

## SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO VIA TELEMÁTICA I: PERFIL DOS ALUNOS USUÁRIOS<sup>®</sup>

**Marcelo Giordan**

Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo (FEUSP)

### Resumo

A Rede Mundial de Computadores, Internet, tem aumentado sua penetração no Brasil, especialmente em setores da sociedade como entretenimento, comércio e educação. No que se refere às escolas de ensino médio e fundamental, várias iniciativas governamentais e privadas têm sido consideradas fomentadoras de uma verdadeira corrida dos professores a cursos de atualização que versem sobre o tema das tecnologias da comunicação e informação na educação. Assim como as escolas antecipam as orientações oficiais para o uso da Rede, os alunos se adiantam a procurá-la para tratar de saberes escolares, conforme vem sendo constatado no acesso ao sítio da SBQ. Desde sua implementação em meados de 1995, as páginas Web da SBQ têm sido visitadas por alunos de níveis fundamental e médio, que freqüentemente enviam perguntas sobre suas dúvidas de temas relacionados ao conhecimento químico que lhes são apresentados na escola. Visando atender esta demanda natural dos estudantes que navegam na Rede, vem sendo oferecido de forma sistematizada desde outubro de 1996, o Serviço de Orientação Via Telemática da Sociedade Brasileira de Química, que pode ser acessado pelo URL [www.s bq.org.br/ensino/orienta](http://www.s bq.org.br/ensino/orienta). O primeiro passo para o funcionamento do serviço foi a organização de um grupo de professores de química, que compartilhasse do objetivo de auxiliar os estudantes nas dúvidas que são apresentadas, procurando sugerir leituras de páginas Web e material impresso sobre o tema em questão, propor experimentos simplificados e observações sobre fenômenos correlatos, sempre no sentido de apontar caminhos para que o próprio estudante pudesse formular respostas próprias para suas dúvidas. Numa das páginas do Serviço de Orientação via Telemática, é apresentado ao aluno um formulário que ele deve preencher e enviar, antes que formule a pergunta. Uma série de informações são coletadas a partir deste formulário e é exatamente a análise destas informações o objeto central de interesse do presente trabalho. De um lado, procura-se colher informações sobre o sujeito e sua escola, identificando idade, origem e fase de estudos. Em seguida, avalia-se a freqüência de acesso do sujeito à Internet, procurando identificar a forma de divulgação pela qual o serviço é mais difundido. Finalmente, avalia-se, por meio de palavras-chave, qual é a impressão que o conhecimento químico tem causado ao sujeito. Os dados são separados em 15 (quinze) categorias, sete concernentes ao sujeito, quatro à sua relação com a Internet e quatro à sua relação com o conhecimento químico. Um total de 209 (duzentos e nove) questionários foram analisados, após uma triagem prévia daqueles que não apresentavam grau de informação mínimo. Resumidamente, pôde-se observar que o Serviço de Orientação Via Telemática possui penetração nacional, tendo ocorrido em duas oportunidades o preenchimento do questionário por brasileiros residentes no exterior. A faixa etária varia entre 13 e 36 anos, concentrando-se entre 15 e 17 anos, idades características dos alunos de ensino médio. No que se refere à freqüência de acesso à Internet, a maior parte dos usuários do Serviço navega diariamente ou pelo menos três vezes por semana. As impressões sobre o conhecimento químico são amplas, devendo ser analisadas em maior detalhe oportunamente. Em linhas gerais, o questionário pode ser avaliado como ferramenta útil e confiável para descrever o público-alvo de um serviço dessa natureza, o que pode lhe conferir características de avaliação e planejamento em estudos etnográficos que ocorrem na Internet.

---

<sup>®</sup> Trabalho originalmente apresentado na 22<sup>a</sup> Reunião Anual da Sociedade Brasileira de Química. Poços de Caldas, MG, maio de 1999.