

Letramento(s) e uso de interface: um estudo de caso

Fernanda Maria Pereira Freire

Núcleo de Informática Aplicada à Educação (NIED/COCEN) e Centro de Pesquisa e Desenvolvimento da Educação na Área de Estudos da Linguagem (CEFIEL/IEL) –
Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP
CEP 13083-873 – Campinas – SP – Brasil

ffreire@unicamp.br

Abstract. *Given the inseparability between the user/computer interaction and user/task (and user/other), the article presents a case study in order to analyze what factors influencing the dialogue established between a particular user and the interface of Schedule, a tool of TelEduc environment.*

Resumo. *Considerando a indissociabilidade entre a interação usuário/computador e usuário/tarefa (e usuário/outro) o artigo apresenta um estudo de caso com o intuito de analisar quais aspectos influenciam o diálogo que se estabelece entre um usuário particular e a interface da ferramenta Agenda do ambiente de ensino-aprendizagem TelEduc.*

1. Introdução

A expressão *letramento* tem sido usada por alguns estudiosos para designar diferentes práticas sociais que usam a escrita como sistema simbólico e como tecnologia em contextos específicos e com finalidades específicas [Kleiman, 1995; Buzato, 2007]. Estudos sobre o tema analisam as mudanças políticas, sociais, econômicas e cognitivas que têm a ver com o uso extensivo - e com sentido - da escrita nas sociedades e descrevem os modos de inserção e de funcionamento de materiais escritos no campo sociocultural e político, bem como sua heterogeneidade constitutiva [Kleiman, 1995]. De forma similar, a expressão *letramento digital*, tem sido usada para se referir às diferentes práticas sociais que se fazem por meio de tecnologias de informação e comunicação (TICs) - tais como escrever blogs, participar de sessões de bate-papo e de fóruns de discussão, fazer consultas a sites de e-gov, usar serviços bancários, etc. – que pressupõem “assumir mudanças nos modos de ler e escrever os códigos e sinais verbais e não-verbais” [Xavier, 2005]. Nas duas acepções, letramento não se confunde com alfabetização – embora mantenha relações com ela – por ir além da codificação/decodificação por meio do sistema alfabético de escrita ou de programas computacionais e por se referir ao uso sociocultural autônomo e produtivo desses sistemas pelas pessoas. No título desse artigo optamos pela expressão “letramento(s)” para afirmar seu caráter múltiplo.

As práticas sociais digitais são mediadas por uma interface computacional que, em certa medida, as espelha. Tome-se como exemplo, a criação de um blog. Para escrevê-lo o usuário deve criar uma conta, usar um editor de texto, configurar algumas preferências e, eventualmente, inserir *links* e fazer *upload* de fotos e vídeos. Cada uma dessas ações é mediada por uma interface própria que orienta, por sua vez, a ação do

usuário. Quanto mais precisa é essa orientação, isto é, quanto menor a incidência de mal-entendidos nessa interação, melhor a usabilidade da interface [Rocha e Baranauskas, 2000]. É também por meio da interação com a(s) interface(s) que o usuário aprende novos conceitos - o que é uma conta; como funciona um editor; o que são preferências, *links* e *upload* – que modificam seu letramento digital.

Escrever um blog implica dois níveis de interação interrelacionados: blogueiro/computador por meio de uma interface e blogueiro/leitor(es) por meio do(s) texto(s) postado(s). Ambos demandam do usuário um trabalho linguístico-cognitivo complexo e representam “dois lados de uma só moeda”, uma vez que a interação usuário/interface é constitutiva da prática social mediada pelo computador mesmo quando tal interação 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” [Scolari, 2004].

O diálogo que se estabelece entre usuário e computador se dá por meio de uma linguagem multimodal [Kress, 2005] ou híbrida [Marcuschi, 2002], a interface do sistema em uso. Embora os textos multimodais não sejam exclusivos do contexto digital - são encontrados em outdoors, mídia impressa, livros didáticos – nele confluem recursos verbais e não verbais que compõem textos com uma materialidade hipermediática [Kleiman, 2005]. O uso de uma interface, portanto, requer a interpretação de seus constituintes verbais e não verbais e suas relações indiciadas pela disposição de um em relação ao outro. Esse trabalho do usuário *com* e *sobre* a interface – de natureza linguística e cognitiva - pode remeter a outros textos/interfaces que se atualizam e se relacionam na construção do(s) sentido(s) do texto/interface em questão [Coudry, 1988; Geraldi, 1993; Freire, 2006].

Neste artigo apresentamos o estudo de caso de RO ao interagir com a interface da ferramenta *Agenda* do ambiente de ensino-aprendizagem TelEduc com o propósito de mostrar os processos interpretativos e inferenciais dos quais lança mão ao aprender a usar a referida ferramenta. A análise da interação sujeito/interface se faz a partir de pressupostos teóricos da Neurolinguística Discursiva [Coudry, 1988, 1987; Freire, 2005, 2006] considerando, por um lado, os propósitos interacionais e o modelo conceitual de RO e, por outro, o modelo conceitual da ferramenta [Rocha e Baranauskas, 2000]. Antes, porém, apresentamos o cenário do estudo, bem como a interface da *Agenda*.

2. Cenário do estudo

Os dados deste estudo de caso fazem parte da base de dados da primeira instância do ambiente TelEduc usada em 2005 pelo, então, Centro de Formação Continuada de Professores do Instituto de Estudos da Linguagem (CEFIEL) da UNICAMP com o objetivo de agilizar e organizar a troca de informações e ideias sobre os trabalhos futuros do Centro, entre eles, a realização de cursos semipresenciais na área de Linguagem e Letramento para professores da rede pública do ensino fundamental.

Serão analisados três dados protagonizados pela usuária RO, responsável pela inscrição e gerenciamento dos participantes da instância TelEduc CF001 Centro de Formação Continuada (cf. item 3). RO é responsável pela mediação administrativa entre o CEFIEL e o Ministério da Educação - com o qual o Centro manteve convênio entre

2005 e 2009 - sendo uma de suas tarefas manter a equipe informada sobre suas orientações e resoluções.

O TelEduc é um ambiente para a criação, participação e administração de cursos na *Web* desenvolvido desde 1997 pelo Núcleo de Informática Aplicada à Educação (NIED) em parceria com o Instituto de Computação (IC), ambos da UNICAMP, tendo como base estudos e pesquisas sobre a abordagem construcionista de formação de professores [Valente, 1999; Freire e Rocha, 2002]. O desenvolvimento incremental do ambiente se dá de forma participativa, uma vez que a construção do seu modelo conceitual é feita em conjunto com seus usuários, e atualmente está na versão 4.2 [Rocha, 2002].

Suas ferramentas podem ser divididas em três subconjuntos: coordenação, comunicação e administração. As ferramentas de coordenação auxiliam a organização do curso/disciplina ou qualquer outra ação de aprendizagem ou de colaboração que se pretende realizar por seu intermédio; as de comunicação permitem a interação síncrona e assíncrona entre os participantes do curso/disciplina e as ferramentas de administração apóiam o gerenciamento administrativo do curso/disciplina (processo de inscrição, cronograma do curso/disciplina, acessos ao ambiente, mudança de papéis) bem como ações de autoria (edição e/ou importação de materiais, seleção de ferramentas, etc). A descrição das ferramentas e de suas funcionalidades - do ponto de vista de seus idealizadores - pode ser encontrada na página do ambiente (www.teleduc.org.br).

Vejamos, para os propósitos do presente estudo, como é a página de entrada do TelEduc 3.8.8, versão usada pelo CEFIEL (Figura 1). No menu, à esquerda, estão os nomes das ferramentas do ambiente e, à direita, o conteúdo da ferramenta *Agenda* – uma ferramenta de coordenação - que, em geral, contém orientações para ajudar os alunos a organizarem seus estudos durante um determinado período.



Figura 1. Página de entrada do TelEduc exibindo o conteúdo da *Agenda*

Só o papel de professor (denominado de formador no ambiente) tem permissão para incluir uma *Agenda*. Para tanto, o ambiente dispõe de recursos que permitem a sua criação/edição. Entre a edição e a ativação da *Agenda* o usuário precisa seguir os seguintes passos:

- Sair do Editor de Agendas por meio do botão *Enviar*.
- Aguardar a mensagem de edição bem sucedida.
- Visualizar a listagem de todas as *Agendas* já editadas e verificar se o título da *Agenda* recém-editada aparece. Na frente do título de cada *Agenda* aparece a informação

Ativada ou *Ativar*. A *Agenda* “ativada” corresponde à *Agenda Atual* do momento. Se o autor de uma *Agenda* “X” clicar sobre *Ativar* a *Agenda* recém-criada passa a ser a *Agenda Atual*: a ativação de uma *Agenda* substitui a *Agenda* anterior.

- Ativar a *Agenda* recém-criada.
- Retornar à *Agenda Atual* e visualizar o conteúdo da *Agenda* recém-criada/ativada.

A ativação da *Agenda* é que permite que o seu conteúdo seja exibido na tela de entrada do ambiente para que todos tenham acesso a ele. Ainda no *Editor de Agendas*, no entanto, o usuário pode visualizar o seu conteúdo e verificar a sua formatação, bastando clicar na opção *Ver* ao clicar sobre o título da *Agenda*.

3. Apresentação dos dados da interação RO/*Agenda*

A seleção dos dados se deu em função de sua singularidade: RO, em um mesmo dia, edita e ativa as três primeiras *Agendas* da instância de forma consecutiva, isto é, com um intervalo de poucos segundos entre uma e outra, como mostram as Figuras 2, 3 e 4.



Figura 2. *Agenda 1* - criada às 14:55:24h, ativada às 14:58:36h



Figura 3. *Agenda 2* - criada às 14:57:16h, ativada às 14:58:40h



Figura 4. *Agenda 3* - criada às 14:58:10h, ativada às 14:58:45h

As três *Agendas* têm o mesmo *intuito discursivo* [Bakhtin, 1997]: informar a equipe sobre compromissos relacionados ao Centro. Na primeira delas, RO toma o cuidado de acrescentar ao seu título o nome da professora que deveria comparecer à reunião noticiada; a segunda informa que um representante do MEC se reunirá com o Comitê Gestor do Centro no mês seguinte e, a terceira, divulga um Seminário organizado pelo MEC. Todos os títulos das *Agendas* trazem as datas dos compromissos.

RO provavelmente recebe essas informações por meio de seu endereço pessoal de correio eletrônico e as reescreve no TelEduc. Por que? Reencaminhar a(s) mensagem(ns) via correio implica ter em mãos os endereços eletrônicos de todos os integrantes da equipe, tarefa que se torna mais simples se feita por meio do TelEduc onde estão inscritos no papel de “formador”. Nesse caso, RO poderia ter usado o *Correio* e selecionado o destinatário *Todos*, mas opta pela ferramenta *Agenda*. Essa escolha, possivelmente, foi orientada pelo grande destaque que o conteúdo da *Agenda* tem: é a porta de entrada do ambiente, o que amplia as chances de leitura das informações. Além disso, o objetivo de RO é fazer com que as pessoas agendem os compromissos que divulga e, portanto, nada melhor do que usar uma *Agenda*: um instrumento amplamente utilizado na nossa cultura com essa finalidade. “Visibilidade” e “nome” constituem dois fatores que parecem decisivos para a escolha da ferramenta.

Mas, afinal, o que não deu certo no uso da ferramenta *Agenda*? RO seguiu todos os passos necessários para criar uma *Agenda* com sucesso. Isso mostra que se trata de um usuário letrado digitalmente: RO soube ler e interagir com a interface com desembaraço; evidência disso é que entre a criação da primeira e da segunda *Agenda* leva 1m52s e entre a segunda e a terceira apenas 54s. A rapidez com que RO usa a ferramenta é um indicativo de que a interface tem boa *usabilidade* [Rocha e Baranauskas, 2000].

Depois de criá-las, RO ativa sequencial e cronologicamente - isto é, de acordo com as datas dos informes - todas as *Agendas*, gastando apenas 4s e 5s, respectivamente (cf. *Histórico* das Figuras 2, 3, e 4). A ativação consecutiva das *Agendas* substitui a *Agenda* imediatamente anterior e o resultado final é a publicação apenas da terceira *Agenda* criada - Comitê Gestor - que assume o estatuto de *Agenda Atual*. É a operação de “substituir” a *Agenda* anterior, da funcionalidade *Ativar*, que RO não conhece.

4. Análise dos dados

Para analisar os dados de RO partimos de alguns pressupostos teóricos elaborados no âmbito da Neurolinguística Discursiva desenvolvida desde o final dos anos 80 no Instituto de Estudos da Linguagem da Universidade Estadual de Campinas (IEL/UNICAMP) a partir da tese de doutoramento de Coudry (1986). Desde então a ND tem se refinado teórica e metodologicamente por meio do estabelecimento de relações teórico-metodológicas com diferentes formulações que se ocupam da linguagem, do cérebro e de suas relações, como é o caso de Franchi, Luria e Vygotsky.

Para os nossos propósitos, interessa a concepção *abrangente* de linguagem [Franchi, 1977/92] - que articula a dimensão histórica, social, intersubjetiva e psíquica da linguagem - que orienta os estudos da ND sobre processos de significação patológicos e não patológicos - fala, leitura, escrita, gestos e suas relações - produzidos em meio a diferentes contingências sociais [Coudry, 1986]; daí seu interesse também pelas práticas sociais digitais. Isso quer dizer que a análise de fatos de linguagem leva em conta não só a língua ou o sistema linguístico, mas também os aspectos sociais e contextuais que neles incidem, bem como o trabalho que é exercido pelo sujeito/falante *com* e *sobre* a língua. A essa visão de abrangente de linguagem se vincula uma visão dinâmica de funcionamento cerebral [Luria, 1977, 1981] em que a primeira cumpre um

papel mediador e organizador dos processos cognitivos do sujeito (atenção, percepção, memória, práxis, pensamento em relação) com o mundo social [Vygotsky, 1984, 1987].

É com base nessa concepção de linguagem/cérebro sucintamente aqui apresentada que organizamos a análise da interação entre RO e a ferramenta *Agenda* em 3 subtópicos. Vejamos:

- *Já vi isso em algum lugar*: RO poderia ter informado os três compromissos em uma única *Agenda*, mas não o fez. Isso nos leva a supor que RO registra os compromissos na *Agenda* do TelEduc como se usasse uma agenda comum: cada *Agenda* criada corresponde a uma página de uma agenda comum, selecionada pela data do compromisso. Os registros se dão em ordem cronológica - 11/fevereiro, 03 e 04/março e 07 e 08/março (cf. Figuras 3, 4, e 5, respectivamente) - como se estivesse folheando uma agenda comum. Mas, e quanto à ativação consecutiva das *Agendas*, o que significa?

Duas razões podem explicar a ação de RO. Primeira, talvez RO tenha usado a função *Ativar* como se fosse *Salvar*, assegurando-se de que as três *Agendas* ficassem armazenadas no ambiente. Segunda, talvez RO tenha inferido – com base em sua vivência com outras tecnologias, como por exemplo, o alarme de alguns celulares e outros tipos de agenda disponíveis na *web* – que a *Agenda* seria automaticamente publicada na tela de entrada do ambiente na data indicada no título de cada uma delas. Nos dois casos, RO se pauta na experiência que acumula em relação ao uso de dispositivos tecnológicos ainda que a interface, no caso da primeira explicação, use o nome *Ativar* (e não *Salvar*) e, na segunda, não dê nenhum indício de que dispõe de uma operação automática desse tipo.

O fato de não ter alcançado o seu objetivo satisfatoriamente faz com que RO, uma semana depois, use a *Agenda* de outra maneira. Em 18/02, RO cria mais três *Agendas* – 14:27h, 14:32h e 14:36h - com o mesmo intuito discursivo daquelas do dia 11/02, mas não as ativa. Vejamos o *Histórico* de cada uma delas (Figura 5):

The figure shows three screenshots of a web interface titled 'Agenda - Histórico'. Each screenshot displays a table with columns for 'Ação', 'Data', and 'Usuário'. The first screenshot shows the creation of an agenda for '14 E 25/02/2005 - I ENCONTRO DE PARCEIROS DE IES' at 14:27:31 by user 'R'. The second screenshot shows the creation of an agenda for '28/02/2005 - Entrega dos manuscritos para a Coletânea Letramento' at 14:32:29 by user 'R'. The third screenshot shows the creation of an agenda for '03 e 04/03/2005 - II Seminário da REDE - Local: MEC' at 14:36:22 by user 'E'. Each screenshot also includes a 'Fechar' button.

Ação	Data	Usuário
Criação	18/02/2005 14:27:31	R

Ação	Data	Usuário
Criação	18/02/2005 14:32:29	R

Ação	Data	Usuário
Criação	18/02/2005 14:36:22	E

Figura 5. Histórico das *Agendas* criadas em 18/02

Não ativar as *Agendas* é a saída que RO encontra para a “surpreendente” substituição de uma por outra. Essa saída parece ter sido orientada pela exploração que faz do ambiente. A ferramenta *Acessos* mostra que neste mesmo dia RO permaneceu por mais de 2h no TelEduc navegando pelas ferramentas *Agenda*, *Correio*, *Mural* e *Material de Apoio*, embora só use, de fato, a *Agenda* (Figura 6).

Acessos - Relatório de Acessos às Ferramentas

Rc

Data	Horário	Usuário:
18/02/2005	13:40:10	Agenda
18/02/2005	13:40:15	Correio
18/02/2005	13:49:03	Agenda
18/02/2005	13:49:14	Material de Apoio
18/02/2005	14:24:53	Agenda
18/02/2005	14:25:05	Agenda
18/02/2005	14:28:15	Entrada no ambiente
18/02/2005	14:28:29	Agenda
18/02/2005	14:29:33	Mural
18/02/2005	14:29:53	Agenda
18/02/2005	14:30:17	Agenda
18/02/2005	15:57:46	Agenda
18/02/2005	15:57:51	Material de Apoio

Figura 6. Relatório de acessos de RO no dia 18/02

Observando-se os horários de acesso a cada ferramenta pode-se verificar que entre a criação da primeira e da segunda *Agenda*, RO acessa a ferramenta *Mural* sem, no entanto, utilizá-la. Curioso é que a não ativação das *Agendas* resulta em uma “aparência” bastante semelhante à da interface do *Mural*: para se ter acesso ao conteúdo do *Editor de Agendas* ou do *Mural* é necessário clicar sobre um dos títulos/links relacionados (Figura 7).



Figura 7. Interface do Editor de Agendas à esquerda; interface do Mural à direita

- *Às vezes, o que os olhos não veem o cérebro não entende:* Como já foi exposto, após a ativação de uma *Agenda* o usuário-formador permanece no *Editor de Agendas*, embora possa visualizar como a *Agenda* recém-criada será exibida na tela de entrada do ambiente por meio da opção *Ver*. Se isso não ocorresse, isto é, se após a ativação de uma *Agenda* o usuário retornasse automaticamente à *Agenda Atual*, RO teria percebido - logo após a ativação da segunda *Agenda* - que uma havia substituído a outra, ainda que não lhe fosse mais possível reverter a ação. Ocorre que a ativação em si é uma ação invisível para o usuário-formador que “está” no *Editor de Agendas*. Para se certificar de que a *Agenda* recém-criada “foi para o ar”, ele deve – deliberadamente - escolher a opção *Voltar para a Agenda Atual*.

Permanecer no *Editor de Agendas* mesmo após clicar na função *Ativar*, ao que tudo indica, é uma decisão de projeto do ambiente que visa facilitar a criação de várias *Agendas* em um único dia pelo formador, o que, potencialmente, auxilia/facilita o planejamento do curso/disciplina. Assim, periodicamente, – caso não seja necessário fazer nenhum ajuste em uma *Agenda* subsequente à *Atual* – basta entrar no *Editor de Agendas* e clicar em *Ativar* fazendo com que a nova *Agenda* seja disponibilizada para os alunos. Uma facilidade para o usuário-alvo; um mal-entendido para RO.

- *Quando meia palavra não basta:* É fato que a ativação de uma *Agenda* não ocorre antes que o usuário confirme a ação. Nesse caso o sistema mostra a mensagem: “Tem certeza que deseja ativar esta agenda? (Uma vez ativada, não haverá como desativá-la)”.

Essa mensagem - diferentemente de outras similares, por exemplo, ao se excluir um arquivo do computador - informa o usuário que se trata de uma ação que não pode

ser desfeita. Essa informação – importante – alerta para o risco de acontecer o que, de fato, aconteceu com RO: ela não poderia reverter a substituição sucessiva das Agendas. No entanto, a mensagem não explicita a ação implícita em Ativar: substituir a Agenda Atual. Para um usuário novato do ambiente a dupla função (ou a implicação da função) de Ativar, não é óbvia. A mensagem poderia ser reescrita assim: “Tem certeza que deseja ativar esta Agenda? (uma vez ativada ela substituirá a Agenda Atual e não poderá ser desativada)”. Uma mensagem como essa diz duas coisas: Ativar implica substituir; Ativar é uma ação que não pode ser desfeita.

Outra observação na mesma direção. Talvez o uso da palavra “Publicar”, no lugar de Ativar, seja mais efetivo. Ativar significa “pôr em ação”, “tornar ativo”. “Ativo” é uma palavra bastante usada nos meios digitais: ao se usar um programa computacional, por exemplo, a depender da área selecionada/clicada, algumas funções são ativadas e outras não. No entanto, a palavra “Publicar” indica que algo será “divulgado”, “difundido”, “propagado”, apropriado, portanto, para a intenção do usuário que usa a ferramenta Agenda.

5. Considerações Finais

Embora o estudo de caso de RO analise uma história particular com uma interface particular supomos que a análise empreendida é um bom exemplo do tipo de mal-entendido que pode ocorrer no diálogo entre sujeito e interface em função das diferenças que existem entre o *modelo conceitual do usuário* e o *modelo conceitual do projetista* [Scolari, 2004]. Os dados mostram também o modo singular como RO tenta *aprender* o modelo conceitual da ferramenta, por um lado, e a proposta de compreensão da interface da *Agenda*, por outro.

O TelEduc foi concebido para apoiar diferentes tipos de atividades à distância, mas seu foco se dirige para cursos e/ou disciplinas nessa modalidade de ensino o que supõe, naturalmente, dois tipos de papéis: formador/professor e aluno. Assim, a *Agenda* foi desenhada para que o formador possa auxiliar o aluno a organizar suas tarefas durante um determinado período - semanal, quinzenal, mensal - a depender da duração do curso. Seu modelo conceitual, portanto, não prevê o uso diário, muito menos, consecutivo em um único dia da *Agenda*. A comunidade de usuários do CEFIEL, diferentemente, usa o ambiente como uma “rede de relacionamento”, daí a razão de RO usar a *Agenda* de um modo especial, mais próximo de um *Mural*, como ela parece intuir em 18/02.

Vimos que o trabalho de RO *com* e *sobre* a interface da *Agenda* é motivado por três fatores fortemente vinculados: (i) o sentido da palavra “agenda”, (ii) a sua relação com a tecnologia de modo geral, (iii) a decifração que faz de outras interfaces do ambiente do TelEduc na tentativa de desvendar na direção “correta” o funcionamento da *Agenda*. Os fatores (i) e (ii) podem ser creditados ao letramento de RO que resulta da sua experiência como falante que participa de diferentes tipos de práticas sociais (digitais ou não) com a linguagem, com vários interlocutores, com diferentes propósitos. Ao selecionar a ferramenta *Agenda* orienta-se em função do nome da ferramenta que a remete a uma determinada prática social que se faz em nossa sociedade e que se ajusta ao seu intuito discursivo. Ao ativar cronológica e sequencialmente as *Agendas* do dia 11/02 se apoia em seu repertório de informações (ou de experiências) a respeito de

outros tipos de agenda. O letramento, portanto, influencia o modo como um usuário usa uma tecnologia digital e, ao mesmo tempo, é modificado e ampliado a cada nova vivência (digital). Já, o fator (iii), pode ser visto como uma tentativa de RO de depreender do ambiente as pistas e os indícios que podem ajuda-la a compreender o funcionamento – para ela, ainda obscuro – da *Agenda*. Trata-se, assim, de um aprendizado em andamento que agrega velhos e novos conhecimentos, o que nos leva a pensar que a interface de um sistema se “naturaliza” – como se não mediasse mais a interação do sujeito com a tarefa - quando o *novo* se torna *velho* [Coudry, 2008].

Por outro lado, observamos que a interface exerce uma ação sobre o usuário, orientando-o com maior ou menor precisão. Dissemos que duas características da *Agenda* parecem ter concorrido de forma importante para o seu uso em princípio: seu nome e visibilidade de conteúdo. Ocorre, no entanto, que ambas funcionam a contento quando o contexto geral de utilização é um curso ou uma disciplina. No caso de comunidades como a que retratamos seria interessante que tanto os nomes das ferramentas quanto a seleção da ferramenta *Agenda* fossem configuráveis, a exemplo do que ocorre em outros ambientes de EaD, como é o caso do Tidia-Ae versão e-Labora (<http://tidiaae.nied.unicamp.br/site/>).

Finalmente, convém esclarecer que - do nosso ponto de vista - os “erros” que ocorrem na interação entre usuário e interface, mais do que revelar problemas de *usabilidade* [Rocha e Baranauskas, 2000] indicam processos de *(re)significação do usuário* [Rocha et al., 2001] em relação à(s) ferramenta(s) que utiliza. Tais processos atestam a imprevisibilidade de leituras e de soluções que o usuário faz/encontra na interação com o computador, dada a contextualização sociocultural do sujeito e dos processos linguísticos-cognitivos que incidem no modo como cada um se relaciona com o mundo social e, conseqüentemente, com artefatos tecnológicos.

Referências

- Bakhtin, M. (1997) *Os gêneros do discurso*, in M., Bakhtin. *Estética da Criação Verbal*. São Paulo, Martins Fontes, 1952-53 (277-326).
- Buzato, M. K. (2007) *Entre a fronteira e a periferia: linguagem e letra-mento na inclusão digital*. Campinas: Instituto de Estudos da Linguagem, UNICAMP (Tese).
- Coudry, M. I. H (2008) Afasia como tradução. *Estudos da Língua(gem)*, v. 6, p. 1.
- _____ (1997) 10 anos de Neurolinguística no IEL. In: *Caderno de Estudos Linguísticos* n.º. 32, (9-24).
- _____ (1988) *Diário de Narciso - discurso e afasia*. São Paulo: Martins Fontes. 1986.
- Franchi, Carlos (1977) Linguagem – Atividade Constitutiva. In: *Almanaque*, v. 5. São Paulo: Editora Brasiliense.
- Freire, F. M. P. (2006) *Enunciação e Discurso: a linguagem de Programação Logo no discurso do afásico*. Campinas, Mercado de Letras. (1999).
- _____ (2005) *Agenda mágica: linguagem e memória*. Campinas, Instituto de Estudos da Linguagem, UNICAMP. (Tese).

- Freire, F. M. P.; Cavalcanti, M.; Possenti, S.; Kleiman, A. (2007). Leitura e escrita via Internet: formação de professores nas áreas de alfabetização e linguagem. In: *Trabalhos em Lingüística Aplicada*, v.46(1), (93-111).
- Freire, F. M. P.; Rocha, H. V. (2002) Formação em Serviço (a Distância) de Profissionais de Educação Especial. In: *Conference Proceedings of the VI Congresso Iberoamericano de Informática Educativa - Ie2002*, Espanha: Universidad de Vigo.
- Geraldi, J. W. (1993) *Portos de Passagem*. São Paulo, SP: Martins Fontes, 1991.
- Kleiman, A. B. (2005) *Preciso “ensinar” o letramento? Não basta ensinar a ler e escrever?* Campinas, Unicamp: Cefiel e MEC.
- _____ (1995) *Os significados do letramento*. Campinas: Mercado de Letras.
- Kress, G. (2005) Gains and losses: New forms of texts, knowledge, and learning. *Computers and Composition*, v.22 , n.1, p.5-22.
- Luria, A. R. (1973) *Fundamentos de Neuropsicologia*. São Paulo: Cultrix, 1981.
- _____ (1977) *Neuropsychological Studies in Aphasia*. Amsterdam: Swets & Zeitlinger B.V.
- Marcuschi, L. A. (2002) Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: Dionisio, A.P.; Machado, A. R.; Bezerra, M. A. (Orgs.) *Gêneros Textuais & Ensino*. Rio de Janeiro, Editora Lucerna. (19-36).
- Rocha, H. V. (2002) O ambiente TelEduc para a educação a distância baseada na Web: princípios, funcionalidades e perspectivas de desenvolvimento. In: Moraes, M. C. (Org.). *Educação a distância: fundamentos e práticas*. Campinas, SP: Unicamp/Nied, (197-212).
- Rocha, H. V.; Baranauskas, M. C. C. (2000) *Design e avaliação de interfaces humano-computador*. 1. ed. São Paulo: Escola de Computação.
- Rocha, H. V.; Oeiras, J. Y. Y.; Freire, F. M. P.; Romani, L. A. S. (2001). Design de ambientes para EaD: (re)significações do usuário. In: *Anais do IV Workshop de Interface Humano-Computador*. Florianópolis, v.1., 84-97.
- Scolari, C. A. (2004) Hipertextos, interfaces, interacciones. In: *DeSignis 5*, 73-84.
- Valente, J. A. (1999) Formação de Professores: diferentes abordagens pedagógicas. In: Valente, J. A. (Org.) *O Computador na Sociedade do Conhecimento*. Campinas: Unicamp/Nied, (131-156).
- Vygotsky, L. S. (1934) *Pensamento e Linguagem*. São Paulo: Martins Fontes, 1987.
- _____ (1962) *A Formação Social da Mente*. São Paulo, SP: Martins Fontes, 1984.
- Xavier, A. C. S. (2005) Letramento digital e ensino. In: Santos, C. F.; Mendonça, M. (Org.). *Alfabetização e Letramento: conceitos e relações*. 1 ed. Belo Horizonte: Autêntica, v. 1, p. 133-148.