
Algumas Considerações sobre a Construção do Conteúdo de Sistemas de Ajuda *Online* para Software Educacional

Michelle Rodrigues Oliveira¹, Milene Selbach Silveira²

¹Faculdade de Educação

²Faculdade de Informática

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS)

Avenida Ipiranga, 6681 – Prédio 32

0 51 3321-3558

Porto Alegre – RS – Brasil

myecris@gmail.com, milene@inf.pucrs.br

Abstract. *This paper aim to identify which content is adequate to online help systems of educational software. The main purpose is, in a near future, to propose a specific architecture for this kind of system.*

Resumo. *Este trabalho visa identificar quais os conteúdos mais adequados à construção de sistemas de ajuda online para software educacional, a fim de, em um futuro próximo, poderem propor-se arquiteturas de ajuda específicas para este tipo de software.*

1. Introdução

No final da década de 70, quando os computadores começaram a ser difundidos para uso comercial, além de científico (e/ou militar), as equipes de suporte começaram a não conseguir mais atender a todos os pedidos de auxílio de seus usuários [Silveira, 2002]. Assim, começou a surgir a necessidade de criação de manuais de usuário e sistemas de ajuda que pudessem suprir esta carência.

Atualmente, a maioria dos softwares dispõe de sistemas de ajuda, principalmente em formato *online*, apresentando, tipicamente, informações procedimentais sobre como executar determinada tarefa ou descrições de elementos de interface relacionados. Mas, apesar destes sistemas (de ajuda) estarem disponíveis, são poucos os usuários que realmente conseguem aproveitar o seu conteúdo e, desta forma, melhor se apropriarem dos softwares em uso.

Em softwares educacionais, foco da pesquisa aqui apresentada, o problema ainda é maior. A diversidade de usuários que os utilizam (professores e alunos, principalmente, dos mais variados níveis de ensino e das mais variadas culturas), aliada às questões pedagógicas envolvidas em seu uso, torna muito mais complexa a construção de um conteúdo de ajuda que realmente auxilie seus – diferentes – usuários a, não só, resolverem seus problemas de uso do software mas, primordialmente, se apropriarem deste a fim de melhor aprender e construir seus conhecimentos com e a partir dele.

Este trabalho visa identificar quais os conteúdos mais adequados a este tipo de sistema no intuito de. Assim, como base para esta pesquisa, foram realizados estudos

teóricos sobre a área, além da análise de sistemas de ajuda *online* de softwares educacionais e da realização de entrevistas com o público alvo destes sistemas. Neste artigo serão apresentados somente os resultados das entrevistas realizadas.

2. Estudo de Caso

Em [Herrmann e Silveira, 2005] buscou-se investigar que tipo de ajuda é comumente encontrado em softwares educacionais e quais as percepções de seus usuários em relação a seu uso. Já o trabalho aqui apresentado visa verificar se estes tipos de ajuda disponíveis realmente atendem as necessidades de seus usuários. Com esta finalidade foi realizada uma pesquisa para determinar quais seriam os tipos de conteúdo **mais adequados** para sistemas de ajuda *online* para software educacionais.

A pesquisa aqui descrita teve foco em três tipos de usuários: responsáveis por laboratórios de informática de escolas, professores e alunos, usuários estes de diferentes tipos de escola: municipais, estaduais e particulares. Foram entrevistados 6 usuários de cada categoria, distribuídos homogeneamente, totalizando 18 entrevistados.

Dos dados coletados a partir destas entrevistas, em primeiro lugar pode-se ter uma visão geral do seu conhecimento sobre sistemas de ajuda *online*: apenas 2 dos 18 entrevistados disseram não conhecer este tipo de sistema (um professor e um aluno). Já quanto à utilização destes sistemas, todos os responsáveis por laboratórios os utilizam, metade dos alunos entrevistados costuma utilizá-los e apenas o professor que disse não conhecer estes sistemas não os utiliza.

Os entrevistados foram questionados também quanto à frequência de uso destes sistemas, do qual se obteve uma grande variedade de respostas: 5 usam diariamente, 4 semanalmente, 1 quinzenalmente, 4 mensalmente e 4 afirmaram não usar.

Os entrevistados que usam sistemas de ajuda *online* foram questionados quanto às dificuldades encontradas nos mesmos. No geral, podemos destacar o uso de textos muito longos e cansativos; o uso de linguagem inadequada; a presença de língua estrangeira; a falta de soluções para problemas técnicos e a falta de informações em geral.

Quanto aos conteúdos mais adequados, partindo-se da análise das dificuldades descritas acima, e das próprias falas dos usuários, quando perguntados especificamente por isto, foi possível detectar as seguintes sugestões: uso de uma linguagem objetiva e clara; apresentação de conteúdo objetivo e prático; uso de conteúdos ilustrados; uso de tutoriais e uso de informações em língua portuguesa.

Ainda quanto ao conteúdo, os entrevistados foram questionados sobre a necessidade de ter-se um conteúdo diferenciado para professores e alunos, do qual 14 responderam que sim, seria interessante. Em termos gerais, os entrevistados disseram que, para o aluno, o conteúdo presente nestes sistemas de ajuda *online* poderia ser mais simples e não apresentar grandes quantidades de informações. Já para o professor, o conteúdo deveria ser mais detalhado, porque é o professor que vai conduzir a atividade com a utilização do software.

Outro ponto importante que foi detectado, quanto ao conteúdo diferenciado, foi relacionado à parte mais técnica do software, onde se destacou a necessidade de informações diferenciadas para o usuário leigo e o usuário técnico (como os

responsáveis pelos laboratórios das escolas) que é, normalmente, quem vai resolver os problemas do leigo.

3. Em direção a uma Proposta de Conteúdo para Sistemas de Ajuda

A partir das pesquisas realizadas, foi possível verificar que, além de questões específicas sobre a linguagem utilizada e o formato do conteúdo (mais objetivo, mais prático, ilustrado, etc), é necessário preocupar-se com o tipo de usuário ao qual o sistema de ajuda se destina. A princípio, a hipótese principal da pesquisa aqui relatada era que seria necessário um tipo de ajuda diversificado entre professor e aluno. Mas, a partir das entrevistas realizadas, foi possível perceber a necessidade de mais um perfil: o do técnico (aqui representado pelos responsáveis pelos laboratórios). Neste sentido, propõe-se, aqui, uma classificação em três tipos de usuários de sistemas de ajuda para software educacional, para os quais as informações devem ser trabalhadas:

- usuário aluno: aquele que necessita aprender como usar o software e suas funcionalidades;
- usuário professor: aquele que, além de aprender como usar o software e suas funcionalidades (perfil do aluno), deve aprender a como melhor explorar este software com seus alunos, quais as melhores abordagens e possibilidades de uso do mesmo (aqui, além do professor, pode encaixar-se o estagiário que trabalha no laboratório de informática e/ou tem como tarefa ajudar o professor a criar suas atividades com uso dos recursos da informática);
- usuário técnico: este, além de precisar conhecer o software de forma que possa dar apoio a seu uso por parte dos alunos (saber usar) e dos professores (saber explorar), precisa, também, de informações sobre questões técnicas referentes ao software, como questões de instalação e soluções de erros, por exemplo.

Considerando-se estes diferentes perfis de usuários de um software educacional e, por consequência, do sistema de ajuda *online* deste software, são listados, a seguir, os conteúdos que os sistemas de ajuda deveriam contemplar, a fim de atender as necessidades de cada usuário.

Em relação aos usuários alunos, o sistema de ajuda deveria contemplar uma ajuda com características descritivas e procedimentais, incluindo:

- texto de forma bem clara e objetiva, sem termos técnicos;
- uso da língua do usuário, apresentando as opções de idiomas que podem ser utilizados no software;
- explicações como: para que serve este software, quais são as funções de suas ferramentas (estas com desenhos ilustrativos), quais as tarefas possíveis no software e como o usuário pode efetuá-las, por exemplo.

Já para o usuário professor, além do descrito acima, seriam contempladas, também, ajudas do tipo exemplo, incluindo:

- textos mais explicativos, com informações mais detalhadas sobre o seu uso, mas sem ser muito extenso;

-
- exemplos de uso pedagógico do software, descrevendo como utilizar, com o aluno, as atividades propostas no software.

E, para um usuário técnico, todos os tipos de ajuda seriam contemplados e, além do já descrito, poderiam ser disponibilizadas questões técnicas relacionadas à instalação do software, por exemplo, assim como sugestões de soluções para os problemas que podem ocorrer durante a execução de uma determinada tarefa.

A fim de possibilitar estes diferentes tipos de conteúdo, contemplando os diferentes perfis, algumas formas de trabalhá-los seriam: possibilitar ramificações no conteúdo da ajuda, de acordo com cada perfil, podendo o usuário ter todos os conteúdos disponíveis e ele escolher o que deseja acessar; ou, de acordo com um perfil pré-determinado no software (seu *profile*) o usuário ter disponível apenas os conteúdos mais adequados a seu perfil. Outra possibilidade é o usuário poder começar com uma explicação mais simples e ir aprofundando-a, na medida de sua necessidade.

4. Considerações Finais

O objetivo deste trabalho foi o de analisar o que se encontra, atualmente, em sistemas de ajuda *online* para softwares educacionais e o que seus potenciais usuários esperam dos mesmos.

Foi possível verificar que a grande maioria dos entrevistados conhece e utiliza o sistema de ajuda *online* de softwares educacionais e que esta utilização pode variar desde consultas diárias a consultas eventuais, de acordo com o interesse e a necessidade que cada usuário pode sentir ao utilizar o software. E, quanto a seu conteúdo, viu-se que uma ajuda “ideal” deveria esclarecer as dúvidas de diferentes perfis de usuário (aluno, professor e técnico), usar uma linguagem simples e objetiva (e no idioma do usuário), se possível com ilustrações, e ter um maior detalhamento e aprofundamento destas informações quando desejado, chegando-se ao nível de ter explicações pedagógicas sobre as possibilidades de uso do software em questão.

Há muito ainda a ser feito nesta área de pesquisa. Como próximos passos do trabalho aqui apresentado, encontram-se testes com usuários, com a utilização de softwares educacionais e seus respectivos sistemas de ajuda *online*, a fim de obterem-se mais dados para posterior análise e para que se possa chegar a uma proposta concreta de arquitetura de sistemas de ajuda *online* para este tipo de software.

Referências Bibliográficas

- HERRMANN, M.; SILVEIRA, M.S. “Sistemas de Ajuda *Online* em Softwares Educacionais: algumas considerações e percepções”. In: Anais do XVI Simpósio Brasileiro de Informática na Educação, 2005. p. 477-485.
- SILVEIRA, M.S. “Metacomunicação Designer-Usuário na Interação Humano Computador: design e construção do sistema de ajuda”. Rio de Janeiro, 2002. 147p. Tese de Doutorado – Departamento de Informática, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.