

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

CENTRO DE INFORMÁTICA

2014.2



DESIGN DE SERVIÇO: CONCEPÇÃO DE UMA NOVA EXPERIÊNCIA DE ENSINO-APRENDIZAGEM NO ENSINO MÉDIO COM O USO DE TECNOLOGIAS DIGITAIS

PROPOSTA DE TRABALHO DE GRADUAÇÃO

Aluno:

José Victor de Macedo Araújo (jvma@cin.ufpe.br)

Orientador:

Alex Sandro Gomes (asg@cin.ufpe.br)

Recife, outubro de 2014.

SUMÁRIO

1. CONTEXTO	1
2. OBJETIVOS	3
3. CRONOGRAMA	4
4. REFERÊNCIAS	5
5. ASSINATURAS	6

CONTEXTO

No contexto da globalização econômica, a tecnologia da informação e a indústria do conhecimento têm apresentado um crescimento cada vez maior, isso nos trouxe um novo tipo de economia, a economia de serviços, que revela uma nova era na sociedade pós-industrial [YINWEI, 2000].

Ainda em 1984, Bell fez uma previsão para o futuro do desenvolvimento socioeconômico, e propôs o modelo de desenvolvimento da sociedade pós-industrial que possui um alto grau de adaptação com a economia de serviços. Embora o critério proposto por Bell seja apenas uma apreciação qualitativa, ele pode ser considerado um padrão para a economia de serviços. Na sua perspectiva, existem três critérios para a sociedade pós-industrial: primeiramente, a economia muda o foco da economia dos produtos para a economia dos serviços. A maior parte do trabalho já não está na agricultura ou na manufatura, mas no setor de serviços, como comércio, finanças, transportes, saúde, entretenimento, pesquisa, educação e gestão. Em segundo lugar, na distribuição ocupacional do trabalho, os profissionais e técnicos desempenham um papel fundamental, enquanto que os cientistas e engenheiros são o diferencial da sociedade pós-industrial. Em terceiro lugar, o conhecimento torna-se mais importante do que nunca, o conhecimento teórico tem um papel fundamental como fonte da inovação e da política.

O design de serviço surgiu gradualmente com o desenvolvimento da economia de serviços. Nos últimos 20 anos, a indústria de serviços representa de forma estável uma fatia de 60% a 80% do Produto Interno Bruto (PIB) dos países em desenvolvimento, essa proporção vêm aumentando numa taxa anual de 2% a 5%. No momento, cerca de 60% do PIB mundial deriva da indústria de serviços, no Reino Unido esse número cresce para 80%, nos Estados Unidos a representatividade é de 78,6%, na China, onde os setores agrícola e industrial ainda são dominantes, a indústria de serviços representa 40% do PIB, mas o crescimento é acelerado[QI LUO, 2011]. Já no Brasil, o setor de serviços já responder por 64,7% do PIB e a tendência é de que a participação cresça ainda mais nos próximos anos [TEIXEIRA, 2004].

Na atual economia de serviços, empresas que querem se destacar diante dos seus concorrentes, sejam elas do setor privado ou público, têm de cumprir expectativas cada vez maiores. No mercado da educação, a realidade não é diferente. Nesse sentido, a introdução do conceito de design orientado ao serviço torna-se essencial. Em suma, o serviço precisa de design. Se é verdade que o design industrial surgiu com a transformação da indústria, o design de serviço acompanha do desenvolvimento da economia de serviços.

O design de serviço é um novo ramo do design, que trata da relação entre as pessoas, a cena, o processo e o chamado ponto de contato do serviço. A partir do design de serviço, os fornecedores podem melhorar serviços existentes ou criar novos, oferecendo aos usuários uma experiência mais completa e mais positiva. O design de serviço abrange a infraestrutura, a comunicação e os componentes materiais de um serviço e tem o objetivo de melhorar a qualidade de um determinado serviço, a interação entre o prestador de serviços e os clientes e sobretudo a experiência do cliente [QI LUO 2011]. Segundo Birgit Mager, professora universitária na Köln International School of

Design (KISD), na Alemanha, “o design de serviço aborda a funcionalidade e a forma dos serviços a partir da perspectiva dos clientes, e tem o objetivo de garantir que as interfaces do serviço sejam úteis, utilizáveis e desejáveis do ponto de vista do cliente e eficazes, eficientes e diferenciadas do ponto de vista do fornecedor”.

Como principal favorecido e alvo, o usuário é o objetivo final do design de serviço. A compreensão real dos usuários, dos seus desejos e necessidades, irão criar novas oportunidades, que resultam em inovação no serviço. Para um design de um serviço de procedência médica, por exemplo, os designers devem considerar profundamente as reais necessidades dos pacientes. Esse é o propósito dos serviços médicos, não é curar os doentes, muito menos lucrar ou ganhar dinheiro, mas sim manter as pessoas saudáveis e assim fazê-las levar a vida mais felizes e confiantes. A ideia é mudar o pensamento industrial tradicional para uma nova maneira de pensar, onde o serviço não é apenas quantidade e produtividade, mas considera a necessidade individual dos clientes. Em suma, o design de serviço deve juntar criatividade, design e negócio para melhorar o serviço e entregar uma melhor experiência para os usuários [SOLOMON, 2006].

O design de serviço oferece uma poderosa caixa de ferramentas para ajudar organizações a lidar com desafios internos, permitir uma nova experiência aos clientes e agregar mais valor para o negócio. Com essa abordagem, temos um enfoque mais humano para o desenvolvimento do serviço. Isso ajuda as organizações a verem o problema grandioso, assim como os clientes veem. É a partir daí, que as ferramentas ajudam a projetar cada interação, pouco a pouco, entre o cliente e o negócio, de forma consistente.

OBJETIVOS

A investigação do processo educacional tem dado origem, sobretudo nos últimos anos, a uma ampla discussão ao redor do mundo sobre a utilização de tecnologias em contextos escolares e o papel do professor diante das atuais demandas trazidas por essas tecnologias. Com a difusão do acesso à internet, em torno de 1995, diversos pesquisadores começaram a associar o uso de tecnologias às pesquisas educacionais [ARRUDA, 2004]. Como consequência, houve a tentativa de um remodelamento do nosso sistema educacional, trazendo modificações em formatos distintos e diversos, que vão desde medidas avaliativas até lançamento de Parâmetros Curriculares.

A presença de tecnologias digitais no contexto escolar associada à utilização de *softwares*, computadores, *internet*, entre outros conquista uma relevância natural como recursos que permitem a abordagem de problemas com dados reais e requerem habilidades de seleção e análise de informações. Porém é necessário possibilitar ao estudante oportunidades para o desenvolvimento de habilidades relacionadas à representação, compreensão, comunicação, pesquisa e, também, à contextualização sociocultural, independente da disciplina ou do contexto. A escola deve contribuir estimulando o estudante a desenvolver projetos de pesquisa, tanto no espaço da sala de aula como fora dela. Surge então uma oportunidade de iniciar os primeiros passos na arte da pesquisa, despertar no estudante a curiosidade, a autonomia na busca de informações e por fim a expressão de ideias [DEMO, 1996].

Um novo modelo para o processo educacional deve proporcionar novas experiências aos alunos dentro da sala de aula e fora dela, é preciso criar um ambiente onde o aluno possa aprender de forma prazerosa e divertida com o auxílio da informática, porém essa não é uma tarefa fácil. O que temos até então na maioria dos casos, são laboratórios de informática que na maioria das escolas são esporadicamente usados, muitas vezes só para entretenimento, com computadores muitas vezes subutilizados [Hill et al., 2000]. É necessário que filme, televisão, audiovisual e imagem entrem na formação, às vezes como auxiliares na exploração magistral, às vezes inteiramente como outra maneira completamente diversa de compreender o conteúdo pelo prazer, pela arte, pela aproximação sensorial e intuitiva [BABIN e KOULOUMDJIAN, 1989].

O objetivo deste trabalho é propor uma nova experiência de ensino-aprendizagem no ensino-médio com o uso de tecnologias digitais, fazendo com que os alunos experimentem algo prazeroso e excitante em busca conhecimento através das técnicas e conceitos do design de serviço. Aqui o serviço em questão é a própria aula. Os elementos e fatores que compõem um serviço segundo a ótica do design de serviço serão sobrepostos pelos respectivos elementos de uma aula: a sala de aula, os professores, os alunos, os pais dos alunos, os materiais utilizados entre outros.

CRONOGRAMA

O cronograma a seguir detalha as etapas do desenvolvimento do trabalho.

ATIVIDADES	MÊS																			
	Outubro				Novembro				Dezembro				Janeiro				Fevereiro			
Especificação e definição do tema	█	█																		
Pesquisas, referencias e aprofundamento no tema			█	█	█	█	█	█												
Visitas às escolas							█	█	█											
Entrevistas											█									
Concepção: processo do design de serviço											█	█	█	█						
Escrita da monografia												█	█	█	█					
Preparação da apresentação															█	█	█	█	█	
Apresentação																				█

REFERÊNCIAS

- [1] ARRUDA, Eucidio. Ciberprofessor: Novas Tecnologias, Ensino e Trabalho Docente. Belo Horizonte: Autêntica, 2004.
- [2] DEMO, P. Educar pela pesquisa. Campinas: Autores Associados, 1996.
- [3] [Hill et al., 2000] Hill, J. R., Reeves, T. C., and Heidemeier, H. (2000). Ubiquitous computing for teaching, learning and communicating: Trends, issues and recommendations. Department of Instructional Technology. The University of Georgia.
- [4] STICKDORN, Marc e SCHNEIDER, Jakob. Isto é Design Thinking de Serviços. Fundamentos – Ferramentas – Casos. Bookman, 2014.

ASSINATURAS

Alex Sandro Gomes
(Orientador)

José Victor de Macedo Araújo
(Aluno)

Recife, outubro de 2014.