

UM ESTUDO SOBRE O *WAYFINDING* A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS

MOANA BELLOTTI¹; ISABELA PRESTES²; SIRLENE SOPEÑA³, ANELIZE MILANO⁴, TANARA COSTA⁵, ADRIANA PORTELLA⁶

¹Universidade Federal de Pelotas – moanabellotti@hotmail.com

²Universidade Federal de Pelotas – isabela_prestes@yahoo.com.br

³Universidade Federal de Pelotas – sirmellos@hotmail.com

⁴Universidade Federal de Pelotas – anelize_milano@hotmail.com

⁵Universidade Federal de Pelotas – tanaracosta@hotmail.com

⁶Universidade Federal de Pelotas – adrianaportella@yahoo.com.br

1. INTRODUÇÃO

A presente pesquisa aborda o problema relacionado a forma como vêm sendo conduzidos os projetos de *wayfinding* em campi universitários descentralizados no Brasil: sem levar em consideração a percepção e as expectativas dos usuários do lugar, apenas considerando os critérios técnicos ou de custos.

A partir do conceito de *wayfinding* de Paul Arthur e Romedi Passini, 1992, entendido como “o modo pelo qual os usuários chegam a um destino, situam-se no espaço, englobando processos perceptuais, cognitivos e comportamentais envolvidos no alcance do destino” o estudo investiga a seguinte pergunta: quais fatores devem ser considerados em um sistema de *wayfinding* por uma Universidade com campi universitários descentralizados?

Adotado no final da década de 1970, o conceito de *wayfinding* demonstrou um novo tratamento para compreender o fluxo das pessoas e sua familiaridade com a cidade. A experiência negativa com relação a caminhos, legibilidade, informações contraditórias e orientação como um todo implicam em impactos para o usuário como frustração e stress, o que prejudica o significado representativo dessas regiões (ARTHUR; PASSINI, 1992). Ainda segundo Arthur e Passini (1992), a colocação de sinalização como alternativa no *wayfinding* foi uma estratégia universalmente reconhecida, porém, se essa alternativa não for bem formulada pode confundir ainda mais o usuário, fazendo com que ele se sinta ainda mais perdido. Por isso, o *wayfinding* precisa ser entendido como uma questão que envolve os ambientes físicos e operacionais em que ocorre, ao invés de ser entendido como algo de negociação apenas com a percepção individual, cognição e comportamento (CARPMAN & GRANT, 2002).

As variáveis associadas ao tema envolvem as concepções relacionadas tanto aos atributos físicos dos lugares quanto aos atributos pessoais dos usuários, sendo esses essenciais para o processo de orientação espacial nos ambientes (PASSINI, 1996; LYNCH, 1960). Dentre as variáveis consideradas no estudo relacionadas aos atributos físicos estão o traçado urbano, os marcos referenciais e os dispositivos sinalizadores. Já aos atributos pessoais dos usuários foram considerados o gênero e a familiaridade.

Dessa forma, o objetivo geral é propor uma metodologia que fundamente e/ou auxilie os projetos de *wayfinding* em Universidades com campi universitários descentralizados a partir da percepção do próprio usuário do sistema. Os objetivos específicos podem ser descritos como os seguintes: (i) investigar a percepção dos estudantes quanto a sinalização dos prédios e a imagem da Universidade, (ii) reconhecer quais elementos urbanos influenciam a orientação espacial dos estudantes nos seus trajetos até suas faculdades e (iii) identificar as

diferenças e similaridades entre as percepções dos usuários a partir da familiaridade com o local e do gênero.

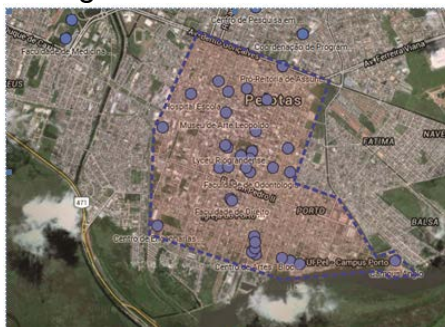
Devido à localização e ao crescimento permanente, a pesquisa utiliza a Universidade Federal de Pelotas como um estudo de caso. A investigação aplica métodos utilizados na área ambiente-comportamento, a qual avalia o ambiente construído através da percepção do usuário, e relaciona as características físicas do ambiente, sua configuração espacial, com as atitudes e com o comportamento dos usuários dos lugares.

Por fim, essa investigação procura responder a pergunta de pesquisa e contribuir para o debate acerca do *wayfinding* em campi universitários descentralizados, visando promover a importância de percepção dos usuários no planejamento de sistemas de *wayfinding* e, portanto, contribuir positivamente para a qualidade desses sistemas em cidades do Brasil com características semelhantes a do estudo de caso.

2. METODOLOGIA

A utilização de diferentes métodos para a coleta de dados permite cruzar informações e validar resultados, dando uma maior credibilidade (SOMMER & SOMMER, 2002; LAY & REIS, 2005), uma vez que minimiza as distorções dos resultados finais da pesquisa (LAY e REIS, 1995). Nessa pesquisa, foram utilizados levantamentos físicos, mapas mentais, mapas sintáticos, entrevistas e questionários abordados dentro de uma área delimitada (Figura 1) onde abrangesse: (i) a maioria dos prédios da Universidade, (ii) o campus Anglo que além de possuir vários cursos inseridos, é situada a reitoria e o Departamento de Registros Acadêmicos, o que implica a movimentação constante de estudantes, e (iii) o restaurante universitário.

Figura 1: Área de estudo



Para a identificação das características físicas das unidades acadêmicas do campi universitário descentralizado foram realizadas observações in loco, que resultaram em fotografias de fachadas e lugares que possibilitaram análises de sinalização, cores, logotipos e placas. Também a partir das características físicas foram elaboradas questões para as entrevistas com os servidores da universidade.

Portanto, foi utilizada a entrevista semi-estruturada, aplicada aos funcionários responsáveis pela programação visual e sinalização da Universidade Federal de Pelotas, com o objetivo de analisar os fatores envolvidos no processo de criação da identificação visual da instituição. As categorias encontradas após a codificação das transcrições foram quantificadas para serem ordenadas e relacionadas ao objetivo da investigação e analisadas pelo método de análise textual gerando dados qualitativos, afim de realizar o cruzamento dos dados obtidos com os referenciais teóricos.

Após essas etapas e com o propósito de identificar os marcos visuais mais significativos para os estudantes da Universidade, foi solicitado aos alunos da

instituição que fosse feito um desenho à mão livre que representasse os seus percursos diários até suas faculdades. Desse modo, vinte e oito respondentes deveriam marcar ou escrever as ruas, edificações ou os lugares que os serviam como referência, pertencentes à Universidade ou não, visto que um sistema de *wayfinding* leva em consideração todos os elementos pertencentes ao trajeto.

Os mapas mentais realizados possibilitaram a visualização dos elementos que equiparam-se de informações objetivas dos lugares com as dimensionadas na concepção dos indivíduos e que os aspectos verificados nos mapas estão relacionados a capacidade que cada parte da cidade pode ser reconhecida e organizada em um modelo coerente. Além disso, os marcos visuais mais citados nos mapas mentais dos estudantes foram eleitos como as estações de aplicação do próximo método da pesquisa, questionários *in loco* com os alunos da Universidade.

A aplicação do questionário com 38 questões acerca do tema foi realizada *in loco*, ou seja, nas 10 estações mais citadas de acordo com a análise dos mapas mentais aplicados com os usuários. No total foram respondidos 120 questionários, 10 a 20 questionários por estação. Os participantes foram selecionados aleatoriamente nas estações estabelecidas, conforme a disponibilidade para responder as questões e os dados obtidos foram analisados por estatística não-paramétrica.

Além disso, a análise da sintaxe espacial da área estudada avaliou o grau de integração física da cidade com os prédios da Universidade nela inserida e, ainda, como os padrões de integração influenciam na escolha dos trajetos diários dos alunos de campi universitários descentralizados. Diante disso, o estudo buscou soluções para o planejamento do sistema de *wayfinding* nos campi descentralizados universitários inseridos na cidade.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos resultados permitiu a elaboração de conclusões acerca da influência e do processo de *wayfinding* em campi universitários descentralizados. A proposta consistia em indicar critérios a serem considerados nos projetos de *wayfinding* desses espaços a fim de colaborar com uma melhoria nesse sentido.

Os principais resultados obtidos na presente pesquisa demonstram que a UFPEl não atende o *wayfinding* como necessário. Foi possível observar, ainda, que a deficiência de recursos orientacionais para os usuários está relacionada à falta de planejamento, além disso, os critérios de custos são levados em consideração, bem como a falta de manutenção. Tais resultados demonstram a importância de ser esclarecida a importância e a atenção que deve ser dada ao *wayfinding* em campi universitários descentralizados.

Os dados obtidos por meio da análise da sintaxe espacial demonstram que a teoria da sintaxe espacial pode influenciar na forma como as pessoas se movimentam e se orientam nos prédios da Universidade, indicando como pontos importantes as vias em que há um maior movimento e uma maior presença de comércio. Além disso, com relação ao gênero, o estudo verificou que não há diferenças significativas entre os diferentes gêneros e que a imagem negativa da Universidade pode ter influência nos problemas orientacionais já enfrentados por esses alunos.

Tendo em vista os resultados analisados, foram observados os seguintes critérios que podem ser considerados no desenvolvimento de projetos de *wayfinding* em campi universitários descentralizados: (i) o estudo do grau de integração entre as vias envolvidas nos trajetos entre o campus universitário

pertencente aos campi universitário descentralizado; (ii) análise da percepção do usuário quanto a necessidade de sinalização, deficiências e suas expectativas; (iii) padronização do sistema orientacional entre diversos campus integrantes do estudo; e (iv) alternativas tecnológicas com recursos GPS. Ademais, o estudo propõe uma metodologia a fim de auxiliar os projetos de wayfinding onde em um primeiro momento indica-se a realização de um levantamento físico e mapeamento do campus estudado e a identificação das deficiências e potencialidades dos lugares e dos trajetos entre eles a partir de questionários e entrevistas com os usuários. A partir desses resultados sugere-se identificar os pontos a serem sinalizados, pertencentes ou não a Universidade estudada, e os demais recursos para o auxílio ao processo orientacional de cada caso.

A partir disso, em um etapa projetual, é indicado: (i) padronização entre identidade visual da instituição estudada e os demais elementos integrantes do projeto de *wayfinding*, (ii) padronização entre material de apoio aos estudantes e demais elementos do projeto de wayfinding, (iii) considerar caminhos de maior agradabilidade ao oferecer sugestões de rota, (iv) tirar partido da presença de comércios como referência no material de apoio orientacional, (vi) considerar o uso de GPS e alternativas tecnológicas nas sugestões de rota e (vii) considerar a manutenção das peças do sistema de orientação de modo a buscar boa durabilidade.

4. CONCLUSÃO

Esse estudo almejou contribuir com os debates acerca da orientação espacial e a percepção do usuário por meio de análises bibliográficas e dos diferentes métodos abordados relacionados à percepção ambiental. A pesquisa também gerou subsídios teóricos capazes de contribuir para os estudos relacionados ao *wayfinding* a partir de uma abordagem perceptiva e cognitiva.

Além disso, a pesquisa torna-se relevante na área de Arquitetura e Urbanismo pois gerou informações sobre a percepção dos usuários na cidade e nos campi universitários descentralizados afim de auxiliar com intervenções a serem executadas nesses espaços. Como as experiências relacionadas a orientação espacial podem influenciar negativamente na representação simbólica dos lugares para os usuários, é importante colaborar com intervenções que busquem ordenação do espaço e a melhorias da qualidade de vida dos cidadãos, por meio da análise da percepção dos próprios usuários.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARTHUR, P.; PASSINI, R. **Wayfinding: People, Signs, and Architecture**. (1992) Ontario: McGrawHill Ryerson Ltd.

CARPMAN, J. & GRANT, M. **Wayfinding: A BroadView**. In R. Bechtel & A. Churchman, (Eds.), *Handbook of Environmental Psychology*. New York: John Wiley & Sons, 2002.

LAY, M. C. D.; REIS, A. T. **Análise quantitativa na área de estudos ambiente e comportamento**. Revista Ambiente Construído, Porto Alegre, v. 5, n. 2, 2005.

LYNCH, K. **The Image of the City**. Massachusetts: The M.I.T. Press, 1960.

PASSINI, R. **Wayfinding design: logic, application and some thoughts on universality**. Design Studies, vol. 17, 1996.

SOMMER, R.; SOMMER, B. **A practical guide to behavioral research: Tools and techniques**. Oxford: Fifth Edition, 2002.