

Monica Maria Pereira da Silva
monicamariaps@hotmail.com

Regina Celi Mendes Pereira
reginacmps@gmail.com

A linguagem dos manuais de aparelho celular: desafios de leitura a serviço da tecnologia

The language of the mobile phone manual: Reading challenges to serve the technology

RESUMO – Apresentamos neste artigo os resultados de uma pesquisa desenvolvida com diferentes usuários de telefone celular, focalizando os efeitos e impactos da leitura do manual sobre esses leitores e o consequente uso do aparelho. Utilizando como aparato teórico-metodológico a teoria de gêneros (Volochnikov, 1988 [1929]; Bakhtin, 2000; Bazerman, 2006; Marcuschi, 2002) e os fundamentos do Interacionismo Sociodiscursivo (Bronckart, 1999; Schneuwly, 2004), analisamos os aspectos relacionados às formas de apreensão, de constituição e de circulação do gênero manual do usuário de celular. Ficou constatado na análise que a capacidade de linguagem dominante requisitada por esse gênero é a que se dispõe a descrever e prescrever ações, apesar de ter sido bem evidenciada a dificuldade enfrentada pelos usuários durante a leitura dos manuais, o que, contraditoriamente, compromete o seu propósito comunicativo. O estudo da linguagem utilizada nesse gênero ajudou a identificar as suas características mais gerais e a focalizar os maiores problemas existentes em sua elaboração, bem como em sua apreensão por usuários representativos de diferentes níveis de escolaridade.

Palavras-chave: gênero textual, linguagem, manual, tecnologia.

ABSTRACT – This article presents the results of a research study undertaken with different mobile phone users, focusing on the manual reading effects and impacts on the readers and on the use of this device. By relying on genre theory (Volochnikov, 1988 [1929]; Bakhtin, 2000; Bazerman, 2006) and on the Sociodiscursive Interaction (Bronckart, 1999; Schneuwly, 2004), the aspects related to the manners of apprehension, constitution and circulation of the genre mobile phone user manual were analyzed. Despite the fact that the mobile phone users faced some difficulties during the manual reading – a fact that compromises its communicative purpose – the analysis shows that the dominant language capacity required for this genre is the one which describe and prescribe actions. The study of the language used in this genre helped to identify its general characteristics and focus on the major problems present in its elaboration and apprehension by different levels of knowledge users.

Key words: textual genre, language, manual, technology.

Introdução

Este artigo deriva de um estudo maior (Silva, 2008), que analisou o manual de usuário (MU¹) dos aparelhos celulares das marcas Nokia modelo 6101 e Motorola modelo W215. Consideramos questões relativas aos critérios de elaboração e ao impacto que a sua leitura exerce sobre seus leitores/usuários, tendo em vista a compreensão das informações contidas, a segurança e conforto dos usuários, a relevância do gênero manual na usabilidade do produto e a frequência com que este gênero é consultado como fonte de instrução. Também foi

considerada a relação entre linguagem visual e linguagem verbal no desenvolvimento das habilidades de leitura.

A opção pelo Manual do celular deve-se ao acesso quase irrestrito de todas as classes sociais ao produto, o que, contraditoriamente, não assegura que esse amplo número de usuários recorra à leitura do Manual. Embora o surgimento do telefone celular tenha sido nos anos 70, foi na década de 80 que ocorreu a introdução da telefonia móvel no Brasil. Na década de 90, aconteceu a grande expansão mundial, com o crescimento admirável da venda de aparelhos celulares, em consequência da massiva adesão das pessoas. Essas três décadas foram marcadas

¹ A sigla MU será utilizada para Manual do Usuário.

por uma revolução tecnológica como também sociológica, tendo em vista o pouco tempo que este equipamento foi disponibilizado no mercado e o alcance atingido em todas as classes sociais, o que representa um complexo fenômeno social.

O aparelho celular deixou de ser privilégio de uma fatia pequena da população, considerada classe média-alta ou da elite. Atualmente, muitas pessoas de diferentes níveis sociais, conhecimento e escolaridade já possuem este equipamento. Os dados divulgados pela Anatel (2009) – Agência Nacional de Telecomunicações – apontam que o “ao final de 2008, a planta de telefonia móvel superava os 150 milhões de acessos”.

Esse crescimento pode ser compreendido pelas possibilidades de interação oferecidas pelo telefone móvel, que instaurou na sociedade contemporânea uma nova maneira de se comunicar. Hoje, o celular possibilita o estabelecimento de uma comunicação móvel através de diferentes recursos, oferecendo uma diversidade de funções que excedem a simples função de atender e discar um determinado número. Recursos como câmeras, *bluetooth*², acesso à *internet*, jogos, conferências, infravermelho, já estão acessíveis a grande parte da população. Para entender como tudo isso funciona, nada mais indicado do que o Manual do Usuário.

A utilização do manual como interface entre o usuário e as funcionalidades de um determinado produto tem se mostrado, dentro dos acervos de informação do produto, uma das fontes cada vez mais indispensáveis, devido à complexidade e diversidade de funções que os produtos oferecem. Em função disso, aparece a necessidade de que este manual consiga, de forma clara e didática, instruir o usuário sobre como usufruir de todas as funcionalidades que o equipamento oferece. Apresentar propostas teórico-práticas, que tentem instrumentalizar o processo de concepção dos textos empregados nos manuais do usuário, com ênfase na sua utilização por seres humanos, é um desafio árduo, cujo escopo é bastante abrangente.

Por essa razão, justifica-se a necessidade de ter um MU que atenda a diferente e vasto público de leitores. É esperado que o texto seja elaborado para um público que não tenha conhecimento técnico e que, em sua elaboração, sejam considerados alguns critérios: identificação do usuário do equipamento, definição dos diferentes tipos de usuários e seus níveis de conhecimento, além da definição das necessidades reais do produto. Tem que ser levado em conta a quem é dirigido o manual, para que possa ser utilizado tanto pelo usuário mais experiente quanto pelo que irá manusear o produto pela primeira vez. Daí a necessidade de diminuir o uso de linguagem técnica ou jargões técnicos e passar a apresentar o produto de forma que seja compreensível pelo o usuário menos experiente.

Como objeto de estudo, que passaremos a apresentar, utilizamos os manuais do usuário que acompanham os aparelhos celulares das marcas Nokia modelo 6101 e Motorola modelo W215.

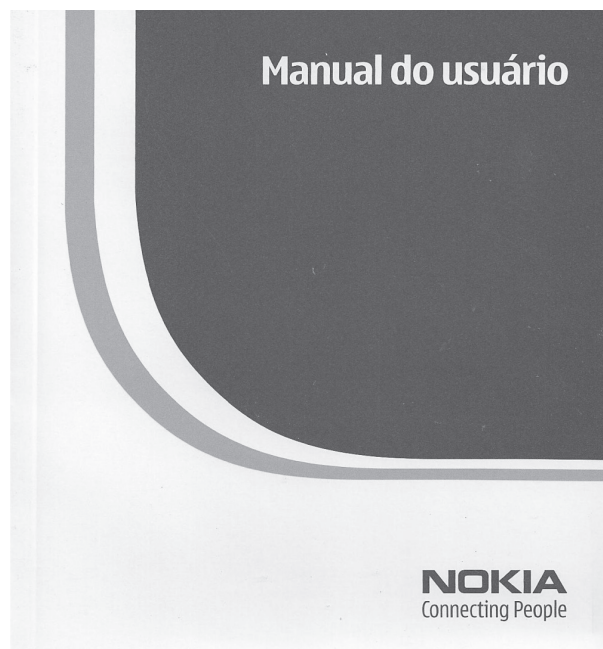


Figura 1: Manual do usuário Nokia 6101.

Figure 1: Nokia 6101 user manual.

Um dos nossos objetivos na pesquisa voltou-se para a avaliação dos impactos da leitura do manual sobre os usuários investigados. Tivemos como intenção observar com que frequência os usuários recorriam à leitura do manual para realizar as ações e como os leitores avaliavam essa linguagem. Trabalhamos com 16 (dezesseis) usuários com diferentes perfis, considerando a idade, a formação escolar como também a profissão exercida, pois partimos da premissa de que esses fatores pudessem influenciar ou direcionar o resultado do uso do manual do usuário. Neste artigo, apresentaremos apenas a análise dos elementos constitutivos dos manuais estudados e a avaliação dos usuários sobre a linguagem neles utilizada.

Iniciamos o artigo com a reflexão sobre a teoria dos gêneros, de orientação sociointeracionista, evidenciada nos trabalhos de Volochinov (1988 [1929]), Bakhtin (2000), Bazerman (2005) e Marcuschi (2005). Em seguida, abordamos os fundamentos do Interacionismo Sociodiscursivo (Bronckart, 1999), que forneceu os aportes teórico-metodológicos para o encaminhamento da análise, a qual passa a ser desenvolvida com base

² *Bluetooth* é uma tecnologia de baixo custo para a comunicação sem fio entre dispositivos eletrônicos a curtas distâncias (Wikipedia, 2009).

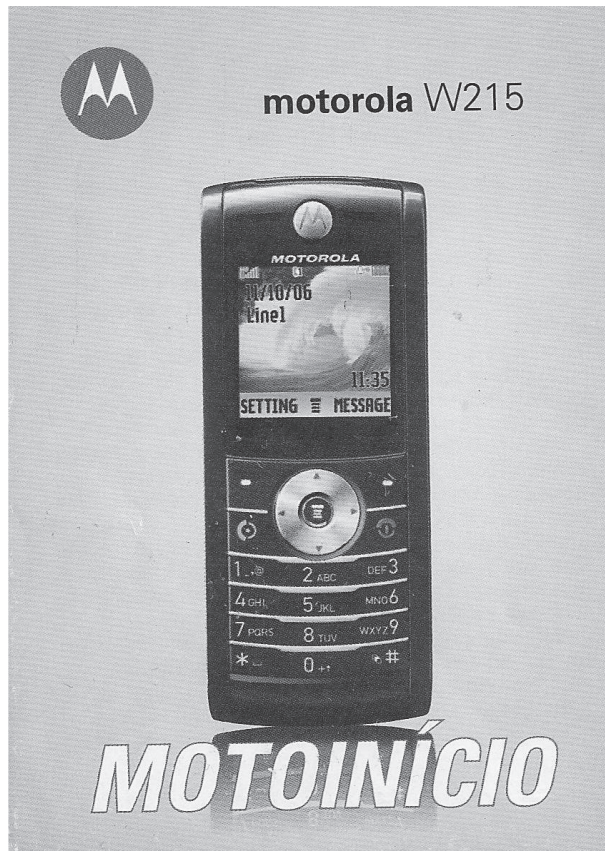


Figura 2: Manual do usuário Motorola W215.
Figure 2: Motorola W215 user manual.

na descrição e interpretação dos observáveis de ordem semântica, léxico-semântica e paralinguística. Na seção Usuários e avaliação dos manuais, esclarecemos as condições nas quais se realizou a pesquisa qualitativa e apresentamos os dados referentes ao questionário aplicado aos colaboradores. Finalizamos com a avaliação geral dos resultados da pesquisa.

Gênero textual: o manual como instrumento linguístico e social

O estudo da teoria dos gêneros textuais tem proporcionado muitas frentes de discussões e pesquisas, envolvendo as manifestações comunicativas orais e escritas utilizadas nas diversas práticas comunicativas da atualidade. É cada vez mais evidente a necessidade de analisá-los dentro de uma abordagem sociointeracionista, de forma a considerar os diversos fatores que incidem na heterogeneidade e flexibilidade, ao longo do tempo, desses “artefatos culturais construídos historicamente” (Marcuschi, 2002, p. 30). A respeito da vinculação entre os gêneros e as transformações ocorridas na sociedade, Bazerman defende que

A definição de gêneros como apenas um conjunto de traços textuais ignora o papel dos indivíduos no uso e na construção

de sentidos. Ignora as diferenças de percepção e compreensão, o uso criativo da comunicação para satisfazer novas necessidades percebidas em novas circunstâncias e mudanças no modo de compreender o gênero com o decorrer do tempo (Bazerman, 2005, p. 31).

Os gêneros se realizam, empiricamente, nas mais diferentes espécies de textos, orais ou escritos, que circulam em nosso uso cotidiano e são denominados de receita culinária, telefonema, carta, romance, manuais de instrução, bula de remédio, lista telefônica, notícias, dentre muitos outros. Para produzir qualquer um desses textos, o sujeito aciona, além de suas representações sobre a situação de ação linguagem, seus conhecimentos sobre os modelos portadores de valores de uso elaborados pelas sociedades anteriores, ou seja, os gêneros indexados disponíveis no intertexto (Bronckart, 1999, p. 137).

Um aspecto relevante para o papel do gênero na sociedade é a sua circulação e a forma como isso ocorre. Marcuschi (2005) levanta a questão de que, quanto mais ele circula, mais é suscetível a mudanças e alterações por se achar estreitamente ligado a um molde social e mostra como a própria sociedade se organiza a partir dessas transformações.

Diferentes gêneros fazem parte da rotina de muitas pessoas, sejam elas proficientes no uso da escrita ou não. O fato é que, embora alguns deles sejam apenas assimilados – do ponto de vista da percepção leitora – e não produzidos pelos autores sociais em questão, existem gêneros que circulam, necessariamente, em toda a sociedade como formas organizadoras da vida social. São eles os documentos em geral; recibos, declarações, atestados, formulários etc.

É no cotidiano das pessoas, nas inúmeras práticas das atividades diárias que se concretiza o uso efetivo da língua. Essas práticas colocam em atividade as múltiplas faces de que a língua dispõe e possibilitam a concretização de produtivas formas de interação, através dos gêneros textuais, isto é, eventos que surgem de acordo com propósitos socioculturais e que regulam as ações de linguagem dos indivíduos, em qualquer contexto.

Frente a tudo isso, podemos despertar motivação para desenvolver, numa amplitude cada vez maior, uma visão crítica acerca dos textos que nos rodeiam, bem como colaborar para o entendimento de suas diferenças socioculturais, buscando melhorias no processo de produção e, também, de incentivo à leitura dos variados tipos de textos.

Considerando as necessidades da sociedade contemporânea no cenário das mudanças tecnológicas, destacamos a importância de gêneros que possam, de alguma forma, contribuir para a inserção do leitor nesse mundo digital e globalizado. Nessa perspectiva, é possível afirmar que o manual do usuário representa uma oportuna forma de textualização que tenta suprir os anseios de uma sociedade que está sempre em busca do novo,

em busca de mudanças que surgem com a finalidade de proporcionar uma melhor inserção do leitor no mundo contemporâneo.

Os parâmetros de análise do interacionismo sociodiscursivo

Para melhor compreender a linguagem utilizada no manual do usuário, como interação constitutiva das ações e representações do mundo, recorreremos à noção de texto defendida por Bronckart (1999, p. 71) segundo o qual, texto é a “unidade de produção verbal que veicula uma mensagem linguisticamente organizada e que tende a produzir um efeito de coerência sobre seu destinatário”.

A abordagem interacionista sociodiscursiva, doravante ISD, parte do pressuposto de que o estudo da língua deve se pautar nas diferentes ações de linguagem. A partir dessa perspectiva, Bronckart (1999) analisa a linguagem como prática social, concepção que tem inspiração bakhtiniana, considerando os aspectos relativos à enunciação, ao contexto e às condições de produção dos enunciados.

Podemos entender que a linguagem é a mediação decisiva para a construção social do homem e de suas atividades sociais. Do mesmo modo, entendemos que é pela linguagem que se definem o entendimento e a compreensão do mundo e as razões para a construção de motivos e finalidades que justifiquem a ação. Nessa perspectiva, Bronckart recorre às considerações de Habermas (2003) sobre o agir comunicativo e as representações sobre os mundos.

Diante do exposto, convém retomar que toda a atividade de linguagem é coletiva e social, de forma que é no agir comunicativo que compartilhamos os conhecimentos humanos e confirmamos efetivamente as avaliações dos mundos objetivo, social e subjetivo, isto é, o mundo objetivo das coisas, o mundo social das normas e instituições e o mundo subjetivo das vivências e dos sentimentos. As relações com esses três mundos estão presentes, ainda que não na mesma medida, em todas as interações sociais.

Todas essas implicações nos ajudam a compreender as influências que as representações sociais exercem sobre o agente-produtor no processo de elaboração textual. É indispensável considerar as diferenciações e as variações existentes no meio social em que o sujeito está inserido. É necessário considerar não apenas as representações do produtor sobre o que foi produzido, mas também as representações sobre o tipo de atividade em que ele está envolvido.

As reflexões trazidas sobre o interacionismo podem ser relacionadas com a intenção que temos de provocar a compreensão do variado universo de leitores

dos manuais do usuário, pois entendemos que essa teoria pode corroborar na promoção de sentidos. É necessário analisar os parâmetros de produção do manual do usuário para que entendamos o processo pelo qual o agente o produz. Estes parâmetros mobilizam as representações feitas a respeito dos mundos objetivo, social e subjetivo. Os fatores de ordem objetiva caracterizam a realidade concreta do manual associado às atividades de uma formação social que regula e implica o mundo social. Nas instruções de usabilidade³ para produção do manual, existe a preocupação com normas, valores, regras, procedimentos. Essa preocupação remete ao mundo social sugerido por Bronckart (1999), em que todo o texto está associado às atividades sociais. Com base nas reflexões de Bronckart, entendemos que

as atividades de linguagem, portanto, configuram as representações sobre esses três mundos, tais como um agente as interiorizou. Assim, ao produzir um texto, esse agente mobiliza as representações dos organismos humanos e passam a ser produtos de representações individuais e coletivas, criando o distanciamento com o meio, tornando possível, assim, a autonomização da produção semiótica (Pereira, 2007, p. 1685).

Em menor intensidade, o manual também está associado ao mundo subjetivo que incorpora as particularidades e especificidades de cada manual e as suas diferentes naturezas e objetivos. O mundo subjetivo compreende a imagem que o agente-produtor dá de si ao agir e a imagem que faz do outro. Esses mundos representam as variações sociais de que o agente-produtor toma parte, e é na atividade de linguagem que encontraremos as interferências diretas da elaboração do texto. É importante lembrar que, mesmo que o processo de elaboração do MU seja controlado por normas e interesses do contratante, ainda assim o agente-produtor consegue imprimir marcas de subjetividade ao texto.

A multimodalidade no MU e os parâmetros de observáveis como categorias de análise

As situações de comunicação, vivenciadas nessa nova era das contínuas inovações tecnológicas, são indefinidamente mais dinâmicas e intensas se comparadas com as práticas sociais anteriores a esses avanços. As condições socioculturais influenciam, de forma significativa, o surgimento de novos gêneros e em sua constituição. A profusão de imagens nas práticas de escrita abriu espaço para várias leituras de todos os gêneros que utilizam essa modalidade, colocando em evidência a linguagem visual. A utilização da modalidade visual nas práticas de escrita tem provocado efeitos nas formas e nas características dos textos,

³ A usabilidade é um conceito utilizado dentro das ciências exatas, como a Engenharia de Produção, e se refere à qualidade da interação do usuário com os produtos e os itens que o compõem como, por exemplo, manuais do usuário e softwares com aplicativos e configuração.

evidenciando os textos multimodais, ou seja, aqueles que empregam duas ou mais modalidades semióticas em sua composição, linguagem verbal e não-verbal, por exemplo, daí resultando a noção de multimodalidade.

A grande quantidade de informação que as pessoas recebem e que perpassa as várias situações comunicativas por meio das mudanças tecnológicas, possibilita uma constante reformulação dos gêneros, o que gera o aumento do interesse pela investigação das vertentes multimodais dos meios linguísticos em que estamos inseridos, sejam eles orais ou escritos, porém todos situados histórico, social e culturalmente em diversas práticas sociais de linguagem. A história da escrita demonstra que as sociedades humanas usaram, ao longo do tempo, vários modos de representação, cada qual com um potencial representacional, com um valor específico em contextos sociais particulares.

Podemos atentar para o fato de que a sociedade, cada vez mais, é sensível à combinação de material visual com a escrita. Dessa forma, a prática de letramento da escrita atrelada à prática de letramento da imagem se torna cada vez mais evidente, caracterizando a multimodalidade.

A multimodalidade, portanto, é o entrecruzamento de vários elementos e recursos, pois quando falamos ou escrevemos um texto através de algum gênero, numa determinada situação comunicativa, utilizando dois ou mais modos de representação, deparamo-nos com realizações multimodais que se intensificam no cenário atual tecnológico. Nesse ambiente, onde a circulação de textos escritos é bem intensa, emergiram variações para os gêneros que circulam na grande rede mundial de computadores, a Internet.

Esses recursos estão presentes também nas interações orais ou na leitura que fazemos de um texto impresso, manuscrito ou na tela do computador, envolvendo não só o texto escrito, mas também o processamento de imagens etc.

A modalidade visual compõe seus sentidos por meio de uma sintaxe imagética dentro do contexto linguístico. O que é expresso na linguagem verbal, produzido através de textos, por meio da escolha entre diferentes classes de palavras numa estrutura sintática é, na composição visual, expresso por meio da escolha entre diferentes usos, imagens, cores, *layouts*, ou diferentes estruturas de composição. Isso comprova que os significados atribuídos aos textos são resultantes da leitura do conjunto dos modos semióticos e da compreensão das modalidades verbal e visual neles presentes.

Quando lemos um texto, somos expostos a uma grande quantidade de estímulos sensoriais e visuais, aos quais se somam os nossos objetivos de leitura. Lemos os textos de modo diferente porque são diferentes as motivações que nos conduzem a essa prática. Na condição de leitores, criamos expectativas diretamente relacionadas com o gênero que será lido, assim acontece com o MU, no qual esperamos encontrar uma gama de recursos mul-

timodais que nos ajude na utilização dos instrumentos que lhe acompanham.

Os manuais foram analisados de acordo com os procedimentos sugeridos por Bronckart (1999, p. 80, grifos do autor), que entende o texto como “objeto de um procedimento de *observação* ou, mais simplesmente, de *leitura*, e essa busca de informação inicial incide sobre três conjuntos de observáveis”, de ordem semântica, léxico-semântica e paralinguística.

Observáveis de ordem *semântica*

O texto (assim como seu contexto imediato: principalmente a capa e a contracapa) produz um efeito global de significação em seu leitor, que se traduz principalmente na identificação do tema ou dos temas tratado(s) e na apreensão de certos elementos do quadro e do projeto nos quais o texto se inscreve. [...]

Observáveis de ordem *léxico-semântica*

Uma leitura atenta também mostra as modalidades específicas de codificação lexical das unidades de conteúdo, isto é, as escolhas efetuadas nos paradigmas de lexemas disponíveis em língua para se indicar um mesmo referente.

Observáveis de ordem *paralinguística*

Nos textos escritos, a leitura inicial permite identificar as unidades semióticas não verbais (quadros, imagens, esquemas, etc.), que chamamos de unidades *paratextuais*; [...] A leitura também permite observar os procedimentos *supratextuais* de formatação de página (títulos, subtítulos, paragrafação) e de relevo (sublinhados, itálicos, negritos, etc.) que traduzem alguns aspectos dos procedimentos de planificação e/ou dos procedimentos enunciativos (Bronckart, 1999, p. 80-81, grifos do autor).

Por meio desses exemplos, conseguimos identificar, facilmente, a presença do conjunto de observáveis apresentados por Bronckart (1999). Os observáveis de ordem semântica, tanto no MU1 como no MU2, possuem o mesmo caráter, o de apresentar de forma imediata a natureza geral do texto. Os observáveis de ordem léxico-semântica exibem um vocabulário comum nos dois manuais que já é previsto nos cenários que envolvem assuntos de cunho tecnológico como, por exemplo, configurar, instalar.

No exemplo citado para o léxico-semântico, observamos que houve uma inversão no uso da linguagem. No MU1 o termo é utilizado no infinitivo e em seguida na forma nominal (Instalar/configurações). Já no MU2, inicialmente, o termo utilizado vem na forma nominal e depois no infinito (Instalação/configurar). Não sabemos, com certeza, até que ponto essa inversão pode influenciar na percepção do leitor. No entanto, avaliamos que a disposição do MU2 é mais objetiva e predispõe, mais objetivamente, o usuário para o desenvolvimento das ações. Por fim, analisamos os observáveis paralinguísticos, que são os recursos não-verbais, as imagens, utilizados com o objetivo de destacar algo, diferenciar um tópico em relação aos demais presentes no texto. Esses recursos distribuem-se, equilibradamente, nos dois manuais, sem grandes distinções entre um e outro.

É bom salientar que a própria palavra, texto verbal, constitui uma imagem, considerando, principalmente, a forma como ela é apresentada no texto, de forma diversifi-

cada. A linguagem verbal não é mais a única manifestação considerada, outras estruturas semióticas assumem igual importância na construção do significado da escrita. A opção pelo uso de uma das formas de representação e a escolha pelos elementos estruturais de concretização da mensagem, em detrimento de outras, deve ser entendida

em relação ao uso que se pretende fazer delas em situações específicas de troca de informações.

De acordo com as acepções de Field (2004), podemos entender que são considerados componentes visuais todos os recursos que são aplicados para evidenciar, destacar determinadas partes do texto, como, por exemplo,




OBSERVÁVEIS			
EXEMPLO	MUC 1: NOKIA 6101	MUC 2: MOTOROLA W215	
Semântica			
Léxico-semântica	<div>Instalar o cartão SIM</div> <div>Configurações</div>	<div>instalação do cartão SIM</div> <div>Configurar</div>	
Paralinguísticos	Paratextuais		
	Supratextuais	<div>1. Introdução</div> <div>■ Abrir o flip</div> <div>Tela principal</div> <div>1. Selecione Menu > Galeria.</div>	<div>introdução</div> <div>ligar e desligar o celular</div> <div>Pressione e mantenha pressionado  por alguns segundos ou até que o visor ligue ou desligue.</div>

Figura 3. Observáveis.

Figure 3. Observables.

negrito, itálico, tipos e tamanhos de fontes diferenciadas, tabelas, gráficos, cores etc. Ainda segundo Field (2004, p. 5), há uma função geral de “tornar o texto mais acessível”, do ponto de vista visual.

Essa ideia comunga com a de Bronckart (1999, p. 80), ao apresentar esses recursos como elementos presentes nos procedimentos de observação, mais especificamente os de ordem paralinguística, como já vimos anteriormente.

Nos manuais do usuário encontramos, facilmente, as manifestações multimodais, no intuito de exemplificar ou produzir uma melhor compreensão de uma determinada instrução de uso. Vejamos um exemplo na Figura 4.

Para remover a tampa traseira do celular, pressione o botão de liberação (1) e deslize essa tampa até removê-la (2).



Figura 4: Instrução para remover a tampa traseira do celular.

Figure 4: Instruction for removing the cell phone's rear lid.

Nesse exemplo, percebemos como não podemos dissociar a figura do texto, de forma que, ao vermos a figura e acompanharmos as sinalizações pelas setas, juntamente com a leitura do texto, conseguimos criar uma situação real e de fácil entendimento da ação que deve ser realizada.

A associação das diferentes modalidades favorece a compreensão da leitura de um manual de instruções para usuários. Entendemos que o usuário deve ser considerado, durante a elaboração do manual, como o leitor capaz de atribuir sentidos às mensagens presentes nos manuais em suas diferentes fontes da linguagem, na realização das informações para uso deste equipamento.

Em decorrência disso, podemos entender que nenhum sinal ou código, seja ele visual ou não, pode ser entendido ou estudado com sucesso em isolamento, uma vez que se complementam na composição da mensagem.

Ao dar ênfase aos componentes visuais, estamos preocupados com a competência de leitura do usuário do aparelho celular. Na tentativa de atingir essa competência de leitura, o leitor precisa utilizar muitas estratégias, entre elas, destacamos as informações visuais que, integradas à leitura verbal e ao conhecimento prévio⁴, o levarão à compreensão do texto. Acreditamos que os componentes visuais são mais relevantes no processo de leitura para os usuários que não têm proficiência nos textos de origem técnica. Reforçamos também a

ideia de que, através das informações visuais, o usuário apresenta-se mais motivado para leitura do manual.

Acreditamos que o papel principal da imagem dentro de um texto é comunicar. Por essa razão, é importante que o leitor saiba para quem ela foi feita e com qual objetivo foi utilizada para que o processo de compreensão da leitura seja facilitado. Podemos acrescentar a essa reflexão a importância de o texto verbal e o não-verbal se apresentarem numa relação de complementaridade.

Embora já tenhamos apresentado um breve exemplo dos recursos multimodais no MU, relacionamos alguns outros para evidenciar essas manifestações multimodais nos dois manuais utilizados em nossa pesquisa (veja na Figura 5).

No geral, os dois manuais apresentam a mesma estrutura na que se refere à apresentação dos recursos visuais. No entanto, em se tratando do uso dos recursos multimodais, o MU2 apresenta maior incidência de uso destes recursos. Com base nos conceitos de multimodalidade, esses recursos devem ser utilizados com intuito de propiciar maior compreensão do gênero manual, seja numa relação de complementaridade com o texto verbal, quando a imagem reforça o sentido da palavra, ou isoladamente, quando a imagem aparece desacompanhada do texto verbal.

Usuários e avaliação dos manuais

No desenvolvimento da pesquisa, aplicamos questionários para determinar a avaliação dos usuários sobre o manual. Dentre os 16 (dezesseis) usuários que participaram da pesquisa, 15 (quinze) possuíam aparelho celular, o que representa 93,7% dos entrevistados. Dividimos os participantes em dois grupos (A e B), de forma que cada grupo fosse composto com o mesmo número de participantes, e que eles tivessem idade e formação equivalentes, ou seja, cada grupo possuía 3 (três) pessoas com nível médio, 3 (três) com nível técnico e 2 (duas) com formação superior.

O questionário (ver Quadros 1 e 2 com as respostas dos usuários) possibilitou a coleta das informações sobre o grau de intimidade e conhecimento do usuário com o aparelho celular como também com o manual, além das avaliações dos itens que destacamos como relevantes para nossa pesquisa.

Estão destacados em negrito os itens que obtiveram um maior índice na avaliação. A partir destes dados, podemos concluir que, dos 5 (cinco) itens avaliados no manual do Nokia 6101 como “muito importante”, apenas 1 (um) foi considerado “ótimo” e os demais como “bom”. O resultado nos surpreendeu, visto que, durante

⁴ Podemos considerar o conhecimento prévio como o nível de letramento na utilização do aparelho celular.









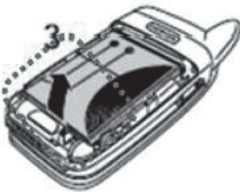
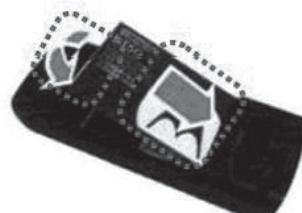
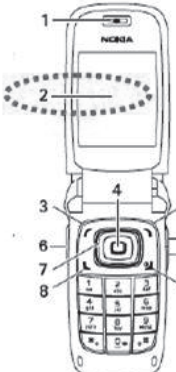


RECURSO	MUC1: NOKIA 6101	MUC2: MOTOROLA W215
Títulos e subtítulos (Fontes e tamanhos diferenciados)	<p>Funções de chamada</p> <h3>3. Funções de chamada</h3> <p>■ Fazer uma chamada</p>	<p>introdução</p> <p><i>ligar e desligar o celular</i></p>
Marcadores e numeração	<ol style="list-style-type: none"> 1. Digite o número do telefone, incluindo o código de área. 2. Para chamar o número, pressione a tecla Enviar. <ul style="list-style-type: none"> • Pressione a tecla de discagem rápida e pressione a tecla Enviar. • Se <i>Discagem rápida</i> estiver definida como Ativar, pressione e segure a tecla de discagem rápida até a chamada ser iniciada. Consulte <i>Discagem rápida</i> em "Chamada", página 50. 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Pressione  para abrir o Menu Principal. 2 Pressione  para cima, para baixo, direita e esquerda para navegar entre as opções do menu. 3 Pressione Seleç. para selecionar a opção desejada.
Símbolos	 DICA	 DICA
	 AVISO	Nota: NOTA
	 IMPORTANTE	   PRECAUÇÃO
	 NOTA	
	 PRECAUÇÃO	
Setas (Indicação de movimento)		
Indicadores de localização		 <p>Conectar o fone de ouvido.</p> <p>Conectar o carregador de bateria.</p> <p>Tecla de função esquerda Executar funções identificadas pelo lado esquerdo do visor.</p> <p>Tecla de função direita Executar funções identificadas pelo lado direito do visor.</p> <p>Fazer e atender chamadas</p> <p>Tecla de menu Abrir o menu principal quando  aparecer no visor.</p> <p>Ligar e desligar, desligar ou sair dos menus.</p> <p>Rolar para cima, para baixo, para esquerda ou para direita.</p>

Figura 5: Recursos visuais.

Figure 5: Visual resources.

a realização da pesquisa, o uso do manual, na maioria das vezes, não consegue atingir o seu objetivo instrucional, levando o usuário a não consultá-lo, preferindo o método da tentativa e erro.

Na avaliação do manual do Motorola W215, todos os participantes, independentemente do nível de escolaridade, avaliaram o item uso de “desenhos e

fotografias” como bom, inclusive aqueles que tiveram mais dificuldade na realização dos testes⁵. Um dos usuários com nível superior de escolarização garante que, mesmo possuindo celular e tendo lido parcialmente o seu manual ao adquiri-lo, essa leitura foi determinante na realização dos testes e que as imagens lhe orientaram, ainda que com algumas deficiências. Na avaliação

Quadro 1: Resultado dos itens avaliados – Manual do Nokia 6101.

Chart 1: Results of the evaluated items – Nokia 6101 Manual.

Nokia 6101						
Itens	Avaliação	Grau de importância			Nota	
		Pouco Importante	Importante	Muito importante	Ruim	Ótimo
Desenhos e fotografia		12,5%	50%	37,5%	25%	62,5%
Qualidade das imagens e cores		12,5%	50%	37,5%	25%	50%
Abreviações ou siglas		87,5%	12,5%		50%	37,5%
Índice		12,5%	25%	62,5%	25%	37,5%
Termos em inglês		50%	50%		25%	75%
Exemplos práticos			75%	25%	37,5%	50%
Estrutura organizacional das páginas			50%	50%		87,5%
Tamanho das letras (fonte)		12,5%	12,5%	75%		100%
Advertências relacionadas à segurança			25%	75%		87,5%
Informações sobre manutenção do produto			50%	50%	25%	50%

Quadro 2: Resultado dos itens avaliados – Manual do Motorola W215.

Chart 2: Results of the evaluated items – W215 Motorola Manual.

Motorola W215						
Itens	Avaliação	Grau de importância			Nota	
		Pouco Importante	Importante	Muito importante	Ruim	Ótimo
Desenhos e fotografia			25%	75%		100%
Qualidade das imagens e cores			25%	75%		87,5%
Abreviações ou siglas		87,5%	12,5%			75%
Índice		75%		25%	25%	50%
Termos em inglês		75%	25%			37,5%
Exemplos práticos			12,5%	87,5%	25%	37,5%
Estrutura organizacional das páginas			25%	75%	25%	12,5%
Tamanho das letras (fonte)			25%	75%	25%	37,5%
Advertências relacionadas à segurança			12,5%	87,5%	37,5%	62,5%
Informações sobre manutenção do produto			62,5%	37,5%	75%	25%

⁵ Devido aos limites de páginas deste artigo, não apresentamos os resultados dos testes que avaliaram a habilidade no uso do aparelho pelos participantes (cf. Silva, 2008).

desse participante, alguns procedimentos como, por exemplo, a inserção do *SIM*⁶ e da bateria não foram bem descritos; o manual só apresentava imagens sem nenhuma linguagem verbal. Ele ainda sugere que “deveria ter mais figuras das telas do celular, facilitaria e chamaria mais atenção, vendo a figura, a pessoa acharia mais fácil e entenderia melhor o texto”.

A partir das considerações feitas pelos usuários, acreditamos que, na maioria das vezes em que os manuais apresentaram recursos visuais para descrever a realização de uma determinada ação, houve uma melhor compreensão do que e como deveria ser executada. O uso do recurso não-verbal associado ao verbal, ou seja, a combinação entre linguagem verbal e a não-verbal foi a estratégia que apresentou maior eficácia para se obter uma melhor compreensão dos manuais. Percebemos que, quando lidos juntos, o texto escrito e o imagético, minimizam-se as dificuldades de leitura que remetem a interpretações equivocadas.

Considerações finais

A utilização dos recursos visuais muitas vezes tem o papel, em primeiro lugar, de aumentar ou criar a motivação do leitor a ler determinado texto. Outro papel importante das imagens é tornar simples o que tantas vezes parece complicado. É nesse argumento que nos apoiamos para justificar a importância dos recursos visuais nos manuais, por serem facilitadores na compreensão das mensagens contidas neles, fazendo com que a falta de conhecimento linguístico, principalmente dos termos mais técnicos, seja compensada pelo caráter explicativo das imagens. Constatamos que o uso dos termos técnicos, muitas vezes, é inevitável, impedindo a substituição por um vocabulário mais acessível ao usuário, por se tratar de um equipamento que contempla muitas funções que exigem explicações técnicas, baseadas em um léxico padronizado.

Um aspecto curioso registrado nessa pesquisa diz respeito à reação dos usuários quando solicitados a ler o manual. Independentemente dos diferentes perfis, ao propormos a leitura, a primeira reação dos usuários é de recusa ou de falta de intimidade com o texto. Isso ficou evidente, tanto entre os usuários com conhecimento técnico, como entre os representantes de outras áreas de conhecimento. Os primeiros, por se autodenominarem capazes de realizar qualquer procedimento sem o auxílio do manual. Os últimos, por definirem o manual como um texto que propicia uma leitura complicada e prolixa, confirmando, portanto, a nossa hipótese.

Outro resultado importante fornecido pela pesquisa foi que, ao utilizarmos diferentes perfis de usuários, ou seja, com diferentes níveis de escolaridade e de experiência no manuseio do equipamento, constatamos que o nível de compreensão, tanto da leitura do manual como do uso do celular, não está relacionado ao grau de escolaridade dos usuários e, sim, ao seu nível de experiência e intimidade com os procedimentos abordados. Todo usuário, seja qual for seu grau de escolaridade, deve encontrar no manual, informações que assistam seu grau de dificuldade e nível de experiência.

O uso das estratégias de utilização das imagens nos manuais, ou seja, o uso dos recursos multimodais foi determinante em vários momentos dos testes. Talvez essa seja uma forma eficaz de atendermos o público de usuários sem experiência no manuseio desses aparelhos, fazendo com que o manual atinja o seu objetivo principal: o de instruir a execução de uma determinada ação, de forma fácil, rápida e segura.

Observa-se, também, que há uma tendência de os manuais apresentarem maior incidência de recursos visuais e de reduzirem o número de páginas. A aplicação de recursos imagéticos e a redução de páginas têm-se apresentado com maior intensidade nos manuais publicados recentemente, demonstrando uma preocupação em atender o leitor menos experiente através das ilustrações associadas às instruções de uso.

Mesmo diante dessas informações, percebe-se que ainda há muito por ser feito para aumentar o nível de compreensão do manual, principalmente no que diz respeito à linguagem empregada (cf. Silva e Pereira, 2008). Embora sejam predominantes as sequências injuntivas, características de um texto mais objetivo, as construções demasiadamente extensas tornam as informações confusas e prolixas.

Durante a elaboração do manual, sendo ele escrito por profissionais específicos da área tecnológica ou não, devem ser evitados, na medida do possível, termos técnicos ou definições complexas. A utilização de uma linguagem mais acessível proporcionaria uma maior interação entre o leitor e o manual, evitando, assim, o distanciamento e desinteresse pela leitura.

No processo de produção, também é imprescindível que sejam levados em consideração os diferentes perfis dos usuários que utilizaram o produto, especialmente o leitor que não tem conhecimento técnico. Uma alternativa para amenizar esse impasse seria o leitor participar, efetivamente, no processo de usabilidade do manual, em que fossem aplicados testes como os utilizados nessa pesquisa. Dessa forma, o manual atenderá um público mais

⁶ O SIM – *Subscriber Identity Module* – é um tipo de *smart card* (cartão inteligente), especialmente projetado para telecomunicações, que é utilizado dentro do aparelho celular GSM – *Global System for Mobile Communications* – para identificar o usuário para o sistema. Consiste em um cartão de plástico que contém um microcomputador, com suas portas de entrada e saída, memórias e sistema operacional, com mecanismos de segurança incorporados (Teleco, 2009).

amplo, especialmente aquele que não tem conhecimento técnico, mas que deseja e espera, ao adquirir o produto, poder usufruir, minimamente, das funções básicas que o produto oferece.

Referências

- ANATEL. 2009. Agência Nacional de Telecomunicações. Disponível em: http://www.anatel.gov.br/hotsites/relatorio_anual_2008/cap_02.htm. Acesso em: 18/09/2009.
- BAKHTIN, M. 2000. *Estética da criação verbal*. São Paulo, Martins Fontes, 421 p.
- BAZERMAN, C. 2005. *Gêneros Textuais, Tipificação e Interação*. São Paulo, Cortez, 165 p.
- BAZERMAN, C. 2006. *Gênero, Agência e Escrita*. São Paulo, Cortez, 144 p.
- BRONCKART, J.-P. 1999. *Atividades de linguagem, textos e discursos. Por um interacionismo sócio-discursivo*. São Paulo, Editora da PUC-SP, 353 p.
- FIELD, M.L. 2004. *Componentes visuais e a compreensão de textos*. São Paulo, SBS Livraria, 69 p.
- HABERMAS, J. 2003. *Consciência moral e agir comunicativo*. Rio de Janeiro, Tempo Brasileiro, 236 p.
- MARCUSCHI, L.A. 2002. Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: A.P. DIONÍSIO; A.R. MACHADO; M.A. BEZERRA (orgs.), *Gêneros Textuais e Ensino*. Rio de Janeiro, Lucerna, p. 20-35.
- MARCUSCHI, L.A. 2005. Gêneros textuais: configuração, dinamicidade e circulação. In: A.M. KARWOSKI; B. GAYDECZKA; K.S. BRITO, *Gêneros textuais: reflexões e ensino*. Palmas e União da Vitória, Kaygangue, p. 17-33.
- PEREIRA, R.C.M. 2007. As diferentes vozes de uma reportagem: o mito da imparcialidade. In: Simpósio Internacional de Estudos de Gêneros Textuais, IV, Tubarão, 2007. *Anais...* Tubarão, 2007, p. 1685-1694.
- SILVA, M.M.P. da S. 2008. *Vamos procurar no manual: Uma análise dos desafios de leitura e de escrita do manual do usuário do celular*. João Pessoa, PB. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal da Paraíba, 107 p.
- SILVA, M.M.P. da S.; PEREIRA, R.C.M. 2008. Um olhar linguístico para o gênero Manual do Usuário. In: Congreso Internacional de la Asociación de Lingüística y Filología de América Latina - ALFAL, XV, Montevideo, 2008. *Anais...* Montevideo, 2008.
- SCHNEUWLY, B. 2004. Gêneros e tipos de discurso: considerações psicológicas e ontogenéticas. In: R. ROJO; G.S. CORDEIRO (orgs.), *Gêneros orais e escritos na escola*. Campinas, Mercado de Letras, p. 21-39.
- TELECO. 2009. Disponível em <http://www.teleco.com.br>. Acesso em: 18/09/2009.
- VOLOCHINOV, V.N. 1988 [1929]. *Marxismo e Filosofia da Linguagem*. 4ª ed., São Paulo, Hucitec, 196 p.
- WIKIPEDIA. 2009. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Bluetooth>. Acesso em: 10/09/2009.

Submissão: 01/09/2009

Aceite: 23/10/2009

Monica Maria Pereira da Silva
Universidade Federal da Paraíba/CCHLA
Campus 1, Cidade Universitária
58059-900, João Pessoa, PB, Brasil

Regina Celi Mendes Pereira
Universidade Federal da Paraíba/CCHLA
Campus 1, Cidade Universitária
58059-900, João Pessoa, PB, Brasil