

USABILIDADE COMO ENFOQUE DE COLABORAÇÃO MULTIPROFISSIONAL: UM ESTUDO DE CASO DIDÁTICO SOBRE TRADUÇÃO CENTRADA EM USUÁRIAS/OS

USABILITY AS A FOCUS OF MULTIPROFESSIONAL COLLABORATION: A TEACHING CASE STUDY ON USER-CENTERED TRANSLATION



Tytti SUOJANEN
*University of Tampere
School of Language, Translation and
Literary Studies
Technical Communications
Programme
Finlândia*

Kaisa KOSKINEN
*University of Eastern Finland
Faculty of Information Technology
and Communication Sciences
Language Studies
Finlândia
<https://researchportal.tuni.fi/en/persons/kaisa-koskinen>
orcid.org/0000-0003-2152-2388
kaisa.koskinen@tuni.fi*

Tiina TUOMINEN
*University of Tampere
School of Languages and Translation
Studies
Finlândia
<https://www.utu.fi/en/people/tiina-tuominen-0>
orcid.org/0000-0002-0665-6970
tiina.k.tuominen@utu.fi*

Manoela Cristina Correia Carvalho da
SILVA
Professora Associada
Universidade Federal da Bahia
Instituto de Letras
Salvador, Bahia, Brasil
lattes.cnpq.br/1401867652891934
orcid.org/0000-0002-9613-6783
mcsilva@ufba.br

Traduzido por:
Camila Bastos ROCHA
Bacharel em Letras Inglês
Universidade Federal da Bahia
Instituto de Letras
Salvador, Bahia, Brasil
lattes.cnpq.br/4366647634177077
orcid.org/0009-0003-6210-1819
rocha.camilabastos@gmail.com

Jamine Batista DOURADO
Bacharelanda em Letras Inglês
Universidade Federal da Bahia
Instituto de Letras
Salvador, Bahia, Brasil
lattes.cnpq.br/2904737223671519
orcid.org/0009-0001-8653-3371
jamedourado@gmail.com

Leticia Vitória Pimentel da SILVA
Graduada em Letras Vernáculas com
Inglês
Universidade Federal da Bahia
Instituto de Letras
Salvador, Bahia, Brasil
lattes.cnpq.br/4189743420534031
orcid.org/0009-0006-9105-6166
leticiapimentel45@gmail.com

Vinicius Ferreira ALVES
Licenciado e Bacharel em Letras
Inglês
Universidade Federal da Bahia
Instituto de Letras
Salvador, Bahia, Brasil
lattes.cnpq.br/4196002019910459
orcid.org/0009-0002-4806-2393
viniciusferreira0708@gmail.com

Resumo: Por mais que muitas teorias da tradução foquem nas/os leitoras/es e no contexto alvo, métodos de usabilidade não têm tradicionalmente integrado a formação de tradutoras/es. Uma inovação denominada Tradução Centrada em Usuárias/os (TCU), um modelo baseado em usabilidade e no design centrado em usuárias/os, oferece ferramentas de usabilidade concretas que estavam em falta nas teorias de tradução. A TCU também pretende ajudar tradutoras/es a falar a mesma língua que outras/os especialistas em comunicação, como redatoras/es técnicas/os¹. Uma vez que ambas as profissões compartilham a filosofia da defesa dos interesses das/os usuárias/os, o conceito de usabilidade é um denominador comum que pode funcionar como ponto central de



Este é um artigo em acesso aberto distribuído nos termos da *Licença Creative Commons* Atribuição que permite o uso irrestrito, a distribuição e reprodução em qualquer meio desde que o artigo original seja devidamente citado.

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original article is properly cited.

colaboração. Neste estudo de caso didático, nós discutimos o ensino de quatro métodos da TCU: as personas, a/o leitora/or implícita/o, a avaliação heurística e a testagem de usabilidade. Nós descrevemos nossas experiências didáticas, analisamos o *feedback* de estudantes acerca dos quatro métodos e relatamos uma atividade realizada pelas/os discentes envolvendo a avaliação heurística. Por fim, nós também sugerimos maneiras nas quais a TCU pode fomentar a importante conexão entre competências profissionais e colaboração multiprofissional.

Palavras-chave: Colaboração multiprofissional. Comunicação técnica. Formação de tradutoras/es. Usabilidade. Tradução Centrada em Usuárias/os.

Abstract: *While many translation theories focus on the reader and the target context, usability methods have not traditionally been a part of translator training. An innovation called User-Centered Translation (UCT), which is a model based on usability and user-centered design, offers concrete usability tools which have been missing from translation theories. It also intends to help translators speak the same language as other professional communicators, like technical communicators. Since both professions share the ideology of being the user's advocate, usability is a common denominator that can function as a focal point of collaboration. In this teaching case study, we discuss the teaching of four UCT methods: personas, the implied reader, heuristic evaluation, and usability testing. We describe our teaching experiences, analyze student feedback on all four, and report on the implementation of a student assignment on heuristics. This case study suggests ways in which UCT can form an important nexus of professional skills and multiprofessional collaboration.*

Keywords: *Multiprofessional collaboration. Technical communication. Translator training. Usability. User-Centered Translation.*

PREPARANDO O TERRENO: PREFÁCIO DAS TRADUTORAS À TRADUÇÃO DO ARTIGO
*USABILIDADE COMO ENFOQUE DE COLABORAÇÃO MULTIPROFISSIONAL: UM ESTUDO
DE CASO DIDÁTICO SOBRE TRADUÇÃO CENTRADA EM USUÁRIAS/OS*

PREPARING THE GROUND: FOREWORD BY THE TRANSLATORS OF THE PAPER
USABILITY AS A FOCUS OF MULTIPROFESSIONAL COLLABORATION: A TEACHING
CASE STUDY ON USER-CENTERED TRANSLATION

A Tradução Centrada em Usuárias/os (TCU) é uma abordagem funcionalista ainda pouco conhecida no Brasil. Ela alia estudos de usuárias/os e estudos de usabilidade aos Estudos da Tradução. O modelo da TCU foi apresentado ao público pelas autoras: Tytti Suojanen, Kaisa Koskinen e Tiina Tuominen, em um livro publicado em 2012, em finlandês. As abordagens do livro foram testadas, inclusive, em cursos de Tradução, dando origem a uma versão atualizada e expandida, publicada em inglês em 2015 sob o título *User-Centered Translation*.

Alguns conceitos são basilares para o entendimento da TCU: a noção de “usuárias/os”, “usabilidade” e “experiência das/os usuárias/os”. Para a TCU, usuárias/os são as pessoas que estão em interação direta com o texto traduzido (verbal ou não-verbal, em qualquer mídia ou sistema semiótico) e dele fazem uso. Já a “usabilidade” foi definida pela Organização Internacional de Normalização como o nível com que um produto pode ser utilizado com eficácia, satisfação e eficiência em um determinado contexto de uso (ISO, 1998). Na TCU, ela indica a facilidade com a qual as pessoas podem usar um texto traduzido para alcançar seus objetivos. Por fim, a experiência das/os usuárias/os está relacionada ao quão satisfatória essa tarefa pode ser. Desse modo, segundo a perspectiva da TCU, tradutoras/es trabalham para alcançar usabilidade e tornar a tradução o mais eficaz possível, garantindo às/aos usuárias/os uma experiência positiva.

Um dos maiores diferenciais da TCU é permitir uma prática crítica, reflexiva e colaborativa que coloca o público-alvo no centro do processo tradutório, respondendo a questionamentos como os apontados por Nord: “Os críticos têm perguntado como os tradutores sabem o que o público espera de uma tradução. De fato, é fácil falar sobre as expectativas do público, mas muito mais difícil obter provas empíricas do que o público . . . realmente espera”ⁱⁱ (2012, p. 32, tradução nossa). Suas características são especialmente interessantes para modalidades tradutórias que envolvam o trabalho em equipes multiprofissionais ou a acessibilidade midiática, como a localização de videogames ou a audiodescrição (AD), por exemplo. A TCU também se apresenta como uma alternativa bastante útil para a formação de

tradutoras/es que pretendam trabalhar não só para, mas também ao lado de pessoas com deficiência (Silva, 2024).

Em nosso grupo de pesquisa, o TrAce (Tradução e Acessibilidade), grupo ligado ao Instituto de Letras da Universidade Federal da Bahia (UFBA) e ao Programa de Pós-Graduação em Língua e Cultura (PPGLinC) da mesma instituição, nos dedicamos às modalidades de tradução interlinguística, intralinguística e intersemiótica ligadas à acessibilidade midiática e comunicacional como a AD, a legendagem para surdos e ensurdecidos (LSE), a tradução audiovisual em línguas de sinais (TALS), a tradução para Linguagem Simples ou Linguagem Fácil, entre outras. Já há alguns anos, temos utilizado a TCU como base para nossos projetos e, notando a escassez de materiais sobre a abordagem em língua portuguesa, decidimos traduzir um dos primeiros artigos sobre a TCU publicados pelas próprias autoras do modelo. Esperamos que nossa iniciativa possa contribuir para a popularização da TCU no país de modo a estimular a adoção de perspectivas verdadeiramente centradas nas necessidades e preferências do público-alvo de textos traduzidos. No que tange ao processo tradutório, utilizamos uma perspectiva feminista na qual o masculino genérico foi substituído pelo uso de ambos os gêneros ou, quando possível, por palavras genericamente neutras na língua portuguesa.

Agradecemos às autoras e à família de Tytti Suojanen (23/04/1969 - 11/09/2021) pela autorização, contato célere e apoio dados para a produção desta tradução.

As tradutoras

Manoela Cristina Correia Carvalho da Silva

Camila Bastos Rocha

Jamine Batista Dourado

Letícia Vitória Pimentel da Silva

Vinicius Ferreira Alves

REFERÊNCIAS DO PREFÁCIO

International Organization for Standardization. *ISO 9241-11:2018 (en): Ergonomics of human-system interaction, part 11: Usability: Definitions and concepts.* (2018). Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:63500:en>

NORD, C. (2012). Quo vadis, functional translatology?. *Target*, 24(1), 26–42. <https://benjamins.com/catalog/target.24.1.03nor>

SILVA, M. C da. (2024). Tradução centrada no usuário e formação em tradução audiovisual acessível: um estudo de caso. *Belas Infêis*, 13(1), 01–20. <https://doi.org/10.26512/belasinfeis.v13.n1.2024.52287>

SUOJANEN, T., Koskinen, K., & Tuominen, T. (2015). *User-centered translation*. London and New York: Routledge.

USABILIDADE COMO ENFOQUE DE COLABORAÇÃO MULTIPROFISSIONAL: UM ESTUDO DE CASO DIDÁTICO SOBRE TRADUÇÃO CENTRADA EM USUÁRIAS/OSⁱⁱⁱ

No cenário profissional atual, tradutoras/es e redatoras/es técnicas/os normalmente trabalham nos mesmos projetos e se deparam com desafios semelhantes durante o processo de produção textual. Esses desafios geralmente envolvem os chamados “problemas de fim-de-linha”, ou seja, o fato dessas/es profissionais serem integradas/os ao ciclo de desenvolvimento do produto tardiamente, quando a maioria das decisões-chave já foram tomadas, e, em virtude disso, estarem muitas vezes afastadas/os de discussões cruciais. Esse problema foi pontuado por Patricia Sullivan já em 1989, mas ainda parece perdurar em ambos os campos. Além disso, as duas profissões também compartilham competências comuns, como as habilidades de analisar material fonte e de se comunicar com especialistas em diversas áreas do conhecimento (Risku, 2004). Tanto tradutoras/es quanto redatoras/es técnicas/os almejam criar textos de qualidade, mas sentem que nem sempre são capazes de satisfazer, de maneira efetiva, às necessidades das/os usuárias/os finais. Ao analisar o contexto americano e europeu, por exemplo, Minacori e Veisblat (2010) observam que é imprescindível que as duas profissões trabalhem em constante parceria.

Como a comunicação comercial tem se tornado cada vez mais multilíngue por natureza, a fusão entre os papéis de tradutoras/es e de redatoras/es técnicas/os chegou a ser prevista (Gnecchi, Maylath, Mousten, Scarpa & Vandepitte, 2011). Além disso, algumas/uns teóricas/os da tradução apontaram a necessidade de introduzir novas competências, para além daquelas que o currículo tradicional de tradução usualmente contempla (Gouadec, 2007), e de incentivar práticas de “treinamento cruzado” ao incluir a comunicação técnica em programas de formação de tradutoras/es (Byrne, 2006). Do mesmo modo, pesquisas descritas por Gnecchi et al. (2011) sugeriram a presença de componentes de tradução e de localização, assim como de redação, com enfoque em Linguagem Simples^{iv}, usabilidade e escrita estruturada, em currículos de cursos de comunicação profissional/técnica/científica. Os resultados de suas pesquisas também indicaram que os currículos de tradução deveriam incluir componentes de gestão de projetos de tradução/comunicação multilíngues. Concordamos com Gnecchi et al. (2011) que existe uma necessidade de estudos adicionais acerca das tendências atuais e de projeção de cenários futuros. Também acreditamos que, neste estágio, é necessário testar diferentes abordagens na formação de tradutoras/es.

Neste artigo, relatamos um estudo de caso didático em que conteúdos mais usualmente relacionados à comunicação técnica foram trabalhados com estudantes de tradução. Buscamos maneiras de aumentar a cooperação e o entendimento dessas/es profissionais acerca da expertise de cada uma/um. Uma vez que ambas as profissões compartilham a filosofia da defesa dos interesses das/os usuárias/os, o conceito de usabilidade é um denominador comum que pode funcionar como ponto central de colaboração. No entanto, enquanto redatoras/es técnicas/os são tradicionalmente treinadas/os para usar diferentes métodos a fim de melhorar a usabilidade da documentação^v, a atenção dada às/aos usuárias/os finais é muito mais difusa na formação de tradutoras/es. Apesar de diversas teorias de tradução, particularmente a Teoria do Escopo, também terem enfoque na/o leitora/or e no contexto-alvo (Suojanen et al., 2015), métodos de usabilidade não têm sido tradicionalmente incluídos na formação de tradutoras/es ou vistos como parte da competência tradutória.

Desde 2009, estamos envolvidas na criação e realização de cursos para estudantes de tradução com ênfase em usabilidade. Essas propostas pedagógicas são baseadas em uma abordagem tradutória denominada Tradução Centrada em Usuárias/os (TCU). Nosso objetivo tem sido desenvolver nas/os estudantes habilidades profissionais e competências colaborativas para o trabalho em equipes multiprofissionais. Esses cursos tiveram diversos formatos e foram ofertados em várias universidades finlandesas.

Na TCU, que é o cerne do nosso caso didático, informações sobre as/os usuárias/os são coletadas iterativamente ao longo de todo processo através de diferentes métodos, e esses dados são usados para criar uma tradução com alto índice de usabilidade (Suojanen et al., 2015). O caráter iterativo da abordagem significa que as/os usuárias/os são analisadas/os e a tradução é avaliada recursivamente através de métodos de pesquisa em usabilidade que podem ser usados em diferentes estágios do processo. No início, uma especificação^{vi} detalhada é esboçada juntamente com a/o cliente. A especificação contém informações acerca dos objetivos de usabilidade esperados da tradução (por exemplo, estilo, terminologia, leitabilidade^{vii}), o público-alvo desejado e os métodos da TCU a serem utilizados. A especificação é importante porque a tradução será avaliada a partir dela, e não de um ideal de correspondência perfeita entre o texto-fonte e o texto-alvo. Para alcançar um resultado com usabilidade, a especificação precisa incluir informações sobre as/os leitoras/os-alvo e as funções desejadas da tradução.

Usabilidade, o conceito-chave por trás do modelo da TCU, é definida por Rubin e Chisnell da seguinte forma: “quando um produto ou serviço conta verdadeiramente com

usabilidade, a/o usuária/o pode fazer o que deseja, da maneira que esperava ser capaz de fazê-lo, sem obstáculos, hesitação ou dúvidas” (2008, p. 4, tradução nossa^{viii}). Durante o processo tradutório, uma variedade de métodos de usabilidade pode ser utilizado. Em nossas publicações, discutimos até agora os seguintes métodos:

- modelos mentais (persona^{ix}, papéis da/o leitora/or intratextual, incluindo a/o leitora/or implícita/o, e design de audiência^x)
- avaliação heurística^{xi}
- métodos de usabilidade empíricos (incluindo testagem de usabilidade)
- pesquisa de recepção (Suojanen et al., 2015).

Neste caso didático, relataremos nossas experiências ao ensinar tradução centrada em usuárias/os, enfatizando particularmente a discussão acerca de como a abordagem pode aprimorar as habilidades profissionais de estudantes de tradução e suas competências para o trabalho colaborativo multiprofissional. A necessidade de colaboração, obviamente, se estende para além da área relacionada à comunicação técnica, mas neste artigo trataremos desses dois campos. Sugerimos que uma abordagem de tradução centrada nas/os usuárias/os pode fomentar um arcabouço de entendimento mútuo que facilite a cooperação entre tradutoras/es e redatoras/es técnicas/os.

7

Dados

Já ensinamos a abordagem centrada em usuárias/os em cursos sobre a TCU e também trabalhamos alguns de seus métodos em cursos regulares de tradução. Com base em nossas experiências, selecionamos os seguintes métodos para serem discutidos neste estudo de caso didático: a) a persona e a/o leitora/o implícita/o como exemplos de modelos mentais; b) a avaliação heurística; e c) a testagem de usabilidade. Compartilharemos nossas experiências de ensino em vários cursos que aconteceram entre 2009 e 2015. Além disso, utilizaremos o *feedback* recebido junto a 18 estudantes de um curso intitulado Tradução Centrada em Usuárias/os, ministrado na University of Tampere, na primavera de 2015, bem como a análise de 38 atividades de estudantes de vários cursos ministrados durante o calendário acadêmico 2014-2015^{xii}.

No caso do *feedback* das/os 18 estudantes, solicitamos que comentassem sobre cada um dos métodos da TCU apresentados durante o curso. Esse material foi usado nas seções

sobre persona, leitora/or implícita/o e testagem de usabilidade. A discussão referente à avaliação heurística, por sua vez, se baseou na análise de 38 atividades nas quais estudantes realizaram a avaliação heurística de um texto traduzido e, então, teceram suas considerações acerca da experiência. Por fim, também incluímos dados de diferentes cursos ministrados por nós, por outras/os docentes, e em diferentes universidades.

Métodos de Usabilidade na Formação de Tradutoras/es

A seguir, buscamos descrever sucintamente os quatro métodos, explicando como cada um deles foi e pode ser ensinado, a fim de compartilhar nossas considerações e a opinião das/os estudantes acerca de cada um. Por fim, discutiremos seus prós e contras no que tange ao desenvolvimento de habilidades para o trabalho multiprofissional em comunicação.

Persona

A definição do público-alvo é um dos pontos cruciais do processo de tradução. Um dos métodos pelos quais tradutoras/es podem identificar mais precisamente suas/seus leitoras/es é através do uso de uma persona. Personas são arquétipos fictícios de usuárias/os: uma persona tem um nome, um contexto de vida e uma personalidade. Uma persona pode ser inventada, mas geralmente baseia-se em informações empíricas sobre usuárias/os reais. Às vezes, é preciso criar várias personas para atender às demandas de um público-alvo heterogêneo (Suojanen et al., 2015)^{xiii}.

Ao fazer uso desse método em um contexto de sala de aula, geralmente dividimos as/os estudantes em pequenos grupos e apresentamos um cenário tradutório ou pedimos que criem um por conta própria. Em seguida, lhes orientamos a delinear uma persona para as/os futuras/os leitoras/es da tradução. Por fim, solicitamos que reflitam acerca de quais estratégias tradutórias seriam mais adequadas para essa persona em particular. Cada grupo, então, escreve as características e faz um desenho em um *flip chart* de sua persona e apresenta para a turma. Em geral, esses arquétipos costumam ser realistas; as/os estudantes raramente produzem uma persona tão fantasiosa que não possa ser útil para o trabalho de tradução em questão.

Observamos que as/os estudantes assimilam a ideia das personas com bastante facilidade e seu *feedback* foi predominantemente positivo. Das/os 18 informantes do curso de 2015, apenas três expressaram reações exclusivamente negativas, enquanto sete fizeram uma avaliação positiva e cinco elencaram tanto pontos positivos quanto negativos no uso desse método. Uma/um não fez qualquer comentário a respeito e duas/dois descreveram o uso de

personas de modo neutro. Aquelas/es estudantes cujas avaliações foram positivas acharam o uso de personas divertido e prático, leve e ágil, fácil de aprender, e significativo. Uma/um estudante, por exemplo, pontuou que “a persona me ajuda a compreender de forma mais concreta qual será o público-alvo da tradução”^{xiv}. Outra/o comentou que uma persona é “uma forma divertida de esclarecer qual é a audiência, não parece tão pesada e laboriosa quanto tantos outros métodos de análise”. A persona torna o público-alvo mais tangível e ajuda a encontrar soluções tradutórias. Muitas/os estudantes acharam as personas particularmente adequadas para projetos de longa duração, traduções repetidas do mesmo gênero textual, para traduções feitas para uma/um mesma/o cliente e atividades em equipe como um pontapé inicial de um projeto.

Aquelas/es estudantes cujo *feedback* foi negativo avaliaram o uso de personas como algo artificial, bastante limitado e estereotipado. Uma/um estudante comentou: “Me incomoda com a ideia de que estou limitando minha escrita ao escolher um estereótipo do público para o qual estou escrevendo meu texto.” Outra/o mencionou que o uso de personas é apropriado apenas quando o público-alvo já está, de algum modo, delimitado. Sendo assim, tradutoras/es podem cometer um erro de julgamento e generalizar demais; então, o que acontece se a persona falhar? Outra/o estudante pontuou que a persona precisa ser complementada com algo a mais, de modo que não seja apenas fruto da visão de quem traduz. Esse último comentário indica uma percepção equivocada, porém potencialmente comum, que precisa ser elucidada durante o ensino do método: na sala de aula, a persona muitas vezes poder ser fruto de imaginação, mas, na vida real, ela sempre deve ser confirmada com dados sobre leitoras/es reais.

A persona parece ser um método intuitivo e fácil de ser adotado: descobrimos que, uma vez apresentadas/os à ideia, as/os estudantes transferem o seu uso para outros contextos. O *feedback* recebido também confirma essa informação, já que muitas/os estudantes relataram que fariam uso de personas no futuro. Esse método, portanto, aparenta ser uma ótima forma de integração entre redatoras/es técnicas/os e tradutoras/es, visto que o uso de personas é comum na comunicação técnica. Personas também podem ser elaboradas conjuntamente, para fomentar o espírito de equipe, e ambos os grupos profissionais podem utilizar as mesmas personas em seu trabalho, aumentando assim a consistência na produção textual. A criação de personas pode ajudar a realçar a necessidade de produzir novos arquétipos para novas línguas-alvo, e novos tipos de textos, a fim de atender necessidades específicas. Além disso, redatoras/es técnicas/os podem ter acesso a dados de usuárias/os que podem ser úteis para tradutoras/es no momento de criar suas personas.

Leitora/or implícita/o

Outro método para determinar o público-alvo é a análise da/o leitora/or implícita/o, uma estrutura textual ligada aos papéis das/os leitoras/es construídos nos textos. Em outras palavras, leitoras/es implícitas/os são leitoras/es pressupostas/os para as/os quais as/os autoras/es direcionam seus textos (Suojanen et al., 2015). Elas/es podem ser identificadas/os ao se analisar uma série de características do material textual, como as formas pelas quais as/os autoras/es se dirigem às/aos leitoras/es ou pressuposições que revelam algumas de suas características pessoais e o nível de conhecimento prévio esperado delas/es. Como exemplo, vamos analisar o seguinte trecho de um blog: “Você ganhou peso durante as festas de Natal? Eu sim!” (Wallström, 2005). Nesse caso, a/o leitora/or implícita/o vem de um contexto onde o Natal é celebrado, tem dinheiro o suficiente para ter se fartado no feriado, tem problemas de autoimagem e tem maior probabilidade de ser mulher do que homem. Além disso, essa/e leitora/or tem certa familiaridade e proximidade com a/o escritora/or, que construiu seu texto com referências a experiências e atitudes supostamente compartilhadas.

10

Ao trabalhar esse método no contexto de sala de aula, solicitamos às/aos estudantes que encontrem um texto-fonte e sua tradução, e analisem a/o leitora/or pressuposta/o presente em cada um. As/os estudantes devem examinar que tipo de leitora/or é sugerida/o pelas características de cada texto, se o texto-fonte e a tradução apresentam diferenças em termos de suas/seus leitoras/ses implícitas/os e, se esse for o caso, por que isso ocorre. Outra opção que pode ser adotada é pedir às/aos estudantes que escolham uma tradução ou um texto-fonte e analisem sua/seu leitora/or implícita/o.

10

Assim como no caso da persona, a atitude das/os estudantes com relação ao uso da/do leitora/or implícita/o foi muito positiva. Em seu *feedback*, 13 estudantes expressaram opiniões exclusivamente positivas, enquanto duas/dois expressaram tanto opiniões positivas quanto negativas, e três descreveram o método de modo neutro. Nenhuma/um das/os estudantes expressou comentários unicamente negativos. As/os estudantes descreveram o método como divertido e interessante de usar, além de útil. Uma/um estudante pontuou as surpresas que a análise pode produzir: “É divertido e, ao mesmo tempo, confuso delinear uma/um leitora/or implícita/o, porque é possível encontrar leitoras/es peculiares nos textos. É um método eficiente para identificar a visão da/do autora/or, seu estilo, suas expressões típicas e a forma como lida com os assuntos.”. O método foi considerado particularmente útil quando a especificação não fornece muitas informações sobre o público-alvo ou se pressupõe que a audiência do texto-fonte e do texto-alvo sejam parecidas.

De forma intuitiva, muitas/os estudantes sentiram que já consideravam a/o leitora/or implícita/o, mas que o exercício as/os deixou mais conscientes de como essa estrutura é refletida no texto. Além disso, elas/es acharam que o método serve como um lembrete útil da potencial diferença entre a/o leitora/or para quem acreditam que estão traduzindo e o público real para o qual, de fato, estarão escrevendo. Além de identificar a visão, estilo e expressões típicas da/o autora/or, o método também foi considerado uma ferramenta adequada para a análise e avaliação das atitudes e tendências das/os próprias/os estudantes. Entretanto, enquanto muitas/os estudantes relataram ter planos de usar o método no futuro, muitas/os também disseram que não iriam utilizá-lo sistematicamente, mas que poderiam recorrer a ele quando passassem por situações nas quais o público-alvo de uma tradução fosse especialmente vago.

Se comparado com as personas, um método mais familiar a redatoras/es técnicas/os, mas que também pode ser facilmente trabalhado com tradutoras/es, a/o leitora/or implícita/o pode ser considerado um método mais democrático em termos de exposição prévia: a literatura tanto dos Estudos da Tradução quanto da Comunicação Técnica adota conceitos como esse em discussões referentes aos papéis da/o leitora/or intratextual (Suojanen, Koskinen & Tuominen, 2015). Esse método também apresenta grande potencial para o aprimoramento da usabilidade cultural, como discutido por Suojanen et al. (2015). Em projetos multilíngues, por exemplo, tradutoras/es de todas as línguas-alvo podem ser solicitadas/os a analisar o material-fonte produzido por redatoras/es técnicas/os. Essa análise da/o leitora/or implícita/o do texto-fonte pode revelar diferentes interpretações acerca do conhecimento prévio esperado, das atitudes, dos estilos de vida e dos níveis de hierarquia projetados nos textos; para citar apenas alguns resultados potenciais interessantes. Esse tipo de *feedback* detalhado constituiria uma oportunidade de aprendizado mútuo para redatoras/es técnicas/os e tradutoras/es em sintonia com diferentes contextos culturais.

11

Avaliação Heurística

Além dos modelos mentais apresentados até aqui, tradutoras/es podem fazer uso de outro método prático para examinar a usabilidade de seus textos: a avaliação heurística. As heurísticas são diretrizes ou princípios, regras gerais básicas, empregadas por especialistas, e não pelas/os usuárias/os finais, num processo de avaliação de usabilidade. As heurísticas são usadas no desenvolvimento iterativo de produtos. Nesse caso, o produto é avaliado várias vezes, os problemas são corrigidos e cada rodada de avaliação posterior garante que os problemas anteriores foram sanados (Kuutti, 2003).

12

Numerosas listas de checagem para avaliação heurística foram criadas dentro da Engenharia de Usabilidade. A mais usada entre elas foi originalmente elaborada por Jakob Nielsen e Rolf Molich (1990). Ela contém princípios bem conhecidos do design centrado nas/os usuárias/os (Korvenranta, 2005; Kuutti, 2003). Entretanto, uma lista elaborada para a avaliação de um produto não é transferível para a avaliação de outro. Em vez disso, é mais útil desenhar uma nova lista para cada produto específico. (Korvenranta, 2005).

Tomando outras listas de checagem como base, criamos um conjunto específico de heurísticas de usabilidade para tradutoras/es (Suojanen et al., 2015), as quais estão disponíveis no Quadro 1, na página a seguir. Como demonstrado no referido quadro, as heurísticas são usadas para analisar a correspondência entre a tradução e a especificação, as/os usuárias/os, o mundo real e o gênero textual, assim como a correspondência entre texto-fonte e texto-alvo. Além disso, a análise é voltada para garantir consistência, legibilidade e leiturabilidade, satisfação e prevenção de erros.

Nossa análise do método da avaliação heurística se baseia nos dados referentes às atividades de estudantes de cursos diferentes: dois cursos de tradução Inglês-Finlandês, um curso de metodologia da tradução e um curso de Tradução Centrada em Usuárias/os. Solicitamos às/aos estudantes que se familiarizassem com as heurísticas da TCU, as utilizassem para analisar uma tradução, refletissem sobre o uso que fizeram do método e relatassem suas principais descobertas^{xv}.

Quadro 1

Heurísticas de Usabilidade para Tradução Centrada em Usuárias/os

1. Correspondência entre tradução e especificação	Por que a tradução é necessária? Ela preenche as exigências estabelecidas na especificação?
2. Correspondência entre tradução e usuárias/os	Quem são as/os usuárias/os da tradução e como suas características afetam as soluções tradutórias? Existe possibilidade de oferecer suporte a diferentes tipos de usuárias/os? As escolhas textuais refletem a necessidade de informações das/os usuárias/os?
3. Correspondência entre tradução e mundo real	A tradução está alinhada com seu contexto cultural? A adaptação cultural é necessária?
4. Correspondência entre tradução e gênero textual	A tradução respeita as convenções do gênero textual em questão? Os elementos visuais, sonoros e de natureza multimodal são apropriados para o novo contexto?
5. Consistência	A tradução é consistente em termos de estilo, terminologia, estrutura frasal e registro?

6. Legibilidade e leiturabilidade	Os elementos visuais da tradução respeitam as capacidades fisiológicas e as diretrizes específicas à cultura em questão? A tradução dá suporte às/aos usuárias/os através do uso de elementos apropriados ao gênero textual? Os esforços de interpretação das/os usuárias/os são suficientemente minimizados?
7. Carga cognitiva e eficiência	A tradução é bem elaborada o suficiente para ser fácil de memorizar e aprender, ou seja, ela é clara e compreensível? As/os usuárias/os precisam de orientações para usar a tradução? Se sim, em qual formato?
8. Satisfação	A tradução garante uma experiência prazerosa e/ou gratificante às/aos usuárias/os?
9. Correspondência entre texto-fonte e texto-meta	Todo material fonte relevante foi traduzido? Existe alguma interferência linguística ou estrutural indesejada?
10. Prevenção de erros	O risco potencial de mal-entendidos foi minimizado?

Fonte: as autoras – Tytti Suojanen, Kaisa Koskinen, Tiina Tuominen.

O *feedback* recebido foi bastante semelhante em todos os grupos. As avaliações das/os estudantes sobre as atividades foram bastante ambivalentes. Muitas/os expressaram opiniões positivas e acharam a atividade divertida, inovadora e diferente de suas tarefas habituais. Dez informantes consideraram as heurísticas de fácil utilização. Em contrapartida, outras/os 15 sentiram que o uso das heurísticas era difícil e desafiador. O método também foi descrito como demorado e algumas heurísticas foram criticadas por serem de difícil compreensão e apresentarem sobreposições. Apesar de sua aparente utilidade, várias/os estudantes se questionaram se tradutoras/es realmente teriam tempo para implementar um método como esse em um projeto de tradução. Ainda assim, a maioria das/os estudantes relataram planos de usar as heurísticas no futuro como parte de seus estudos e ao ingressar no mercado de trabalho. Elas/es acharam que as heurísticas as/os auxiliaram a criar uma tradução mais consistente e com maior qualidade (ver também Suojanen & Tuominen, 2015.)

Embora as/os estudantes tenham conseguido perceber os benefícios das heurísticas enquanto uma abordagem centrada em usuárias/os, elas/es tiveram dificuldade em levar em conta o contexto geral de uso, o que é, afinal, uma consideração fundamental em termos de usabilidade. Ao invés disso, elas/es tiveram a tendência a se concentrar no nível textual. Essa dificuldade em prestar atenção ao contexto das/os usuárias/os pôde ser vista nas atividades: ainda que usuárias/os e leitoras/es tenham sido explicitamente discutidas/os em 19 atividades, ou seja, metade dos trabalhos, demonstrando que as/os estudantes foram capazes de ver o potencial das heurísticas para dar destaque à audiência, muitas delas/es também reconheceram a dificuldade de se colocarem no lugar do público-alvo. Esse é, contudo, um desafio inerente à

própria natureza da avaliação heurística.

A avaliação heurística foi, de maneira geral, menos aceita pelas/os estudantes que os dois métodos anteriores. Algumas heurísticas individuais foram criticadas por serem de difícil compreensão, porém o conceito do método como um todo foi considerado fácil de entender. De fato, seus princípios parecem muito semelhantes aos de vários outros guias de estilo e listas de checagem que já são utilizadas pela indústria da tradução. No entanto, parece evidente que essa aparente familiaridade impediu as/os estudantes de apreciarem os mais inovadores elementos de *usabilidade* envolvidos. Em seus relatos, as/os estudantes classificaram itens como legibilidade, leiturabilidade e satisfação das/os usuárias/os como difíceis e potencialmente coincidentes, mas esses são exatamente os elementos que precisam ser avaliados se alguém pretende, especificamente, aperfeiçoar a usabilidade. Em termos de cooperação multiprofissional, o emprego desse método pode, portanto, gerar alguns mal-entendidos e, pior ainda, esses equívocos podem não ser tão aparentes se tradutoras/es reconhecem a existência das heurísticas, mas as confundem com outras listas de checagem com as quais estão mais familiarizadas/os. Redatoras/es técnicas/os e tradutoras/es podem assim acabar usando o mesmo termo, *avaliação heurística*, embora o conceito subjacente seja, na verdade, diferente. Isso indica que alguns treinamentos e avaliações práticas são necessárias para que se aproveite ao máximo essa ferramenta.

14

14

Testagem de Usabilidade

Os modelos mentais e a avaliação heurística têm a desvantagem de não incluírem as/os usuárias/os reais, algo também pontuado pelas/os estudantes em seu *feedback* e nas atividades. Por conta desse problema, Nielsen (1993), por exemplo, defende o emprego do método empírico da testagem de usabilidade. Rubin & Chisnell (2008) definem a testagem de usabilidade como um processo que emprega pessoas, as quais são representantes do público-alvo, como sujeitos de teste para avaliar o grau em que um produto atinge critérios específicos de usabilidade. Joni Koskinen explica que, na prática, os sujeitos de teste são solicitados a realizar diferentes tipos de tarefas, as quais devem corresponder a situações reais de uso. Os dados coletados podem incluir anotações, gravações de vídeo e de tela ou dados registrados, incluindo protocolos verbais do tipo *think aloud*^{xvi} das/os usuárias/os. Após o teste, as impressões mais subjetivas podem ser coletadas através de um questionário ou entrevista. Geralmente, uma/um participante testa o produto enquanto de uma a três pessoas atuam como observadoras, as quais nem sempre estarão visíveis à/ao usuária/o. Uma/um das/os

observadoras/es atua como moderadora/or, gerenciando e monitorando o cenário do teste (Koskinen, 2005).

Nós tivemos experiências com testes de usabilidade em sala de aula em duas ocasiões diferentes. A primeira foi com um trabalho em grupo realizado por estudantes de tradução em nível avançado da University of Eastern Finland. Elas/es aplicaram a testagem de usabilidade em um projeto autêntico no qual um curso on-line sobre tecnologia de tradução foi traduzido para o inglês. As/os estudantes desenharam e conduziram duas sessões de teste. Na primeira, elas/es coletaram comentários das/os usuárias/os sobre o material traduzido, encontrando problemas de usabilidade a nível textual. As/os usuárias/os analisaram o texto com atenção, anotaram seus comentários, e, então, o grupo de estudantes discutiu esses achados. Dentre outros aspectos, as/os alunas/os notaram que construções e estruturas sintáticas precisavam ser simplificadas. O segundo teste de usabilidade foi *task-based*, ou seja, baseado em tarefas – os sujeitos do teste tiveram que seguir instruções traduzidas para criar um novo projeto a partir de um software de memória de tradução. As/os moderadoras/es observaram a performance das/os participantes e, em seguida, conduziram uma discussão em grupo com os sujeitos do teste. Nenhum problema de usabilidade significativo foi detectado, o que foi visto como algo positivo (Suokas et al., 2015).

15

O segundo exemplo de uso didático da testagem de usabilidade foi um cenário fictício criado como parte de um curso sobre a TCU. Dividimos as/os estudantes em pequenos grupos e solicitamos que testassem um jogo on-line de infotenimento^{xvii} disponível em múltiplas línguas. Uma parte do grupo jogava e realizava o protocolo verbal *think aloud*, enquanto a outra parte observava e fazia anotações. Convidamos as/os participantes a analisar a usabilidade do jogo: era fácil iniciar e continuar a partida? As regras eram úteis? Precisavam de instruções adicionais? Como havia sido a experiência do jogo de modo geral? Esses temas foram, então, discutidos coletivamente com toda a turma. Esse cenário didático não incluía vários dos elementos fundamentais de um plano padrão para teste de usabilidade (Rubin & Chisnell, 2008), mas, ainda assim, o exercício conseguiu dar às/aos estudantes uma ideia das características de uma situação real de teste. Contudo, é preciso pontuar que, no caso desse segundo exemplo, metade das/os estudantes fizeram o papel de sujeitos de teste, e apenas a outra metade praticou a observação. Assim, o enfoque da atividade esteve apenas parcialmente vinculado à tradução.

Colhemos *feedback* com relação a essa segunda atividade e o resultado foi bastante ambivalente. Enquanto sete estudantes expressaram opiniões positivas e apenas duas/dois

expressaram opiniões negativas, seis fizeram comentários tanto positivos quanto negativos e três optaram por não fazer qualquer avaliação do método. A maioria dos comentários positivos destacaram a natureza concreta e realista das informações que poderiam ser obtidas através de testes de usabilidade, como no comentário a seguir: “O que é atrativo a respeito da testagem de usabilidade é a sua concretude. Ela nos ajuda a obter respostas genuínas, baseadas em experiência, que podem guiar nosso trabalho, ao invés de nos deixar operar apenas com base em nossas próprias avaliações/suposições”. No caso dos comentários ambivalentes, os testes de usabilidade foram geralmente considerados interessantes e potencialmente úteis, mas as/os estudantes não acreditavam que, realisticamente, seria possível empregá-los com muita frequência. Parte delas/es também tinha dúvidas quanto à relação custo-benefício de seu emprego. Um bom exemplo disso é o seguinte comentário: “É duvidoso que as/os próprias/os tradutoras/es consigam aplicar testes de usabilidade a seus textos, mas o método em si me pareceu útil”.

As/os estudantes consideraram a testagem de usabilidade uma ferramenta útil, adequada especialmente para avaliar jogos, páginas web, manuais de instrução e receitas culinárias. O grande destaque foi a concretude dos testes e a forma pela qual eles podem revelar problemas que não são detectados por outros métodos. Algumas/uns estudantes mencionaram que elas/es próprias/os adorariam ser sujeitos de teste. Por outro lado, elas/es também identificaram problemas em potencial, como, por exemplo, o fato de que protocolos verbais *think aloud* podem nem sempre ser o melhor método a ser utilizado e o fato de que os sujeitos de teste não representam todas/os as/os usuárias/os.

Entre todos os métodos da TCU que descrevemos, a testagem de usabilidade apresenta os maiores desafios ao pensamento tradicional sobre a avaliação de qualidade em tradução. Em primeiro lugar, ainda não está totalmente claro como os testes podem ser concebidos para focar nos problemas de tradução. Em segundo lugar, a formação de tradutoras/es não trabalha habilidades de observação nem de interação com usuárias/os finais. Além disso, não podemos ter certeza de que, ao envolvermos usuárias/os reais, suas opiniões estarão alinhadas com as de quem traduz, e as/os tradutoras/es podem ter que aprender a deixar de lado seus próprios critérios de qualidade.

Por enquanto, apenas iniciamos as avaliações da testagem de usabilidade, tanto na prática quanto na sala de aula, e é precipitado emitir qualquer julgamento a respeito da sua utilidade no ambiente de trabalho multiprofissional. Nossos experimentos com testes de usabilidade mostraram que o método pode ser estimulante e motivador para tradutoras/es,

mesmo que seja um desafio incluí-lo em seu conjunto de ferramentas de tradução. Contudo, talvez isso possa tornar os testes de usabilidade uma área promissora para a colaboração multiprofissional. Aspectos relacionados à tradução poderiam ser incluídos em testes de usabilidade realizados com regularidade e, se as/os tradutoras/es estivessem familiarizadas/os com o conceito e tivessem acesso aos testes, elas/es poderiam contribuir com sua experiência para o desenvolvimento do produto, superando os tradicionais “problemas de fim-de-linha”. Esses problemas não são exclusivos às/aos tradutoras/es, já que as/os redatoras/es técnicas/os geralmente enfrentam a mesma dificuldade. Juntas/os, elas/es poderiam apresentar argumentos mais fortes para a inclusão tanto das/os usuárias/os quanto de ambas/os as/os especialistas em comunicação desde as etapas iniciais do ciclo de desenvolvimento do projeto.

Conclusão

Neste artigo, analisamos vários métodos de usabilidade que utilizamos em cursos de formação de tradutoras/es. A questão que nos propusemos a responder foi se e como esses métodos poderiam melhorar as competências e habilidades de futuras/os tradutoras/res para trabalhar em equipes multiprofissionais como especialistas em tradução e comunicação intercultural. Em particular, examinamos a cooperação entre tradutoras/es e redatoras/es técnicas/os.

Do ponto de vista pedagógico, usar os métodos da persona, leitora/or implícita/o, avaliação heurística e testagem de usabilidade foi uma experiência concreta e prática, que estimulou discussões aprofundadas com as/os estudantes sobre as competências, habilidades, limitações e barreiras impostas às/aos tradutoras/es. Em geral, a resposta das/os estudantes aos métodos foi bastante positiva. As atividades foram consideradas interessantes e diferentes, até mesmo divertidas, e a maioria sentiu que seriam úteis para examinar o público-alvo de uma tradução e produzir um texto apropriado para esse público.

Contudo, as/os estudantes tiveram a tendência a analisar a utilidade desses métodos apenas a partir da perspectiva de tradutoras/es, ao invés de imaginar um contexto colaborativo no qual trabalhassem ao lado de outras/os profissionais, como, por exemplo, as/os redatoras/es técnicas/os. Elas/es também expressaram algum ceticismo sobre a utilidade dos métodos e, em sua opinião, no que diz respeito às heurísticas, algumas delas apresentaram problemas de usabilidade. O ceticismo esteve relacionado sobretudo à falta de chances reais de utilização desses métodos em uma indústria frenética de tradução. Pode ser que a visão das/os estudantes sobre seu futuro papel como subcontratantes nessa indústria as/os tenha impedido de enxergar

potenciais contextos de trabalho colaborativo nos quais a usabilidade não seja um complemento, mas sim uma parte essencial do projeto. As/os estudantes também podem já ter se conformado ao *status quo* e aceitado os “problemas de fim-de-linha” como algo inquestionável.

Uma razão para esses problemas pode ter sido o fato de que a colaboração multiprofissional e o espírito de equipe não tenham sido trabalhados de modo explícito o suficiente durante as aulas. Embora o aperfeiçoamento das habilidades de colaboração profissional de tradutoras/es tenha sido uma força motriz no desenvolvimento do modelo da TCU, a necessidade de se concentrar na aplicação prática dos novos métodos levou a uma lacuna na transparência dos seus meta-objetivos. No futuro, precisamos estabelecer uma comunicação mais clara e discutir os objetivos do modelo da TCU no que concerne a sua interface com outras profissões.

Até o momento, nossos testes com a TCU foram realizados principalmente em ambiente acadêmico^{xviii}. A próxima etapa é analisar o modelo e seus métodos de forma minuciosa em cenários da vida real, a fim de desenvolvê-los iterativamente para se adequarem a diferentes tipos de situações da indústria e trazer esse conhecimento de volta à sala de aula. Uma das principais preocupações da indústria é o custo-benefício da inclusão da TCU em um ambiente profissional. Essa preocupação também é compartilhada pelas/os estudantes. Entretanto, ao menos na área do Design de Interface da/o Usuária/o^{xix}, os métodos de usabilidade têm demonstrado um retorno financeiro positivo (Marcus, 2004). Esperamos resultados semelhantes quando os métodos de usabilidade forem utilizados na tradução.

Portanto, do ponto de vista da comunicação comercial internacional, a TCU e seus métodos auxiliam tradutoras/es a falar a mesma língua de redatoras/es técnicas/os, desenvolvedoras/es e engenheiras/os, oferecendo ferramentas concretas que estavam ausentes nas teorias da tradução. Acreditamos que, ao adotarem essas ferramentas, tradutoras/es estarão mais bem preparadas/os para estabelecer contatos comerciais, assumir seu papel de especialistas em comunicação internacional ao lado de outras/os profissionais e, assim, oferecer contribuições valiosas.

REFERÊNCIAS

BYRNE, J. (2006). *Technical translation: Usability strategies for translating technical documentation*. Dordrecht, the Netherlands: Springer.

DANSKA, A., Sakari H., & Markku R. (1996) *Euroopan integraatio: Koneiden, laitteiden ja*

tuotteiden käyttöohjeet (“European Integration: User Guides for Machines, Appliances and Products”), Integraatitiedote 22, Helsinki: Metalliteolli-suuden keskusliitto MET.

GNECCHI, M., Maylath, B., Mousten, B., Scarpa, F., & Vandepitte, S. (2011). Field convergence between technical writers and technical translators: Consequences for training institutions. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 51(2), 168–184. doi:10.1109/TPC.2011.2121750

GOUADEC, D. (2007). *Translation as a profession*. Amsterdam and Philadelphia: John Benjamins.

KORVENRANTA, H. (2005). Asiantuntija-arvioinnit. [Expert evaluations]. In S. Ovaska, A. Aula, & P. Majaranta (Eds.), *Käytettävyystutkimuksen menetelmät*. [Methods in usability engineering] (pp. 111–124). Tampere, Finland: Tietojenkäsittelytieteiden laitos, Tampereen yliopisto, raportti B-2005-1.usability engineering] (pp. 111–124). Tampere, Finland: Tietojenkäsittelytieteiden laitos, Tampereen yliopisto, raportti B-2005-1.

KOSKINEN, J. (2005). Käytettävyystestaus. [Usability testing]. In S. Ovaska, A. Aula, & P. Majaranta (Eds.), *Käytettävyystutkimuksen menetelmät*. [Methods in usability engineering] (pp. 187–208). Tampere, Finland: Tietojenkäsittelytieteiden laitos, Tampereen yliopisto, raportti B-2005-1.

KUUTTI, W. (2003). *Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi*. [Usability, design, and evaluation]. Helsinki: Talentum.

19

MARCUS, A. (2004). Return on investment for usable user-interface design: Examples and statistics. Retrieved from http://www.amanda.com/joomla_uploads/whitepapers/AM+A_ROIWhitePaper_20Apr0%201.pdf

MINACORI, P., & Veisblat, L. (2010). Translation and technical communication: Chicken or egg? *Meta: journal des traducteurs/Meta: Translators' Journal*, 55(4), 752–768. doi:10.7202/045689ar

NIELSEN, J.(1993). *Usability engineering*. Boston: Academic Press.

NIELSEN, J., & Molich, R. (1990). Heuristic evaluation of user interfaces. *Proceedings of human factors in computing systems (CHI 1990)* (pp. 249–256). New York: ACM. Retrieved from <http://dl.acm.org/results.cfm?h=1&cfid=466900177&cftoken=67970579>

OTAVA, A. (2013). *Focus on the audience: Three cases of user-centered translation* (master's thesis), Tampere, Finland: University of Tampere. Retrieved from <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201311151601>

RISKU, H. (2004). Migrating from translation to technical communication and usability. In G. Hansen (Ed.), *Claims, changes and challenges in translation studies. Selected contributions from the EST congress, Copenhagen 2001* (pp. 181–195). Amsterdam and Philadelphia: John Benjamins.

RUBIN, J., & Chisnell, D. (2008). *Handbook of usability testing: How to plan, design, and conduct effective tests* (2nd ed.). Indianapolis: Wiley Publishing.

SULLIVAN, P. (1989). Beyond a narrow conception of usability testing. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 32(4), 256–264.

SUOJANEN, T., Koskinen, K., & Tuominen, T. (2015). *User-centered translation*. London and New York: Routledge.

SUOJANEN, T., & Tuominen, T. (2015). *Käännösten käytettävyyden heuristinen arviointi*. In D. Rellstab, & N. Siponkoski (Eds.), *Rajojen dynamiikkaa, Gränsernas dynamik, Borders under Negotiation, Grenzen und ihre Dynamik : VAKKI-symposiumi XXXV*. Vaasa 12.-13.2.2015 (pp. 270-280). (Vakki Publications; No. 4). VAKKI.
http://www.vakki.net/publications/2015/VAKKI2015_Suojanen&Tuominen.pdf

SUOKAS, J., Pukarinen, K., von Wolff, S., & Koskinen, K. (2015). *Testing Testing. Putting Translation Usability to the Test*. *Journal of Translation and Technical Communication Research*, 8(2), 499-519. Retrieved from http://www.trans-kom.eu/bd08nr02/trans-kom_08_02_09_Suokas_ua_Testing.20151211.pdf.

WALLSTRÖM, M. (2005, Jan. 13). Tsunami, Barroso Commission, Fado music. [Blog entry]. Retrieved from http://ec.europa.eu/archives/commission_2004-2009/blogs/wallstrom/we_write_2005_and_a.html

20

20

ⁱ N.T: Profissionais responsáveis pela escrita de conteúdo técnico que trabalham em departamentos como o de marketing ou relacionamento com clientes. São responsáveis por elaborar textos, como manuais de instrução, por exemplo, de modo que informações complexas sobre processos ou produtos fiquem mais simples, claras e concisas e as/os usuárias/os possam utilizar o produto ou serviço com segurança e eficácia.

ⁱⁱ N.T.: Critics have been asking how translators know what the audience expects of a translation. Indeed, it is easy to talk about the audience’s expectations but much more difficult to obtain empirical proof of what audiences . . . really expect.

ⁱⁱⁱ N.T.: O artigo em língua inglesa “Usability as a focus of multiprofessional collaboration: a teaching case study on user-centered translation” foi publicado pela revista *Connexions - International Professional Communication Journal* em 2015: <https://connexionsj.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/02/suojanen-koskinen-tuominen.pdf> A referida revista está fora de circulação desde 2018. Conforme informado em seu site, embora a revista seja publicada sob a licença CC BY-NC-ND, os autores são detêm automaticamente os direitos autorais de seus trabalhos, razão pela qual a solicitação de autorização de tradução para o português e sua publicação foi feita diretamente às autoras. As professoras Kaisa Koskinen e Tiina Tuominen concederam a autorização via e-mail à tradutora Manoela Cristian Correia Carvalho da Silva em 11 de abril de 2024 e 9 de abril respectivamente, e informaram que a família da professora Tytti Suojanen também concedeu a autorização para tradução e publicação.

^{iv} N.T: Estilo de escrita que trabalha a clareza textual a fim de democratizar o acesso a conteúdos especializados, como documentos legais, textos científicos, entre outros. Considera-se que um texto está em Linguagem Simples quando é fácil de ler e entender, sem que a/o leitora/or precise reler o material ou pedir explicações a outra pessoa.

^vN.T.: Conjunto de informações detalhadas sobre um produto ou serviço contendo orientações relevantes para as/os usuárias/os. A documentação pode estar em formato físico ou digital. São exemplos de documentação os manuais impressos, os tutoriais em vídeo, os guias de instalação de software, as FAQs (ou Perguntas Frequentes), entre outros.

^{vi} N.T: Conjunto de informações essenciais para o desenvolvimento de um projeto semelhante a um *briefing*.

vii N.T: Refere-se à facilidade de leitura e compreensão. Envolve elementos como o tamanho das frases, a divisão dos parágrafos, a escolha das palavras, a estruturação dos argumentos, o uso da voz ativa ou passiva, etc. Quanto maior a legibilidade, menor o esforço para o processamento da informação.

viii ...when a product or service is truly usable, the user can do what he or she wants to do the way he or she expects to be able to do it, without hindrance, hesitation, or questions.

ix N.T.: Personagem fictícia/o criada/o com base nas características e necessidades do público-alvo. Após uma análise de mercado, uma/um desenvolvedora/or de videogames poderia chegar à seguinte persona: Roberto, homem pardo, 30 anos, solteiro, renda mensal de R\$ 4.000,00, usa redes sociais diariamente, joga em média 2h por dia para relaxar, gosta de ficar em casa e assistir a filmes em canais de *streaming*.

x N.T: Método baseado na ideia de que as/os emissoras/es adequam o conteúdo e estilo de sua fala/escrita com base na audiência almejada e o tipo de recepção que recebem. Haveria tipos diferentes de receptoras/es a depender de fatores como sua participação no grupo oficial de pessoas a quem é dirigida a mensagem, se elas/es a recebem diretamente e se a ouvem/leem deliberadamente, por exemplo.

xi N.T: Espécie de inspeção de usabilidade feita por especialistas a partir de certos princípios predeterminados, as heurísticas.

xii N.A: Conforme os requisitos éticos da Finlândia, foi obtido o consentimento esclarecido por escrito de todas/os estudantes cujas atividades e feedback foram utilizados neste estudo de caso e seu anonimato está protegido.

xiii N.A: Para um exemplo de personas, confira Suojanen et al.(2015).

xiv N.A: todas as traduções de citações diretas são de autoria nossa e foram feitas a partir da transcrição anteriormente disponibilizada pelas autoras.

xv N.A: Esses dados foram discutidos mais detalhadamente em Suojanen e Tuominen (2015).

xvi N.T: Método de coleta de dados que consiste em pedir às/aos participantes que “pensem em voz alta”, ou seja, verbalizem seus pensamentos enquanto executam uma tarefa.

xvii N.T: Conteúdo que combina informação e entretenimento.

xviii De acordo com as autoras, existem alguns casos de testes na indústria (Otava, 2013). Elas também mencionam que receberam algum feedback advindo desse contexto.

xix N.T: Processo de criação visual e interativa de produtos como sites e/ou aplicativos. Seu objetivo é tornar a experiência das/os usuárias/os mais intuitiva, agradável e acessível; utilizando-se de recursos como botões, menus, cores, tipografia e layout (Marcus, 2004).