



KAMIMURA, S. K.  
NASCIMENTO, L. C. P.

Doutorado  
Design: Processos e  
Linguagens

SÉRGIO KOOJI KAMIMURA  
sergiokamimura@usp.br

*Professor na graduação em Moda da Fiam Faam e do Senai. Professor na graduação em Arquitetura da Fiam Faam. Mestre em Design e Arquitetura pela Fau-usp. Graduado em Arquitetura e Urbanismo pela Fau-usp.*

[lattes.cnpq.br/6126679626474398](https://lattes.cnpq.br/6126679626474398)  
ORCID 0000-0001-9292-5593

LUÍS CLÁUDIO PORTUGAL  
DO NASCIMENTO  
claudioportugal@usp.br

*Professor da Fau-usp, doutor em ensino de artes voltado para o design pela New York University (1997), mestre pela École Nationale Supérieure d'Arts et Métiers, Paris (1987), e bacharel em desenho industrial e comunicação visual pela Escola Superior de Desenho Industrial da Uerj (1983).*

[lattes.cnpq.br/2797773827825547](https://lattes.cnpq.br/2797773827825547)  
ORCID 0000-0003-4586-1747

## Design de serviço do ensino superior a distância: resultados preliminares de trabalhos de campo

**Palavras-chave:** design de serviço; ensino superior remoto; experiências pedagógicas com interfaces virtuais; plataformas virtuais de educação a distância.

Esta pesquisa busca identificar e sistematizar aspectos relevantes do design de serviço em práticas de ensino superior a distância em instituições universitárias selecionadas na cidade de São Paulo, em termos da experiência vivenciada por seus usuários discentes. Possuindo natureza qualitativa, na modalidade de estudo de reconhecimento, com acentuado caráter fenomenológico, faz uso de múltiplas técnicas de coleta de dados (entrevistas e questionários, registros de materiais didáticos e informacionais, observações diretas "in loco"). Os dados brutos coletados serão classificados em categorias conceituais, objetivando identificar padrões abstratos de associação. Como resultados preliminares, apenas iniciados os trabalhos de campo, já com realização de três entrevistas semiestruturadas em profundidade, observou-se reduzida interação entre alunos e professores e entre alunos e alunos, com prejuízos identificáveis aos processos de aprendizagem. Também já se pôde constatar alguns aspectos vantajosos do modelo de ensino remoto, em relação ao ensino presencial, entre os quais maior variedade de materiais pedagógicos produzidos e benefícios de acesso a conteúdos pelo meio virtual. Quanto à eficiência e ergonomia da interface das plataformas virtuais utilizadas, foram identificadas diferenças substanciais entre elas, algumas apontadas como mais desejáveis do que outras. Em interações interpessoais, o ensino a distância (EAD) demonstra reconhecidas limitações, não só por questões técnicas, mas, também, porque os alunos se sentem intimidados com a exposição virtual. Quanto aos recursos tecnológicos do EAD, tem sido registrados elevados investimentos das instituições de ensino superior, atestando sua importância. Em termos de procedimentos, normas, valores e rotinas institucionais, pode-se afirmar que o EAD totalmente remoto tende a ser mais organizado do que sua variação híbrida. Espera-se como contribuição complementar desta pesquisa, a formulação propositiva de critérios, parâmetros, diretrizes e recomendações técnicas que auxiliem a orientar processos de projeto e sistemáticas de avaliação do design de serviço de cursos a distância em instituições de ensino superior em geral.



**KAMIMURA, S. K.  
NASCIMENTO, L.C.P.**

PhD degree  
Design: Processes and Languages

**SÉRGIO KOOJI KAMIMURA**  
sergiokamimura@usp.br

*Professor at Fiam Faam College of Architecture. Professor at Fiam Faam Fashion Design College and Senai College. Master in Design and Architecture from Fau-usp. Graduated in Architecture and Urbanism from Fau-usp.*

[lattes.cnpq.br/6126679626474398](http://lattes.cnpq.br/6126679626474398)  
ORCID 0000-0001-9292-5593

**LUÍS CLÁUDIO PORTUGAL DO  
NASCIMENTO**  
claudioportugal@usp.br

*Professor at Fau-usp. He holds a Ph.D. in art education from New York University (1997), a Masters Degree from École Nationale Supérieure d'Arts et Métiers, Paris (1987), and a Bachelors Degree in Graphic and Industrial Design from Uerj's Escola Superior de Desenho Industrial (1983).*

[lattes.cnpq.br/2797773827825547](http://lattes.cnpq.br/2797773827825547)  
ORCID 0000-0003-4586-1747

## Distance higher education service design: preliminary results of field work

**Keywords: service design; remote higher education; pedagogical experiences with virtual interfaces; virtual distance education platforms.**

This research seeks to identify and systematize relevant aspects of service design in distance higher education practices in selected university institutions in the city of São Paulo, in terms of the experience lived by their student users. Possessing a qualitative nature, in the recognition study modality, with an accentuated phenomenological character, it makes use of multiple data collection techniques (interviews and questionnaires, records of didactic and informational materials, direct on-site observations). The raw data collected will be classified into conceptual categories, aiming to identify abstract patterns of association. As preliminary results, just starting the field work, with three semi-structured in-depth interviews already carried out, there is reduced interaction between students and teachers and between students and students, with identifiable damage to the learning processes. It is also possible to observe some advantageous aspects of the remote teaching model, in relation to face-to-face teaching, including a greater variety of pedagogical materials produced and benefits of access to content through the virtual environment. As for the efficiency and ergonomics of the interface of the virtual platforms used, substantial differences were identified between them, some pointed out as more desirable than others. In interpersonal interactions, distance learning shows recognized limitations, not only for technical reasons, but also because students feel intimidated by virtual exposure. As for the technological resources of distance learning, high investments have been registered by higher education institutions, attesting to its importance. In terms of procedures, norms, values and institutional routines, it can be said that the totally e-learning tends to be more organized than its hybrid variation. It is expected as a complementary contribution of this research, the propositional formulation of criteria, parameters, guidelines and technical recommendations that help to guide processes and systematic evaluation of the service design of distance courses in higher education institutions in general.