

## **Avaliação de interfaces web multilíngues: uma abordagem semiótica**

Lucas Pinheiro Pons<sup>1</sup>, Diego Moreira da Rosa<sup>1\*</sup>

\*Orientador

<sup>1</sup>Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) -  
*Campus Restinga. Porto Alegre, RS*

Em âmbito mundial, a população de indivíduos bilíngues e multilíngues representa, segundo alguns estudos existentes, uma parcela maior do que aquela composta por indivíduos monolíngues e isso é naturalmente refletido na realidade dos usuários de software. Apesar disso, a maioria das aplicações encontradas hoje em dia desconsidera essa característica altamente relevante de seus usuários. Nesse contexto, encontram-se exceções: sistemas web que implementam, em sua interface, recursos úteis para a otimização da experiência do usuário multilíngue, como por exemplo, permitir a exibição de avaliações de usuários em diferentes línguas. Ainda assim, não existem muitas pesquisas formalmente desenvolvidas abordando esse tema específico. Esse projeto visa suprir essa lacuna analisando a seção de avaliações de usuários de alguns websites multilíngues. Foram escolhidos quatro sistemas (Decathlon, TripAdvisor, HostelWorld e Booking.com) que possuem essa característica para análise da interação utilizando o método de inspeção semiótica. O objetivo do trabalho é apresentar os resultados da inspeção aplicada a esses websites, bem como uma comparação entre as principais funcionalidades de cada um deles. Para tanto, foram identificados os signos estáticos, dinâmicos e metalinguísticos de cada website e, a partir desse levantamento, foi reconstruída a metagemagem do designer do sistema (seguindo os princípios da engenharia semiótica). Como parte da análise também foi realizada uma comparação entre as diferentes soluções. As principais descobertas resultantes dessa análise são a diversidade entre as soluções e o estágio inicial de implementação em que se encontravam as funcionalidades, pois foram identificados diversos problemas de instabilidade dos sistemas, além de recursos de tradução defeituosos. Além disso, nenhuma interface analisada incluía signos que indicassem a língua na qual a avaliação fora escrita originalmente, algo que pode causar rupturas na comunicação. Através desse estudo foi possível identificar e comparar diferentes estratégias de design para a apresentação de avaliações de usuários em diferentes línguas. Os resultados obtidos irão servir de base para a elaboração de um conjunto de padrões de projeto para o design de interfaces com conteúdo multilíngue. Futuramente, espera-se identificar estratégias de design deficientes ou inexistentes e propor novas soluções.

**Palavras-chave:** Multilinguismo. Semiótica. Interação Humano-Computador.