

# Inspeção Semiótica e Avaliação de Comunicabilidade: identificando falhas de comunicabilidade sobre as configurações de privacidade do Facebook

Juliano de Carvalho, Felipe Lammel, Janaína da Silva, Lucélia Chipeaux, Milene Silveira

Faculdade de Informática – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS

{juliano.carvalho, felipe.lammel, janaina.dias, lucelia.chipeaux}@acad.pucrs.br,

milene.silveira@pucrs.br

## ABSTRACT

Social networks have reached such a large number of users that raises questions about the privacy of the data published by them. This paper presents an analysis of some of the privacy settings of the Facebook. This analysis focuses on the tagging profile that can be performed in the publications of the users and was achieved with the methods of semiotic inspection and communicability evaluation. The results of the present study found flaws in privacy settings which convey ideas confusing to users as well as inconsistent metamessages.

## KEYWORDS

Semiotic Inspection, Communicability Evaluation, Social Networks, Facebook, Privacy Settings.

## RESUMO

As redes sociais atingiram um grande número de usuários e com isso cresceram os questionamentos sobre a privacidade dos dados publicados por eles. Esse artigo apresenta uma análise sobre algumas das configurações de privacidade do Facebook. O foco está em marcações efetuadas nas publicações dos usuários e foi realizada com os métodos de Inspeção Semiótica e Avaliação de Comunicabilidade. Os resultados desse estudo encontrou falhas de comunicabilidade nas configurações de privacidade.

## INTRODUÇÃO

Problemas com a privacidade de internautas são recorrentes e assumem grande relevância nas redes sociais. A fim de dirimir tais problemas, as redes sociais possuem mecanismos para que o usuário configure até que ponto sua privacidade pode ser exposta.

A “Marcação de Publicações e Fotos” na rede social Facebook permite ao usuário criar um *link* para o perfil de uma pessoa e fazer com que a publicação marcada também seja inserida no perfil dessa pessoa. Dessa forma, é possível marcar fotos e atualizações de *status* para informar que

Permission to make digital or hard copies of all or part of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page. To copy otherwise, or republish, to post on servers or to redistribute to lists, requires prior specific permission and/or a fee.

IHC'12, Brazilian Symposium on Human Factors in Computing Systems. November 5-9, 2012, Cuiabá, MT, Brazil. Copyright 2012 SBC. ISSN 2316-5138 (pendrive). ISBN 978-85-7669-262-1 (online).

você está presente nela ou que amigos seus estão.

O artigo em questão discute a interface do Facebook, com foco nas Configurações de Privacidade de “Marcação de Publicações e Fotos”. Para isto, utiliza dois métodos de avaliação de sistemas interativos, ambos baseados na Engenharia Semiótica: o Método de Inspeção Semiótica (MIS) [2] e o Método de Avaliação da Comunicabilidade (MAC) [1].

Os resultados encontrados, a partir da inspeção e da observação de uso, exibem algumas falhas de comunicabilidade do Facebook. Elas foram identificadas na expressividade de textos e sinais, além de metamensagens inconsistentes.

## AValiação

A avaliação realizada concentrou-se nos quatro itens responsáveis pela configuração do tema “Marcação de publicações”, destacados e numerados na Figura 1.

### *Inspeção Semiótica*

Este método foi aplicado e discutido por dois estudantes de pós-graduação. Os investigadores não têm experiência prévia com o método e por este motivo as avaliações e discussões foram realizadas em conjunto.

A partir da compreensão dos conceitos contidos em [1][2], foram aplicadas inicialmente as três primeiras etapas do MIS: as análises da metalinguagem, dos sinais estáticos e dos sinais dinâmicos, para cada um dos quatro itens destacados na Figura 1. Ao final da análise da metalinguagem foi gerada uma metamensagem, o mesmo aconteceu quando do término da análise dos sinais estáticos e dos sinais dinâmicos. De posse das três metamensagens, foi realizado o processo de consolidação e consequente geração da metamensagem final, constituindo as cinco etapas do método aplicado.

### *Avaliação de Comunicabilidade*

O MAC foi realizado com usuários na faixa etária abaixo de 18 anos. Essa faixa etária foi escolhida considerando-se que jovens com idade abaixo de 18 anos demonstram menor preocupação com relação à privacidade de informações nas redes sociais. O objetivo desta avaliação foi analisar as interações dos usuários nativos digitais e também discutir se, realmente, esta consideração (sua falta

de preocupação em relação a privacidade das informações em redes sociais) se comprovava.

Para a execução do MAC foram criados cinco cenários. Após a seleção de sete usuários e criação dos cenários, a avaliação foi conduzida pelos autores.



Figura 1: Foco da Avaliação, Perfil e Marcação.

## RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

A primeira ruptura de comunicabilidade ocorreu para identificar onde encontrar as configurações de privacidade, uma vez que o usuário dispensa um tempo considerável procurando-a. Essa primeira constatação ilustra uma contradição em relação a um dos trechos da metamensagem gerada com MIS.

A segunda ruptura observada ocorre com a sequência da etiqueta “Cadê?”, quando os usuários tentam encontrar o item de configuração a ser alterado. Essa indefinição gerou também uma quantidade considerável de “Epa!”, clicando em opções equivocadas e retornando à página de Configurações de Privacidade muitas vezes.

Ao concluir uma tarefa com sucesso, pôde-se identificar também a expressão “E agora?”. Aconteceram também tarefas não terminadas, mas que os usuários acharam que haviam terminado. Comum também foi o uso do “Não dá”, em diferentes tarefas da avaliação. De tanto procurar e não encontrar (ou mesmo não entender que tinha encontrado a opção correta), alguns usuários desistiram de pelo menos uma das tarefas.

Muitas informações nos menus estavam escritas em inglês. A falta de compreensão gerada vai de encontro a outro trecho da metamensagem gerada pelo MIS que diz “...que (o usuário) possui a habilidade de leitura no idioma Inglês...”. Textos escritos em português são confusos, o que fez os usuários lerem diversas vezes as opções para compreenderem o que estavam fazendo.

Poucos usuários procuraram a ajuda *online* e, conforme informado pelos próprios usuários, deve-se ao fato de não terem paciência para ler sistemas de ajuda. O alto tempo gasto em realizar as tarefas e o fato de os usuários terem desistido de alguma tarefa, alerta para a questão de que a alteração das configurações de privacidade do Facebook pode ser difícil (às vezes, impossível) de ser realizada.

Analisando o tempo total dispendido pelos usuários nas etiquetas, ficou evidente que a funcionalidade de configuração de privacidade não é familiar aos usuários que realizaram os testes, assim como reforça falhas de comunicabilidade existentes no Facebook.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As avaliações realizadas neste trabalho, embora restritas perto da grande quantidade de tarefas que podem ser realizadas, demonstram certa fragilidade do Facebook. Primeiramente, porque algumas configurações, por padrão, estão definidas de tal maneira que não evitam a exposição do perfil do usuário, como é o caso da análise de marcações. Outra questão é que essas configurações estão dispostas de forma confusa, em alguns casos até misturando dois idiomas, dificultando o seu entendimento e até mesmo sua localização.

Muito jovens (em nossos testes) não se importam e até gostam de divulgar informações pessoais, fazendo isso diversas vezes ao dia. Cinco dos sete usuários jamais buscaram informações sobre as configurações de privacidade, bem como jamais as tinham alterado, (informado no questionário de pré-teste).

Após os testes, quatro dos sete usuários relataram que pretendiam alterar algo nas configurações de privacidade (questionário pós-teste). Isto indica que, ao tomar conhecimento de que a alteração das configurações de privacidade está disponível no Facebook, esses usuários atentaram para a importância da questão da privacidade nas redes sociais.

Os dois métodos usados foram eficazes em demonstrar falhas de comunicabilidade nas questões de privacidade do Facebook. A partir da aplicação deles, foi possível identificar problemas com informações na ajuda, cujos textos estão em idiomas distintos, além de itens escritos de maneira confusa. A Avaliação de Comunicabilidade também demonstrou que os usuários têm dificuldade de encontrar as configurações de privacidade e também de localizar a ajuda *online*. Além disso foi perceptível o desconhecimento dos usuários sobre várias questões de privacidade disponíveis na rede social Facebook.

Conclui-se, portanto, que é necessário uma reformulação de alguns pontos importantes das configurações de privacidade, tais como: melhorar a visibilidade de onde encontrar as configurações; utilizar uma metalinguagem mais apropriada, que respeite o idioma do usuário e seja clara e, por fim, manter a correspondência entre a metalinguagem e os sinais estáticos e dinâmicos existentes.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Barbosa, S.D.J., Silva, B.S. da, Interação Humano Computador; Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
2. de Souza, C.S., Leitão, C.F., Semiotic Engineering Methods for Scientific Research in HCI, Synthesis Lectures On Human-Centered Informatics, Morgan & ClayPool Publishers, 2009.