

1 Introdução

O espaço é para o ser humano essencial para sua sobrevivência. Através de adaptações sucessivas no espaço natural o ser humano criou, com o passar do tempo, ambientes próprios para a realização de suas atividades, desde as mais instintivas até as mais criativas. O indivíduo criou ambientes para viver: se alimentar, descansar, trabalhar, divertir, etc. Assim, para quase todas as atividades humanas existirá um ambiente que foi pensado pelo próprio ser humano.

Uma dessas atividades é o deslocamento do próprio ser humano pelo espaço. Ele consiste em se movimentar a partir de um ponto (origem) para outro (destino) no espaço, de um ambiente à outro. O deslocamento é a unidade básica de comportamento para quase todas as atividades humanas, quase todas as atividades humanas demandam uma movimentação pelo ambiente no qual se realizam tais atividades. Assim, próprio da necessidade funcional do edifício, o deslocamento por entre os ambientes é inerente às atividades humanas ali praticadas. O acesso das pessoas a esses espaços utilitários é um requisito natural do programa de necessidades em um projeto arquitetônico. O deslocamento espacial é, portanto, um comportamento básico da existência humana que está intimamente relacionado com o ambiente construído.

As sociedades atuais são o resultado de tudo aquilo que a modernidade trouxe: novas tecnologias, novas relações, novos pensamentos. Foram mudanças profundas ocorridas num período relativamente curto que refletiram, conseqüentemente, na forma de se conceber o espaço. As transformações na concepção do espaço resultaram em ambientes grandes e complexos. Cidades e edifícios foram construídos para abrigar um número cada vez maior de pessoas, para as mais diversas atividades. O surgimento desses ambientes modificou o comportamento das pessoas em vários aspectos, entre eles o deslocamento espacial e a habilidade de orientação. Em função da evolução tecnológica ocorrida, as pessoas começaram a ir cada vez mais longe, num período de tempo cada vez menor. Assim, “as habilidades espaciais do ser humano se tornaram insuficientes para orientar as pessoas naquele ambiente diferente, grande e complexo” (Denis/2000).

Quem nunca experimentou, nem que por um curto período de tempo, a sensação de estar perdido? Quem já perdeu alguns minutos procurando o sanitário em algum lugar desconhecido, sabe o que significa sentir-se desorientado. A ansiedade causada por estar espacialmente perdido é um sentimento primário do ser humano que faz parte dos instintos de sobrevivência. Pelo curso da história humana, a habilidade para sair em busca de comida e encontrar o caminho de volta para casa era crucial para a sobrevivência dos humanos. Perder-se no meio do caminho poderia significar um perigo mortal. Na atualidade, estar desorientado pode não mais significar risco para a sobrevivência da espécie, mas podem causar a morte em situações limites – como o caso de turistas que entraram por engano em uma favela e foram recebidos a tiros (Jornal do Brasil/2008). Além disso, resulta em perda de tempo e dinheiro, atributos supervalorizados hoje em dia, e pode até mesmo causar problemas de saúde, em função da ansiedade e da frustração que provocam (Ribeiro/2004).

Assim, as transformações trouxeram para o indivíduo mais uma necessidade: orientar -se nos ambientes. Esta necessidade passou a ser um fato a se considerar nos projetos atuais. A necessidade em sinalizar/informar/orientar passou a ter uma grande importância à medida que a população, a tecnologia, a cidade e os edifícios aumentam as suas respectivas dimensões. É preciso informar o nome das ruas, o nome do estabelecimento, colocar placas que indiquem a direção e até mesmo a distância das cidades, entre outras informações.

A forma em lidar com essa necessidade tornou-se uma preocupação daqueles conhecidos atualmente como designers gráficos, ou designers da informação. Os recursos utilizados acompanharam a evolução tecnológica e social. O resultado que se tem hoje em dia é o trabalho assumido como sinalização. A sinalização é, portanto, um sistema de comunicação cuja finalidade é informar e instruir as pessoas (Frutiger/1999). A eficiência desse sistema informativo é atualmente questionada por estudiosos de áreas diversas, como psicólogos, engenheiros, arquitetos, designers, ergonomistas, entre outros (Smith-Jackson et. al/2002; Jesus/1994; Wong & Kwan/2005; Shieh & Huang/2003; Herzog & Leverich/2003; e outros). Somente a sinalização é responsável pela orientação das pessoas nos ambientes atuais? Esses estudos mostram que não, a sinalização faz parte de um sistema maior. Assim, existem outros fatores que devem ser somados à sinalização, tanto para avaliar os problemas, quanto para buscar as soluções.

A principal questão então é orientar o indivíduo durante seu deslocamento por meio dos recursos adequados. Assim, ao se considerar o deslocamento pelo ambiente, características como as circulações, os equipamentos e mobiliários e a sinalização possuem igual importância. Essas características devem favorecer a orientação, e o principal meio para isto é através da linguagem visual do ambiente, conforme afirma Ribeiro et al (2006).

Neste sentido, é natural que quanto maior e mais complexo for o ambiente e as atividades ali realizadas, maiores e mais complexos serão os desafios para o ser humano, tanto o projetista quanto o usuário (Ribeiro/2004). Ambientes complexos como edifícios públicos de grande porte requerem uma rede clara e bem elaborada de informações para orientar seus usuários. Tome-se de exemplo desses ambientes complexos, que surgiram nos últimos tempos, os *shopping centers*. Eles ilustram bem essa necessidade de sinalizar e informar as pessoas. As atividades desenvolvidas dentro deles requerem que os humanos ali envolvidos tenham acesso a informações que vão desde a orientação espacial básica, que permite se movimentar de um lado para outro e realizar suas atividades de compras e entretenimento, como orientação espacial de risco, que proporcionará a necessária evacuação de urgência num momento de emergência, como num sinistro.

1.1. A escolha do campo de estudo

Já se sabe, do ponto de vista do *wayfinding*, que o deslocamento espacial deve acontecer de forma orientada, ou seja, deve-se evitar a desorientação e proporcionar a orientação espacial. A orientação espacial é hoje tema de diferentes estudos, entre eles os estudos de *wayfinding*. Como parte dos estudos da psicologia ambiental, *wayfinding* foi um termo utilizado para descrever o processo de alcançar o local a que se destina, num ambiente familiar ou não.

Algumas pesquisas (Arthur & Passini/2002; Carpman/2003; Carpman & Grant/2002; Jesus/1994; Kishnani/1994; Lam et. al/2003; O'Neil/1991; Ribeiro/2004; Werner & Schindler/2004; entre outros), conduzidas em diferentes áreas com enfoque em *wayfinding*, mostraram que o ambiente pode 'falhar' com seus usuários em relação aos sistemas informacionais apresentados. Desta forma, pode-se afirmar que para o projeto do ambiente construído é importante que se tenha em mente todo o processo de orientação espacial, dentro dos princípios do *wayfinding*, para que a performance das informações disponíveis seja a mais eficiente, no sentido de orientar o usuário em todo o seu trajeto,

mesmo que este resolva mudar de opinião no meio do caminho. Para que um sistema de informação do ambiente seja eficiente é necessário que arquitetos e designers considerem, no momento do projeto, questões como a estrutura da informação, a ordem de apresentação, a tarefa a ser realizada, as habilidades do usuário para a elaboração dos mapas cognitivos do ambiente e a suas estratégias de navegação.

A necessidade de orientar os usuários em ambientes complexos é uma afirmativa já aceita nas áreas comprometidas com o ambiente construído, embora ainda esteja longe de fazer uma total mudança na profissão dos projetistas destes ambientes (Arthur & Passini/2002). Parte do problema está na questão de que, em algumas situações, essa necessidade é negligenciada pelos administradores do ambiente em questão, seja ele um grande edifício público, um complexo empresarial privado, ou uma cidade. Ainda são inexpressivas as iniciativas de buscar soluções concretas e reais para a navegabilidade do ambiente, por parte das autoridades competentes. Um dos poucos locais que contraria essa realidade são os aeroportos. Estudos da área de transporte aéreo, principalmente aqueles voltados para a administração e planejamento dos aeroportos, consideram os aspectos de orientação e navegação espacial – *wayfinding* – um requisito para a qualidade percebida por seus usuários (Caves & Pickard/2001; Braaksma & Cook/1980; Tosic & Babic/1984; Tam & Lam/2004; Graham/2001).

Para Lam et al (2003), uma característica importante do *layout* de terminais de passageiros aviários é a orientação dos usuários. Os autores afirmam que para um terminal de passageiros grande e movimentado o *wayfinding* do passageiro é uma das considerações mais importantes para o planejamento do *layout* de um terminal. Graham (2001) mostra que *wayfinding* está entre os critérios mais usados pelo ACI (*Airports Council International*) para medir a qualidade de serviços dos aeroportos. De acordo com Entwistle (2007), o problema da desorientação do passageiro aumenta o nível de estresse do mesmo, além de ser economicamente inconveniente, pois o passageiro pode não encontrar as instalações comerciais que deseja.

Assim sendo, esta pesquisa define como campo de estudo os problemas de *wayfinding* nos aeroportos. Esses problemas se destacam como um dos principais causadores dos constrangimentos sofridos pelos usuários dentro do terminal de passageiros (Ribeiro/2004). O tema proposto aborda a relação entre o ambiente construído e o comportamento humano, focando a movimentação

das pessoas no espaço. O ambiente estudado será o terminal de passageiros do transporte aéreo. A pesquisa estará voltada, portanto, para o assunto a seguir:

- Assunto Geral: *Wayfinding*
- Assunto Específico: *Wayfinding* em aeroportos

1.2. O recorte do campo de estudo

Como explicado no item anterior, a pesquisa pretendida está dentro da área de interesse do design. Mas deve-se observar a extensão do assunto. Assim, vale explaná-lo melhor para que seja feito um recorte buscando direcionar mais para a área do design.

Na pesquisa (de mestrado) citada anteriormente, realizada pelo autor, as questões de *wayfinding* aparecem como de suma importância para o bem estar, conforto e segurança dos usuários dos aeroportos. Entre os passageiros estudados observou-se um nível de exigência maior em relação à eficiência dos processos realizados no terminal de passageiros, pois existe uma preocupação quanto ao tempo gasto. O fator tempo é influenciado pelas soluções de *wayfinding*, pois a desorientação leva à perda de tempo.

Outra característica dos passageiros que se relaciona com as soluções de *wayfinding* são as atividades que a maioria deles realizam enquanto esperam o voo. Caminhar pelo saguão está entre as atividades mais realizadas por eles, e é importante que o passageiro saiba por onde está caminhando para que consiga se direcionar ao local de embarque quando necessário.

A pesquisa mostrou também que os passageiros utilizam para se orientar hora os elementos arquitetônicos, como as escadas e portas, hora os objetos contidos nos ambientes, como os balcões e hora as informações adicionais, como painéis informativos, chamadas sonoras e placas de sinalização. Percebe-se então a relevância de se adotar soluções adequadas em relação aos aspectos de *wayfinding* quando se pretende o bem estar, conforto e segurança dos usuários dos aeroportos.

Alguns problemas encontrados no aeroporto estudado foram relacionados à orientação e movimentação do usuário pelo terminal de passageiros. Ficou claro que alguns requisitos devem ser seguidos para que o passageiro consiga realizar seu processo de uso do terminal. A começar pelo conhecimento prévio de como proceder para embarcar, desembarcar ou fazer conexão.

O conhecimento preliminar dos procedimentos permite que o passageiro tenha ciência dos locais aonde deve ir. Após isso, o passageiro precisa ser

informado de onde se localizam os pontos de realização de cada etapa do processo e como chegar neles. É aí que inicia a problemática relacionada a *wayfinding*. Os elementos utilizados para orientar o passageiro nem sempre estão adequados.

Uma questão que pode ocorrer é o “ruído” nas informações do ambiente, ou seja, as informações necessárias são, em alguns momentos, obstruídas por elementos do próprio ambiente, ou até mesmo se perdem no todo. Nota-se que o ideal é que o passageiro tenha visão direta de tudo aquilo que é importante para o processo que realiza, seja o balcão no qual vai fazer o *check-in* ou a sinalização que indica onde ficam os sanitários.

Nem todos os ambientes são passíveis de visão direta, como a sala de embarque e os portões de embarque que, por questões de segurança, ficam restritos aos passageiros e aos funcionários autorizados, e são separados do saguão do aeroporto. Nesse caso é importante o uso de sinalização para garantir ao passageiro a localização desses ambientes. Na pesquisa de mestrado supracitada os ambientes mais problemáticos quanto à sua orientabilidade foram exatamente aqueles que não ofereciam visão direta e que dependiam de informações extras, como placas de sinalização; foram eles: o acesso ao aeroporto pelo piso do desembarque, a entrada e saída da aeronave e o portão de embarque ou desembarque.

Essas dificuldades causadas pela dependência quase exclusiva de placas de sinalização exigem das companhias aéreas uma atenção maior ao passageiro que está na área restrita, sendo obrigadas, muitas vezes, a encaminhar pessoalmente o passageiro até a porta da aeronave ou ao portão de desembarque, destacando um funcionário só para isso. Quando há muito movimento e ocorre cruzamento de fluxos de embarque e desembarque na área restrita, algumas vezes ocorre de aquele passageiro que não foi orientado pelo funcionário se perder, ou entrar na aeronave errada.

A questão da visibilidade direta dos ambientes é também problemática para o passageiro que resolve sair da área restrita e fazer o caminho inverso. O fluxo invertido nem sempre é contemplado nos sistemas de sinalização, e o passageiro que deseja sair fica sem saber como fazê-lo. Como já é considerado nos estudos de *wayfinding*, o percurso inverso deve ser levado em conta nas definições dos ambientes e das sinalizações.

Outra questão que surgiu na pesquisa, foi quanto ao reconhecimento dos ambientes. Independente da visualização direta ou da existência de placas indicativas, o reconhecimento do ambiente é importante para que se tenha

noção de que se está no local certo. Ele está relacionado à familiaridade do passageiro aos ambientes de um terminal de passageiros aeroviário e às informações de identificação disponíveis. De acordo com os resultados da pesquisa, a falta de informações (sinalização, elementos arquitetônicos, etc) das instalações existentes faz com que o passageiro caminhe uma distância maior para encontrar o local desejado.

O reconhecimento do ambiente é muitas vezes feito por seus elementos, as informações dos objetos, e pelas placas de sinalização. Para um usuário de aeroporto, normalmente onde tem cadeiras significa local de espera, balcão significa local de atendimento. Isso é uma informação que ajuda, e a falta desses elementos confunde os usuários. Como foi observado em um caso do registro de comportamento onde a falta de cadeiras deixou os passageiros inseguros quanto ao local onde poderiam aguardar a hora do voo, sem saber que o saguão ao lado estava repleto de cadeiras e pontos de entretenimento como lojas, cafés e livrarias (Ribeiro/2004).

De acordo com a pesquisa, algumas empresas, cientes dos problemas de orientabilidade do aeroporto, colocam funcionários em pontos estratégicos para encaminhar os passageiros ao local exato. É evidente que os preceitos de *wayfinding* consideram a autonomia do usuário na navegação pelo ambiente, mas, diante das dificuldades encontradas, a informação oral foi a solução encontrada por essas companhias.

Este cenário de situações inconsistentes ligadas a *wayfinding* encontradas num terminal de passageiros aeroviário dão uma noção da problemática que existe neste campo de estudos. Este estudo mostrou que os problemas de *wayfinding* se destacam como um dos principais causadores dos constrangimentos sofridos pelos usuários nos terminais de passageiros de aeroportos. O estudo mostrou também a amplitude do campo de estudos de *wayfinding* em aeroportos. Assim, para um aprofundamento dentro da área de interesse do design, é necessário fazer um recorte, como mencionado no início deste item.

Como a complexidade do *layout* do terminal estudado e a deficiência do seu sistema de informações adicionais se apresentaram como os causadores de vários problemas de orientação e movimentação enfrentados pelos passageiros, acredita-se que o recorte nesses aspectos resultará num enriquecimento do entendimento do campo estudado. Nos estudos já citados percebeu-se a necessidade de avaliação da qualidade do sistema de informações adicionais (placas de sinalização).

É importante levantar dados sobre os pontos que demandam as placas e o aspecto físico dessas informações, tais como:

- O material empregado, que possibilita acusar a existência de reflexos;
- As cores empregadas, se o contraste não ofusca ao invés de destacar;
- As dimensões e o posicionamento, que permitem ver a compatibilidade com o campo de visão do usuário.

(Ribeiro/2004)

Assim, esta pesquisa estudará os sistemas informacionais do ambiente – arquitetônica, do objeto e adicionais – dentro do terminal de passageiros aeroviário. Este recorte permitirá um aprofundamento do campo de estudos de *wayfinding* dentro da área de interesse do design, e trará um maior domínio da problemática que compete aos profissionais de projeto: arquitetos, designers de produto e designer gráficos.

1.3. Problema e Hipótese

As pesquisas apresentadas anteriormente (Ribeiro/2004; Caves & Pickard/2001; Braaksma & Cook/1980; Totic & Babic/1984; Tam & Lam/2004) indicam que problemas relativos a *wayfinding* são passíveis de ocorrer em aeroportos de diferentes partes do mundo, com uma frequência considerável. A partir desta problemática, vários questionamentos se desenvolveram. O tema abordado sugere as seguintes questões:

- Os aeroportos apresentam soluções, arquitetônicas e gráficas, satisfatórias para a orientação e movimentação dos usuários?
- Em que medida os sistemas informacionais do terminal de passageiros contribuem para os problemas de navegação enfrentados pelos usuários?
- Os sistemas informacionais são confiáveis?
- O usuário está satisfeito?

Como mostrado no item anterior, nem sempre os aspectos de *wayfinding* estão contemplados nas soluções gráficas e arquitetônicas de um terminal de passageiros. Isso pode causar descontentamento, irritação ao passageiro e contratempos para a administração, visto que a eficiência das atividades ali realizadas fica comprometida.

As atividades realizadas no terminal acontecem em diferentes pontos, gerando um grande número de locais de ação-decisão, ou seja, onde o usuário precisa decidir para onde ir e se direcionar a este local. Isso exige que o usuário esteja atento aos estímulos do ambiente para que a melhor escolha do caminho seja adotada. Em vários aspectos o ambiente construído do terminal de passageiros dificulta essa tomada de decisão e a determinação do plano de ação.

As soluções arquitetônicas adotadas, muitas vezes, consistem em uma distribuição espacial que acaba se revelando muito complexa para a compreensão e apreensão espaciais necessárias à construção do mapa mental do espaço pelo usuário. Isso dificulta que o passageiro se situe no espaço e faça um planejamento adequado para sua navegação.

A visualização e identificação de um ambiente dependem do seu tamanho, sua localização dentro do edifício e do volume de pessoas no local. Por exemplo, quando se começa a analisar todo o processo de orientação do usuário no aeroporto, os grandes saguões aparecem como um fator complicador. As lojas e quiosques, painéis de propaganda, pilares estruturais e outros elementos espalhados pelo saguão se tornam obstáculos na visualização, identificação e compreensão espacial do usuário, na leitura espacial. É aí que surge a necessidade do uso de placas de sinalização. Nessas situações, como já mencionado anteriormente, o *layout* do terminal por si só não orienta, e o passageiro depende praticamente da sinalização.

As placas devem ser claras e legíveis, além de compreensíveis. Mas isso de nada vale se as placas estiverem mal posicionadas. Por isso elas devem estar também visíveis. As placas de sinalização auxiliarão na leitura do ambiente, juntamente com a distribuição espacial do próprio ambiente e dos elementos e objetos nele incorporados. É aí que começa uma importante rede de informações, chamada de sistemas informacionais do ambiente, que, em função do seu grau de adequação, pode trazer constrangimentos como desorientação, deslocamentos desnecessários, irritação e stress ao usuário.

A partir desta problemática formulou-se a hipótese da pesquisa, apresentada a seguir. Lembrando que se considera como sistemas informacionais do ambiente:

- As soluções arquitetônicas – os aspectos do ambiente, tais como *layout* adotado, elementos estruturais e de acabamento;
- As soluções de design de interiores – a configuração de detalhamento do ambiente, como os objetos e equipamentos utilizados;
- As soluções adicionais – as características das soluções de comunicação de qualquer natureza, tais como as placas de sinalização existentes ou as tecnologias de chamadas sonoras adotadas.

1.3.1. Hipótese

Os sistemas informacionais existentes nos terminais aéreos dificultam a localização espacial no ambiente construído e, com isso a movimentação e orientação do passageiro ficam comprometidas.

1.3.2. Variáveis

- Variáveis Independentes – Os sistemas informacionais dos terminais de passageiros.
- Variáveis dependentes – O grau de orientabilidade do passageiro.
- Variáveis moderadoras – Perfil dos passageiros: gênero, idade, escolaridade e familiaridade com aeroportos.

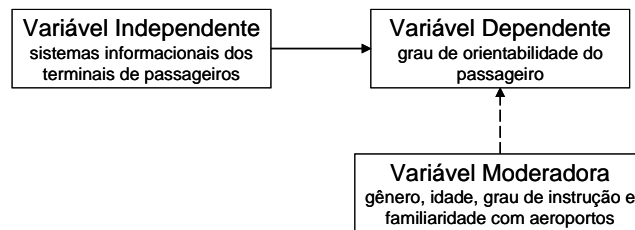


Figura 1: Modelagem da relação entre as variáveis.

1.4. Objetivos

Os objetivos que se seguem servem como norteadores da pesquisa, determinando as atividades a serem desenvolvidas.

1.4.1. Geral

A partir do assunto proposto e do contexto que se insere, o objetivo geral da pesquisa consiste em propor recomendações de melhorias nos terminais de passageiros visando adequá-los às condições de conforto, bem estar e segurança dos usuários, considerando as questões de *wayfinding*.

1.4.2. Específicos (o que fazer?)

- Levantar dados sobre as questões de *wayfinding* para definir parâmetros de identificação dos problemas relacionados com o assunto e de avaliação dos recursos de *wayfinding* existentes.
- Conhecer os passageiros e levantar dados sobre a utilização e avaliação que eles fazem dos terminais de passageiros.

- Identificar os problemas de *wayfinding* enfrentados pelos passageiros.
- Identificar os sistemas informacionais existentes no terminal de passageiros.
- Avaliar a visibilidade dos sistemas informacionais do terminal de passageiros.
- Avaliar a legibilidade e legibilidade do ambiente construído (sistemas informacionais do ambiente) dos terminais de passageiros.
- Avaliar a legibilidade e legibilidade dos sistemas de informações adicionais do ambiente, principalmente as sinalizações.

1.4.3. Operacionais (como fazer?)

- Realizar uma pesquisa bibliográfica sobre o tema adotado: *wayfinding*.
- Inquirir os passageiros.
- Realizar observações assistemáticas no terminal de passageiros, tendo em mente a relação entre os passageiros e os sistemas informacionais do terminal.
- Levantar a documentação do terminal de passageiros, tais como plantas arquitetônicas e normas operacionais.
- Aplicar o cálculo matemático de mensuração da visibilidade do ambiente denominado Índice de Visibilidade.
- Realizar observações sistemáticas nos sistemas informacionais do terminal.

1.5. Metodologia

Para verificar a validade da hipótese e também para atingir os objetivos propostos foram utilizadas, em duas fases distintas, técnicas de: levantamento documental, observação e inquirição. Essas fases são diferenciadas a partir do informante. No primeiro momento, a identificação e avaliação do terminal são realizadas pelo próprio pesquisador, através de levantamento documental e observações; e num segundo momento, é feita pelos passageiros, através da inquirição.

Primeira fase:

- *Levantamento documental:* Pesquisa dos documentos referentes ao projeto e às normas do terminal. Esta etapa permite conhecer o terminal de

passageiros, em todos os detalhes físicos e operacionais, contribuindo com o reconhecimento dos problemas de *wayfinding* que possam ter suas causas na distribuição espacial do terminal.

- *Observações*: A primeira observação realizada objetiva verificar a compatibilidade do projeto arquitetônico do terminal com o edifício, para identificar eventuais modificações não registradas no projeto.

A segunda observação objetiva levantar a localização e o conteúdo das placas de sinalização. A verificação arquitetônica e a identificação das placas de sinalização servem de base de dados para o cálculo matemático da visibilidade, o Índice de Visibilidade.

E a última, consiste em observações casuais no comportamento dos passageiros, realizadas com o intuito de identificar os problemas de orientação e movimentação enfrentados por eles.

Segunda fase:

- *Inquirição*: Para confirmar os resultados da primeira fase, são aplicados questionários com os passageiros. O questionário contém perguntas que se referem ao perfil dos passageiros, às fontes de informação utilizadas por eles, o grau de dificuldade encontrado por eles para se orientarem pelo terminal e a qualidade do ambiente percebida por eles.

O questionário contém também uma questão de desenho do mapa do terminal que objetiva levantar o mapa mental que os passageiros têm para ser comparado com a planta e os sistemas informacionais do terminal.

1.5.1. Objeto de estudos

O objeto de estudos desta pesquisa será o terminal de passageiros de transporte aéreo de dois aeroportos: Congonhas, em São Paulo; e Galeão, no Rio de Janeiro. Como o aeroporto do Galeão possui dois terminais, serão estudados ao todo três terminais de passageiros.

O método e a justificativa da escolha serão apresentados no capítulo de métodos e técnicas desta pesquisa.

Toda a pesquisa de campo terá como embasamento a abordagem teórica dos estudos de *wayfinding* e o contexto dos terminais aéreos de passageiros, ambos apresentados nos capítulos a seguir.

1.6. Motivação e Justificativa

As questões de *wayfinding*, campo de estudos desta pesquisa, são questões próprias da relação entre o ambiente construído e o comportamento humano. O interesse por esse tema surgiu a partir da prática profissional em arquitetura do pesquisador e da sua sensibilidade aos problemas do ambiente, objeto de responsabilidade dos arquitetos.

A especialidade da ergonomia despertou o pesquisador para a importância em proporcionar ao usuário do ambiente construído o bem estar, conforto e segurança, o que resulta na sua satisfação. Essa preocupação levou a uma necessidade em aprofundar os conhecimentos sobre a relação entre o ambiente construído e o comportamento humano.

Assim, um contato maior com essas questões aconteceu na pesquisa de mestrado, realizada nos anos de 2002 e 2003, onde foi feito um estudo de caso em um aeroporto brasileiro (ver Ribeiro/2004). A decisão de se investigar os aeroportos, nesta pesquisa de mestrado, partiu de algumas observações assistemáticas nestes ambientes e discussões com usuários experientes do sistema de transporte aéreo. O resultado da pesquisa levou a fortes indícios da existência de falhas no ambiente, onde as questões de *wayfinding* apareceram como um dos principais problemas do aeroporto estudado.

Ao final da pesquisa de mestrado concluiu-se que o assunto é vasto e não se esgotou apenas com essa pesquisa. Assim, foram sugeridos alguns pontos para aprofundamento, como estudos mais detalhados dos sistemas informacionais dos ambientes e da forma de “ler” o ambiente por parte do usuário, ou seja, a leiturabilidade e legibilidade dos ambientes, e como as pessoas procedem quanto a isso.

Isso motivou o pesquisador a dar continuidade ao assunto e aprofundar nos problemas a ele relacionados. Este assunto, além de ser comprovadamente uma questão passível de investigação através da pesquisa científica, se apresenta bastante atual, visto a crescente demanda do sistema aeroportuário. A relevância desta investigação se dá na possibilidade de posicionamento crítico quanto à prática da arquitetura e do design, e de ações diretas nos ambientes estudados de forma a proporcionar condições ideais para os usuários dos aeroportos. A partir da verificação da existência desta problemática, se torna possível sugerir melhorias que poderão contribuir com o avanço destes e outros ambientes similares.