

Portugal gestual: A importância do utilizador na criação da interface

Portugal gestural: The importance of the user in creating the interface

Marques, T.

CIAUD - Centro de Investigação em Arquitetura, Urbanismo e Design

Retirado de: <http://convergencias.esart.ipcb.pt>

RESUMO: Para o estudo da criação gráfica de uma interface de tradução entre a Língua Gestual Portuguesa e a Língua Portuguesa, é primordial considerar o utilizador. Centrar o design no Surdo [1] e identificar as lacunas existentes nos espaços públicos comunicacionais são os objetivos deste artigo. Embora, nas últimas décadas, se tenha vindo a registar o reconhecimento dos direitos dos Surdos, oficialmente com a promulgação de leis, os resultados deste estudo apontam para a persistência de um fosso entre os princípios e as práticas. Em síntese, falta reconhecer que a “deficiência” pode estar na sociedade por esta não querer, não poder ou não saber organizar-se no sentido de se incrementar como inclusiva.

PALAVRAS-CHAVE: Interface; Utilizador; Surdo

ABSTRACT: In order to study the graphic creation of a interface for translation between the Portuguese sign language and the Portuguese language, it is essential to consider the user. The main purpose of this article is to centre the design around the deaf and identify the existing gaps in the public communication spaces. Although in the past decades there has been a growing acknowledgement of the rights of the Deaf through the promulgation of Laws, the results from this study point to the persistence of a gap between the principles and what is, in facts, practiced. In conclusion, it is necessary to acknowledge that the "handicap" may lay in society because it either does not want, can not or does not know how to organize itself in the sense of increasing the inclusion.

KEY-WORDS: Interface; User; Deaf

1. Introdução

O Homem tem necessidade de estar em constante relação com o mundo. Para isso usa a comunicação como mediadora na interação social, pois é compreensível enquanto código para todos que dela participam.

Estamos inseridos num mundo ouvinte, onde os processos comunicacionais, mesmo os visuais, derivam da oralidade tornando a linguagem no instrumento que potencia o conhecimento e a integração no meio. Mas essas regras são válidas apenas para os componentes da sociedade que não apresentem qualquer tipo de privação sensorial. O Surdo (privação sensorial auditiva) não vai conseguir servir-se de signos ouvintes por estes não utilizarem a sua língua natural nem privilegiar a sua cultura no processo de desenvolvimento: signos visuais (Perlin, 2005).

O indivíduo Surdo encontra dificuldades ao interagir com esquemas comunicacionais projetados por e para ouvintes. As atuais propostas são alicerçadas nas lógicas da língua escrita e falada, não apresentando suporte para as línguas gestuais, e exploram de forma frágil os aspetos da visualidade, tão importantes para este público (Quadros, 2004).

Contudo, essas incapacidades comunicacionais podem ser minimizadas com a atualização e adaptação dos conteúdos à forma de comunicação que o sujeito, com necessidades especiais, melhor domina. Neste novo panorama de comunicação, reconhece-se o carácter múltiplo, complexo, sensorial e participativo do utilizador (Marchand, 1988).

1.1. Design centrado no utilizador

“O melhor design de produto ou serviço resulta do conhecimento das necessidades das pessoas que o irão usar” [2]. Para Alyson Black (2006) o design tem que adequar o produto ou serviço ao utilizador, não devendo nunca ser o utilizador a ter que se adaptar ao produto.

De acordo com o Diagrama Ontológico do Design de Bonsiepe (1997), existem três campos podem ser acoplados uns aos outros através da interface. São eles: o utilizador, interessado na realização de uma tarefa; a tarefa a ser executada e as ferramentas que possibilitam a execução dessa mesma tarefa.

Este diagrama vem afirmar que o design não é apenas a aparência de um projeto. Ele tem um papel muito mais relevante que consiste em acoplar artefactos ao corpo humano. Bonsiepe afirma ainda que para os seres humanos, não basta o objeto ser acoplado ao corpo humano, ele deve satisfazer o utilizador.

Conhecer todos os processos que influenciam a interação do homem com o objeto para proporcionar a melhor experiência possível durante a utilização. Saber as características humanas (os aspetos culturais, sociais, físicos, psicológicos, biológicos...) de modo a informar o designer como projetar as soluções para suprir as necessidades do utilizador.

“Design centrado no utilizador é uma filosofia baseada nas suas necessidades e nos seus interesses, que dê atenção especial à questão de fazer produtos compreensíveis e facilmente utilizáveis”[3]

Para o sucesso do design, entender os utilizadores como seres humanos é fundamental. Burdek (2006) cita um dos princípios da configuração natural formulada por Dieter Mankau, que remete a princípios biológicos humanos e permite também associações naturais. Ela não se baseia apenas na percepção visual, mas inclui todo o espectro humano de percepções: odores, sensações de frio ou quente, impressões tácteis, a audição, fenómenos ambientais e outros, interpretados pelo sistema cerebral (Mankau apud Burdek, 2006).

Frente a isso, o designer precisa entender o funcionamento do cérebro humano, para “facilitar a tarefa do utilizador, e certificar-se de que ele seja capaz de fazer uso do produto conforme o esperado e com um mínimo de esforço para aprender a usá-lo” [4]

1.2. Linguagem visual no utilizador

Abordando o desenvolvimento cognitivo do Surdo, Fernandes (2000) privilegia o suporte linguístico na língua gestual, pois “saber propiciar a aquisição da Língua Gestual à criança surda, antes de tudo como respaldo e principal instrumento para o desenvolvimento dos processos cognitivos, é o primeiro grande e indispensável passo para a verdadeira educação deste indivíduo” [5]. Os seus estudos afirmam que o indivíduo Surdo, utilizador da linguagem visuo-espacial, desde que exposto a um ambiente que lhe ofereça a possibilidade de estabelecer uma interação natural com a comunidade surda, desenvolve as funções da linguagem como qualquer outro indivíduo exposto às condições apropriadas de desenvolvimento sociocognitivo.

A partir de processos visuais, o Surdo estrutura a comunicação, imagem e língua, ordenando a experiência pelo uso da forma. Cria conceitos visuais, tratando a forma como resultado de um ato específico de elaboração e invenção de esquemas de pensamento visual atravessando ideias e comportamentos através de uma linguagem. Essa linguagem existe mediante imagens e representações mentais que informam a percepção da realidade de acordo com características intelectuais próprias.

Sendo a visão o principal canal de compreensão do meio e a responsável pela receção de mensagens vindas do exterior, a visão converte-se no instrumento que proporciona competência intelectual no pensamento do Surdo. Permite, desta forma desconstruir/construir estruturas conceptuais a fim de relacionar conteúdos semânticos, coordenando diferentes pontos de vista para circunstanciar ideias e criar valores próprios.

1.3. Consequências das privações sensorial e auditiva

O ser humano é capaz de apreender a realidade à sua volta através de informações fornecidas pelas modalidades sensoriais. A percepção do mundo e a forma como interagimos com ele, depende das conexões entre as áreas multissensoriais existentes no cérebro. A forma como o nosso sistema cognitivo opera, repleto de ligações multissensoriais, levanta uma questão fundamental que tem sido investigada:

Quais são as consequências da privação de uma modalidade sensorial? Será que existe compensação nos sentidos remanescentes?

Para Colmenero (2004) são vários os fatores causais para que os Surdos desenvolvam uma atenção espacial diferenciada dos ouvintes: a comunicação gestual; os mecanismos compensatórios pela perda da modalidade auditiva e as exigências do processamento visual daí resultantes.

A comunicação em língua gestual requer mudanças rápidas da atenção entre pelo menos duas localizações espaciais diferentes, para as expressões faciais e para os gestos manuais do interlocutor. De acordo com a maior exigência atencional, os Surdos utilizadores da língua gestual, revelam maior velocidade de reação a esses estímulos e maior precisão para detetar a direção do movimento.

Ressaltar ainda que no quotidiano do Surdo, existem mudanças rápidas de atenção como resposta aos estímulos do meio ambiente. Se a audição constitui uma orientação fundamental para reorientar o nosso comportamento exploratório, supõe-se que a maior reatividade aos estímulos visuais nos Surdos servem o propósito de desencadear respostas de orientação (Bottari, 2008).

2. Objetivos

O artigo tem como objetivo apresentar resultados de um inquérito realizado em 2013, junto da comunidade surda portuguesa de forma a perceber quais os reais problemas vivenciados no seu quotidiano.

3. Design/métodos

Aplicou-se uma metodologia de pesquisa por inquérito (via online), com o objetivo de perceber com que problemas a comunidade surda se depara na relação com o meio ambiente e identificar que espaços públicos representam maiores barreiras comunicacionais.

Estruturou-se o questionário com perguntas fechadas e apenas uma aberta para possibilitar o controlo, a validação e a confirmação dos dados, organizadas em dois grupos:

_ Grupo I - Dados Pessoais: para identificação pessoal e profissional do questionado e delineamento do tipo de surdez como variáveis de comparação;

_ Grupo II - Comunicação: para se perceber a forma como comunicam, prática e lacunas existentes na comunicação entre Surdos e ouvintes.

Foram recolhidas 82 respostas válidas entre Março e Junho de 2013. Por até ao momento ser desconhecido o número exato de Surdos em Portugal, consideramos os resultados qualitativos.

4. Resultados

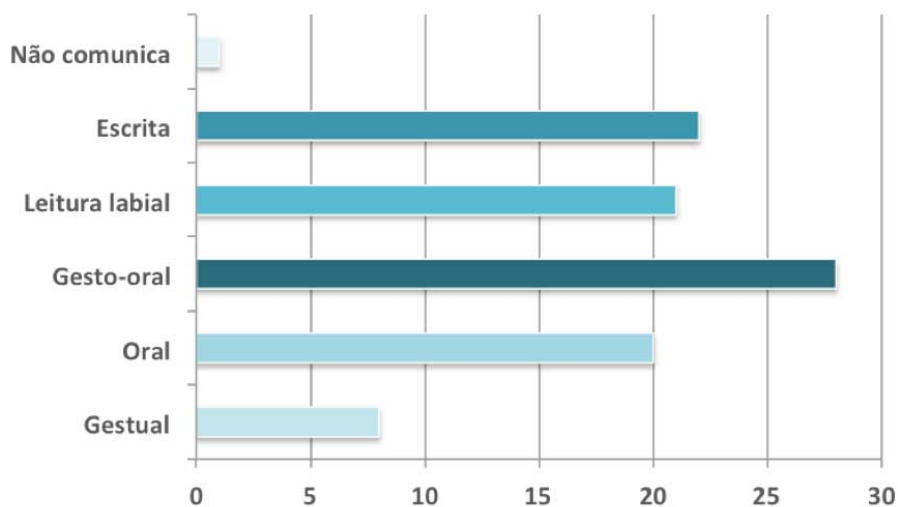
Participaram no inquérito 82 Surdos de nacionalidade portuguesa, 52% do género feminino e 48% do género masculino, com a seguinte distribuição em intervalos de idades de 16-24 (13%), 25-34 (29%), 35-44 (30%), 45-64 (20%), >64(7%).

Tab.1

Faixa Etária	Género		
	Feminino	Masculino	
15 – 24	7	4	11
25 – 34	8	16	24
35 – 44	12	13	25
45 – 64	12	4	16
65+	4	2	6
	43	39	82

Na questão “Como comunica com os ouvintes?”, 8% usa a Gestual, 20% a Oral, 28% a Gesto-oral, 21% a Leitura labial, 23% a Escrita e 1% Não comunica.

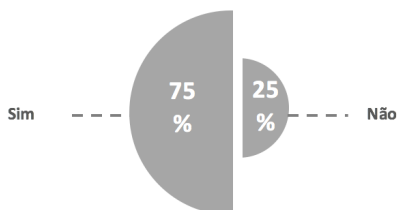
Gráf. 1



Quanto à utilização diária da Língua Gestual Portuguesa para comunicar, 64% responderam afirmativamente, 25% apenas em determinadas situações e 11% não utiliza.

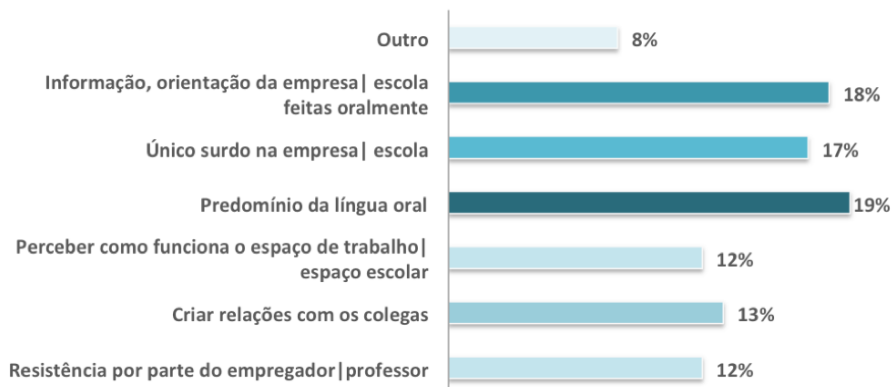
Relativamente às dificuldades de inserção, 75% dos inquiridos responderam sentir diariamente objeções por incompatibilidades comunicacionais, contra 25% dizem não sentir dificuldades de inserção do quotidiano.

Gráf. 2



esses 75% que responderam afirmativamente, 19% salienta o obstáculo da predominância da língua oral; 18% refere a informação/orientação ser feita em exclusivo via oral; 17% por ser o único surdo no espaço; 13% manifesta dificuldades em criar relações com os colegas; 12% o não conseguir perceber como funciona o espaço onde se encontra; iguais 12% refere a resistência por parte do empregador/professor e por fim 8% outros motivos não referenciados.

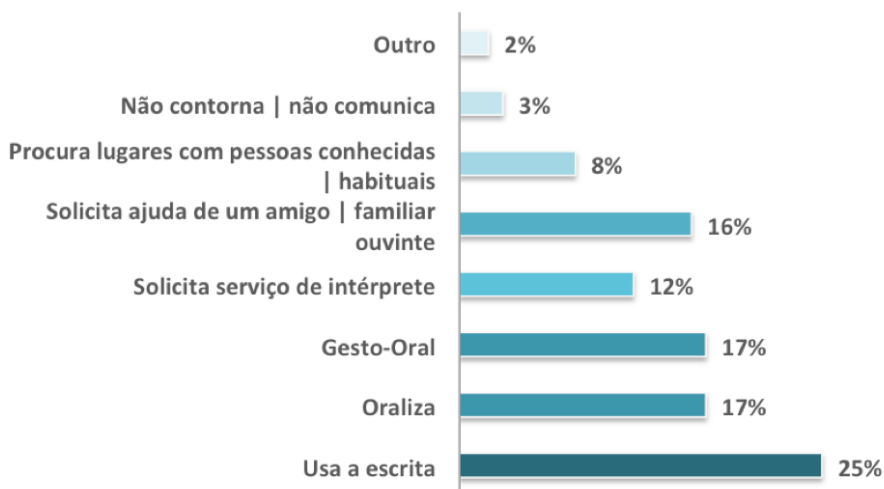
Gráf. 3



Ainda referente aos 75% dos inquiridos com dificuldades de inserção, mencionaram, por ordem decrescente, os serviços públicos onde encontram maior incompatibilidade comunicacional: 55% apontam a segurança social como o serviço mais difícil de aceder; seguido de consultas médica/psicologia 50%; 44% os serviços de entidades bancárias, 45% órgãos jurídicos e finanças, 46% centro de emprego; 34% a televisão, registo civil 37%, câmara municipal 34%, polícia 40%, 32% o aeroporto e uma ida ao teatro, igreja 29%; 22% transportes públicos, museus 26%, 18% restaurantes e cafés; 12% correios e 9% o cinema.

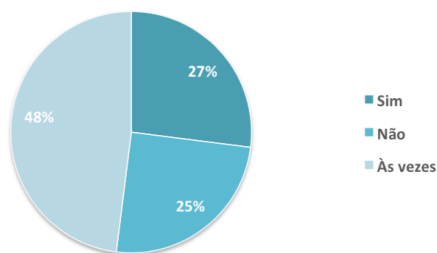
Na questão referente à forma como contorna as barreiras de comunicação no dia a dia, foram indicadas as seguintes estratégias: 25% usa a escrita; 17% consegue oralizar bem como comunicação mista entre o gesto e a oral; 16% solicita o apoio de um amigo ou familiar ouvinte; 12% requisita o serviço de intérprete em LGP; 8% procura locais habituais; 3% não contorna, não comunicando e 2% menciona outros não referidos.

Gráf. 4



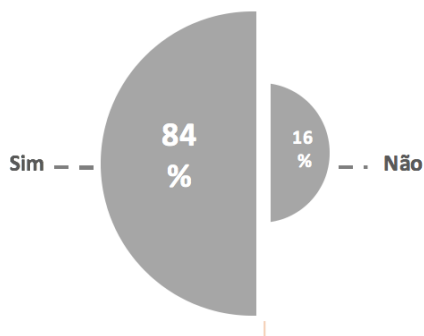
Em relação à questão se os participantes evitam locais/eventos por dificuldades de comunicação, 27% afirmam fazê-lo; 48% assume que o faz dependendo das situações/contexto e 25% responderam negativamente.

Gráf. 5



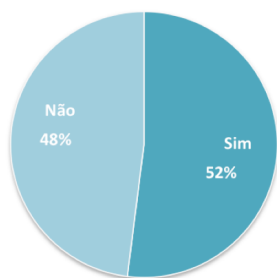
Sobre a questão de abdicar de autonomia ou privacidade para usar determinados serviços, 84% dos inquiridos responderam positivamente contra 16% de resposta negativa.

Gráf. 6



Pela diferença de 4 votos, 52% dos participantes responderam ter já desistido de alcançar objetivos por falta de comunicação, contra 48% nunca o terem feito.

Gráf. 7



5. Conclusões

Nos resultados do estudo apresentado neste artigo, os participantes imputaram, em determinadas circunstâncias, uma certa impotência em tentar estabelecer comunicação. Referem-na como um sentimento desprezativo associado à exclusão social vivenciada pela comunidade surda.

Consideramos que a surdez não tem que se constituir como um obstáculo. As barreiras comunicacionais estão na sociedade que teima em se fechar às necessidades dos grupos minoritários, neste caso, à especificidade dos indivíduos Surdos, a um novo pressuposto de acessibilidade que ultrapasse a perspectiva clínico-terapêutica.

É premente deixar de contemplar a diferença apenas como objeto do nosso discurso e passar a considerar estes indivíduos na sua singularidade.

O designer deve centrar a atenção do processo de criação para o utilizador, algo que faz todo o sentido quando estamos a falar de uma interface de comunicação que visa tornar eficaz a comunicação entre duas comunidades (ouvinte e surda) que coexistem no mesmo espaço.

Notas

[1] Surdo – com letra maiúscula – define não somente uma pessoa com deficiência, mas aquele especificamente que nasceu e/ ou se desenvolveu desde a infância com a surdez “no mundo do silêncio” e, por isso, terá outra visão de mundo, outra compreensão do meio, outra cultura, a Cultura Surda (Skliar, 1999 e Perlin, 2005).

Referências bibliográficas

[2] BLACK, A. - User Centred Design (em linha) 2006 (acedido a Dezembro de 2009) Disponível na URL: <http://www.designcouncil.org.uk/About-Design/Design-Techniques/User-centred-design/>

[3] NORMAN, Donald A. O design do dia-a-dia. Rio de Janeiro: Rocco, 2006, p.222.

[4] ABRAS et al. - User-Centered Design. (em linha) 2004 (acedido a Maio de 2010): Disponível na URL: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.94.381&rep=rep1&type=pdf>

[5] FERNANDES, E. - Língua de sinais e desenvolvimento cognitivo de crianças surdas. Informativo Técnico-Científico Espaço INES. 2000. 13: 48-51.

Reference According to APA Style, 5th edition:

Marques, T.; (2015) Portugal gestual: A importância do utilizador na criação da interface. Convergências - Revista de Investigação e Ensino das Artes, VOL VIII (15) Retrieved from journal URL: <http://convergencias.ipcb.pt>