

234

ASPECTOS SEMIOTICOS E COGNITIVOS DA AJUDA ON-LINE. *Saulo de Oliveira Winter, Maria Suzana Marc Amoretti (orient.) (FEEVALE).*

O foco deste artigo é o estudo das ferramentas de ajuda on-line. Utilizadas atualmente, com toda a disposição que temos de fazer tudo em nossas casas, como pesquisas, trabalhos, ou mesmo utilizar o computador apenas para o lazer, é totalmente aceitável e desejável que possamos receber algum tipo de suporte também dentro de nossas casas, escritórios ou salas de aula virtuais. Importante ferramenta de Interação Homem-Computador (IHC), a Ajuda On-line serve não apenas para auxiliar nas dificuldades que o usuário possa ter, mas também para apontar erros no programa ou serviço utilizado pelo usuário, assim como corrigir os erros da própria ferramenta de ajuda. Este artigo aborda a utilização da ajuda on-line em momentos em que o usuário mais precisa de ajuda e não possui meios de utilizar outros meios que não este. Nesses momentos, o que ele mais necessita é de uma explicação consistente de como usar determinado software. Em geral, respostas explicativas sobre sua interface ou utilização não são satisfatórias, não ajudando realmente o usuário a solucionar o problema que o aflige. O presente estudo faz parte do projeto desenvolvido pelo Grupo Gestão do Conhecimento, Linha de Engenharia Semiótica no Ensino à Distância, e aplica a pesquisa ao Virtuale, ambiente de Ensino à Distância. Este projeto foi estudado e fundamentado a partir do estudo do sistema de ajuda on-line utilizado em diversos sites de livrarias digitais, comparando-os com o sistema de ajuda projetado para o Virtuale. O objetivo é construir um protótipo de sistema de ajuda on-line para ambiente de EAD a partir do exame de sites comerciais de livrarias e de outros ambientes educacionais, usando o método da Engenharia Semiótica que alia a análise Semiótica Estruturalista Francesa dos ambientes selecionados ao desenvolvimento do protótipo do sistema de ajuda. (PIBIC).