



# LETRAMENTO DE GRUPOS PERIFÉRICOS: MEDIANDO O ACESSO

Junot de Oliveira Maia ([junotmaia@gmail.com](mailto:junotmaia@gmail.com))

Instituto de Estudos da Linguagem / UNICAMP

Financiado por PIBIC / CNPq

Palavras-chave: letramento digital, mediação, andaimes e grupos periféricos.

## 1. INTRODUÇÃO

Apoiado na Teoria de Andaimes proposta por WOOD, BRUNER e ROSS (1976), o presente trabalho realiza uma análise quantitativa e classificatória dos andaimes fornecidos por dois mediadores com alto grau de letramento digital e com perfis distintos durante a interação de usuários de baixo letramento escolar e digital com sites de *e-gov*.

Entende-se, pois, que esta análise seja produtiva para o apontamento de dificuldades de interação específicas deste público-alvo e para o fornecimento de diretrizes que possam auxiliar na construção de interfaces mais navegáveis.

## 2. METODOLOGIA

O argumento teórico da pesquisa se apoia fundamentalmente na Teoria de Andaimes proposta por WOOD, BRUNER e ROSS (1976). Neste estudo sócio-interacionista, os autores propõem 6 diferentes categorias capazes de identificar as intervenções feitas por mediadores em situações de interação, a saber: recrutamento, apontamento de traços característicos da tarefa, redução dos graus de liberdade, controle de frustração e demonstração.

A análise quantitativa de 4 interações de indivíduos de baixo letramento escolar e digital com uma versão simplificada do site do SUS – Sistema Único de Saúde – apontou, principalmente, quais eram os andaimes mais utilizados pelos mediadores nas determinadas interações, quais eram os principais problemas que os usuários encontravam ao interagir com a interface e os percentuais de sucesso e insucesso pertinentes a cada uma das categorias de andaimes.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados numéricos mostraram que os usuários exemplares do perfil pesquisado apresentam dificuldades específicas ao usarem a máquina. Isso ficou evidente em tarefas de preenchimento de formulários *online* e em outras em que o usuário estava suposto a encontrar informações já registradas no site.

Além disso, levantou-se a hipótese, de acordo com os percentuais de aproveitamento, de que os andaimes de redução dos graus de liberdade seriam os mais efetivos para permitir uma interação satisfatória e promover o desenvolvimento das capacidades do tutorado.

## 4. CONCLUSÕES

A Teoria de Andaimes mostrou-se uma interessante ferramenta de análise a ser adotada em estudos futuros que busquem facilitar a navegação dos mais diversos perfis de usuários em interfaces digitais.

Além disso, constatou-se que o meio digital apresenta complexidades específicas que exigem do usuário um conhecimento que não é necessariamente adquirido em práticas de letramento escolar.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

WOOD, D.; BRUNER, J.; ROSS, G. "The role of tutoring in problem solving". In: *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, Vol. 17. Londres, 1976: pp. 89-100.

VYGOTSKY, L. S. *Mind in society – The development of higher psychological processes*. Cambridge: Harvard University Press, 1978.

\_\_\_\_\_. *Thought and language*. Cambridge: MIT Press, 1962 [1934].