

DELIMITAÇÃO DAS NECESSIDADES DE ORIENTAÇÃO/ INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS EM ESPAÇOS PÚBLICOS: uma análise da construção de requisitos de projeto para o sistema de sinalização da Biblioteca Pública do estado do Rio Grande do Sul

*DELIMITATION OF USERS' ORIENTATION/INFORMATION NEEDS IN PUBLIC SPACES: an
analysis of the construction of design requirements for the signage system of the
Public Library of the state of Rio Grande do Sul*

SEVERO, Jonathan; Designer; Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS

jonathansevero4@gmail.com

SCHERER, Fabiano de Vargas; Dr.; Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS

fabiano.scherer@ufrgs.br

Resumo

Este artigo aborda a proposta de projeto para o sistema de sinalização da Biblioteca Pública do estado do Rio Grande do Sul (BPE). Especificamente, concentra-se na investigação do processo de identificação das necessidades dos usuários e sua transformação em requisitos de projeto, utilizando como referência a metodologia projetual delineada por Scherer (2017). Essa metodologia traz, no levantamento de dados, três eixos de problematização: espaço (visitas técnicas ao local, levantamentos fotográficos e métricos, análise de fluxos e pontos de decisão), usuário (questionários e entrevistas) e informação (visitas, análise de dados). A pesquisa não se limita à compreensão das necessidades de orientação/informação dos usuários, procurando aprofundar a análise sobre como essas necessidades podem ser atendidas por meio de uma estratégia projetual estruturada, contribuindo para o campo ao explorar não apenas a funcionalidade do sistema proposto, mas também a adequação e a valorização do espaço público e do patrimônio cultural.

Palavras Chave: Design da Informação, Sinalização, Requisitos de Projeto e Biblioteca Pública.

Abstract

This article discusses the project proposal for the signage system of the Public Library of the state of Rio Grande do Sul (BPE). Specifically, it focuses on investigating the process of identifying users' needs and transforming them into design requirements, using as a reference the design methodology outlined by Scherer (2017). This methodology brings together three axes of problematization in the data collection: space (technical visits to the site, photographic and metric surveys, analysis of flows and decision points), user (questionnaires and interviews) and information (visits, analysis of data). The research is not limited to understanding users' needs for wayfinding/information, seeking to deepen the analysis of how these needs can be met through a structured design strategy, contributing to the field by exploring not only the functionality of the proposed system, but also the suitability and valorization of the public space.

Keywords: Information Design, Signage, Project Requirements and Public Library.

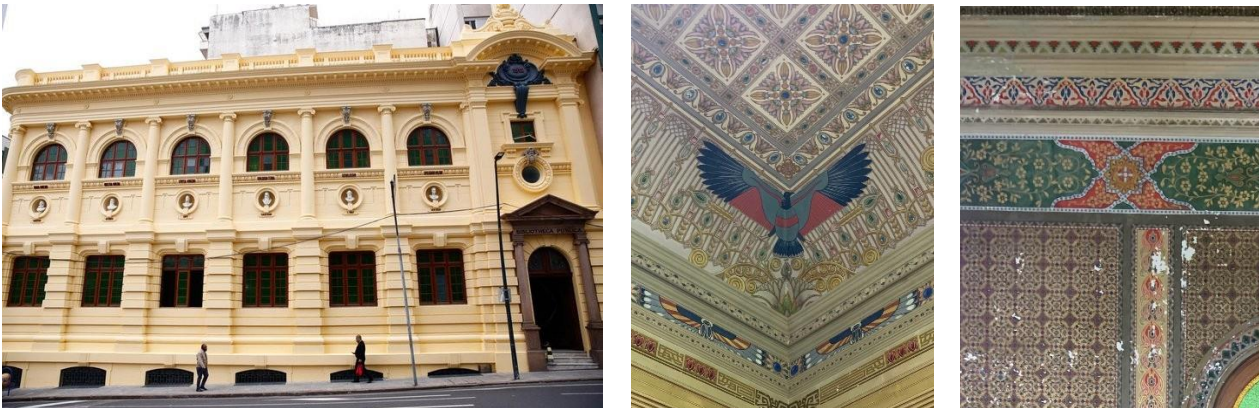
1 Introdução

A Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul (BPE) ostenta importância tanto pelo seu valioso acervo quanto pelo seu belo prédio. Criada em 1871, foi aberta ao público em 1877 no prédio do Ateneo Riograndense, situado na esquina da Duque de Caxias com a Marechal Floriano em Porto Alegre (RS).

Em 1915 foi inaugurada a sede própria da BPE na esquina das atuais ruas Riachuelo e General Câmara, com projeto e execução das obras do engenheiro Affonso Hebert. Em 1919 foram iniciadas obras para a ampliação do prédio, além dos trabalhos de decoração e ornamentação interna, sob o comando do engenheiro Theófilo Borges de Barros, que se encerraram em 1922, por ocasião do Centenário da Independência do Brasil. O edifício segue um estilo com predominância de elementos neoclássicos (fig. 01). Tanto no exterior como no interior, mostra influências da doutrina Positivista (SEDAC/RS). Porto Alegre foi um grande polo de influência do Positivismo do filósofo francês Augusto Comte, que defendia que o conhecimento científico era a única forma de conhecimento válido.

O interior do prédio é decorado com mobiliário de época e as salas ricamente decoradas com motivos retirados de cada um dos períodos da história da arte universal considerados relevantes pelo Positivismo, como o Egito Antigo, a Arte Muçulmana e o Renascimento. Uma das características mais notáveis do prédio é ter quase todas suas paredes internas recobertas de pinturas e elementos decorativos (figs. 02 e 03). Para os 150 anos da instituição e o centenário da atual sede, o prédio histórico passou por extenso processo de restauro, limpeza e proteção, que resgatou a beleza da fachada, dos espaços internos e seus murais.

Figuras 01, 02 e 03 – Fachada e interiores do prédio da Biblioteca Pública do estado do Rio Grande do Sul.



Fonte: Acervo dos autores.

Ao longo do tempo, porém, o prédio sofreu alterações e desgastes. Na década de 1950, diversas salas tiveram suas pinturas decorativas originais ocultadas por uma camada de tinta cinza, fato que na época suscitou poucos protestos e que hoje seria impensável. Contudo, esta mutilação não representou uma perda definitiva, pois as pinturas pouco a pouco foram sendo recuperadas. Em virtude de seu imenso valor arquitetônico, histórico e cultural, em 1986 o prédio foi tombado pelo IPHAE (Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado), e em 2000 pelo IPHAN (Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional) (SEDAC/RS).

Atualmente oferece ao público empréstimo domiciliar de parte do acervo, orientação à pesquisa bibliográfica, levantamentos bibliográficos e visitas guiadas, além de uma ampla programação cultural, com palestras, oficinas, feiras, recitais, shows, lançamentos de livros e atividades diversas promovidas pelo Clube de Leitura da Biblioteca. Possui um acervo de mais de 240.000 volumes, fazendo uma média de 980 atendimentos por dia

Neste contexto, a sinalização existente no local apresenta-se de forma improvisada. A falta de qualquer tipo de padrão gráfico ou de suporte de informação gera um ambiente não acessível e de possível estresse para os visitantes. As soluções empregadas não se relacionam com a refinada arquitetura do prédio e, por vezes, por falta de uma continuidade de estratégia, acabam não exercendo sua função.

Por sua vez, o conceito de design da informação está atrelado a comunicação e ao relacionamento entre o usuário e a informação. Conhecer o comportamento do usuário, suas expectativas e formas de satisfação, além da complexidade da informação que deverá ser assimilada por este, são dois fatores que determinam a forma como o design de informação pode atuar (REDIG, 2004). Em projetos de design para espaços públicos culturais, como as bibliotecas, é necessário atentar para a diversidade de públicos, como famílias, estudantes, crianças e idosos. Conhecer as características destes usuários é um ponto fundamental para garantir que as necessidades destes sejam supridas. Cada um dos tipos de públicos possui exigências diversas relacionadas à forma como recebem a informação e como se apropriam do espaço físico.

Este trabalho é parte de um projeto maior, o desenvolvimento de um sistema de sinalização que procura atender as necessidades da instituição e as demandas do público que frequenta a Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul, bem como valorizar seu patrimônio histórico e arquitetônico. O objetivo deste artigo é apresentar e analisar a construção dos requisitos de projeto a partir do uso do levantamento de dados, etapa de uma metodologia específica para projetos de sistemas de sinalização (Scherer, 2017), a partir de três eixos espaço, usuário e informação. Para tanto, na sequência, será apresentada a metodologia, o levantamento de dados e os resultados, assim como as considerações finais.

Por fim, ressalta-se que a importância da preservação de espaços como o da Biblioteca Pública do estado do Rio Grande do Sul está em promover e garantir os direitos à educação e participação das sociedades no conhecimento e tornando a vida cultural da comunidade acessível ao maior número possível de pessoas (IFLA-UNESCO, 2022). O projeto aqui proposto faz parte de um extenso movimento da instituição e dos órgãos que a cercam, para qualificar e preservar o espaço da Biblioteca, tornando-o mais acessível para seus visitantes.

2 Metodologia

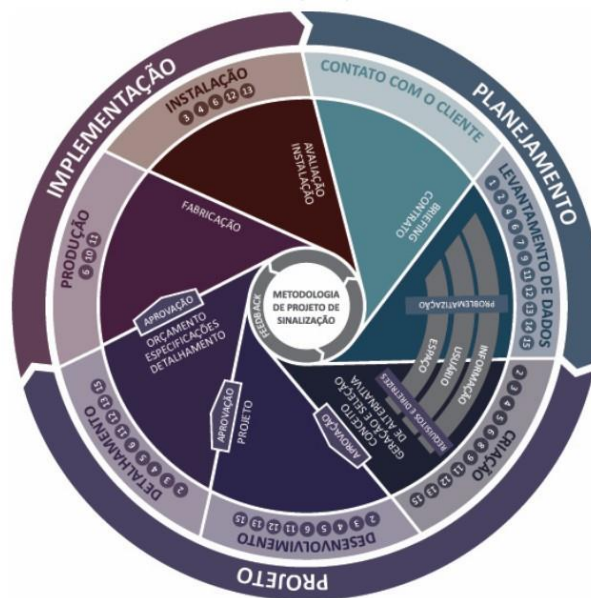
A metodologia escolhida para o projeto do sistema de sinalização da BPE foi a desenvolvida por Scherer (2017), que se divide em três macro etapas - Planejamento, Projeto e Implementação, que, por sua vez, possuem cinco sub etapas (fig. 04). Para este artigo especificamente, destaca-se a sub etapa de **levantamento de dados**, que se inicia na etapa de planejamento e vai até o início da etapa de projeto com a definição dos requisitos de projeto, e seus três eixos de problematização: usuário, informação e espaço. Os números presentes na figura 04 indicam técnicas de inserção do usuário no processo de projeto que são indicadas para uso em cada uma das etapas, algumas das quais foram utilizadas nesta pesquisa.

O **eixo espaço** envolve condicionantes legais e físicas, dentre elas: análises funcionais, em função dos acessos, fluxos e pontos de decisão, contextualizações em relação à linguagem arquitetônica e o reconhecimento dos materiais utilizados no espaço/ambiente. Estes estudos podem ser feitos através da observação de plantas baixas, cortes e vistas, de levantamentos métricos e fotográficos do local, além da observação dos acessos, fluxos e pontos de decisão.

O **eixo usuário**, diz respeito à percepção e análise das necessidades dos usuários e à transformação destas em requisitos de projeto. Esses dados podem ser levantados através de observações, principalmente, através da incorporação do usuário no processo de projeto.

O **eixo informação** engloba a quantidade e a hierarquia de informação a ser transmitida, leva em conta o meio de transmissão, (visual, sonoro, tátil, etc.), considera questões de legibilidade e leiturabilidade dentro do sistema tipográfico, de sinais e pictogramas, além de estabelecer como a informação será distribuída no suporte. Dependendo do cliente, os dados sobre a informação a ser transmitida podem ser retirados durante o *briefing* ou deverão ser formulados por meio de reuniões e visitas ao local. A hierarquia e a flexibilidade das informações a serem transmitidas deverão ser analisadas, ou seja, qual informação é mais importante e, portanto, deve ser destacada.

Figura 04 - Representação gráfica da metodologia de projeto de Scherer (2017)



Fonte: Scherer (2017).

A problematização é a última fase do planejamento, deriva da coleta de dados realizada e faz a ponte com a fase de projeto. Neste momento, são clarificados os problemas (definidos ou ainda em definição) a serem solucionados (LÖBACH, 2001) e definem-se os requisitos de usuário que darão origem aos requisitos e as restrições de projeto. Essa tradução, de requisitos do usuário para de projeto, deve definir parâmetros mensuráveis, razão pela qual essa etapa constitui-se em um momento importante para o processo de projeto em geral e no qual deve-se investir tempo e esforços (BACK et al., 2008).

Não cabe no escopo deste artigo, mas na sub etapa seguinte, de criação, passa-se o conceito geral do projeto e a geração e seleção de alternativas. Paralelamente ao levantamento de dados e a criação, realiza-se a análises de similares.

3 Desenvolvimento

Para o levantamento de dados foram utilizadas algumas das técnicas previstas na metodologia, com foco nos eixos mencionados: espaço, usuário e informação. Para o **eixo espaço** foram realizadas visitas técnicas ao local, levantamentos fotográficos e métricos, bem como análises de fluxos e pontos de decisão. Dentro do **eixo usuário**, foram realizados questionários e entrevistas com os públicos do espaço. No que se refere ao **eixo informação**, os dados foram retirados das visitas ao local, da análise de fluxos e dados fornecidos pela própria BPE.

Como consequência da coleta de dados realizada na fase de planejamento tendo em vistas a informações espaciais e informacionais coletadas, formulou-se os requisitos e as restrições do projeto.

3.1 Levantamento de dados

Na fase de levantamento foram abordados os três eixos da metodologia (usuário, espaço e informação) com o objetivo de coletar informações para dar andamento no projeto. Para essa coleta foram feitas as visitas técnicas (3.1.1), a análise do ambiente (3.1.2) e os questionários (3.1.3) e entrevistas (3.1.4). Cabe salientar que dentre as várias técnicas que podem ser utilizadas neste momento do projeto, as utilizadas foram escolhidas com base na sua aplicação (rapidez, número de usuários envolvidos, custo) e na pertinência das informações finais oferecidas (úteis ao projeto).

3.1.1 Visitas técnicas

Para um estudo mais aprofundado sobre a dinâmica do espaço e sua ocupação, foram realizadas cinco visitas técnicas. A primeira e a segunda visita foram para reconhecimento e aconteceram durante o período de restauração da fachada. Por conta do horário das visitas, que aconteceram no período da manhã, a biblioteca não tinha muita movimentação de visitantes.

A terceira foi durante a feira Gibizeira, evento que aconteceu na BPE nos dias 24 e 25 de setembro de 2022, o evento contava com a participação de diversos artistas e expositores, além de diversas atividades como painéis, oficinas e exposições.

A quarta e quinta visitas foram realizadas para que um dos autores deste trabalho pudesse participar de uma visita guiada, de forma a entender seu funcionamento e fluxo, além de obter alguns *insights* sobre a história e funcionamento do prédio. O mediador fez uso de um roteiro montado pela instituição para guiar a visita (quadro 01).

Quadro 01 – Roteiro da visita da Biblioteca Pública do estado do Rio Grande do Sul.

| ANDAR TÉRREO | |
|-------------------|---|
| Entrada principal | Ao chegarmos, encontramos um pórtico monumental em granito, uma pequena escada de mármore e uma porta em madeira. Há um livro aberto mostrando a inscrição “Aqui circula o espírito do mundo”, de autoria de Victor Silva (diretor da BPE quando da construção da sede atual). |
| Saguão | Ao centro vemos uma figura feminina em bronze, em estilo Art Nouveau, segurando em uma das mãos um lampadário, representando “A Noite”. À esquerda está o guarda-volumes, e o balcão de recepção, e na continuidade sobe-se, por dois degraus de mármore, para a Sala de Leitura. |

| | |
|-----------------|--|
| Sala de Leitura | Aqui encontra-se, à esquerda, a Mesa de Informações; à frente, as mesas para leitura, e à direita as seções de Acervo de Livros em Braille e a Audioteca. Esta parte da Biblioteca era antigamente chamada de Sala das Senhoras, que tinha entrada pela rua Riachuelo e ficava separada da área masculina, e possuía um acervo especialmente dirigido ao público feminino. |
|-----------------|--|

PRIMEIRO ANDAR

| | |
|----------------------------|--|
| Setor do Rio Grande do Sul | Este setor possui um acervo de documentos e obras que compõem a memória do Estado do Rio Grande do Sul, com informações sobre municípios e temas gauchescos, além de literatura gaúcha. Mantém, também, edições príncipes e o acervo antigo. |
|----------------------------|--|

| | |
|----------------|---|
| Salão Mourisco | Esta sala, reservada para eventos culturais, tem uma ótima acústica e é decorada com pinturas em estilo mouro e dispõe de um piano de cauda, além de ser ornamentado por bustos de Shakespeare, Camões, Borges de Medeiros, Júlio de Castilhos, Dante e Homero. Há peças interessantes, como uma coluna de mármore com uma serpente enroscada e uma esfinge com busto, contendo uma frase redigida pelo próprio Victor Silva. |
|----------------|---|

| | |
|---------------|--|
| Salão Egípcio | Salão Egípcio: Atravessando o Salão Mourisco entramos no Salão Egípcio, onde funcionam a Administração e a Direção da BPE. Na entrada, logo à esquerda, está a sala do elevador. A pintura do teto representa uma luta de águias. As paredes do Salão são decoradas também com motivos egípcios e outros retirados de <i>A Divina Comédia</i> , de Dante Alighieri. Dentre seu mobiliário, destaca-se uma mesa sustentada por duas figuras humanas em bronze representando os condenados do Inferno. |
|---------------|--|

Neste setor encontra-se a coleção de Obras Raras, que inclui valiosos volumes do século XVI até o século XX, dentre eles uma edição de 1519 da *Pharsalia* de Lucano, a obra mais antiga da Biblioteca Pública e uma edição do século XVII do *Dom Quixote* de Cervantes, e diversas outras preciosidades.

SUBSOLO

| | |
|----------------------|---|
| Setor de empréstimos | O subsolo antigamente era o local da Sala de Leitura dos Homens. Com entrada independente pela rua General Câmara, é uma parte da Biblioteca que ainda preserva a sua decoração original no teto e paredes. Contém obras literárias, biografias, livros de assuntos gerais. Este setor empresta cerca de 1500 livros por mês. |
|----------------------|---|

| | |
|-------------------|--|
| Jardim e elevador | Existem ainda outros espaços interessantes, a saber: Jardim – Um espaço ao ar livre com dois arcos em ferro que sustentam floreiras. No centro, há uma grande fonte artística com uma figura feminina, de autoria de Gaudenzi. Pode ser visto pelas janelas do Salão Mourisco. Elevador – O elevador apresenta uma guarnição em madeira escura muito ornamentada, em estilo gótico florentino. É o segundo elevador mais antigo do Estado, e dá acesso a todos os andares da Biblioteca. |
|-------------------|--|

Fonte: adaptado do material de visita da BPE.

3.1.2 Análise do Ambiente

Neste tópico, o espaço que compõem o ambiente da BPE, sua localização e interação com o espaço urbano, até sua apropriação por parte do usuário. Para esta análise foram utilizados levantamentos fotográficos, plantas-baixas e fachada, além dos estudos dos fluxos. O resultado é apresentado na sequência, nos tópicos macro e microanálise do espaço.

Macro análise do espaço

A Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul localiza-se no centro histórico da cidade de Porto Alegre, no encontro das Ruas Riachuelo e General Câmara (fig. 05), próximo às avenidas Borges de Medeiros e Sen. Salgado Filho, além da Rua das Andradas, ruas com grande fluxo de pedestres e veículos (carros e ônibus). Está próxima também de outros importantes edifícios, os históricos Teatro São Pedro e Palácio Piratini, sede do governo estadual, os modernistas Palácio da Justiça e Assembleia Legislativa, além da Catedral Metropolitana, todos circundantes a Praça da Matriz.

Figura 05 - Imagem aérea da localização da BPE.



Fonte: Google Maps.

Na rua General Câmara, que desde sempre fez a ligação entre a parte baixa da cidade, área comercial, e a parte alta da cidade, centro do poder, o imponente prédio amarelo (fig. 01, na introdução deste artigo) se destaca em meio aos prédios acinzentados que o rodeiam. A fachada extremamente detalhada foi renovada para o tom originalmente descrito no projeto, as aberturas mais sóbrias feitas em madeira com vidros verdes também restauradas quebram um pouco da cor, além disso possui alguns detalhes como os bustos e suas identificações, além de outros ornamentos (figs. 07 a 09) que remetem à doutrina positivista (SEDAC/RS).

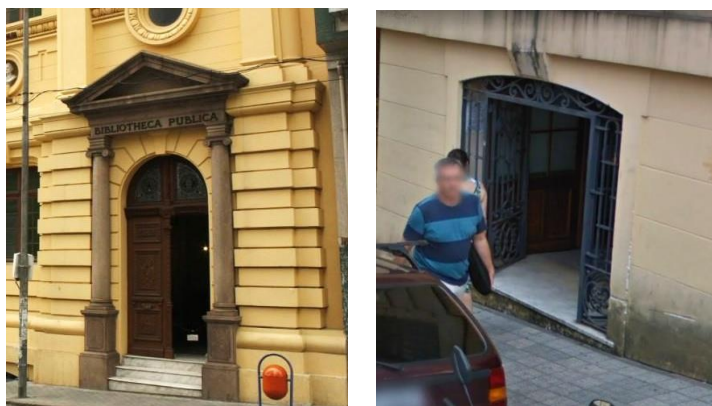
Figura 06, 07 e 08 - Detalhes da fachada do Prédio (durante a reforma).



Fonte: Acervo dos autores.

Para acessar o prédio, o público pode optar por uma das duas entradas, a principal está localizada na rua Riachuelo (fig. 09) e a secundária na rua General Câmara (fig. 10). Estas dão acesso a pavimentos diferentes do prédio por conta da diferença de elevação das duas vias. Existem outros acessos ao prédio, mas estes permanecem cadeados durante a maior parte do tempo, sendo abertos somente quando necessário. Durante as visitas, observou-se que o público utiliza com mais frequência o acesso principal, este é mais identificável pelos visitantes, pois tem um espaço bem grande na fachada, além de um pórtico trabalhado em pedra com a indicação “Biblioteca Pública”, muitas pessoas nem identificam a entrada secundária como um acesso de visitantes. Desta forma, é possível perceber a necessidade do público em receber orientações corretas neste sentido, uma vez que o setor de empréstimo fica na entrada secundária. Observa-se também que a largura do passeio público, nas duas ruas, é estreita.

Figuras 09 e 10 - Acesso pela rua Riachuelo e pela General Câmara, respectivamente.

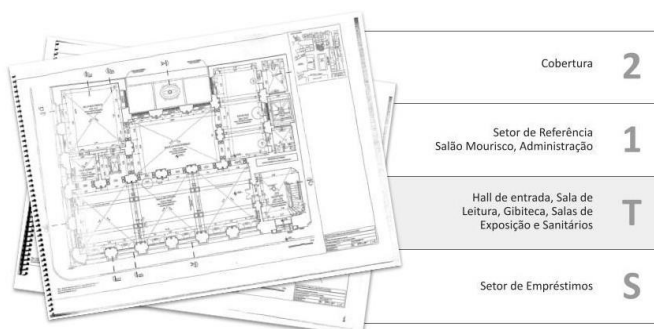


Fonte: Acervo dos autores.

Microanálise do espaço

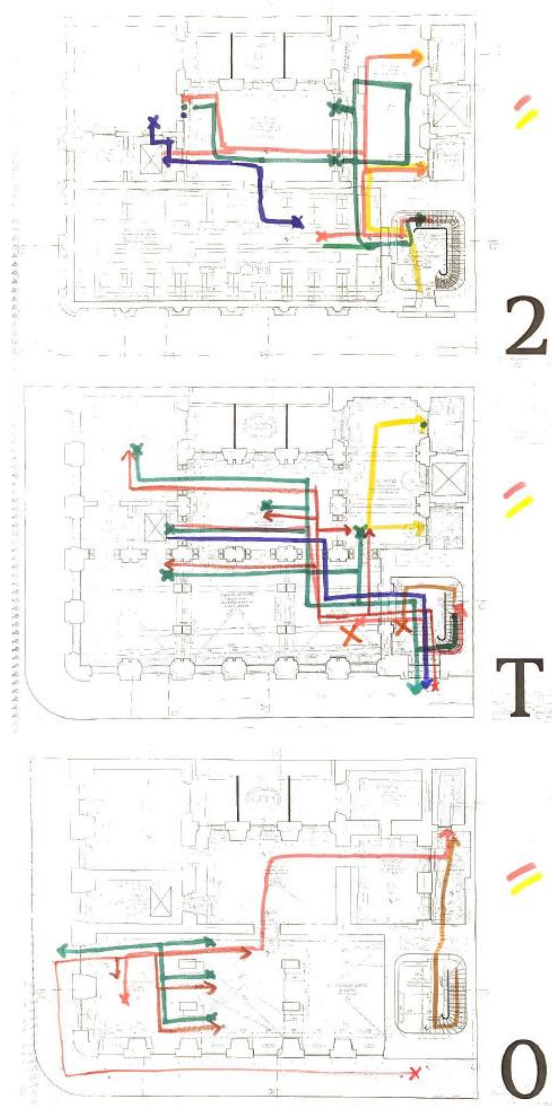
O prédio é dividido em 4 pavimentos, sendo subsolo, térreo, segundo andar e cobertura, onde se dividem todas as funções da instituição (fig. 11). Como primeiro passo desta etapa, faz-se uma análise completa dos fluxos dentro do espaço. No esquema (fig. 12), estes fluxos são divididos de forma a mostrar o curso dos visitantes e funcionários dentro do espaço. As cores não são delimitadas, mas também mostram as diferenças de destino destes usuários.

Figura 11 - Composição com plantas e relação de pavimentos da BPE.



Fonte: Elaboração Própria.

Figura 12 - Análise de fluxos do 2º andar da BPE.



Fonte: Elaboração própria.

Os dados obtidos por este estudo estão elencados a seguir. O acesso ao andar térreo da BPE se dá pelo nível da rua Riachuelo. Ao entrar no espaço, o público se depara com o hall de entrada (figs. 13 e 14) e pode optar por dois caminhos, sala de leitura e escada para o primeiro andar, também é possível descer as escadas para o subsolo, mas esta área é de uso restrito dos funcionários do espaço (usuários que querem retirar ou devolver algum livro devem dirigir-se por fora ao subsolo). Além disso, de acordo com as regras do espaço, o visitante não pode acessar os andares térreo e primeiro andar com bolsas ou mochilas, portanto deve deixar seus pertences no armário localizado neste primeiro cômodo.

No espaço, o único elemento de sinalização é um totem de MDF (Medium Density Fiberboard - painel de fibras de madeira bastante utilizado em marcenaria) localizado na entrada da sala de leitura (fig. 15). Nele são disponibilizadas algumas informações e regras de convivência, além de notícias e informativos de conscientização a respeito da pandemia. Segundo o levantamento, é possível perceber que os visitantes tiram dúvidas e pedem orientações para os funcionários da segurança.

Figuras 13, 14 e 15 - Imagens do hall de entrada da BPE (durante a reforma) e do totem informativo.



Fonte: Acervo dos autores.

Ao entrar na sala de leitura, o visitante pode observar um salão amplo (fig. 16) com algumas mesas de estudo dispostas de forma escalonada, também pode-se observar estantes ao fundo da sala, onde se localizam alguns livros do setor de referência (figs. 17 e 18). Pode optar por permanecer no local para estudo, ou continuar visitando o espaço, indo em direção a sala de exposição ou gibiteca. Aqui temos uma das primeiras restrições do projeto. Nenhum item de sinalização pode ser alocado nas paredes do espaço, por conta das pinturas murais descritas anteriormente, que cobrem a grande maioria das superfícies de alvenaria, e fazem parte do patrimônio histórico e arquitetônico do local.

Figuras 16, 17 e 18 – Imagens da Sala de leitura e das estantes de livros.



Fonte: Acervo dos autores.

Dentro da Gibiteca, é onde se encontra o acervo de histórias em quadrinhos, mangás e outros itens ligados ao este universo. O visitante se depara com um conjunto de estantes com os itens dispostos e uma comunicação bem diferente da utilizada em outros ambientes do espaço (figs. 19 e 20). É neste local que se encontram os banheiros de uso livre ao público, que estão precariamente sinalizados (fig. 21).

Figuras 19, 20 e 21 - Imagens da Gibiteca e do banheiro feminino da BPE.

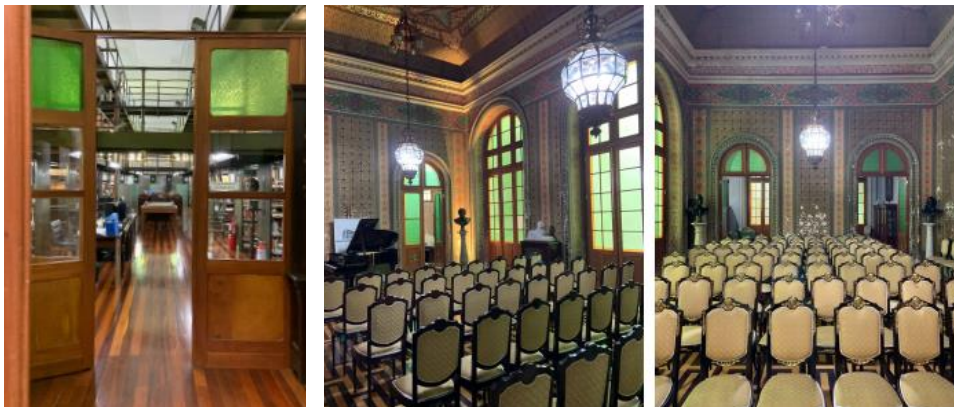


Fonte: Acervo dos autores.

Voltando para o hall de entrada, o visitante pode utilizar a escada para acessar o mezanino do espaço. Logo ao sair da escada, ele se depara com o setor que guarda o acervo do Rio Grande do Sul (fig. 22). O espaço pode ser utilizado pelo público com agendamento prévio.

Seguindo, avista-se o setor reservado para as obras raras. Neste espaço localizam-se sanitários destinados a funcionários e o acesso para o Salão Mourisco (figs. 23 e 24), onde acontecem, de forma recorrente, diversos tipos de eventos. Para acessar o local reservado à administração, ou, como chamado pela intuição, Salão Egípcio, o visitante precisa chegar à porta ao fundo do Salão Mourisco.

Figuras 22, 23 e 24 - Acervo do Rio Grande do Sul e Salão Mourisco.



Fonte: Acervo dos autores.

Para acessar o subsolo da BPE, como dito anteriormente, o visitante precisa utilizar a entrada secundária, na rua Gen. Câmara. Esta é a única forma do público geral adentrar ao Setor de Empréstimos (figs. 25 a 27) localizado neste pavimento. É neste espaço que se encontra a maior parte do acervo para empréstimo, onde o público faz o cadastramento para que possa fazer empréstimo de livros e também onde ocorre o apoio e orientação para serviços bibliográficos.

Figuras 25, 26 e 27 - Imagens do setor de empréstimos da BPE.



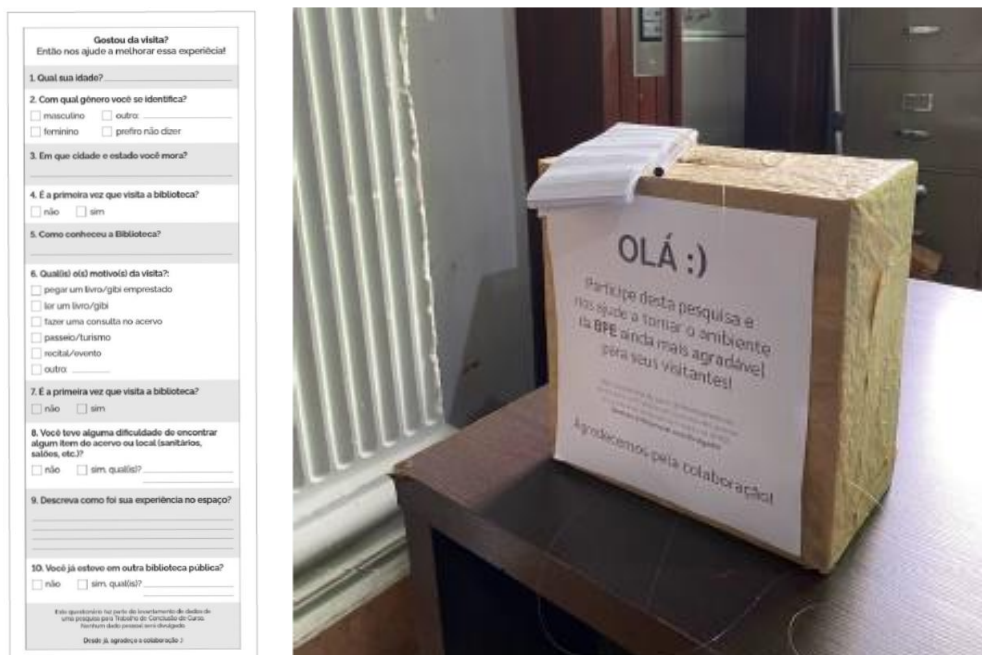
Fonte: Acervo dos autores.

3.1.2 Questionário

A fim de entender melhor o público pesquisado, foi realizado um questionário com perguntas sobre a dinâmica de localização deste público dentro do espaço, além de questões para poder traçar um perfil destes públicos. Como uma maneira de facilitar o acesso e divulgação deste levantamento de dados para o público que realmente frequenta a Biblioteca Pública do RS e tendo em vista indivíduos em situação de vulnerabilidade social, que não possuem meios digitais para participar, foi realizada uma pesquisa presencial. Para a realização desta pesquisa formatou-se um questionário impresso (fig. 28), além de uma urna de coleta e do material de identificação.

O kit contendo a urna de coleta, com formulários impressos, um adesivo com identificação da pesquisa e instruções de preenchimento e uma caneta foi deixado no espaço da BPE (fig. 29). No local, os funcionários se disponibilizaram a encorajar as pessoas a responderem o material, a fim de facilitar a coleta.

Figuras 28 e 29 – Questionário e Kit de coleta no espaço da BPE.



Fonte: Acervo dos autores.

O material foi disponibilizado durante o período de duas semanas entre 21 de setembro a 05 de outubro de 2022 e obteve um total de 53 respostas. Depois da abertura da urna, os dados passaram por um processo de análise. A seguir elenca-se alguns destes dados. Para a primeira pergunta as respostas revelaram que, embora exista uma predominância da faixa etária entre 30 e 50 anos, diversas idades tem interesse na BPE, reforçando a necessidade de o sistema de sinalização atender diferentes públicos (quadro 02).

Quadro 02 - Análise da pergunta 01 – Qual sua idade?

| 1 - Qual sua idade? | | | | |
|---|--|---|---|--|
| 9% Menos de 18 anos (6 pessoas) | 16% Entre 18 e 30 anos (9 pessoas) | 50% Entre 30 e 50 anos (28 pessoas) | 18% Entre 50 e 60 anos (10 pessoas) | 5% Mais de 60 anos (3 pessoas) |

Fonte: Elaboração Própria.

Além disso, os dados mostram que a maioria das pessoas chegam a BPE tem como objetivo, visita-la (passeio/turismo), sem interesse direto na locação de livros ou no setor de referência. A segunda maior motivação para ir até o espaço é para participar de algum evento realizado na instituição (quadro 03).

Quadro 03 - Análise da pergunta 06 – Qual(is) o(s) motivo(s) da visita?

| 6 - Qual o motivo da sua visita? | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------------------|
| 79% Passeio/turismo (44 pessoas) | 16% Evento (9 pessoas) | 5% Trabalho (3 pessoas) |

Fonte: Elaboração Própria.

Um número bem significativo, 90% dos entrevistados, estava visitando o espaço pela primeira vez (quadro 04). Cruzando essas respostas com as da pergunta 09 - Descreva como foi sua experiência no espaço, todos os respondentes avaliaram a experiência de estar no espaço como boa, ótima ou excelente. Infelizmente este dado não é capaz de mostrar se o atual sistema de sinalização é adequado e eficaz, tendo em vista os problemas observados durante as visitas técnicas e as entrevistas realizadas.

Quadro 04 - Análise da pergunta 04 – É a primeira vez que visita a biblioteca.

| 4 – É a primeira vez que visita a Biblioteca? | |
|---|----------------------------------|
| 90% Sim (49 pessoas) | 10% Não (6 pessoas) |

Fonte: Elaboração Própria.

Por fim, o questionário também trouxe indicativos de que a maioria (88%) dos visitantes não conhece a história do prédio (quadro 05), mostrando a necessidade de disponibilizar a este público, informação históricas.

Quadro 05 - Análise da pergunta 07 – Você conhece a história da biblioteca?

7 – Você conhece a história da biblioteca?

| | |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| 12% Sim (7 pessoas) | 88% Não (46 pessoas) |
|----------------------------------|-----------------------------------|

Fonte: Elaboração Própria.

3.1.3 Entrevistas

Ensejando uma análise mais profunda das necessidades do público e dos problemas de uso do espaço, foram realizadas entrevistas, nos dias 20 de setembro e 05 de outubro de 2022, com representantes de dois grupos que frequentam o espaço da BPE, funcionários e visitantes.

Ao primeiro grupo, por meio de um roteiro semiestruturado (quadro 6), foi questionado a respeito do uso do espaço da biblioteca, além de discutidos alguns *insights* em relação a futura proposta do projeto.

Quadro 06 - Questionário aplicado a funcionários.

| Tópico | Questão |
|--|--|
| Introdução | 1. Qual seu nome, idade e cargo? |
| Problematização | 2. Como você acredita que seja a experiência dos visitantes no espaço? |
| | 3. Como este público percorre o espaço? |
| | 4. O público consegue se localizar bem neste espaço? Quais são os principais problemas do espaço em relação a sinalização? |
| | 5. Ao se colocar no lugar deste público, o que você mais sentiria falta? |
| | 6. Para finalizar, existe mais alguma demanda do público? |
| | Insights |
| Espaço aberto para conversar sobre ideias e outros <i>insights</i> | |

Fonte: Elaboração Própria.

Neste contexto, foram entrevistados 3 funcionários da BPE. Para manter o sigilo dos mesmos, o nome e o cargo do entrevistado foram ocultados, trazendo apenas identificação do setor onde trabalham, além da idade. A seguir, analisam-se alguns pontos importantes destas três entrevistas.

Funcionária do setor Administrativo, 54 - Acredita que a experiência dos usuários seja boa. Entende que o ambiente precisa de placas indicativas e sente que, por conta do tamanho do espaço, não existe necessidade de fazer grandes direcionamentos para o público. Também discute a possibilidade de utilizar **elementos de interação para prender a atenção do público e tornar a experiência de visita mais interessante**. Na entrevista, a funcionária disse que é importante para a instituição que o público se interesse cada vez mais pelas visitas guiadas. *“Estamos com uma funcionária nova que tem estudado bastante para melhorar as visitas”*, diz a entrevistada. Por fim, acredita que **a sinalização proposta precisa ser de fácil atualização**. Por ser um espaço público, novas normas e regras estão sempre sendo aplicadas. *“A sinalização não pode ser dura a ponto de não possibilitar trocas de informações”*. Quando questionada em relação ao público que frequenta o espaço, identifica que a biblioteca é frequentada por pessoas de todas as idades. Durante o dia a dia, recebe mais visitantes adultos, mas por conta da biblioteca, **tem tido um bom retorno em atrair a atenção de crianças e adolescentes**. Além dos residentes da cidade de Porto Alegre, por fazer parte do mapa do turismo de porto alegre, a **biblioteca recebe diversos visitantes de fora do estado, incluindo alguns estrangeiros**. Questionada sobre a necessidade de a sinalização possuir mais de uma língua, a entrevistada sugere que sim, possivelmente inglês e espanhol, além do português.

Funcionário do setor de Referência, 50 - **Sente falta da orientação em relação a codificação do acervo**. *“Antigamente tínhamos um adesivo em todos os computadores com um resumo da tabela de classificação CDU”* (CDU - Classificação Decimal Universal, sistema de indexação em informações bibliográficas). Discutiu-se sobre a utilização de elementos interativos em conjunto a informações físicas, como uma forma de gerar uma experiência mais completa para o visitante. *“No mundo atual, precisamos ter algum item algum elemento digital, até para mostrar que a biblioteca está se informatizando”*.

Funcionário do setor de Empréstimos, 28 - Acredita que **as pessoas precisam ser informadas de forma mais eficaz sobre as regras de uso do espaço**, assim como sobre como funciona o cadastramento para o empréstimo de livros. Trabalha no setor de Empréstimos, área que é acessada pela entrada secundária do espaço e percebe que a maioria das pessoas acaba não tendo conhecimento da existência deste setor **por falta de informação**.

Já ao segundo grupo, de visitantes da BPE, também seguindo um roteiro semiestruturado (quadro 07), foi questionado a respeito da experiência no espaço da biblioteca. Estes responderam questões com foco em suas necessidades a respeito de informação e locomoção no espaço, além de discutidos alguns *insights* em relação a proposta do projeto.

Quadro 07 - Questionário aplicado a visitantes.

| Tópico | Questão |
|-----------------|---|
| Introdução | 1. Qual seu nome, Idade? |
| Problematização | 2. Qual o motivo da sua visita? |
| | 3. Como está sendo sua experiência ao visitar o espaço? |
| | 4. Você teve dificuldade em encontrar algum local ou item do acervo dentro do espaço? |
| | 5. Quais são os principais problemas do espaço em relação à sinalização? |

| | |
|----------|--|
| | 6. Para finalizar, existe mais alguma demanda? |
| Insights | 7. Você possui alguma ideia de como tornar este espaço ainda mais atrativo e funcional para seus visitantes? |
| | Espaço aberto para conversar sobre ideias e outros <i>insights</i> |

Fonte: Elaboração Própria.

Neste contexto, foram entrevistados 3 visitantes da BPE. Para manter o sigilo dos mesmos, o nome do entrevistado foi omitido, trazendo apenas as iniciais, além da idade. A seguir, analisam-se alguns pontos importantes destas três entrevistas.

J, 25 - Adorou a visita ao espaço, mas **sente falta de entender um pouco mais sobre a história do prédio** (quando questionado sobre o porquê de não ter participado da visita guiada, o entrevistado disse que não sabia que a mesma existia). Acredita que uma **sinalização que identifique os serviços disponíveis no prédio é essencial**. Por fim, ao discutir a dinâmica de fluxo do prédio, o entrevistado assumiu que acha difícil entender os dois acessos do prédio e que ele só tem como acessar o setor de empréstimos através da entrada secundária.

F, 15 - Conheceu o espaço através da 1ª Gibizeira (feira de histórias em quadrinhos realizada na BPE) e adorou o espaço. Tem interesse em **conteúdos que se relacionem com este universo**, mas também gostou de saber que existe uma grande história por trás do prédio. Acredita que **o principal problema da atual sinalização é ver que existem poucos elementos informacionais**, uma vez que não soube encontrar o banheiro do espaço e acabou se sentindo mal por ter que pedir à segurança.

M, 62 - Já conhecia um pouco da história do prédio, pois a filha conhecia e explicou para ela. Ficou encantada com a beleza do espaço, não imaginava tanto, **mesmo já tendo passado várias vezes pela frente do prédio**.

3.2 Requisitos

Na fase de problematização, após a coleta de dados, ocorreu a definição dos **Requisitos de Usuário**. Esses requisitos foram extraídos das necessidades do usuário destacadas na etapa de levantamento de dados. As informações levantadas com os usuários encontram-se em uma linguagem natural e bastante diversa, tendo em vista os inúmeros usuários com diversos perfis, formações, culturas e interesses (BACK et al., 2008). Assim, essas informações foram triadas, classificadas e agrupadas de modo a formar necessidades que sejam representativas das vontades, desejos ou qualidades que o usuário quer no sistema de sinalização. As necessidades dos diferentes públicos, agrupados em visitantes crianças e adolescentes, visitantes adultos e funcionários, foram sintetizadas no quadro 05. Salienta-se, porém, que a interpretação de qualquer informação depende do sistema de valores, conhecimentos e experiências de quem o faz (BACK et al. 2008).

Quadro 05 - Público-alvo e Necessidades.

| Público -alvo | Necessidades |
|--|--|
| Visitantes crianças e adolescentes (5 a 17 anos) | <ul style="list-style-type: none"> - Divulgação e promoção do interesse no acervo (gibiteca, livros infantis, etc.); - Uso de linguagem de simples compreensão e apoio de imagens e/ou ícones; - Motivação a interagir com o conteúdo e com o espaço (vídeos, jogos, etc.); - Conhecimento das regras de uso do espaço; - Observação das diferenças antropométricas e ergonômicas, além de considerar pessoas com deficiência(s); |
| Visitantes adultos | <ul style="list-style-type: none"> - Divulgação e promoção do interesse no patrimônio histórico e arquitetônico do espaço; - Uso de linguagem de simples compreensão; - Motivação a interagir com o conteúdo e com o espaço (respeitando as regras); - Conhecimento das regras de uso do espaço; - Facilidade de orientação/navegação dentro do espaço; - O espaço, as atividades e a experiência ocorrida devem motivar próximas visitas; - Observação das diferenças antropométricas e ergonômicas, além de considerar pessoas com deficiência(s). - Observação das diferenças culturais e de nacionalidade; |
| Funcionários | <ul style="list-style-type: none"> - Facilidade de compreensão e acesso do público a informações; - Minimização de custos na execução e/ou atualização do sistema; - Organização e facilidade de navegação dentro do acervo; - Não precisar repetir regras de uso e organização. |

Fonte: Elaboração Própria.

Depois de elencar todas as necessidades, fez-se necessário traduzi-las em **requisitos do usuário**. Tais requisitos foram desmembrados em **requisitos e restrições do projeto**, sintetizados no quadro 6 para auxiliar nas etapas de geração e seleção de alternativas. Por exemplo, a necessidade “Minimização de custos na execução e/ou atualização do sistema” e “Linguagem de simples compreensão” podem ser traduzidas no requisito “Desenvolver soluções formais e visuais simples e inteligentes”. Entende-se que os custos de execução e atualização serão minimizados e a linguagem empregada será melhor compreendida pelo usuário com o esforço de tornar as soluções de projeto simples e inteligentes.

Quadro 6 - Requisitos de Projeto X Restrições de Projeto.

| REQUISITOS DO USUÁRIO | REQUISITO DE PROJETO | RESTRICÇÕES DE PROJETO |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Facilidade de compreensão e acesso do público a informações; - Divulgação e promoção do interesse no patrimônio histórico e arquitetônico do espaço; | <ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer a identidade e regras de uso do espaço; | <ul style="list-style-type: none"> - Não utilizar as paredes do espaço como suporte; - Não gerar sistema fixo, que não permita atualização; |
| <ul style="list-style-type: none"> - Organizar e facilitar a navegação dentro do acervo; | <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar linguagem gráfica que se adapte a diferentes substratos (materiais) e aplicações; | |

| | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Minimização de custos na execução e/ou atualização do sistema; - Uso de linguagem de simples compreensão; | <ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver soluções formais e visuais simples e inteligentes; | <ul style="list-style-type: none"> - Não utilizar as paredes do espaço como suporte; |
| <ul style="list-style-type: none"> - Contemplar diferenças antropométricas e ergonômicas, além de considerar pessoas com deficiência(s); - Observação das diferenças culturais e de nacionalidade; | <ul style="list-style-type: none"> - Atender as normas de acessibilidade física (espaço) e de informação; | <ul style="list-style-type: none"> - Não utilizar as paredes do espaço como suporte; - Proporcionar igual oportunidade de uso do espaço aos diferentes tipos de usuários (barreiras físicas); - Não posicionar elementos de forma a restringir espaços de circulação; |
| <ul style="list-style-type: none"> - Facilitar na aplicação ou atualização de informações; | <ul style="list-style-type: none"> - Modularidade e mutabilidade; | <ul style="list-style-type: none"> - Não utilizar as paredes do espaço como suporte; - Não gerar sistema fixo, que não permita atualização; |

Fonte: Elaboração Própria.

Estas informações – requisitos e restrições – posteriormente devem ser utilizadas na sub etapa de levantamento de dados (etapa de planejamento), com o fechamento da problematização, a clarificação do problema (LÖBACH, 2001); e na sub etapa de criação (etapa de projeto), com o processo de geração e seleção de alternativas.

4 Resultados

A metodologia, na sua sub etapa de **levantamento de dados**, mostrou-se adequada ao objetivo de reunir informações sobre o espaço físico externo e interno da Biblioteca Pública do estado do Rio Grande do Sul (eixo espaço), sobre os diferentes usuários (eixo usuário) e sobre a necessidade informacional da instituição (eixo informação). As informações foram reunidas por meio de visitas técnicas, análise do ambiente, questionários e entrevistas, técnicas que também se mostraram adequadas ao possibilitar diferentes formas de percepção tanto das necessidades quanto das potencialidades da BPE.

O **eixo espaço** abarcou os espaços externos e internos (os vários ambientes e as atividades desenvolvidas neles) da BPE, além dos fluxos de acesso e circulação. O eixo espaço ainda deu conta da materialidade do espaço, seus materiais e acabamentos, além dos simbolismos da construção. As visitas técnicas, guiadas ou não, foram fundamentais para o entendimento dos espaços e das dinâmicas que ali acontecem. Informações como a necessidade de “organizar e facilitar a navegação dentro do acervo” e a restrição de “não utilizar as paredes do espaço como suporte” são exemplos deste eixo.

O **eixo usuário** incluiu as pessoas, externas (visitantes) ou internas (funcionários) a instituição, que tiveram disponibilidade e interesse em expressar necessidades que poderiam afetar de alguma forma as características ou os atributos do sistema de sinalização a ser desenvolvido. A decisão de deixar um questionário para que os visitantes respondessem mostrou-

se acertada, pois captou informações de quem realmente utilizou o espaço da BPE. Informações como as necessidades de “facilitar na aplicação ou atualização de informações” e “contemplar diferenças antropométricas e ergonômicas, além de considerar pessoas com deficiência(s)” são exemplos deste eixo.

O **eixo informação** abrangeu o levantamento da localização e do conteúdo dos elementos do sistema de sinalização a ser projetado (direcionais, locacionais, restritivas, etc.). Tanto as informações obtidas por meio de observação quanto com os usuários ajudaram a entender as demandas informacionais. Informações como a restrição de “necessidades de uso de linguagem de simples compreensão” e “divulgação e promoção do interesse no patrimônio histórico e arquitetônico do espaço” são exemplos deste eixo.

Embora não faça parte do escopo do artigo, a figura 30 apresenta, de forma sucinta, a proposta do sistema de sinalização para a Biblioteca Pública do estado do Rio Grande do Sul. Para atender os requisitos e restrições indicados, os elementos do sistema, em sua maioria, foram pensados como totens, sendo suas bases constituídas de MDF (Medium Density Fiberboard) e painéis em compensado naval com impressão UV.

Figura 30 – Proposta de sistema de sinalização para a BPE.



Fonte: Elaboração própria.

Entende-se que a conversão dos requisitos de usuários em **requisitos de projeto** se constituiu na primeira decisão sobre as características do sistema a ser projetado. Esses requisitos têm o propósito de estabelecer os parâmetros e restrições, podendo ser entendidos como os próprios problemas de projeto a serem resolvidos (BACK et al., 2008), pois serviram na busca de soluções e na avaliação das mesmas durante o processo de projeto.

O requisito de "fortalecer a identidade e regras de uso do espaço" é atendido ao incorporar as cores encontradas nos elementos arquitetônicos do prédio, enriquecendo assim a história e a identidade do local. Além disso, as regras de utilização são comunicadas de forma clara e destacada nos elementos do sistema.

Ao abordar a "utilização de linguagem gráfica adaptável a diferentes substratos (materiais) e aplicações" e o "desenvolvimento de soluções formais e visuais simples e inteligentes", destaca-se a simplicidade e clareza do sistema desenvolvido. Os fundos dos totens indicativos variam conforme a função, proporcionando uma codificação clara, já a diagramação e proporção dos elementos seguem uma modulação consistente em todas as aplicações.

Para garantir maior "modularidade e mutabilidade" em todas as peças do sistema,

adotou-se uma solução formal uniforme e, em pontos estratégicos, foram incorporados displays em acrílico para facilitar a atualização de informações.

5 Considerações Finais

Entende-se que este estudo alcançou os objetivos pretendidos ao traduzir as necessidades de orientação/informação dos usuários em requisitos concretos de projeto levantados em consideração aos três eixos de problematização, por meio de suas respectivas técnicas de abordagem: espaço (visitas técnicas ao local, levantamentos fotográficos e métricos, análises de fluxos e pontos de decisão), usuário (questionários e entrevistas) e informação (visitas, análise de fluxos e dados). O resultado final do projeto foi a proposição de um sistema de sinalização que se destaca pela clareza de informação e apelo visual, proporcionando não apenas orientação aos usuários, mas também valorizando significativamente o ambiente e o patrimônio públicos, reforçando a identidade e a acessibilidade dos espaços culturais, além de fomentar experiências enriquecedoras para os usuários.

Ao demonstrar como uma abordagem estruturada, no campo da sinalização, pode satisfazer plenamente as exigências projetuais, este trabalho busca também inspirar futuras iniciativas na área, em outros contextos e com diferentes públicos.

6 Referências

BACK, N.; OGLIARI, A; DIAS, a.; SILVA, J. C. da. **Projeto Integrado de Produtos**. Planejamento, concepção e modelagem. São Paulo, Manole, 2008.

IFLA. **IFLA-UNESCO Public Library Manifesto 2022**. In: IFLA, 2022.
(<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2006/1/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf>)

LÖBACH, B. **Design Industrial**. Bases para a configuração dos produtos industriais. São Paulo: Blücher, 2001.

REDIG, J. **Não há cidadania sem informação, nem informação sem design**. Revista Brasileira de Design da Informação. n. 1, p. 58-66, 2004.

SCHERER, F. de V. **Sistematização e Proposição de Metodologia de Projeto para Sinalização: Espaço, Usuário, Informação**. Tese de Doutorado – Faculdade de Arquitetura da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2017.

SEDAC/RS. Secretaria da Cultura do Estado do Rio Grande do Sul. **Biblioteca Pública do Estado**. (<https://cultura.rs.gov.br/biblioteca-publica-do-estado>).