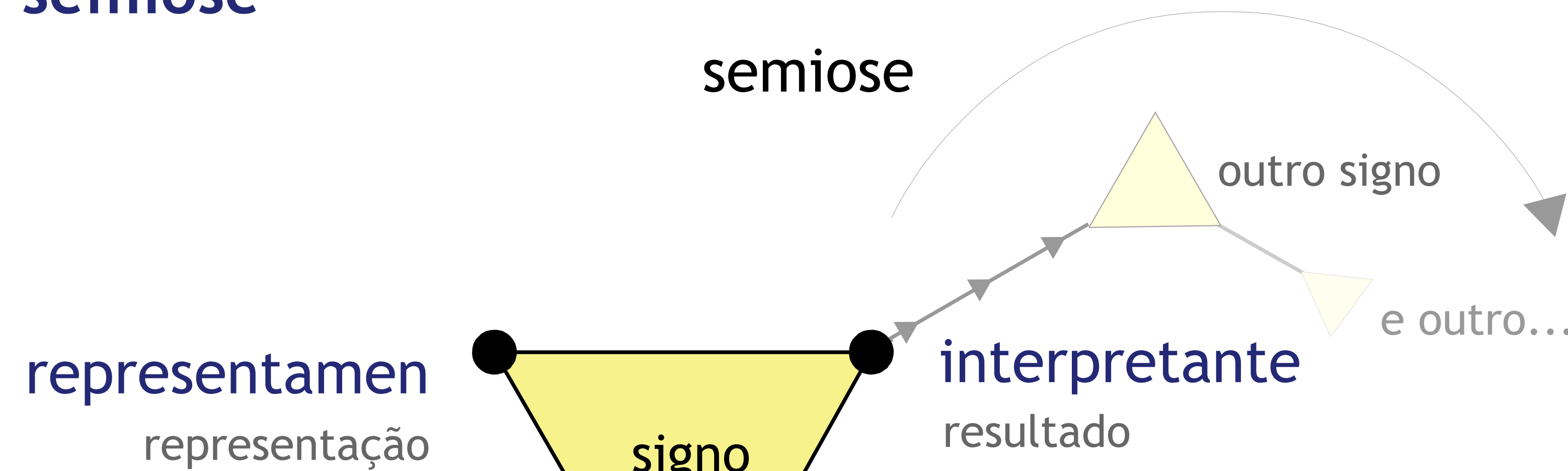
Para avaliar a estrutura de navegação (taxonomia) de um *website*, recomenda-se em pesquisas de Interação Humano-Computador a realização de testes com usuários. Por meio de testes, o avaliador pode entender por que o usuário escolheu uma opção errada num menu de navegação e propor mudanças que evitem o erro.

## 2-Objetivos

- Desenvolver uma metodologia para auxiliar na análise da Interação Humano-Computador
- Aproveitar recursos da Semiótica de CHARLES S. PEIRCE para a avaliação de menus de navegação



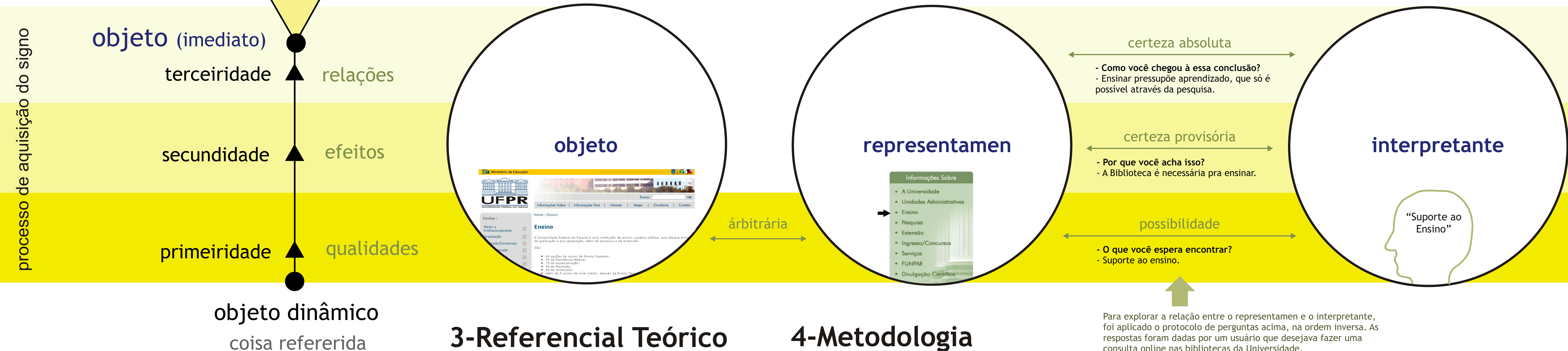
## 3.1-Processo de aquisição do signo, concepção triádica e semiose



## 3.2-Concepção triádica de signo aplicada na “decisão do clique”

Entre a palavra “Ensino” grafada como link e a página “Ensino” só existe uma relação arbitrária.

Entre a palavra “Ensino” grafada como link e o significado atribuído a ela pelo usuário, podem haver três relações.



Para explorar a relação entre o representamen e o interpretante, foi aplicado o protocolo de perguntas acima, na ordem inversa. As respostas foram dadas por um usuário que desejava fazer uma consulta online nas bibliotecas da Universidade.

## 3-Referencial Teórico

Para CHARLES SANDERS PEIRCE (1839-1914), signo é “algo que, sob certo aspecto ou de algum modo, representa alguma coisa para alguém.” O signo é, portanto, uma unidade conceitual que reside na mente do indivíduo e que, para se formar, passa por um processo de três etapas. Na *primeiridade* percebemos qualidades intrínsecas aos objetos, como a sensação de calor. Na *secundidade* fazemos uma associação de causa e efeito entre dois fenômenos ou objetos, como entre a fumaça e o fogo. É somente na *terceiridade* que estabelecemos relações que nos permitem entender que nossa casa está pegando fogo.

Utilizando essas três etapas ou categorias para classificar as relações entre os três componentes do signo (objeto, representamen e interpretante), Peirce propôs 10 classes de signos. Apenas 3 das 10 classes são aplicáveis à concepção do signo imediatamente anterior à escolha de um *link* (“decisão do clique”), pois a relação entre o objeto (página de destino) e o representamen (rótulo do *link*) desse signo é sempre arbitrária, isto é, não há semelhança nem relação causal entre um e outro.

Pode se estabelecer uma analogia entre a sequência de “decisões do clique” e a semiose peirceana, processo contínuo no qual o interpretante de um signo (significado) se torna objeto de um signo subsequente e assim por diante. Quando o objeto formado no próximo signo precisa ser readquirido, devido a discordância com a realidade observada, ocorre a interrupção da semiose. Numa sequência de “decisões do clique”, essa interrupção pode deixar o usuário desorientado, por isso deve ser evitada.

## 4-Metodologia

Ao criar um *link* num menu de navegação, espera-se que ele tenha um determinado significado, embora não se tenha controle absoluto sobre o mesmo. Analisando a relação entre o representamen (*link*) e o interpretante (significado) no signo da “decisão do clique” é possível entender que características do representamen provocam determinadas características do interpretante. Com essa informação, é possível alterar o *link* para obter o significado almejado.

As 3 classes de signos possíveis nesse contexto diferenciam-se justamente pela relação entre o representamen e o interpretante, ou seja, permitem analisar a relação supracitada. Para explorar cada uma dessas classes, foi criado um protocolo de 3 perguntas para o usuário responder antes de clicar no link escolhido, dando prosseguimento à uma tarefa de busca de informação:

- O que você espera encontrar?
- Por que você acha isso?
- Como você chegou à essa conclusão?

Esse protocolo foi aplicado num teste-piloto que envolveu 3 estudantes de graduação da UFPR. Cada um recebeu 10 tarefas de busca de informação no website [www.ufpr.br](http://www.ufpr.br) (acesso em 06/2005) que deveriam ser cumpridas sem utilizar a ferramenta de busca, uma vez que a finalidade do teste era avaliar apenas os menus de navegação.

## 5-Resultados Preliminares

O teste-piloto indicou várias situações em que a semiose do usuário foi interrompida pela discordância entre sua expectativa antes de clicar num *link* e a evidência após o clique. O protocolo de perguntas permitiu investigar o motivos de tais discordâncias e propor sugestões para minimizá-las.

### Trecho da avaliação

Link no menu	Expectativa usuário	Motivo	Evidência após clicar no link	Sugestão do avaliador
Extensão	Lista de projetos de Extensão da UFPR	A Assessoria Jurídica é uma atividade externa	Apresentação do conceito de Extensão e os dois maiores projetos	Incluir os demais projetos de Extensão na página
Pesquisa	Laboratórios e pesquisados	Laboratórios são lugares de pesquisa	Pré-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação	Incluir a listagem de laboratórios, ou, pelo menos, um link

Em algumas situações, os usuários não conseguiram responder todas as perguntas do protocolo, o que indica que o mesmo pode ser aperfeiçoado. Ainda assim, sua aplicação demonstrou que recursos da Semiótica podem ser úteis na análise de menus de navegação em websites.

## 6-Bibliografia

CUNNINGHAM, D. J.; ARICI, A.; SCHREIBER, J.; LEE, K. *Navigating the World Wide Web: The role of abductive reasoning*. International Journal of Applied Semiotics, 3(2), 2002, 39-58

ECO, U. *Tratado Geral da Semiótica*. 4ªed. S. Paulo: Perspectiva, 2003

NÖTH, W. *Panorama da Semiótica: de Platão a Peirce*. 3ª ed. S. Paulo: Annablume, 2003

MERKLE, Luiz Ernesto. *Disciplinary and Semiotic Relations Across Human-Computer Interaction*. London, Ont, The University of Western Ontario, 2001 [Doctor of Philosophy Thesis]

SOUZA, Clarisse Sieckenius de. *The semiotic engineering of human-computer interaction*. MIT Press: Cambridge, Mass, 2005