

maior ou menor grau de instrução operacional. Para estabelecer diretrizes de usabilidade, os projetos de interfaces precisam, portanto, considerar a que tipo de usuário e a qual função específica um dado sistema se destina. Podemos imaginar que quanto maior a familiaridade de um indivíduo específico com as tarefas a executar, com a interface, com sistemas análogos, com os sistemas acessórios, e com outros elementos implicados na interação, mais fácil e intuitiva será a interação. Por implicação, o contrário deve se passar com usuários sem o mesmo nível de familiaridade, ou seja, as taxas de sucesso devem se inverter. Temos aqui então um critério de distinção entre usuários, imprescindível para o design de interação, baseado no grau de conhecimento prévio do sistema. Contudo, sistemas interativos podem apresentar configurações extremamente complexas, fragmentadas e ainda articuladas a processos e parâmetros externos, que não estão sob a tutela nem do sistema nem do usuário, e que por esta razão não se colocavam a priori. Isso significa que em muitos casos, a relação homem x sistema pode envolver outras entidades, que passam então a interagir não mais segundo uma rotina predefinida de ações, mas também em ajustamento recíproco, ou seja, em ato. Temos então que as circunstâncias dentro deste tipo de interação transformam-se no e pelo uso, o que cobra também que o usuário altere sua forma de conduzir o artefato. Em certas situações, em especial quando cabe ao sistema colocar sujeitos diferentes em contato através de uma interface, pouco interessa o grau de familiaridade e o conhecimento prévio das condutas previstas pelo projetista, pois a interação se realizará integralmente *durante* o próprio uso.

O que se busca delinear entre estes extremos, tendo em vista o conceito de interação enquanto condição para a emergência do sentido, é uma possível tipologia de sistemas interativos ordenada pelo eixo semântico da previsibilidade. Desta feita, temos que conforme a complexidade operacional de um sistema cai, ou seja, quanto mais simples, linear e mecânica for a interação, mais vantajosamente ela se deixará reger pela lógica da programação. Por outro lado, quanto mais fragmentada for a lógica operacional, quanto mais aberto e complexo for o sistema,

mais dependente ele será da capacidade adaptativa do usuário e, por conseguinte, mais alinhado à lógica do ajustamento. São nestas condições de maior imprevisibilidade e de menor autonomia entre artefato e usuário que o desafio se encontra, visto que os sistemas raramente apresentam-se como dispositivos indefectíveis, lineares e fechados. Basta imaginar um ambiente como uma fila de supermercado, em que um dado funcionário repete diuturnamente o mesmo conjunto de rotinas em seu computador-caixa, desde o escaneamento de códigos de barra, ao embalagem de produtos, pesagem e cobrança, e reconhecer o desconforto causado por uma tela de erro ou pelo travamento do sistema. Treinado para responder com eficiência (e cortesia) a dezenas de situações diferentes, o solicitante funcionário precisaria não apenas colocar o computador em ordem e garantir ao cliente em atendimento o correto processamento dos valores dos itens comprados, mas também gerenciar o descontentamento dos demais clientes na fila, as respostas desencontradas na tela do terminal, um chamado ao gerente, enfim, um conjunto complexo de variáveis não previstas pelo programa, mas que emergem no contexto de uso. Neste sentido, podemos delinear o seguinte esquema:

REGIMES DE INTERAÇÃO			
<i>programação</i>	<i>manipulação</i>	<i>ajustamento</i>	<i>acidente</i>
autonomia total do sistema	autonomia máxima do sistema	coadjuvância sistema x usuário	inoperância do sistema
previsibilidade	unilateralidade	reciprocidade	aleatoriedade

Figura 4: Regimes de interação.

Deste modo, parece adequado inferir que os sistemas computacionais que se pretende analisar a partir de uma semiótica das interações não se deixariam enquadrar nos termos isolados da categorização aqui apresentada, mas somente a partir de combinações entre regimes de naturezas distintas. Em outras palavras, imaginar que a interação com algum tipo de sistema pudesse se manifestar somente enquanto o