

Design de serviço voltado a processos pedagógicos a distância: características notáveis do ensino síncrono e assíncrono

Sérgio Kooji Kamimura, Luís Cláudio Portugal do Nascimento

sergiokamimura@usp.br

lattes <https://lattes.cnpq.br/6126679626474398> orcid <https://orcid.org/0000-0001-9292-5593>

claudioportugal@usp.br

lattes <http://lattes.cnpq.br/2797773827825547> orcid <http://orcid.org/0000-0003-4586-1747>

Design de serviço, ensino a distância, ensino superior, ensino síncrono, ensino assíncrono

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. O ensino a distância (EaD) é desenvolvido, preponderantemente, nas primeiras décadas do século XX, de forma digital virtual, valendo-se, sobretudo, da internet. O espaço virtual em que o EaD ocorre é chamado de AVA, ambiente virtual de aprendizagem, definido como plataforma de comunicação síncrona e assíncrona (Meyer, 2022). Ferramentas síncronas permitem interação simultânea e instantânea entre participantes, enquanto as assíncronas, a comunicação em tempos diferentes. Serviço é uma ação, tarefa ou atividade prestada por um fornecedor para resolver problemas ou atender demandas (necessidades ou desejos) de uma pessoa, empresa ou organização, não envolvendo transferência de títulos de propriedade de bens, caracterizando-se por intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade (Semenik e Bamossy, 1995; Las Casas, 2013; Kotler e Keller, 2018). A intangibilidade está presente quando os serviços não apelam aos sentidos, não podendo ser sentidos, cheirados nem tocados. No EaD síncrono, a intangibilidade é observável, porque é desenvolvido em tempo real, com presenças do fornecedor (professor) e usuários (alunos), não se podendo aferir sua qualidade, antes de a aula acontecer. No entanto, em processos assíncronos, essa característica é menos ob-

servável porque, por exemplo, aulas podem ser armazenadas, para serem assistidas pelos alunos em momento posterior. A característica da inseparabilidade refere-se à prestação de serviços ao mesmo tempo em que são recebidos. No EaD síncrono, o professor está em aula, ao mesmo tempo em que o aluno, mas, no assíncrono, estão física e cronologicamente separados. Já a variabilidade diz respeito ao fato de o serviço apresentar dificuldade para manter padrão de constância em sua qualidade, por depender de inúmeros fatores concorrentiais. No EaD síncrono, variações de qualidade podem ocorrer em razão de ser produzido e ofertado em tempo real, enquanto, no assíncrono, as aulas podem ser editadas e regravadas. Por fim, perecibilidade quer dizer que o serviço não consumido é perdido. Um agravante é que certos tipos de serviços precisam ser disponibilizados em períodos delimitados, sem certeza de haver consumo. No EaD síncrono, neste sentido, uma aula que não tiver alunos é perdida, não podendo ser estocada. Mas, no assíncrono, as aulas são gravadas, sem perdas, permitindo múltiplas utilizações. O estudo do EaD precisa ser dividido entre síncrono e assíncrono, por apresentar características diferentes. 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.

Professor da FMU/Fiam
Faam Centro Universitário,
mestre em Arquitetura e
Design pela Fauusp
(2015), graduado em
Arquitetura e Urbanismo
pela Fauusp (1982).

NASCIMENTO, L.C.P.

Professor da Fauusp,
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).

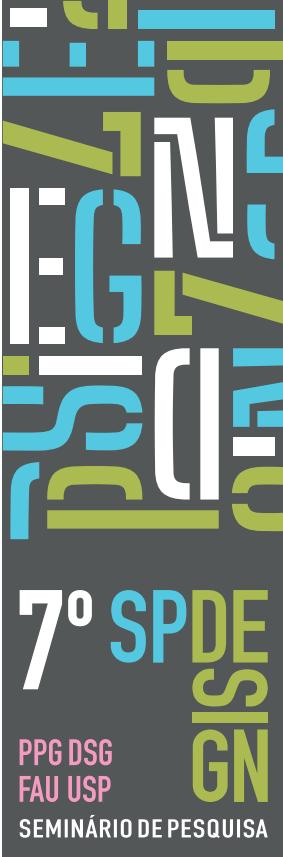
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. *Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação*. Porto Alegre: Bookman, 2010.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. *Administração de marketing*. 15. ed. São Paulo:
Pearson Education do Brasil, 2018.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. *Administração de marketing: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

MEYER, Antonia Izabel da Silva. *Ambientes virtuais de aprendizagem: conceitos e características*. Pesquisa em Ensino. Universidade Autónoma de Asunción, Paraguai (2022). DOI: 10.47456/krkr.v1i12.37409. Acesso em 24 ago. 2023.



Service design for distance learning processes: notable characteristics of synchronous and asynchronous teaching

Sérgio Kooji Kamimura, Luís Cláudio Portugal do Nascimento

sergiokamimura@usp.br

lattes <https://lattes.cnpq.br/6126679626474398> orcid <https://orcid.org/0000-0001-9292-5593>

claudioportugal@usp.br

lattes <http://lattes.cnpq.br/2797773827825547> orcid <http://orcid.org/0000-0003-4586-1747>

Service design, distance learning, higher education, synchronous teaching, asynchronous teaching

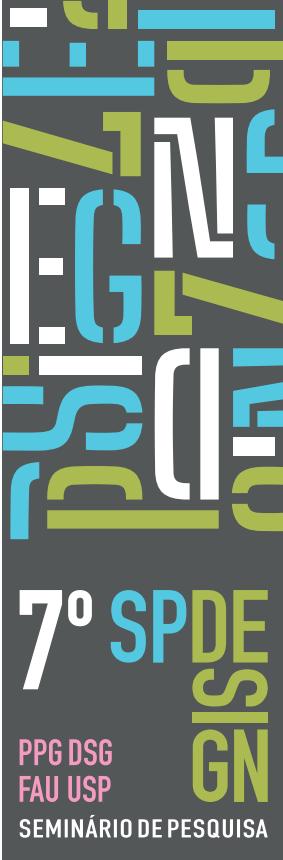
This research aims to identify and systematize relevant aspects of service design in distance higher education practices at selected university institutions in the city of São Paulo, in terms of the experience of their student users. It is qualitative in nature, in the form of a reconnaissance study, with a marked phenomenological character, and makes use of multiple data collection techniques. Distance learning (DE) was predominantly developed in the first decades of the 20th century, in a virtual digital form, using the internet in particular. The virtual space in which distance learning takes place is called a VLE, a virtual learning environment, defined as a platform for synchronous and asynchronous communication (Meyer, 2022). Synchronous tools allow simultaneous and instantaneous interaction between participants, while asynchronous tools allow communication at different times. Service is an action, task or activity provided by a supplier to solve problems or meet demands (needs or desires) of a person, company or organization, not involving the transfer of title to goods, characterized by intangibility, inseparability, variability and perishability (Semenik and Bamossy, 1995; Las Casas, 2013; Kotler and Keller, 2018). Intangibility is present when services do not appeal to the senses and cannot be felt, smelled or touched. In synchronous distance learning, intangibility is observable because it is developed in real time, with the supplier (teacher) and users (students) present, and its quality cannot be gauged before the lesson takes place. However, in asynchronous processes, this characteristic is less observable because, for example, lessons can be stored to be watched by students at a later date. The

Research level

Doctorate

Line of Research

Design: Processes and Languages



characteristic of inseparability refers to the provision of services at the same time as they are received. In synchronous distance learning, the teacher is in class at the same time as the student, but in asynchronous, they are physically and chronologically separated. Variability refers to the fact that it is difficult for the service to maintain a standard of consistency in its quality, as it depends on numerous competitive factors. In synchronous distance learning, variations in quality can occur because it is produced and offered in real time, while in asynchronous, classes can be edited and re-recorded. Finally, perishability means that the service that is not consumed is lost. An aggravating factor is that certain types of services need to be made available in limited periods, with no certainty of consumption. In synchronous distance learning, in this sense, a class that has no students is lost and cannot be stored. But in asynchronous, classes are recorded without loss, allowing multiple uses. The study of distance learning needs to be divided between synchronous and asynchronous, as they have different characteristics. As a complementary contribution to this research, it is hoped to formulate criteria, parameters, guidelines, and technical recommendations to help guide project processes and evaluation systems for the service design of distance learning courses in higher education institutions in general.

KAMIMURA, S. K.

Professor at FMU/Fiam
Faam Centro Universitário,
master in Architecture and
Design from Fauusp
(2015), graduated in
Architecture and Urbanism
from Fauusp (1982).

NASCIMENTO, L.C.P.

Professor at Fau-usp.
He holds a Ph.D. in art
education from the New
York University (1997), a
master's degree from the
École Nationale Supérieure
d'Arts et Métiers, Paris
(1987) and a bachelor's
degree in graphic and
industrial design from the
Escola Superior de Desenho
Industrial of Uerj (1983).

REFERENCES

- FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. *Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação*. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. *Administração de marketing*. 15. ed. São Paulo:
Pearson Education do Brasil, 2018.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. *Administração de marketing: conceitos, planejamento e
aplicações à realidade brasileira*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- MEYER, Antonia Izabel da Silva. *Ambientes virtuais de aprendizagem: conceitos e
características*. Pesquisa em Ensino. Universidade Autónoma de Asunción, Paraguai
(2022). DOI: 10.47456/krkr.v1i12.37409. Acesso em 24 ago. 2023.