

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA

Camilla dos Santos Martins

**O DESIGN DE INTERIORES COMO INSTRUMENTO DE MELHORIAS NA  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA  
UFPA**

Belém  
2018

Camilla dos Santos Martins

**O DESIGN DE INTERIORES COMO INSTRUMENTO DE MELHORIAS NA  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA  
UFPA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado para obtenção de grau de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Pará, sob orientação do Prof.º Me. Williams Jorge Corrêa Pinheiro.

Belém  
2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Sistema de Bibliotecas da Universidade do Pará  
Gerada automaticamente pelo módulo Ficat, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

- M379d Martins, Camilla dos Santos  
O design de interiores como instrumento de melhorias na prestação de serviços aos usuários da Biblioteca Central da UFPA / Camilla dos Santos Martins. - 2018.  
68 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Faculdade de Biblioteconomia, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Pará, Belém, 2018.  
Orientação: Prof. Me. Williams Jorge Corrêa Pinheiro
1. Design de Interiores . 2. Biblioteca Universitária. 3. Arquitetura de Interiores. 4. Conforto dos Usuários. I. Pinheiro, Williams Jorge Corrêa, *orient.* II. Título

Camilla dos Santos Martins

**O DESIGN DE INTERIORES COMO INSTRUMENTO DE MELHORIAS NA  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA  
UFPA**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado como requisito para obtenção  
de grau de Bacharel em Biblioteconomia pela  
Faculdade de Biblioteconomia do Instituto de  
Ciências Sociais Aplicadas da Universidade  
Federal do Pará, sob orientação do Prof.<sup>o</sup>  
Me. Williams Jorge Corrêa Pinheiro.

Aprovado em: 29/01/2018.

Conceito: Excelente.

Banca examinadora:

---

Prof.<sup>o</sup> Williams Jorge Corrêa Pinheiro (Orientador)  
Me. em Serviço Social (UFPA)  
Universidade Federal do Pará

---

Prof<sup>a</sup>. Oderle Milhomem Araújo  
Esp. em Administração de Bibliotecas (UFPA)  
Universidade Federal do Pará

---

Prof<sup>a</sup>. Nara Raimunda de Almeida Santos  
Esp. em Arquivologia (FACCIO)  
Universidade Federal do Pará

## **AGRADECIMENTOS**

Ao meu Deus e Senhor, que antes mesmo de eu existir, já me conhecia e me deu o privilégio de ser chamada de Filha do Rei. Que sempre cuidou de mim se fazendo presente em todos os momentos de minha vida e que me presenteou com seu santo Espírito para me guiar em todos os seus desígnios. Amo-os infinitamente!!!

Ao meu paizão, Rosimar, por todo amor, dedicação, brincadeiras, educação, conselhos e incentivos que nunca me faltaram e a minha mãe, Zaíra, a minha rainha, pelo seu amor incondicional e por todos os conselhos, auxílio e cuidado. Devo a vocês tudo o que sou, vocês são exemplos de vida para mim e quero sempre honrá-los em todos os momentos. Amo-os demais!!

A minha irmã, Cássia, que nunca deixou de me ajudar e sempre foi uma grande amiga. A minha irmã, Thayná, pela sua paciência comigo (Risos), pelo seu amor e pelos sobrinhos maravilhosos que ela nos deu. Thayla e Eduardo, tia ama muito vocês!!! Ao meu irmão, Cássio, por toda ajuda a mim prestada e por todos momentos divertidos e engraçados que todos passam quando convivem com ele!

A minha família é um maravilhoso presente de Deus, e como sou grata por tê-los em minha vida! Amo cada um de vocês, sempre!!!

A minha grande amiga, Adriany, que apesar da distância não perdemos o contato, sempre me proporcionou momentos de alegria, de incentivo para alcançar o que almejo e que sempre torceu pelo meu sucesso durante esses 13 anos de amizade. Amo você amiga, Deus a abençoe imensamente!

As minhas grandes amigas e supertalentedas: Alberiny, Nilci e Karol. Deus acertou em cheio quando colocou-as em minha vida. Só tenho a agradecer pela amizade, companheirismo, os conselhos e a ajuda com questões da faculdade (o que não foi pouco). Acredito fielmente que meu êxito durante toda a graduação teve grandes contribuições de cada uma. Mesmo em meio as nossas diferenças, nos tornamos um time, e que Time! Cada uma no seu jeitinho especial, mas que fez toda a diferença para a graduação não ter sido tão penosa (Risos). Amo-as de todo meu coração!!!

Aos amigos e colegas da Biblioteca Central, em especial Rute Negrão, José João, Vânia Cardoso, Suely Vidal, Sebastião Veloso, João Resuenho e tantos outros funcionários e bolsistas que tive o prazer de conhecer. Muito obrigado por todo apoio,

aprendizado, empréstimos quando não podia mais emprestar (Risos) e por cada conselho a mim dados!

Ao bibliotecário Diego Barros, pois, foi meu professor e também meu chefe enquanto realizei minha atividade de extensão no setor de Divisão de Edição de Produtos Informacionais. Obrigada pela oportunidade e orientação!

A bibliotecária Cleide Dantas que contribuiu imensamente na revisão desta pesquisa, e por todo apoio e orientação em meus estudos! Muito obrigada!!

Sou grata também a todos os irmãos que lembram de mim em suas orações e que me acompanham nessa caminhada rumo os propósitos de Deus. Muito obrigado!

Ao meu orientador, Prof. Me. Williams Jorge Corrêa Pinheiro, pelo auxílio não apenas durante o processo de construção do TCC, mas também todas as suas contribuições e ensino durante minha graduação.

Agradeço também a prof. Dra. Franciele Marques Redigolo, pela atenção e por cada contribuição em meu trabalho. Deus a abençoe sempre!

Aos professores que ministraram aula em minha turma (2014/manhã) durante esses últimos quatro anos, muito obrigado e claro, aos meus colegas de turma, sucesso a todos vocês!!!

“[...] quando modelamos um espaço, modelamos para uso e desfrute de pessoas, e pessoas são criaturas extremamente dinâmicas, conseqüentemente, suas necessidades também o são”.

(Clarice Mancuso, 2012)

## RESUMO

Ressalta a importância do *design* de interiores em bibliotecas como um meio de atender mais eficientemente os usuários. Busca identificar, por meio de estudo de caso na Biblioteca Central da Universidade Federal do Pará, a satisfação dos usuários com o *layout* dos espaços e fatores ambientais internos desta unidade informacional, especialmente sobre o *hall*, referência e salão de leitura. Realiza, mediante pesquisa bibliográfica, o embasamento teórico em temáticas sobre arquitetura e *design* de interiores e planejamento de unidade de informação. Por meio de pesquisa descritiva com abordagem quantitativa visou conhecer as avaliações por ambiente e por fatores ambientais, tal pesquisa foi efetivada mediante uso de questionário estruturado aplicado aos discentes na biblioteca. O resultado final da pesquisa foi apresentado em gráficos quantitativos elaborados no Excel, os quais viabilizaram compreender que a falta de equilíbrio dos fatores ambientais com os espaços internos específicos, resulta em uma insatisfação considerável em relação a estes. Enfatiza que a solução de apenas um problema no *layout* e nas instalações não resultaria em uma boa prestação de serviços, e sim que a intervenção para melhora deles depende da solução em conjunto de todos ou da maioria dos fatores ambientais por espaço de uso, resultando em conforto e funcionalidade dos ambientes.

**Palavras-chave:** Design de Interiores. Bibliotecas Universitárias. Arquitetura. Conforto dos Usuários.

## **ABSTRACT**

Stresses the importance of Interior Design in libraries as a means to more efficiently serve users. It seeks to identify, through a case study at the UFPA Central Library, the users' satisfaction with the layout of the spaces and internal environmental factors of this information unit, especially on the hall, reference and reading room. Perform through a bibliographical research, the theoretical basis in the themes about architecture and interior design and planning of information unit, and through a descriptive research with a quantitative approach, which aimed to know the evaluations by environment and by environmental factors, such research was carried out using a structured questionnaire applied to students in the library. The final result of the research was presented in quantitative charts elaborated in Excel, which made it possible to understand that the lack of balance of environmental factors with the specific internal areas results in a considerable dissatisfaction with these areas of the library.

**Keywords:** Interior Design. University Libraries. Architecture. User comfort.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Representação de áreas e fatores ambientais de maior notoriedade em Bibliotecas Universitárias	26
Gráfico 1 - Resultado avaliativo do <i>Hall</i> e Referência segundo os usuários	40
Gráfico 2 - Sugestão de melhorias no <i>Hall</i> e Referência por fator ambiental	41
Gráfico 3 - Avaliação de satisfação com o Balcão de atendimento	42
Gráfico 4 - Respostas por categoria relacionadas a questão 3	43
Gráfico 5 - Avaliação por tipo de fator (4ª questão)	44
Gráfico 6 - Avaliação de usuários por fator (4 questão)	45
Gráfico 7 - Avaliação por tipo de fator (5ª questão)	46
Gráfico 8 - Avaliação de usuários por fator (5ª questão)	48
Gráfico 9 - Avaliação por tipo de fator (6ª questão)	48
Gráfico 10 - Avaliação de usuários por fator (6ª questão)	50
Gráfico 11 - Avaliação por tipo de fator (7ª questão)	50
Gráfico 12 - Avaliação de usuários por fator (7ª questão)	52
Gráfico 13 - Avaliação das Cabines Individuais	53
Gráfico 14 - Avaliação das Cabines Coletivas	53
Gráfico 15 - Respostas por categoria relacionadas a questão 8	54
Gráfico 16 - Avaliação por ambiente	55
Gráfico 17 - Avaliação por fatores ambientais	56
Quadro 2 - Recomendações por ambiente	57

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>2</b>	<b>DESIGN DE INTERIORES: ÁREA DE ATUAÇÃO E CONTEXTO</b> .....	15
<b>2.1</b>	<b>Design de Interiores em bibliotecas universitárias</b> .....	21
2.1.1	Elementos ambientais observados no design de interiores em bibliotecas.....	25
<b>3</b>	<b>BIBLIOTECA CENTRAL PROF. DR. CLODOALDO BECKMANN</b> .....	35
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	37
<b>4.1</b>	<b>Questionário</b> .....	38
4.1.1	Análise de dados.....	39
<b>5</b>	<b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	40
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	60
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	63
	<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO</b> .....	66

## 1 INTRODUÇÃO

Com o intuito de melhorar a qualidade no atendimento aos usuários, as bibliotecas passaram a desenvolver produtos e serviços que contribuíssem para esse fim como as bases de dados, periódicos *online*, repositórios digitais e entre outros. Estas são apenas algumas contribuições que refletem diretamente na melhor prestação de serviço nas bibliotecas, no entanto, é necessário considerar o conforto ambiental delas para com seu usuário a fim de melhor atendê-lo.

O *design* de interiores destaca-se como forjador de ambientes, isto é, um delineador dos aspectos decorativos e funcionais já estabelecidos ou que estão em projeto de construção. Os detalhes do desenvolvimento dos ambientes são pensados para aqueles que deles vão usufruir, de forma a proporcionar bem-estar e satisfação com o ambiente ou com o que ele pode oferecer e favorecer. É neste contexto, que é observado outra contribuição positiva para as bibliotecas frente à comunidade que atendem: o *design* de interiores para bibliotecas. Sendo assim, este trabalho aborda o *design* de interiores aplicado a elas, tomando como objeto de estudo a Biblioteca Central da UFPA.

A relevância do *design* de interiores é que ele pode contribuir certamente para o bem-estar dos usuários, pois, é da pretensão destes realizar tarefas em um ambiente que contribua favoravelmente para suas atividades. Deste modo, as bibliotecas podem ser espaços agradáveis, harmoniosos e, sobretudo, de conforto e esta pesquisa visa acentuar que elas não precisam ser apenas um lugar onde temos que estar e sim, que queremos estar. Com a ajuda do *design* de interiores isto é possível.

É importante ressaltar que as bibliotecas universitárias não são, a princípio, as de primeiro contato dos usuários e sim, as bibliotecas escolares. Contudo, aquelas são de mais visibilidade acadêmica e científica e contribuem consideravelmente para a sociedade. Nela a informação é vista com mais valor e significado devido as relevantes fontes de informação que sustentam os anseios científicos e sociais.

Conforme Araújo e Oliveira (2005, p. 37) o objetivo das bibliotecas universitárias é suprir as necessidades informacionais dos discentes e docentes da instituição. Para cumprir com êxito essa finalidade, utilizam-se de serviços e produtos adequados para seu público.

Deste modo, a Biblioteca Central da UFPA atua com essa visão de melhor satisfazer as necessidades informacionais de sua comunidade acadêmica e há muitas coisas que podem favorecer isso, como um acervo adequado e serviços e produtos bem desempenhados. Mas, e quanto ao seu ambiente?

Falar sobre a importância do *design* de interiores na Biblioteca Central da UFPA é trazer a discussão o conforto do usuário, seja qual for a sua intenção em frequentá-la, observando questões como a satisfação com o ambiente físico e que fatores ambientais podem estar desfavorecendo para essa finalidade. Não se trata de esgotar este assunto aqui e sim, demonstrar que o ambiente desta biblioteca pode ir muito além de apenas ser um “lugar de estudo”. Ela pode ser o ambiente propício e agradável para o desenvolver das ideias e do saber.

É neste contexto, portanto, que se evidencia a problemática deste trabalho, ou seja, o quanto o *Hall*, Referência e Salão de leitura da Biblioteca Central podem interferir na satisfação e comodidade de seus usuários.

Considerando a importância do *design* de interiores em bibliotecas para a satisfação e conforto do usuário e para visibilidade da mesma no contexto em que está inserida, juntamente com a experiência pessoal como bolsista do Setor de Referência da Biblioteca Central da UFPA, surgiu o interesse por esta pesquisa.

Percebendo essa necessidade, o *design* de interiores pode favorecer a identidade da Biblioteca, isto é, a imagem física e social que ela deseja transparecer. Ele permite que ela possa ser “lida” e “compreendida” pela sua comunidade. Quando lemos um livro, pretendemos entender a informação nela contida. De forma semelhante, o visual do *layout* da biblioteca pode transmitir a mensagem do papel dela na comunidade que atende e ser reconhecida por ela.

Este trabalho tem como objetivo geral analisar a importância do *design* de interiores para o êxito no atendimento ao usuário da Biblioteca Central da UFPA. E com intuito de alcançar tal objetivo, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- a) verificar o estado da arte sobre a relevância do *design* de interiores em bibliotecas universitárias;
- b) em um estudo de caso, investigar sobre a satisfação do usuário quanto as condições dos espaços de prestação de serviços;
- c) apontar soluções para uma harmonia visual, funcional e de conforto na biblioteca (*Hall*, Referência e Salão de leitura).

Esta pesquisa está apoiada em estudos de autores como Barbalho (2000, 2012), Mancuso (2010), Mota, Mendes e Ribeiro (2013) e Gomes (2007, 2012).

A pesquisa encontra-se estruturada em 6 capítulos. No capítulo 2 trata-se a distinção estreita entre *design* de interiores e arquitetura de interiores, conceitos, profissionais, tipos de fatores ambientes mais comumente observados e relevância. Também é descrito sobre o *design* de interiores em bibliotecas, sua importância e os aspectos ambientais.

No capítulo 3 é retratado brevemente sobre a Biblioteca Central da UFPA Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann. No capítulo 4 é destacado o procedimento metodológico adotado na pesquisa, isto é, o tipo de pesquisa e o instrumento de coleta de dados utilizados além da maneira como os dados foram analisados.

No capítulo 5, é apresentado os resultados da análise dos dados, a interpretações desses dados e recomendações básicas para a melhora dos espaços do *Hall*, Referência e Salão de leitura. E por fim, no capítulo 6 são feitas as considerações finais a respeito do estudo teórico e principalmente dos resultados da análise dos dados.

Uma vez tratados esses aspectos introdutórios da pesquisa, o capítulo a seguir irá tratar sobre o *design* de interiores, importância e sua aplicação em bibliotecas.

## 2 DESIGN DE INTERIORES: ÁREA DE ATUAÇÃO E CONTEXTO

Discutir sobre *design* de interiores em bibliotecas, especificamente a universitária, torna-se relevante quando se compreende a importância dela na sociedade e como ele pode favorecê-la na sua atuação junto aos seus usuários. Sendo assim, é de suma importância entender de que forma ele pode atuar como reorganizador funcional e estético, contribuindo para a satisfação do atendimento ao usuário na biblioteca.

Antes de adentrar no estudo referente ao *design* de interiores é preferível primeiramente esclarecer que ele não é o mesmo que arquitetura. Na realidade, são duas áreas de relação estreita, mas distintas em sua funcionalidade.

Enquanto que a arquitetura trabalha com a parte de edificação e também de planejamento de meio urbano, o *design* de interiores trabalha como finalizador do ambiente interno construído. A arquitetura também trabalha com organização espacial interna, mas sua formação não é tão específica sobre esse assunto quanto a própria área de *design* de interiores.

Na arquitetura, o ramo de estudo sobre o espaço interior é chamado de Arquitetura de interiores, isto porque o *design* de interiores também é uma de suas áreas de atuação. É fundamental destacar que uma profissão não anula a outra e isto justifica-se pela distinção do foco de trabalho.

Sendo assim, é comum ambas profissões atuarem num mesmo projeto pois se complementam. A arquitetura objetiva planejar projetos de criação de conjunto arquitetônico do espaço residencial e urbano, interno e externo, paisagismo, execução de obras e acompanhamento de suas etapas e outras funcionalidades. Portanto, como explicado pelo arquiteto Rizzo (2013):

[...] A formação em um curso de arquitetura permite que atue em várias áreas como: estudo e planejamento de projetos, execução de desenho técnico, elaboração de orçamento, padronização, mensuração e controle de qualidade, execução de obra e serviços técnicos. Seu trabalho se inicia a partir do momento em que se escolhe o terreno para a construção, ou seja, a implantação de seu projeto; com parecer sobre localização, legislações idílicas e urbanas, aspectos ambientais e topográficos.

Esclarecida a relação das áreas de arquitetura e *design* de interiores, vamos aprofundar sobre este último concernente a área de atuação, seu papel e relevância.

É de conhecimento que o ser humano está envolvido por múltiplos ambientes diariamente (casa, trabalho, faculdade, escola e muitos outros) e é coerente afirmar que o bem-estar que o seu entorno pode proporcionar é muito relevante para determinar se ele permanecerá em determinado ambiente ou se sentirá satisfeito no espaço que reside. É notório também a existência de relação de interdependência entre o homem e seu ambiente onde a qualidade de vida dele em tal local está condicionado a particularidades funcionais, estéticas, psicológicas ou de bem-estar.

Contudo, o *design* não se ocupa somente na alteração e otimização significativa em um espaço. Esta é uma área vasta que trabalha na criação e remodelação de espaços e objetos e que também podem atuar em parcerias. Exemplo disso ocorre quando o *designer* de interiores precisa dar um novo revestimento interno em ambientes hospitalares ou educacionais. Esses espaços geralmente são amplos devido à grande demanda de pessoas, requerendo então que os espaços sejam bem delimitados (setores/departamentos/banheiro), sinalizados e acolhedores.

Há dois tipos de projetos de design ambiental, o de sinalização e o de ambientação. Projetos de sinalização costumam ser implantados em edifícios complexos, tais como *shopping center*, supermercados, terminais de transporte, hospitais, museus. Sua principal tarefa é otimizar – vezes, até viabilizar – o funcionamento desses edifícios [...] qualquer que seja o projeto de sinalização, ele sempre atribui um significado ao ambiente [...]. Já os projetos de ambientação poderiam ser chamados de design total: são recintos inteiramente concebidos pelo designer, tais como uma exposição, um estande ou um local destinado a abrigar um evento. Nesses casos, o projeto abrange desde a conformação do espaço e o tratamento das superfícies até as mensagens gráficas que estão presentes no ambiente (O VALOR..., 2003, p. 29).

Aqui está sendo descrito que o *design* gráfico pode contribuir numa composição espacial em parceria com o *design* de interiores. Cabe ao *designer* de interiores definir qual melhor arranjo físico atende as demandas daquele ambiente. É importante informar que *design* é área de trabalho/estudo e *designer* é o profissional que trabalha com *design*. No entanto arquitetos que trabalham no *design* de interiores não são denominados de *designer* porque, como já citado anteriormente, sua formação permite que ele também atue nesta área, contudo, geralmente arquitetos que atuam nela buscam primeiramente se especializar por meio de cursos na área.

Segundo a Estatuto Social da Associação Brasileira de Designer de Interiores (2017), no que diz respeito ao profissional e conseqüentemente no trabalho que ele desempenha, *design* de interiores é uma

[...] atividade criativa e de caráter multidisciplinar dedicada ao planejamento da ocupação e do uso de espaços construídos ou não, de uso residencial, empresarial, institucional, industrial, misto ou efêmero, tendo o usuário como foco de projeto e considerando os aspectos funcionais, estéticos e simbólicos do contexto sócio-econômico cultural em que atua, de modo a resultar em ambientes confortáveis e eficientes às demandas instituídas, contribuindo para o bem estar e a qualidade de vida dos seus usuários.

Esse estatuto evidencia que a disposição do ambiente é projetada baseada no anseio de quem o quer modificar. O espaço é criado nos mínimos detalhes de observação principalmente pela contribuição do cliente, pois é para ele o planejamento de todo o arranjo físico. Deste modo, cliente é quem solicita a intervenção de um *designer* de interiores e/ou arquiteto no (s) espaço (s) que pretende transformar. Esse cliente pode ser pessoa física ou jurídica.

Outro ponto a destacar relativo aos aspectos estéticos ou de conforto, é que isso é relativo de acordo com o anseio de cada cliente solicitante. O que é considerado agradável por um pode não ser para outro, por isso, o cliente que também pode ser o usuário deve ser estudado. Geralmente é levado em consideração durante o projeto aspectos como os destacados a seguir:

- Contexto social e cultural;
- Gostos pessoais;
- Estilo;
- Objetivos;
- Hobbies;
- Necessidades físicas;
- Dimensão do espaço;
- Preferência de cores;
- Valor pessoal do ambiente e qual sua utilidade;
- Demanda de pessoas no espaço;
- Questões financeiras e outras indagações.

Descobrir e entender cada um desses aspectos auxilia no resultado do projeto a fim de que o trabalho final alcance o que foi pretendido. Deste modo, o foco do

*design* de interiores é o homem em relação ao seu ambiente buscando proporcionar uma visibilidade interior bela, agradável e funcional que atenda às suas necessidades.

A Associação Portuguesa de Designers (2017) afirma que o profissional de *designer* de interiores é quem:

[...] projecta e orienta a execução de espaços interiores e exteriores de cariz cultural, comercial, industrial, empresarial, doméstico [...], faz intervenções de preservação, requalificação e valorização ambiental e paisagística; projecta equipamentos e objectos, reportando-se à sua concepção formal e funcional, à criação de relações harmoniosas com os seus utilizadores (supressão de barreiras arquitectónicas ou outras, assegurando as acessibilidades a todos os tipos de população) [...]considerando aspectos ergonómicos, valores cognitivos, semióticos, semânticos, culturais, sociais, interactivos e ecológicos; selecciona os processos construtivos adequados a cada situação específica.

O *design* de interiores, portanto, é a parte do *design* que projeta, cria e/ou recria um espaço juntamente com a composição necessária de utensílios num ambiente. Reforçando que estes utensílios são objetos, equipamentos e móveis decorativos ou não que deverão estar dispostos equilibradamente no espaço. Não é simplesmente mudar um móvel ou objeto do lugar pois se assim fosse seria meramente questão de estética e não também de funcionalidade.

Cada detalhe que compõe o ambiente como mobiliário, iluminação, pintura, tipos de materiais empregados na edificação (revestimento, piso), entrada de ventilação, teto, acústica, objetos decorativos, tamanho dos espaços e entre outros; seja ele residencial, escolar, hospitalar, hoteleiro, institucional e empresarial, é organizado de forma a melhorar a função, conforto e qualidade dos espaços interiores.

Löbach (2001, p. 16) defende o conceito de *design* por configuração, isto é, processo pelo qual se planeja e cria uma ideia para materializá-la. Partindo desse pensamento, ele também relaciona o conceito de *design* aplicado ao ambiente como sendo a configuração do ambiente, ou seja, o planejamento espacial e visual do ambiente. É importante elucidar que o *design* de interiores é efetuado em um ambiente já construído não sendo de sua pretensão alterar o espaço físico edificado (exceto se for realizado por um arquiteto), isto é, sugerir ou derrubar uma parede, por exemplo. Sendo assim, o trabalho é executado num ambiente já estabelecido respeitando a arquitetura já inserida.

Outro ponto importante a se esclarecer é a comum associação dos termos “*design* de interiores” a ambientes residenciais. Esta associação está correta, todavia,

não se pode limitar a sua atuação apenas ao habitat de moradia do homem. Os termos “interior” e “ambientes” vão muito além disso visto que é qualquer lugar que temos ou que queremos estar, quer seja habitacional, quer seja empresarial. A diferença de um ambiente para outro é apenas seu público alvo, contudo, esta distinção faz toda a diferença do início ao fim do serviço pois público diferente gera solução ambiental diferente.

Essa interação do homem e seu espaço terá de ser compreendida de forma mais ampla pois ao *design* compete apresentar “uma solução imaginada para resolver um problema existente” (SOUZA, 2011, p. 21), por conseguinte, há muitas motivações que implicam na projeção ambiental de um espaço. Podem partir desde motivações pessoais (residencial), valores espirituais (igrejas e outros templos sagrados), ou até mesmo interesses culturais institucionais (museus, bibliotecas). Qualquer que seja o interesse, o valor estético, funcional e de conforto basicamente imperam nessa decisão. Mas como o *design* de interiores aplicado a qualquer dos ambientes mencionados poderia solucionar um ‘problema existente’ agregando a eles os valores citados?

Cada ambiente tem sua particularidade de importância e valor perante seu usuário. Reforçando então que é em cima dessa influência recíproca que será apresentado sugestões de como torná-lo não só mais aconchegante ou aprazível, e sim frisar a ideia que um ambiente também pode demonstrar peculiaridades de seu utilizador. Isto irá demandar análises não só do espaço, mas também do próprio indivíduo que usufruirá dele pois suas motivações, anseios e necessidades deverão contar na avaliação até que a escolha decisiva final do projeto seja concluída.

Mancuso (2010, p. 61) afirma que *design* de interiores “seria como ‘modelar’ o espaço interior, dar-lhe uma nova leitura, compreender as necessidades daquele espaço, naquele momento e transformá-lo segundo estas detecções. ”

Um espaço já existente, mas não projetado para uma finalidade, gera: discordância de uso ou confusão de espaços (limites não estabelecidos); escolhas improvisadas de particularidades importantes como iluminação e pintura; desorganização ambiental; desconforto e falta de identidade espacial e visual. O *design* de interiores, portanto, busca conferir um novo aspecto interior significativo que garanta uma comunicação visual, que assegure que o ambiente seja percebido como é, seu estilo e/ou identidade espacial. Isto se relaciona basicamente com aspectos de harmonia visual, funcional e de bem-estar. A harmonia visual está relacionada ao

estético e leitura visual do espaço. O funcional está relacionado a utilidade dos objetos que compõe o ambiente, dando real finalidade ao mesmo. E o aspecto de bem-estar está relacionado a satisfação e comodidade (fator de ordem psicológica).

Essa harmonia ambiental é formada quando no decorrer da elaboração do trabalho de *design*, elementos de conforto interno e fatores estruturais são fixados no projeto. A combinação apropriada do conjunto desses fatores gera um equilíbrio ambiental que produz sensação psicológica e física de comodidade e acolhimento em relação a totalidade do ambiente.

Martin (2010, p. 45) salienta que independente se o *design* de interiores contempla o ramo comercial ou institucional, ele é capaz de conferir a esses espaços identificação, característica e valor, atuando como elemento comunicador entre o ambiente construído e seu usuário. Elemento comunicador porque os ambientes podem ser interpretados, por vezes podemos identificar qual a utilidade deles por simples observação do mesmo e agregamos valor a eles a medida que atendam nossas necessidades físicas e psicológicas.

*Design* de interiores é muito mais que decorar. Desta forma, o resultado desse tipo de trabalho em determinado ambiente não ocorre de modo improvisado ou decidido por meio de intervenções por mero achismo sem antes haver alguma avaliação durante o processo de um projeto de *design*. Na verdade, esses termos “processo” e “projeto” são comumente utilizados para explicitar e assegurar o porquê da relevância desse tipo de trabalho em qualquer que seja o ambiente interior, pois, é um trabalho detalhista que parte do princípio de um diálogo formal sobre as necessidades do cliente em relação ao seu entorno identificando particularidades como: perfil do cliente, gosto, estilo, contexto sociocultural e econômico, motivações, hobbies, entre outros.

Esse tipo de análise pessoal é chamado de *briefing*, o qual é:

[...] desenvolvido pelo designer por meio de entrevistas com o cliente para obter informações sobre as expectativas a respeito do projeto: sexo, idade, estilo de vida, hobbies, escolaridade, aspectos físicos (para a personalização dos recursos), o gosto de cada usuário [...] (GUBERT, 2011, p.41).

É claro que há em todo o contexto (do início ao fim) do projeto a intervenção direta do *designer* e/ou arquiteto, visto que ele usará de sua criatividade, conhecimento, técnica e habilidade para idealizar e materializar uma ideia de

otimização de espaço interior. O processo do planejamento não só levantará propostas para solucionar o “problema”, mas também servirá para mostrar ao cliente problemas que este ainda não havia percebido, isto é, o plano pode ser muito melhorado quando é identificado e comunicado equívocos de percepção ambiental que o cliente pode ter.

Esse diálogo entre cliente e profissional é de suma importância independente se esse cliente é uma pessoa física ou jurídica. Neste último, o processo de análise de *briefing* (que também pode ser entendido como um estudo de usuário) também é aplicável, e de acordo com a intenção da instituição o espaço basicamente pode ser elaborado com intuito de agregar valor de identificação “do” e “com” o recinto. Do recinto porque como já foi dito os espaços podem ser identificados, ou seja, podem evidenciar o que são e para que servem. E com o recinto porque existem espaços dos quais não só percebemos o que são como também nos identificamos com eles, como se nos sentíssemos parte deles a ponto de gerarem valor pessoal para nós. Com a contribuição do *design* de interiores tudo isso é possível.

## **2.1 Design de Interiores em bibliotecas universitárias**

A ideia de que a biblioteca não é apenas um depósito de livros e sim um lugar para adquirir e produzir conhecimento em suas variadas formas fortalece o aspecto de relevância de sua existência na sociedade. Cunha e Cavalcanti (2008, p. 53) conceituam biblioteca universitária como aquela que “atende as necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar atividades de ensino, quanto pesquisa e extensão.” Assim, existem muitos indicadores que podem contribuir para sua valorização perante sua comunidade, como: acervo (disponibilidade de títulos, conservação), condições físicas, instalações, sistemas de busca e recuperação da informação, eficiência no atendimento e serviços técnicos e administrativos.

Na realidade deste tipo de biblioteca é perceptível a negligência com o *layout* do espaço físico e suas instalações, na verdade, este espaço tem sido ignorado e em muitos casos, desconsiderando sua importância em avaliações de desempenho. Justificativas como problema não emergencial ou falta de recursos financeiros são comuns, entretanto, o equívoco em situações assim é não perceber que o ambiente

físico delas pode tanto contribuir para atender as necessidades dos usuários como também prejudicá-los.

Sá, Veloso e Silveira (2016, p. 9) em seu estudo referente aos serviços oferecidos por uma Biblioteca Universitária do Interior Paulista, declaram que “O espaço físico das bibliotecas podem tornar-se grandes problemas, quando mal planejadas ou quando não atendem as necessidades.” Essa falta de reconhecimento da relevância das condições físicas da biblioteca pode partir tanto dela quanto da própria instituição mantenedora.

Uma biblioteca que não valoriza seu espaço a ponto de não investir na otimização dele, está fadada a ter apenas “usuários visitantes” ou usuários que se sentem apenas na obrigação de frequentá-la, ao invés de ser também movidos por uma intenção pessoal. Assim sendo, planejar o ambiente com objetivos claros de satisfação de utilidade espacial é de grande importância para melhor atender a comunidade.

[...] A biblioteca se coloca para ser vista, inclusive, pelo modo como ocupa o espaço [...], da sua arquitetura exterior [...], bem como através da concepção, desenho e funcionalidade da arquitetura de seu interior, sua ambientação e sua sinalização. De fato, os arranjos dos espaços interno e externo são, de certo modo, formas de a biblioteca se fazer ver, como um pólo de cultura. (BARBALHO, 2000, p. 43).

O ambiente físico da biblioteca configura-se como ponto que requer atenção porque seu aspecto físico é um fator que reflete diretamente na satisfação de seus usuários. É claro que questões relacionadas ao acervo ou ao serviço de referência são elementos importantes a se investir, mas não se deve ignorar que um espaço físico e tudo que ele pode oferecer não interfira prontamente na qualidade dos serviços prestados. Um usuário pode conseguir encontrar o livro desejado e até ter sido bem auxiliado em sua busca, mas seu estudo no recinto pode ser prejudicado quando o ambiente em si não lhe proporciona o mínimo de conforto para realizar qualquer que seja sua ocupação. Silva Segundo, Araújo e Lopes (2013, p. 184) confirmam essa observação salientando que “O arranjo físico é capaz de indicar quais pontos fortes e fracos estão, respectivamente, beneficiando e prejudicando a organização.”

Outro ponto crítico seria limitar a biblioteca apenas a um lugar de estudo desconsiderando seu papel socializador na comunidade onde está situada. Esse

papel socializador refere-se a um espaço de convivência, de leitura lúdica e até mesmo de “passar tempo”. Tudo isso é possível nas bibliotecas.

Sua identidade como instituição cultural e do saber vai muito além do seu acervo, na verdade, o que é primeiramente assimilado pelo usuário é a organização ambiental da mesma. A biblioteca se faz conhecida e reconhecida com o que dispõe na sua estrutura e o *design* de interiores torna-se um comunicador visual e físico entre ela e os usuários, desde a tonalidade das cores das paredes e objetos a organização estratégica destes no espaço. A intenção é que todos os elementos internos da biblioteca estejam em conformidade com o arranjo físico indispensável para o uso utilitário do recinto.

Sobre a arquitetura de uma biblioteca e conseqüentemente sua elaboração espacial interna, Barros (2012, p. 38) afirma que é importante ater-se primeiramente ao dimensionamento do espaço pois assim tem-se noção se ele está adequado a demanda de usuários que recebe e se dispõe de espaço aceitável para acomodar o acervo. Evidente que conhecendo tal realidade torna-se mais claro se ele apresenta espaço físico suficiente para diversificar setores e se possui espaço necessário para o salão de leitura. Isto implica pensar nos aspectos de equilíbrio e estabilidade e também na possibilidade de extensão futura do ambiente.

O interesse em saber deste aspecto primeiramente justifica-se pelo fato do *design* de interiores atuar como avaliador prévio dos espaços para enfim apresentar a melhor forma de organizá-lo. Existem bibliotecas que possuem tamanho suficiente para receberem nova reorganização, outras estão em precariedade neste quesito, e outras são extensas demais acarretando um grande vazio interior. Como cada caso merece ser estudado antecipadamente, a solução para cada uma será diferente. Esse é um dos pontos fortes do *design*: a diversidade de soluções coerente e criativas para cada situação.

Barros (2012, p. 44) prossegue afirmando que a partir de quando é definido quais são as reais necessidades da edificação da biblioteca (reconstrução, ampliação ou reforma interna), “[...] é preciso atentar tanto para aspectos estéticos quanto para as questões de funcionalidade e de conforto [...] na tensão entre o ideal e o possível”. Tal afirmação busca esclarecer que qualquer mudança ambiental em bibliotecas deve visar o bem-estar dos usuários e o uso coerente do espaço, contudo, isso é pretendido dentro da viabilidade de tornar real toda a ideia de modelagem do ambiente, isto é, nada além do que possa ser possível de ser realizado.

É importante ressaltar que toda organização valoriza seu ambiente em prol de seu utilizador. Os usuários da biblioteca são como seus clientes que se beneficiam do uso dos produtos e serviços que ela oferece. A lógica dessa relação é de suporte informacional que atenda às necessidades do utilizador. A biblioteca é aquela que detém desse suporte informacional e os usuários são o público para qual o objetivo da biblioteca existe e visa atender.

Em sua tese denominada Edifícios para bibliotecas universitárias: perspectivas e diretrizes a partir da avaliação pós-ocupação, Gomes (2007, p. 123) destaca a necessidade de entender “o grande desafio de responder adequadamente às necessidades de uma clientela em mudança, no reordenamento dos processos construtivos e no questionamento das premissas existentes.” O *design* de interiores é mais um meio eficiente de servir a comunidade acadêmica através da manifestação física do espaço propondo seu uso adequado, confortável, organizado e visualmente agradável.

Como já foi afirmado, a biblioteca opera em favor de sua comunidade e o *design* de interiores está a serviço da biblioteca para ajudá-la alcançar seu objetivo. Estar a serviço de algo implica ouvi-lo e conhecê-lo. Neste contexto, em projetos de *design* de interiores geralmente estariam inseridos nesta “equipe”, bibliotecários, arquitetos, *designers* e os usuários, isto porque este tipo de projeto é realizado em ambientes internos construídos, sendo somente de competência do arquiteto agir (se necessário) em mudanças estruturais, isto é, mudanças na estrutura predial do ambiente.

Ao se formar uma equipe multidisciplinar, a mesma deverá elaborar propostas para o reaproveitamento e otimização dos espaços e recursos existentes, tornando assim o ambiente da biblioteca apropriado para o usuário, o que repercutirá em conforto, adequação, funcionalidade e beleza. (MOTA; MENDES; RIBEIRO, 2013, p. 35).

Gomes (2007, p. 114) assegura que uma equipe formada por arquitetos, engenheiros civis, paisagistas, bibliotecários, pessoal administrativo e representantes docentes contribuem certamente para o êxito no processo de planejamento e edificação de bibliotecas universitárias.

Os usuários, como já foi afirmado, são importantes principalmente na elaboração de otimização da biblioteca. Vieira (2014, p. 48) ressalta que a finalidade do estudo de usuário é justamente identificar a percepção dos usuários em relação a indicadores qualitativos como o acervo, produtos e serviços oferecidos e mudanças

nos aspectos físicos ou de *layout*. A intenção é que com o resultado do estudo a biblioteca consiga suprir as expectativas dos usuários e potencialize o seu atendimento.

Em relação a organização e uso adequado do ambiente, o *design* de interiores opera no estabelecimento dessa organização atendo-se tanto na dimensão do ambiente como no trajeto esperado pelo usuário. Isso requer identificar os setores presentes na biblioteca e os espaços estratégicos de busca. Partindo dessa lógica, o *design* de interiores atuaria desde o planejamento do *Hall* de entrada e expandindo-se para os demais ambientes. Qualquer alteração na disposição das mobílias ou dos setores resultará em um novo trajeto, ou seja, com o auxílio do *design* é possível modificar intencionalmente o percurso do usuário objetivando melhorar a locomoção dos mesmos no ambiente.

Brito (2011, p. 18) frisa que “quando se projeta uma biblioteca [...], é preciso prever os comportamentos que se deseja favorecer”. O uso apropriado do ambiente depende de como o usuário interpreta os espaços e para promover seu uso ideal é importante pensar em organizá-lo da forma como a biblioteca intenciona que seu usuário a perceba. Barbalho (2000, p. 49) afirma “que o movimento humano é um ato de comunicação instalado através de seus deslocamentos e efetivado pelos seus trajetos no ambiente delimitado pela obra arquitetônica. ” Assim, um espaço bem planejado tem poder de delimitar a mobilidade das pessoas. É o ambiente se comunicando com seu usuário e este sendo influenciado por ele.

A seguir será explicado mais claramente os fatores ambientais e ambientes internos a biblioteca.

### 2.1.1 Elementos ambientais observados no Design de Interiores em bibliotecas

A concretização da forma como se pretende que o usuário circule pela biblioteca a fim de poupar-lhe tempo e conceder-lhe mais independência implica definir início, meio e fim de sua mobilidade. Alguns espaços e fatores ambientais essenciais para esta tarefa estão elencados no quadro 1:

**Quadro 1** - Representação de áreas e fatores ambientais de maior notoriedade em Bibliotecas Universitárias.

<b>Espaços</b>	<b>Fatores ambientais</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salão de entrada (<i>Hall</i>)</li> <li>➤ Atendimento (Referência e informações gerais)</li> <li>➤ Diversidade de setores</li> <li>➤ Catálogo ou terminais de pesquisa</li> <li>➤ Área do Acervo</li> <li>➤ Salão de leitura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sinalização</li> <li>➤ Mobiliário</li> <li>➤ Cabines individuais e de grupo</li> <li>➤ Acústica</li> <li>➤ Pintura</li> <li>➤ Ventilação e Refrigeração</li> <li>➤ Iluminação</li> </ul>

**Fonte:** elaborado pela autora, 2018.

Apesar de lembrar o trajeto ordenado de um usuário (Quadro 1, primeira coluna), esta não é a pretensão pois sabe-se que tal ordem não é seguida de forma padronizada nas bibliotecas e nem deve. Cada biblioteca possui uma arquitetura e política de uso diferente resultando numa circulação diferenciada. O intuito é apenas listar algumas áreas importantes notadas pelo *design* de interiores, lembrando que os fatores ambientais observados (segunda coluna) podem estar presentes em um ou mais espaços na biblioteca.

O *design* de interiores estuda, avalia, projeta, sugere e executa o trabalho de organização e otimização ambiental. E para esse trabalho é fundamental considerar variáveis do ambiente a fim de harmonizá-los gerando um equilíbrio ambiental necessário para melhor atender a comunidade. Trataremos a seguir sobre cada espaço e os fatores determinantes:

a) Salão de entrada (*Hall*)

É considerado o primeiro ambiente interno de visibilidade dos usuários. Pode ser percebido por ele como uma área atrativa ou não dependendo da forma como esse ambiente é composto em sua organização.

Por ser um espaço de “apenas” fluxo e não de fixação do usuário, é por muitas vezes ignorado quando se trata de otimização (mas pode torna-se um lugar de convívio e interação). Apesar disso, esta é uma das áreas mais importantes da biblioteca pois é considerado o “espaço convite” para permanência dos usuários e também é neste ambiente ou muito próximo a ele que estão localizados serviços de

atendimentos ou de pesquisa. Portanto, além de requerer ser um espaço agradável é essencial que a partir dele a biblioteca preocupe-se com a sinalização.

O *design* de interiores encontra neste espaço mais liberdade para ousar em razão dele não ser considerado um espaço de estudo, logo, intervenções na iluminação, pintura e mobiliário podem ser os mais criativos na biblioteca.

b) Referência (atendimento e informações gerais)

Este é o setor administrativo de maior evidência pública em uma biblioteca.

É a assistência direta feita pelo profissional bibliotecário. [...]. As questões de referência vão desde uma simples orientação/informação, até uma pesquisa prolongada envolvendo decisões especializadas no ímpeto de responder às necessidades do usuário [...]" (VIEIRA, 2014, p. 166).

Araújo e Oliveira (2005, p. 41) destacam essa atividade na categoria de serviços de divulgação evidenciando sua existência como fundamental em uma biblioteca por mediar serviços de informação, antecipar algum informe ou apresentar possibilidades no acesso a recursos informacionais dentro e fora do recinto (meio eletrônico).

Apesar de ser um setor relevante, constantemente possui carências de sinalização, espaço e mobília adequada. Sinalização porque dependendo do local a ocupar dentro da biblioteca ele pode ou não ser de fácil acesso ou identificação. De espaço pois é nitidamente um local de grande fluxo de pessoas e se ele for insuficiente pode interferir na mobilidade e acústica. E em relação a mobília porque frequentemente o tamanho do balcão de atendimento, por exemplo, é elevado dificultando um acesso mais confortável e de acessibilidade por usuários com alguma deficiência ou baixa estatura. Outro resultado delicado seria a dificuldade em oferecer uma melhor prestação de serviço por parte de bibliotecários e atendentes.

O *design* de interiores atuaria como resposta para questões como essas munindo esse setor de sinalização adequada e de evidência, podendo transpor, se necessário, o local para outro dentro da própria unidade onde sua localização seja o mais acessível possível. Ele também pode propor formas de tornar este setor, independentemente de sua delimitação no recinto, o mais “espaçoso” possível contribuindo assim para a livre circulação. Em relação ao mobiliário pode sugerir o

mais adequado em questão de dimensões, *design* e cor que melhor favoreça no atendimento.

c) Diversidade de setores

Este tópico é relacionado a variados setores encontrados em uma biblioteca (processamento técnico, desenvolvimento de coleções, arquivo, setores administrativos e outros). Dependendo da arquitetura da biblioteca eles podem estar perceptíveis ou não e se for de pretensão da Unidade de Informação torná-los explícitos, suas identificações (sinalização) podem ser requeridas e estabelecidas. Os locais que ocupam também podem ser, se necessário, modificados para tornar seu acesso mais aparente.

Todavia, a localização e identificação dos setores de uma biblioteca é viável quando é de necessidade da mesma torná-los visíveis, pois, nem toda biblioteca possui seus setores e departamentos evidentes e isso pode ser intencional. Por isto, no *design* de interiores tudo isso é avaliado, contudo, mesmo que seja decidido sua localização restrita, ainda é vital sinalizá-los da melhor forma.

d) Catálogo ou terminais de pesquisa

Este item é muito frequente em bibliotecas e pode ser de uso aberto ou não (quando o único autorizado a realizar a pesquisa é o bibliotecário ou atendente). No caso dele ser de uso aberto demanda um fluxo considerável de pessoas. Além disso, este espaço é constantemente utilizado em conjunto ou próximo a outros ambientes (*hall*, referência, acervo).

Silva Segundo, Araújo e Lopes (2013, p. 188) asseguram que sua localização é ideal próxima do acervo por considerá-lo “ferramentas indispensáveis no complemento do conhecimento físico organizado e no suporte a estudos e pesquisas.” É notório que a sinalização deste serviço deve ser bem visível, mas fatores como mobiliário e refrigeração precisam estar presentes, isto porque esse espaço demanda do usuário mais tempo de permanência requisitando assim mais conforto.

O *design* de interiores poderia indicar os mobiliários de mesa e assentos ideias considerando a dimensão do espaço destinado aos terminais de pesquisa e a melhor disposição do mobiliário e equipamentos no ambiente.

#### e) Área do Acervo

Este é um dos ambientes de soluções mais emergenciais pois é dotado de detalhes que não devem ser ignorados, como: sinalização, iluminação, tipo adequado de estantes, distância ideal de uma estante de outra e sua disposição no espaço, refrigeração e pintura. Tudo isso bem harmonizado gera um ambiente aconchegante e apropriado na hora da busca por itens bibliográficos.

Vale lembrar que esta relação estabelecida entre o usuário e o local ocupado pelo acervo de livros deve resultar numa solução apropriada, particularmente, no conforto dos espaços, nos elementos de distribuição do mobiliário e nas soluções de rotas de circulação pelo interior do edifício (GOMES, 2012, p. 178).

O *design* de interiores é uma área de detalhes como já foi afirmado nessa pesquisa, portanto, todos esses elementos são avaliados com muito cuidado, ajudando a biblioteca a servir melhor sua comunidade tendo esta como foco no planejamento espacial.

#### f) Salão de leitura

Gomes (2012, p. 188) prossegue sua explanação sobre espaços interiores de bibliotecas universitárias, evidenciando que nas salas de leitura a “relação entre informação-usuário é reforçada, na medida em que coloca o leitor junto a uma atmosfera apropriada à leitura, pesquisa e transmissão de conhecimento”.

Este é um espaço de grande demanda de pessoas e estes geralmente ou estão em grupos ou estão presentes individualmente. Independente de como se apresentam, seu objetivo em comum é estudar. Assim como nos outros elementos descritos anteriormente, o usuário é o foco e a forma como ele interage nesse ambiente determinará as mobílias, a iluminação que favoreça a leitura, a refrigeração, a pintura, a dimensão necessária do espaço, a acústica e as cabines individuais e coletivas.

#### g) Sinalização

A sinalização em biblioteca abrange questões de identificação de setores ou áreas de fluxo (referência, terminais de pesquisa, banheiros, elevadores, estantes e entre outros âmbitos).

A sinalização é um dos fatores de grande relevância num ambiente universitário, pois possibilita aos usuários da instituição maior independência na procura pelos serviços e setores e um fácil e rápido conhecimento da existência dos ambientes ” (MOTA; MENDES; RIBEIRO, 2013, p. 75).

Existem sinalizações criativas e atrativas que podem colaborar na harmonização dos espaços. Qualquer que seja seu lugar de fixação (ambientes ou estantes, painéis informativos), ele pode gerar conforto visual e de clareza se verificado particularidades como cor ideal do material, tipo de material, tamanho da fonte escrita e o tamanho do objeto sinalizador para receber as informações necessárias. Em estantes, por exemplo, essas informações podem ser onde estará situada a indicação de extremidades do número de chamada dos livros e/ou também os nomes das áreas de conhecimento e assuntos encontrados nela.

#### h) Iluminação

A iluminação adequada é um ponto a ser pensado pois não é qualquer tipo de iluminação ou objeto iluminador que favorece um ambiente. O *design* analisa o desempenho benéfico desse fator considerando a intensidade da luz que o ambiente requer, a posição ideal que deve ocupar no teto e a distância correta de uma lâmpada para outra afim de evitar, na medida do possível, pontos de penumbra. A efetivação de iluminação em qualquer ambiente depende da cor do teto, paredes e das próprias mobílias, isto porque a distinção de cores pode causar contrastes que tornem a visibilidade do ambiente ou muito clarificado ou ofuscado. Ambos são negativos visualmente para o usuário precisando então ser estabelecido um equilíbrio visual entre eles.

Brondani (2006, p. 56), em sua tese sobre *A percepção da luz artificial no interior de ambientes edificados*, enfatiza que a função da iluminação em ambientes arquitetônicos é “criar um clima visual para determinados espaços, que deve ser absolutamente afim com as intenções de decoração e soluções arquitetônicas. ” Portanto, este elemento não é algo à parte na remodelação dos espaços, pelo contrário, a utilidade dele depende diretamente de sua conciliação com outros elementos espaciais.

#### i) Ventilação e refrigeração

A refrigeração é um dos aspectos de maior problemática em biblioteca porque interfere no conforto térmico do ambiente. Não é intenção no *design* dizer qual o aparelho deve-se adquirir, mas avaliar e sugerir seu lugar de ocupação no recinto ou pontos estratégicos para seu posicionamento. Todavia, a própria arquitetura da unidade de informação pode ou não favorecer nessa questão quando previamente considera-se o comportamento do sol, entrada de ventilação e os materiais utilizados na edificação.

Almeida (2005, p. 125) apresenta a ventilação como um aspecto importante que auxilia na preservação do acervo, no conforto térmico do usuário, na inibição de proliferação de fungos e insetos, conservação das mobílias, qualidade do ar e entre outros. Ela prossegue afirmando que ele é fundamental para garantir a circulação nas áreas de armazenamento de itens bibliográficos, sendo de relevância para todo o ambiente da biblioteca. A autora também elucida que em casos de aquisição de aparelhos de refrigeração gerarem altos custos o ideal é restringi-los a algumas áreas na Unidade de Informação.

É fundamental ressaltar que o *design* de interiores também pode recomendar soluções quanto ao tipo de iluminação que gere menos calor e que são mais econômicas, tipos de pisos, tipos de materiais de mobílias e dentre outras soluções.

#### j) Pintura

A pintura é outra particularidade no *design* que contribui muito para gerar um ambiente confortável e agradável. Sabe-se que é inadequado revestir a biblioteca de apenas uma cor, mas também envolvê-la com múltiplas cores aleatoriamente comprometeria torná-la um espaço harmônico. No *design* este aspecto é amplo e complexo, principalmente em se tratando de ambientes de uso predominantemente coletivo, carecendo então de escolha de cores e tons mais receptíveis a eles.

Mancuso (2012, p. 118) elucida sobre as cores em ambientes afirmando que elas interferem em nossa personalidade e sua influência sobre nós pode ser benéfica quando estamos envolvidos pelas cores apropriadas aliada a atividade que realizamos. Portanto, elas podem nos causar estímulos emocionais que podem nos favorecer ou não.

O *design* de interiores pode auxiliar nessa escolha (que não é sua individualmente) buscando indicar quais os espaços da biblioteca onde cores mais

vibrantes ou que proporcionam destaque podem ser empregadas e onde cores mais neutras se encaixam sem desviar a atenção do usuário. Ele analisa formas de equilibrar e combinar cores, evitar a competição dos tons e combiná-los com as mobílias e objetos decorativos. O resultado de sua tonalidade quando ele está incidido por luminosidade (luz natural ou artificial) é também fundamental no revestimento interno de uma biblioteca, pois a luz interfere na forma como o percebemos visualmente.

#### k) Mobílias

Almeida (2005, p. 132) ressalta a importância de ater-se a questões de mobiliários de forma prévia, ou seja, ainda no programa do planejamento espacial da biblioteca - podendo também ser útil em planejamento de organização espacial interna. Em referência ao programa de planejamento ela destaca as questões dos mobiliários de armazenamento do acervo, o perfil dos usuários (tipo de público, características de uso no ambiente e outros), a qualidade dos materiais que compõe as mobílias, sua utilidade, estética, flexibilidade (indispensável para determinados móveis), ergonomia, viabilidade de manutenção e durabilidade.

Portanto, as mobílias devem ser as mais confortáveis possíveis e de dimensões adequadas pois são de uso constante quer seja por usuários ou funcionários da biblioteca. O tipo de material, dimensão, disposição espacial e cor, assentos, mesas, estantes, balcões e outros, favorecem positivamente numa organização harmônica de uma unidade de informação.

#### l) Acústica

A Associação Brasileira de Normas Técnicas por meio da Norma 10152 sobre Níveis de ruído para conforto acústico (1987) visa estabelecer recomendações para níveis de ruídos aceitáveis por tipos de ambientes. Em locais como a biblioteca, o nível de pressão sonora recomendável é entre 35-45 decibéis dB (A) e em NC que é a avaliação de ruído em um ambiente determinado, o indicado é entre 30-40.

No entanto, a acústica é um ponto pouco abordado, mas de grande relevância pois ajuda a estabelecer o equilíbrio sonoro aceitável em ambientes de aglomeração ou que requerem baixa sonoridade. Estudar formas de limitar ou controlar o ruído contribui para que haja satisfação ambiental na unidade recorrendo a materiais de revestimento acústico nos espaços necessários.

#### m) Cabines Individuais ou coletivas

Em relação a esse fator a preocupação aqui é referente as mobílias, acústica, iluminação e a localização delas no ambiente. Nem toda biblioteca dispõe de cabines ou salas para estudos coletivos e isso acaba criando problemas em acústica pois usuários que estudam em aglomeração tendem a expor-se predominantemente de forma verbal.

É importante ressaltar que não é pretensão deste trabalho de pesquisa determinar de forma padronizada o que o *design* de interiores pode realizar nas bibliotecas, pois, a arquitetura das bibliotecas são diferentes, suas necessidades ambientais também podem variar e a solução para cada item estudado podem ser os mais diversificados possíveis cabendo ao *design* propor soluções que melhor atendam às necessidades das bibliotecas de forma criativa, agradável e funcional.

A composição dos espaços em bibliotecas num projeto de *design* de interiores pode avaliar o que pode ser descartado e reaproveitado. Avaliações, modernização de espaços e reformas são sempre bem-vindas em bibliotecas, isto porque são espaços de constante uso, logo, necessitam de uma atenção especial. Pimenta (2016, p. 134) evidencia isto quando afirma que melhorias como estas fazem com que a biblioteca:

se transforme em um espaço mais aconchegante, proporcionando mais conforto e satisfação aos funcionários e usuários na utilização do espaço da biblioteca e fazendo com que no futuro ela não se torne apenas um depósito de livros.

Um *design* de interiores bem adequado as demandas reais da biblioteca, é um forte aliado também na desconstrução de paradigmas sobre o papel dela dentro da instituição mantenedora. Biblioteca também pode ser um espaço de acolhimento, de descanso, de pensar, observar, admirar, de convivência e de encontro pois seu ambiente se comunica com quem dela usufrui gerando nele valor e sensação de pertencer e estes, portanto, devem ser motivos para a valorização dos ambientes em Bibliotecas universitárias.

Uma vez abordados os aspectos referentes ao *design* de interiores, especificamente daqueles aplicados as bibliotecas universitárias e alguns de seus

elementos ambientais, segue-se agora um breve apanhado sobre a Biblioteca Central da UFPA.

### **3 BIBLIOTECA CENTRAL PROF. DR. CLODOALDO BECKMANN**

A Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann foi fundada em 19 de dezembro de 1962. Atualmente ela encontra-se localizada no Campus básico no bairro do Guamá, mas já chegou a ocupar outros dois endereços antes disso. O primeiro endereço foi na Av. Governador José Malcher (1962) e o segundo foi na Av. José Bonifácio (1969). Seu primeiro diretor foi o Prof. Clodoaldo Beckmann o qual assumiu tal cargo por convite e incentivo do reitor em exercício na época, José da Silveira Netto.

Clodoaldo Beckmann, antes de assumir a gerência da biblioteca, era médico e interrompeu suas atividades relacionadas a profissão a fim de se capacitar para tamanha responsabilidade. Na época, foi no Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD), hoje denominado Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBCT), que ele se qualificou e após sua volta a Belém, pôde atuar como diretor da biblioteca (BECKMANN, 2007, p.29).

Durante sua gestão, Beckmann levantou a questão sobre os profissionais que deveriam compor o quadro de funcionários na instituição. Ele considerou não ser viável insistir em enviar pessoas para se qualificarem no IBBB, para em seguida trabalharem na biblioteca. Foi a partir dessa problemática que ele cogitou, junto a administração da Universidade, a criação do curso de Biblioteconomia na própria UFPA. Beckmann, conseguiu demonstrar a importância da criação do curso para o adequado funcionamento da Biblioteca Central e em 1963 foi instituído a criação do Curso de Biblioteconomia na UFPA.

Desde sua fundação, ela já foi dirigida por 9 diretores sendo dirigida atualmente por Célia Pereira Ribeiro (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ, 2017a).

De acordo com o Relatório de Gestão 2016 (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ, 2017b), além dos setores administrativos e de projetos, a biblioteca também é estruturada por 5 coordenadorias, a saber: Desenvolvimento de Coleções, Processamento de Informação, Serviço ao Usuário, Produtos Informacionais e Planejamento e Marketing. Ela também coordena 36 bibliotecas setoriais que integram o Sistema de Bibliotecas (SIBI). Algumas setoriais encontram-se em Belém, outras contudo, estão localizadas também nos campi de Abaetetuba, Altamira, Ananindeua, Bragança, Breves, Cametá, Soure e Tucuruí.

Atualmente o horário de funcionamento da biblioteca é das 8hs às 22hs, e das 8hs às 12hs aos sábados. Esta foi uma medida tomada por ela no intuito de atender mais efetivamente os usuários que encontram alguma dificuldade para estarem na biblioteca nos turnos diurno e vespertino.

A Unidade de informação atua como disseminadora da informação de forma presencial e online. Utiliza-se de suportes como o Software Pergamum (catálogo online que integra o acervo de todas as setoriais), permite o acesso ao Portal de Periódicos da CAPES, a Biblioteca Digital de Monografias (BDM/UFGA) e ao Repositório Institucional da UFGA (RIUFGA). Ela também oferece serviços como o Comutação Bibliográfica (COMUT), Sistema Gerenciador de Ficha Catalográfica (FICAT), treinamentos de capacitação de usuários para uso do Portal de Periódicos da Capes e Serviços da própria biblioteca, Circulação, Intercâmbio, Preservação e Restauração e outros (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ, 2017a).

Quanto ao acervo, a biblioteca é formada, a princípio, por 6 coleções: Coleção em nível de graduação, Coleção de Referência, Coleção de Periódicos, Coleção de Obras Raras e Coleções Especiais. Esta última está dividida em outras 5 coleções, dentre elas destacam-se a Coleção Amazônia e Coleção Braille. O acervo da biblioteca conta com cerca de 98.365 títulos e 610.693 exemplares.

Lançamentos de livros de autores regionais e da universidade, palestras e premiações anuais aos usuários que mais emprestaram na biblioteca, são alguns eventos de cunho cultural que a ela apoia ou promove para a comunidade acadêmica.

As recentes reformas na biblioteca, até a conclusão da conclusão do relatório, foram realizadas em relação aos fatores de climatização, iluminação e acessibilidade. Contudo, é enfatizado que é de intenção permanecer investindo na revitalização da biblioteca. Ela conta com área física de 2.051,12 m<sup>2</sup> para o acervo e 1.386,60 m<sup>2</sup> para leitura e a frequência média diária de usuários é de 2.169 (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ, 2017b).

É uma unidade informacional muito importante para toda comunidade acadêmica da UFGA, a qual contribui para a construção do conhecimento científico e auxílio para formação de profissionais capacitados para atuarem em diversas áreas a serviço da sociedade.

No capítulo seguinte, é demonstrado o procedimento metodológico adotado para a pesquisa, o instrumento de coleta de dados e forma como foi analisado.

## 4 METODOLOGIA

No percurso metodológico da pesquisa foram utilizados a pesquisa bibliográfica, passo inicial do trabalho acadêmico e científico, e o estudo de caso na Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann, especificamente enfocando os espaços do *Hall*, Referência e Salão de Leitura, por se tratar de ambientes que recebem grande número de usuários. Quanto aos objetivos ela é uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa, pois será avaliada a sua presente ambientação e possíveis meios de otimização do espaço.

No caso da pesquisa bibliográfica, foi desenvolvida como uma forma de delinear o referencial teórico sobre a temática central de nosso estudo. Esta pesquisa foi realizada em bases de dados como a Biblioteca Digital de Monografias da UFPA (BDM), Biblioteca Digital de Teses e Dissertações do IBICT (BDTD), Repositório Institucional do Sistema CFB/CRB e outros. A pesquisa também esteve apoiada em livros da área de interesse, artigos de periódicos e sites institucionais como o da Associação Brasileira de Design de Interiores.

Em todas as fontes pesquisadas buscou-se embasamento teórico em temáticas sobre *design* de interiores, arquitetura e *layout* de bibliotecas universitárias e planejamento de unidades de informação. Este trabalho também tomou como base trabalhos de autores que desenvolveram pesquisa nessas temáticas ou que trabalham diretamente na área do *design* de interiores e/ou arquitetura de interiores. Dentre as autorias destacam-se nesta pesquisa: Barbalho (2000), Clarice Mancuso (2010), Mota, Mendes e Ribeiro (2013) e Gomes (2007, 2012). Essa etapa teórica foi fundamental para a construção de conteúdo que oportunizou indicar soluções básicas para os problemas detectados em nosso estudo de caso.

A pesquisa descritiva com abordagem quantitativa foi empregada para delinear a análise de dados e os resultados do estudo. De acordo com Oliveira (2004, p. 115) a abordagem quantitativa busca mensurar os resultados coletados e tratados por meio de técnicas estatísticas e é comumente empregado nas pesquisas descritivas por viabilizar compreender as relações entre as variáveis e fenômenos de causalidade em pesquisa.

O intuito da condução dessa pesquisa pelos meios apontados visa descobrir a satisfação dos usuários, mediante questionário (técnica de coleta de dados), em

relação a ambientação atual da biblioteca, o que proporciona uma discussão que poderá contribuir para a revitalização do *Hall*, Referência e Salão de leitura da Biblioteca Central da UFPA.

#### 4.1 Questionário

Como instrumento de coleta de dados, o questionário foi aplicado somente para os usuários da Biblioteca Central com o intuito de compreender a satisfação destes com o ambiente físico da unidade de informação. Foram aplicados um total de cem questionários, cada um com dez questões, sendo 8 fechadas e 2 semiabertas, entre os dias 6 a 11 de dezembro de 2017.

As questões foram elaboradas com a pretensão de atingir o objetivo b) em um estudo de caso, investigar sobre a satisfação do usuário quanto as condições dos espaços de prestação de serviços e c) apontar soluções para uma harmonia visual, funcional e de conforto na biblioteca (*Hall*, Referência e Salão de leitura).

Algumas questões propostas requeriam do usuário qualificar determinado ambiente ou fator (questões 1, 3, 8, 9 e 10), sendo apenas permitido nas questões 1 e 3 a marcação de uma alternativa por questão. As outras eram para indicar ambientes considerados por ele com debilidade (questões 2, 4, 5, 6, 7) e nestas questões foram permitidas a marcação de mais de uma alternativa por questão.

Do total de dez questões, duas eram semiabertas (questões 2 e 8) do qual cabia ao usuário justificar sua resposta se qualificasse a alternativa proposta como negativa, do contrário não era necessária justificção. Os ambientes onde ocorreram o emprego dos questionários foram: referência e nos três salões de leitura, sendo dois no térreo (Coleção Amazônia e salão ao lado do acervo geral) e o outro no primeiro andar. Os questionários eram impressos e entregues aos usuários pela própria autora da pesquisa.

Como os questionários foram aplicados em dias diferentes e em ambientes diferentes, após o recebimento de todos os questionários eles foram divididos em 5 blocos. Esses 5 blocos correspondem aos dias de aplicação dele. Primeiro dia, 30 questionários (1º bloco), segundo dia, 25 questionários (2º bloco) e assim por diante. Outro intuito de dividi-los em blocos foi para facilitar a tabulação dos questionários. A seguir é explicado como foi feita a análise quantitativa das questões.

#### 4.1.1 Análise de dados

No princípio da análise dos dados, cada alternativa por questão era contabilizada o total de marcações. Como os 100 questionários foram divididos em 5 blocos, o total contabilizado de cada alternativa era somado com total dos outros blocos a fim de chegar ao número real final. A cada questão contabilizada, foram elaboradas tabelas com os resultados no Word que serviriam para chegar ao resultado percentual final elaborado no Excel.

Para a construção das tabelas no Word foram analisadas:

- total de marcação por alternativa em cada bloco de questionários;
- a somatória de cada resultado dos blocos;
- a divisão dos resultados de acordo como os usuários qualificavam as questões e/ou as alternativas;
- a quantidade de abstenções por questão ou por alternativa;
- a quantidade de respostas e de questões que poderiam ter sido respondidas, mas que por algum motivo o usuário se absteve, e
- a compreensão das respostas subjetivas dos usuários para divisão do quantitativo delas em categorias de respostas.

Ao final da análise dos dados quantitativos reais de cada questão, o resultado foi simplificado em dados numéricos percentuais e demonstrados em gráficos. Esta última etapa da análise foi construída no Excel para melhor compreensão dos dados referentes a satisfação dos usuários com o presente ambiente físico da Biblioteca Central.

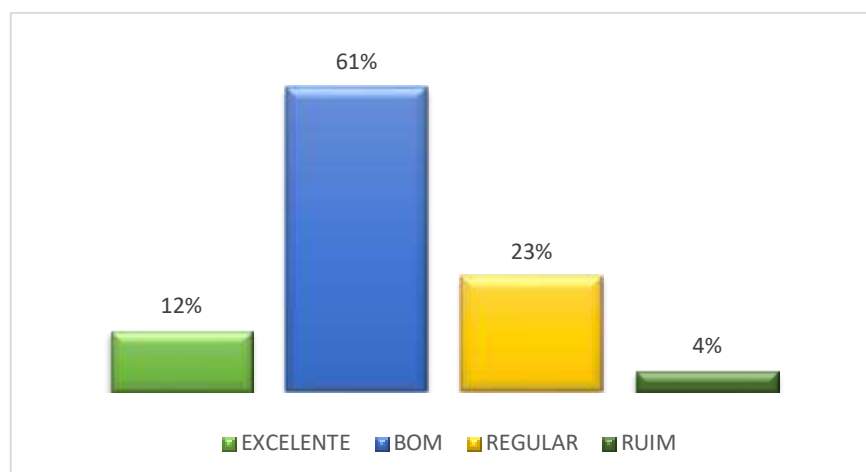
A seguir são apresentados os resultados finais da análise.

## 5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo são apresentados os resultados e interpretações obtidas por meio da análise dos questionários. A ordem de apresentação se dará de acordo com a ordem das questões propostas neles. As questões aqui analisadas estão na íntegra apresentadas no **APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO (p. 66)**

A primeira questão (Gráfico 1) requeria do usuário avaliar o espaço físico que abrange o *Hall* de entrada e Referência da Biblioteca Central em excelente, bom, regular ou ruim.

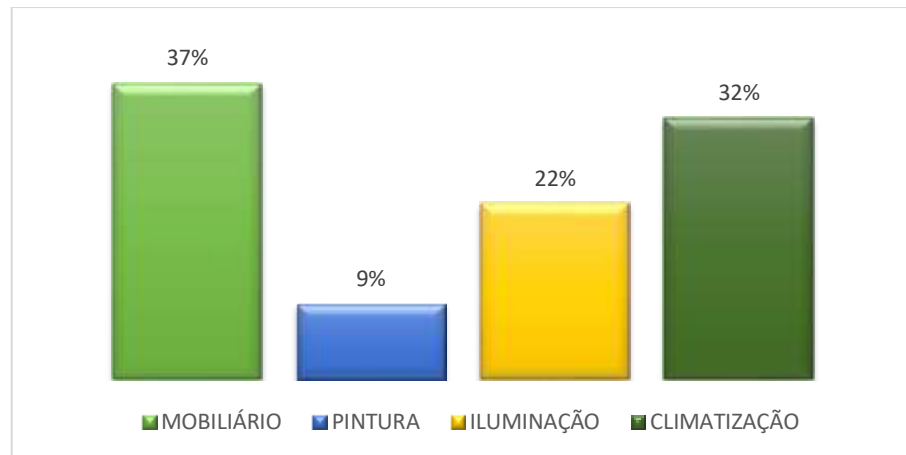
**Gráfico 1** – Resultado avaliativo do *Hall* e Referência segundo os usuários



**Fonte:** elaborado pela autora, 2018.

Percebeu-se que a maioria dos discentes na pesquisa consideraram esses espaços em Bom (61 %). Este resultado pode ser reflexo das recentes reformas nestes espaços (forro, iluminação, climatização, sinalização e piso tátil), contudo, é perceptível pelos resultados que um número relevante de usuários não está satisfeito com esses ambientes. A análise da segunda questão que visava descobrir que fatores precisam de melhorias neles, auxiliou nessa compreensão encontra-se no gráfico 2, a seguir:

**Gráfico 2 – Sugestão de melhorias no *Hall* e Referência por fator ambiental**



**Fonte:** elaborado pela autora, 2018.

O resultado dos dois gráficos anteriores permitiu interpretar que apesar de 61 % dos usuários que preencheram os questionários considerarem os espaços *Hall* e Referência como **bom** e 12 % como **excelente**, a insatisfação dos demais está relacionada ao mobiliário (37 %), climatização (32 %), iluminação (22 %) e pintura (9 %). O mobiliário, para os usuários da Biblioteca Central nesses espaços específicos, está localizado em sua maioria no *Hall*, onde frequentemente é usado como passar tempo, conversa entre amigos e espera. Contudo, também é perceptível a presença de mobiliários no espaço reservado para a consulta presencial do catálogo online, este também divide espaço entre o *Hall* e Referência.

O mobiliário no *design* de Interiores é um componente essencial para o conforto, e tanto a falta quanto a presença deles em má conservação e inadequação física (ergonomia) podem ser prejudiciais aos usuários, acarretando em uma má satisfação. É necessário investigar mais profundamente se a quantidade, conservação ou adequabilidade do mobiliário tem sido aspectos desfavoráveis para a insatisfação dos discentes.

O segundo ponto a melhorar nesses espaços segundo os usuários é a Climatização (32 %). Ele também sofreu intervenções na última reforma da biblioteca realizada no final do mês de outubro de 2017 (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ, 2017), contudo, ele ainda tem sido visto como um aspecto a aperfeiçoar. O foco neste quesito é identificar se a refrigeração estabelecida tem sido suficiente para atender os espaços e se a manutenção dos equipamentos de refrigeração está em dia. Um arquiteto, engenheiro e empresa técnica em refrigeração podem delinear o que deve

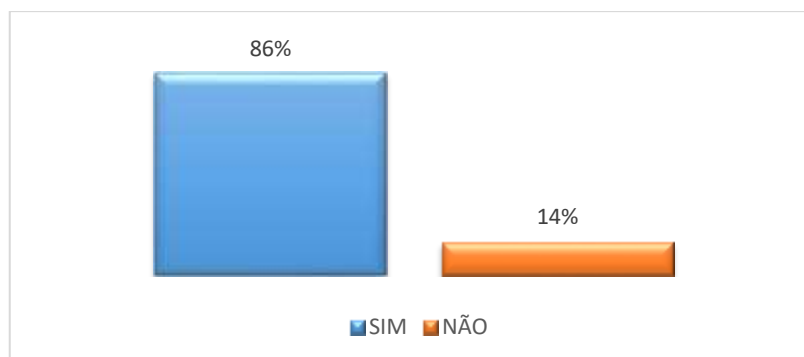
ser feito com problemas térmicos, lembrando que o arquiteto nem sempre considerará como solução para esse tipo de problema o uso de equipamentos de refrigeração. Ele pode avaliar as questões estruturais do meio e verificar outras alternativas de melhorar a ventilação, os quais podem também estar relacionados a iluminação, películas e uso de persianas por exemplo.

O terceiro ponto a melhorar nesses espaços segundo os usuários é a Iluminação (22 %). No *design* de Interiores este aspecto é muito relevante e pode estar relacionado a outros fatores como pintura, intensidade da luz, tipo de suporte iluminador e posição das mesmas no ambiente. Em se tratando do *Hall* e Referência, esses outros fatores também devem estar sendo analisados para melhor compreensão das reais debilidades acerca da iluminação.

O quarto ponto é a pintura (9%). Foi o item com menor marcação de sugestão para a melhoria desses espaços, contudo, é importante frisar que o bom desempenho de outros fatores ambientais, como a iluminação, dependem diretamente de que tonalidade de pintura tem sido revestido os espaços. É importante ressaltar também, que em se tratando de inovação e conforto visual ambiental em áreas como o *Hall* e a Referência, a pintura é um item que favorece muito e pode ser mais ousado nestes tipos de ambientes pois não são espaços específicos de estudos, isto é, a pintura não desviaria a atenção de seus estudos o que é algo possível em salões de leitura.

A terceira questão no questionário (Gráfico 3) objetivou identificar a satisfação dos usuários com o Balcão de atendimento (mobiliário).

**Gráfico 3 – Avaliação de satisfação com o Balcão de atendimento**

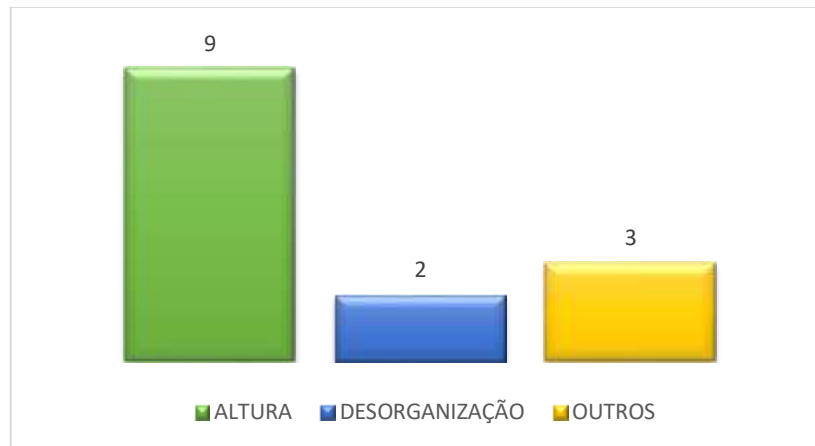


**Fonte:** elaborado pela autora, 2018.

Como podemos perceber, a maioria dos discentes que avaliaram esta questão considerou satisfatório o Balcão de atendimento. Esta questão requiritava justificção

caso o usuário marcasse a alternativa “Não”. A seguir podemos identificar o porquê que 14 % dos usuários marcaram o item insatisfatório para o balcão (Gráfico 4).

**Gráfico 4 – Respostas por categoria relacionadas a questão 3**



**Fonte:** elaborado pela autora, 2018.

Apesar do quantitativo pequeno, mas relevante, as respostas foram demonstradas acima em números reais de usuários. Cerca de 9 usuários justificaram que a altura é um aspecto ruim do balcão da Biblioteca Central. Esta é uma justificativa expressiva pois está relacionada diretamente a questões de comunicação e aspectos físicos.

A altura inadequada pode acarretar em uma comunicação sem clareza, pois, ela favorece a distância entre os comunicadores em meio a um ambiente onde a acústica é maior do que em outras áreas de uso coletivo da biblioteca. Para pessoas com baixa estatura, a questão da comunicação pode ser prejudicada em situações onde o usuário não consegue manter um bom contato visual com o atendente, pois assim como os usuários tem necessidades de conforto, o atendente também tem e este por vezes acaba posicionando o monitor da forma que lhe é melhor fisicamente. Esse ato de posicionar o monitor pode comprometer a visibilidade e conseqüentemente gerar desconforto. Sensação de indiferença no atendimento.

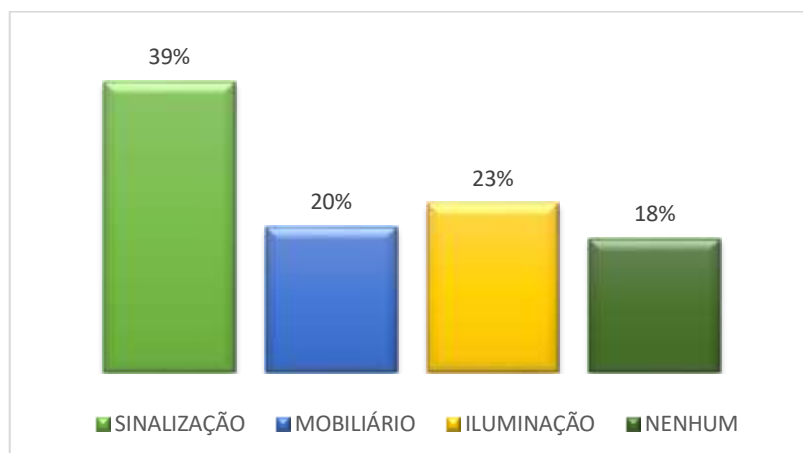
Outra questão que pode estar relacionada à altura do balcão é a falta de uma correta acessibilidade por pessoas com alguma deficiência. Atualmente o balcão de atendimento da Biblioteca Central encontra-se frontalmente na altura do peito e na lateral existe uma parte rebaixada justamente para atender os usuários cadeirantes. É uma solução viável, mas também existem outras formas como o rebaixamento total

ou parcial da parte frontal do balcão. O intuito de rebaixar a parte frontal é proporcionar ao usuário um tratamento mais “igualitário” fisicamente, isto porque uma maneira de fazer com que eles se sintam mais bem assistidos é igualá-los em atendimento.

Outra resposta significativa foi a respeito da desorganização do balcão (2 usuários). Isto pode estar relacionado a sinalização e também do mau uso do espaço, ou seja, muitos objetos desnecessários em um só espaço. O quantitativo de pessoas e equipamentos em um mesmo balcão também se enquadra nesse quesito. As justificativas que não foram relevantes para a pesquisa ou que não estavam relacionadas a pergunta foram classificadas em “Outros”, como esta resposta: “Alunos de outras modalidades de ensino não tem acesso a empréstimos”.

A quarta questão pretendia saber que fatores ambientais os usuários julgavam precisar de mais atenção ou intervenção no espaço limitado apenas ao terminal de pesquisa (Catálogo). Foram obtidas 127 respostas. Para melhor entendimento dos resultados foram criados dois gráficos (Gráficos 5 e 6).

**Gráfico 5 – Avaliação por tipo de fator (4ª questão)**



**Fonte:** elaborado pela autora, 2018.

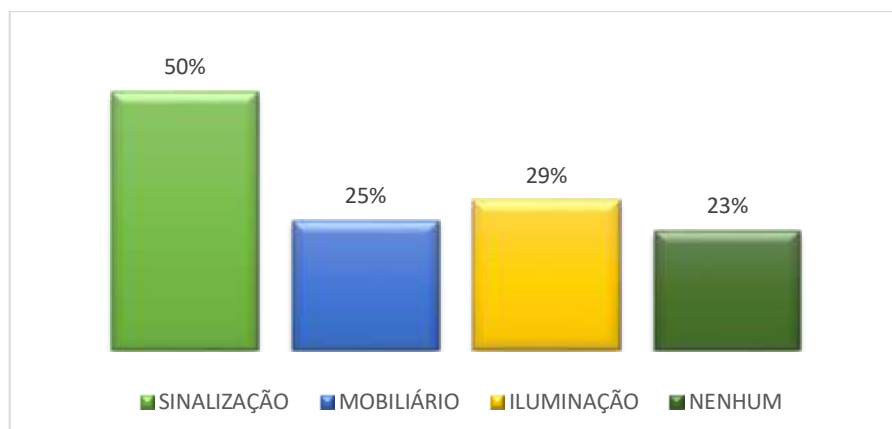
Neste gráfico é possível perceber que o elemento que mais se sobressaiu na escolha dos usuários foi a Sinalização (39%). Apesar do terminal estar localizado em um espaço visível, é recorrente a indagação sobre onde está localizado. Este tipo de indagação é mais frequentemente feito por calouros (recém ingressantes na universidade) ou usuários com pouca assiduidade na Biblioteca. No entanto, não se deve descartar a sinalização ineficiente que este espaço possa ter visto que pode ocorrer o equívoco de acreditar que ele seja para pesquisas livres, como em um laboratório de pesquisa.

A iluminação foi outro fator de destaque com 23 %. O ideal é analisar se há falhas na iluminação ou insuficiência nela. Sabendo que o terminal de pesquisa fica entre o *Hall* e Referência, e que nesses ambientes cerca de 22 % das marcações (Gráfico 2, p. 41) consideraram a iluminação um item a melhorar, é importante verificar novamente os pontos mencionados na interpretação desses dados: pintura, intensidade da luz, tipo de suporte iluminador e posição das mesmas no ambiente.

O mobiliário também se destacou com 20 % das marcações, sendo que também em relação ao *Hall* e Referência ele teve um número expressivo de marcações (Gráfico 2, p. 41). Portanto, novamente é salientado a importância de verificar questões relacionadas a quantidade, conservação e adequabilidade do mesmo. E aqueles que consideraram que o terminal de pesquisa não precisa de intervenção é de 18 %. Este é um percentual relevante, mas que não inviabiliza investigar mais a fundo a pretensão dos usuários considerarem os fatores anteriormente explanados como elementos que necessitam de intervenção.

O segundo gráfico (Gráfico 6) referente a questão quatro (fatores ambientais que os usuários julgam precisar de mais atenção ou intervenção no espaço limitado apenas ao terminal de pesquisa), é mais ilustrativo a respeito da marcação de usuários por fator, isto é, a participação de usuários nas marcações por fator. O objetivo de fazer esta distinção dos resultados justifica-se pelo fato que esta questão era de **múltipla escolha**, ou seja, um único usuário poderia marcar mais de uma alternativa ou fator.

**Gráfico 6 – Avaliação de usuários por fator (4 questão)**

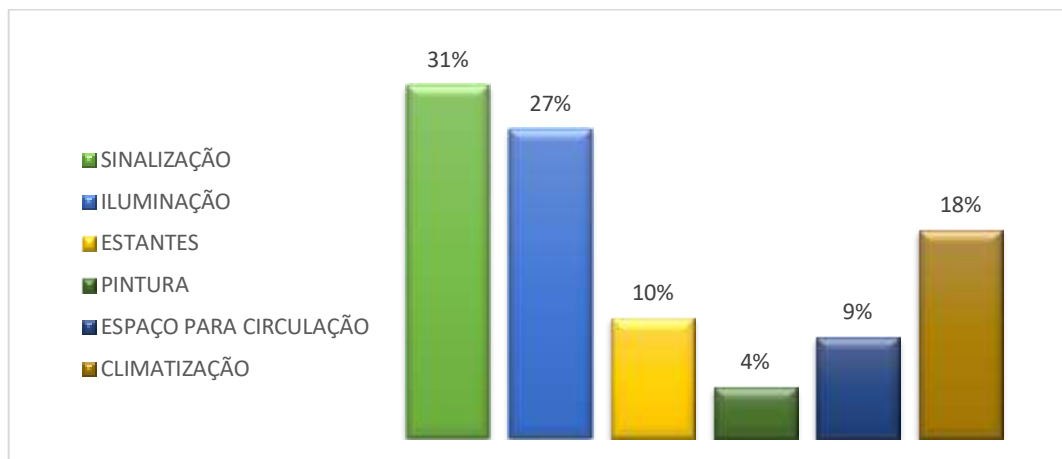


Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Para melhor compreensão desse resultado, lê-se: 50 % dos usuários marcaram sinalização como um fator que requer atenção/intervenção no terminal de pesquisa, e assim sucessivamente. Esse resultado foi alcançado dividindo o quantitativo real dividido por cem, isto é, 50 marcações por 100 usuários. A divisão foi feita por 100 porque foram 100 questionários aplicados sem nenhuma abstenção nessa questão.

A quinta questão do questionário visava identificar que fatores ambientais os usuários consideravam com debilidade na área destinada ao acervo. Foram obtidas 181 respostas, pois essa questão também era de múltipla escolha, portanto, foram criados dois gráficos demonstrativo dos resultados (Gráficos 7 e 8).

**Gráfico 7 – Avaliação por tipo de fator (5ª questão)**



**Fonte:** elaborado pela autora, 2018.

De acordo com os dados coletados a respeito da área do acervo, sinalização (31 %), iluminação (27 %) e climatização (18 %) foram os fatores que mais se destacaram com debilidade em tal espaço, seguido por estantes (10%), espaço para circulação (9%) e pintura (4%). No que diz respeito a sinalização, há pelo menos dois pontos a se avaliar: a sinalização da localização do espaço (principalmente se houver mais acervo distribuído em diferentes espaços) e a própria sinalização das estantes que podem ser insuficientes ou confusas para o usuário. No *design*, questões de sinalização não são grandes problemas dependendo da necessidade e mensagem/informação que se quer transmitir por meio dela.

A iluminação, seja qual for o espaço, é extremamente importante e em se tratando do acervo ela interfere diretamente na satisfação do usuário que deseja poupar o menos possível do seu tempo na busca de um item bibliográfico. Se a

sinalização já tem sido vista como uma problemática, a iluminação agrava ainda mais o problema. É necessário identificar a princípio: em que parte do acervo a iluminação não está atendendo adequadamente, se o tipo de iluminação é adequado ao ambiente, a correta disposição das lâmpadas no teto, a pintura do espaço e se há alguma falha elétrica no ambiente. É importante ressaltar que a iluminação é um meio muito eficaz na criação harmônica de um espaço.

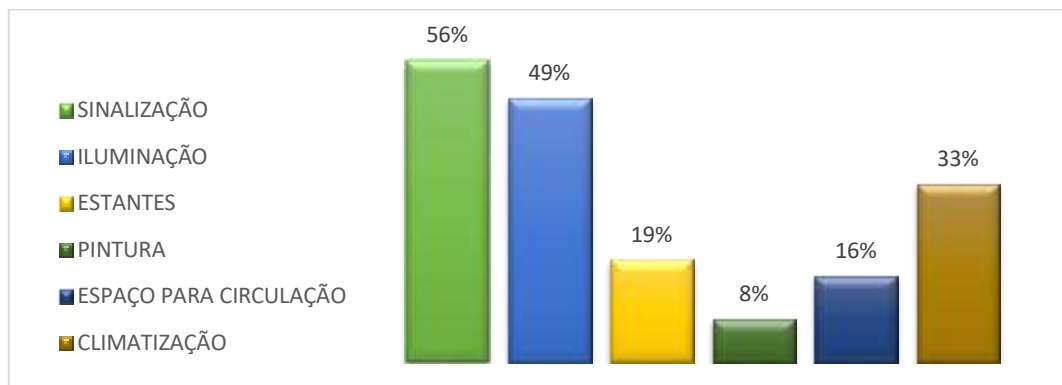
A climatização é mais um ponto em destaque, e como já foi mencionado, interfere consideravelmente na satisfação e conforto térmico e dependendo da arquitetura da Biblioteca, outras soluções podem ser cogitadas pois pode ocorrer de apenas partes do ambiente não estarem devidamente contempladas com boa climatização. Isto requer uma avaliação de arquitetos, engenheiro e empresas técnicas.

Em relação as estantes, questões como conservação, quantidade, identificação e pintura são particularidades que merecem atenção. O *layout* das estantes contribui para a composição final do ambiente e sua disposição nele deve ser o mais equilibrado e agradável possível para melhor atender as necessidades dos usuários. Questões relacionadas a distribuição das estantes pode confundir o usuário, isto pode ser ocasionada por falta de espaço, portanto, pode gerar fragmentação no acervo.

A questão do planejamento quanto ao remanejamento de acervos é algo complexo pois exige estudar outras formas, como: ampliação, nova delimitação dos espaços já estabelecidos ou se apropriar de espaços que no momento possuem outras finalidades, mas que podem ser substituídos sem prejuízos á biblioteca.

O espaço para circulação é um aspecto que pode estar relacionado tanto a dimensão do espaço quanto a real organização de mobiliário como as estantes no mesmo. Nem sempre o problema pode estar relacionado a falta de espaço, o mau uso dele pode acarretar sensação de insuficiência quando na verdade ele pode é não estar sendo bem aproveitado.

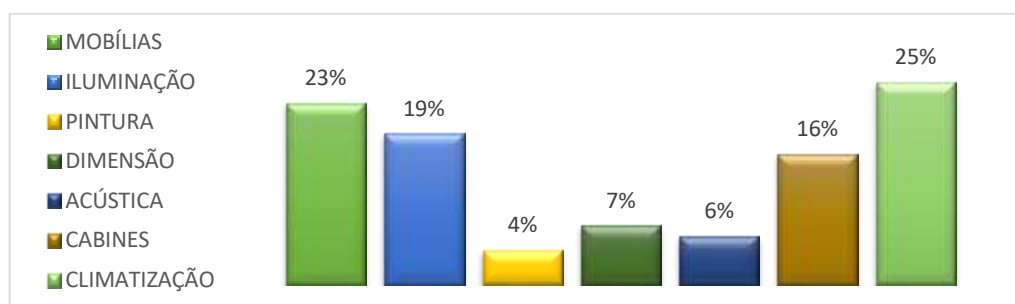
A pintura, apesar de ter sido a alternativa com menos avaliações, favorece a eficiência do estabelecimento da sinalização e da iluminação, criando assim um ambiente equilibrado em razão de uma boa combinação dos fatores ambientais.

**Gráfico 8 – Avaliação de usuários por fator (5ª questão)**

**Fonte:** elaborado pela autora, 2018.

Da mesma forma como na interpretação dos dados da questão anterior, foi elaborado o gráfico 8 que demonstra os resultados das marcações de usuários por tipo de fator. Esse resultado foi alcançado dividindo o quantitativo real marcado por cem, isto é, 56 marcações por 100 usuários/questionários por exemplo. Nessa questão não houveram abstenções.

Na sexta questão solicitou-se ao usuário indicar quais fatores ele considera com debilidade no salão de leitura. Foram obtidas 235 respostas pois essa questão também era de múltipla escolha, sendo necessário a criação de dois gráficos demonstrativo dos resultados (Gráficos 9 e 10). Nesta questão houveram 2 abstenções.

**Gráfico 9 – Avaliação por tipo de fator (6ª questão)**

**Fonte:** elaborado pela autora, 2018.

O Salão de leitura é um dos espaços mais relevantes de uma biblioteca e identificar quais fatores interferem no conforto do usuário é essencial para desenvolver um ambiente mais acolhedor e propício de fato para o estudo. Dentre todos os fatores acima observados, a Climatização (25%) mais uma vez se destaca como ponto

desfavorável. Além das indicações já mencionadas neste capítulo a respeito dela, em salões de leitura a dimensão do espaço (largura, comprimento e altura) pode ser decisivo no mal desempenho dos equipamentos de refrigeração. O mal funcionamento desses aparelhos podem ocasionar falta de concentração e irritabilidade nos usuários.

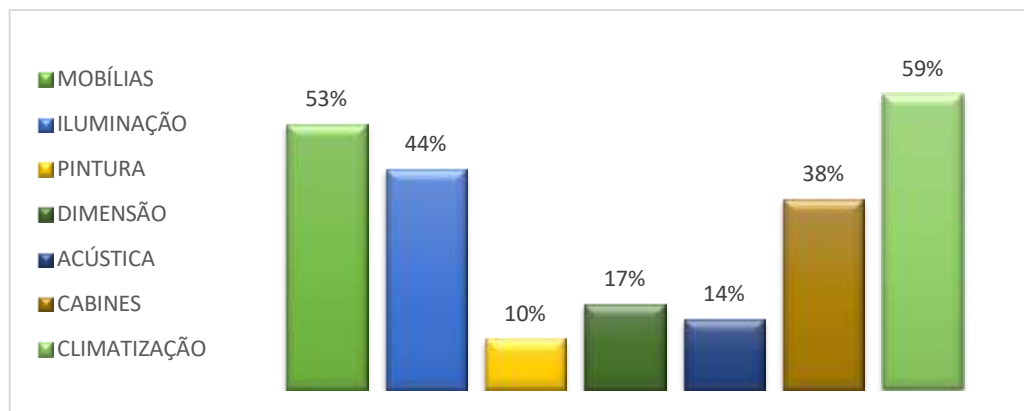
As mobílias (23%) também se destacaram na marcação dos discentes. As mesas e os assentos são itens indispensáveis para uma boa harmonia visual nos salões de leitura e aspectos como conservação, quantidade e adequabilidade devem novamente ser avaliados. Em relação a adequabilidade, não necessariamente é em relação ao ambiente, na verdade é sobretudo a respeito dos próprios usuários: assentos confortáveis, e que não possibilitem prejudicar a coluna, tipo do material e altura das mesas, lembrando que as cores dessas mobílias também favorecem para o estabelecimento de um ambiente agradável e a disponibilidade mais expandida de interruptores próximo a elas.

A iluminação é um fator importantíssimo pois afeta no conforto visual. A má escolha da iluminação ou ineficiência dela podem prejudicar a leitura e gerar problemas oculares pelo esforço contínuo da vista em ambientes com baixa ou pouca iluminação. Contudo, o problema pode ser menor se identificado se a insatisfação dos usuários é causada por apenas partes do ambiente obter boa iluminação. Independente de qual for a causa, é imprescindível a imediata solução para o mesmo.

Outro fator significativo nas marcações foram as cabines (individual e de grupo). Cerca de 18% das respostas os consideraram como fator deficitário no salão de leitura. As causas de tal debilidade serão apresentadas nos resultados da questão 8 (p.52).

A dimensão do espaço (7%) é um fator que pode limitar outros fatores como o mobiliário e as cabines. O planejamento de um novo *layout* pode ser a solução do problema visando o uso correto do espaço.

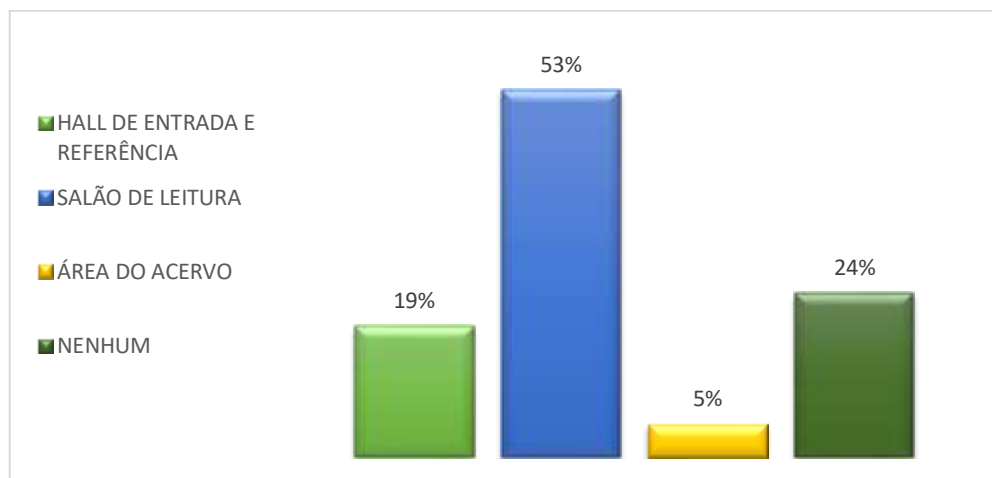
A acústica (6%) é um fator que prejudica diretamente na concentração e leitura dos usuários. Identificar que tipos de ruídos estão presentes no ambiente é um passo para solucioná-lo, visto que pode ser ocasionado pela conversação entre os usuários, ruídos de equipamentos, ruídos de setores ou áreas próximas ao salão de leitura e também do meio externo a biblioteca.

**Gráfico 10 - Avaliação de usuários por fator (6ª questão)**

**Fonte:** elaborado pela autora, 2018.

Este gráfico 10 demonstra o resultado das marcações de usuários por tipo de fator. Esse resultado foi alcançado dividindo o quantitativo real marcado por cem, isto é, 53 marcações por 100 usuários/questionários, por exemplo. Nessa questão não houveram abstenções.

A sétima questão tentou identificar em quais ambientes os usuários consideravam insatisfatório em relação a acústica. Foram obtidas cerca de 106 respostas, pois, está também foi uma questão de múltipla escolha. Nesta questão houveram apenas duas abstenções. De igual modo as outras questões, foram criados dois gráficos demonstrativos (Gráficos 11 e 12) para a apresentação dos resultados.

**Gráfico 11 - Avaliação por tipo de fator (7ª questão)**

**Fonte:** elaborado pela autora, 2018.

Os resultados acima apresentados indicam o Salão de leitura (53%) como o mais insatisfatório em relação a acústica. Isso com certeza se deve a finalidade do espaço, pois, recebe um número considerável de usuários diariamente. É interessante perceber que na questão anterior, a acústica não apareceu com grande destaque como outros fatores, todavia, isso é explicado simplesmente pelas especificidades das questões. Enquanto que na questão anterior o Salão de leitura detém de mais fatores a avaliar e de situações mais críticas do que outros, especificamente em relação a apenas um dos fatores (acústica), ele (salão de leitura) foi o mais indicado.

É pertinente frisar, que a acústica no Salão de leitura é essencial para manter um bom “clima” de estudo pois ajuda na concentração. Porém, as bibliotecas vêm se diversificando e deixando de ser apenas um ambiente essencialmente de silêncio. Como sua existência está atrelada a suprir as necessidades informacionais e físicas de seus usuários e seu público também é diversificado, é muito interessante investir em espaços onde possa ser mais livre a interação dos usuários, isto é, espaços que promovam a leitura em voz alta ou em grupo, onde as conversas que ocorrem não interfiram no direito daqueles que preferem o silêncio e espaços que promovam eventos culturais. A biblioteca é sim um espaço para todos.

É importante ressaltar novamente que a origem do ruído é o ponto de partida para sua solução. Se é causada por ambientes internos a biblioteca e que estão próximos ao salão, medidas nesses outros ambientes deverão ser tomadas para amenizar o incômodo. Se for causado por problemas de conversação entre usuários, é importante informá-los sobre a consciência de manter um ambiente agradável de estudo para todos. Contudo, se o ruído advir de equipamentos de refrigeração por exemplo, ou problemas externos a Biblioteca, medidas mais emergenciais devem ser tomadas pois estão, a princípio, fora do controle da unidade.

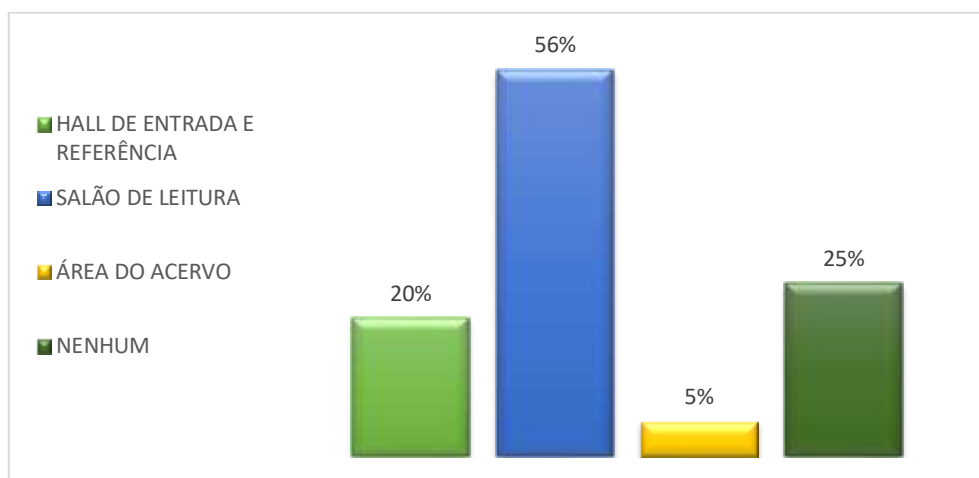
O *Hall* de entrada e Referência (19%) foram ambientes considerados insatisfatórios também em relação a acústica. Contudo, por não ser um espaço especificamente de estudo e sim de atendimento e de conversa entre usuários no entorno, não é imprevisível tal incômodo. Os ruídos além de serem ocasionados pela conversação entre pessoas, também pode ser causado por equipamentos eletrônicos como os computadores e celulares. Dois problemas, contudo, podem ser basicamente identificados a respeito disso: uma acústica ruim prejudica a comunicação (induzir as pessoas a falarem mais alto por falta de clareza na mensagem) e prejudicar outros

ambientes próximos como os salões de leitura. É necessário atentar para a conscientização de se manter um ambiente audivelmente estabilizado entre usuários e funcionários, tomar medidas que minimizem o ruído por equipamentos e verificar se tal problema já não está afetando outros ambientes no entorno.

Cerca de 5% das respostas apontaram a área do acervo como também deficitária em relação a sua acústica. Este, contudo, nem sempre está tão próximo ao salão de leitura visto que as mesas de estudos da Biblioteca Central não são intercaladas ao acervo e sim próximo consideravelmente a ele. Todavia, é interessante investigar mais a fundo quais as razões de tal desconforto, pois, podem ser causadas por rangidos em estantes e conversação constante entre usuários.

Um número expressivo de respostas que indicam não haver nenhum ambiente insatisfatório quanto a acústica (24%) denota interpretar que este não é, a princípio, o problema mais emergencial da biblioteca, mas que necessita está sempre sendo observada para não acometer os serviços presenciais.

**Gráfico 12 - Avaliação de usuários por fator (7ª questão)**



**Fonte:** elaborado pela autora, 2018.

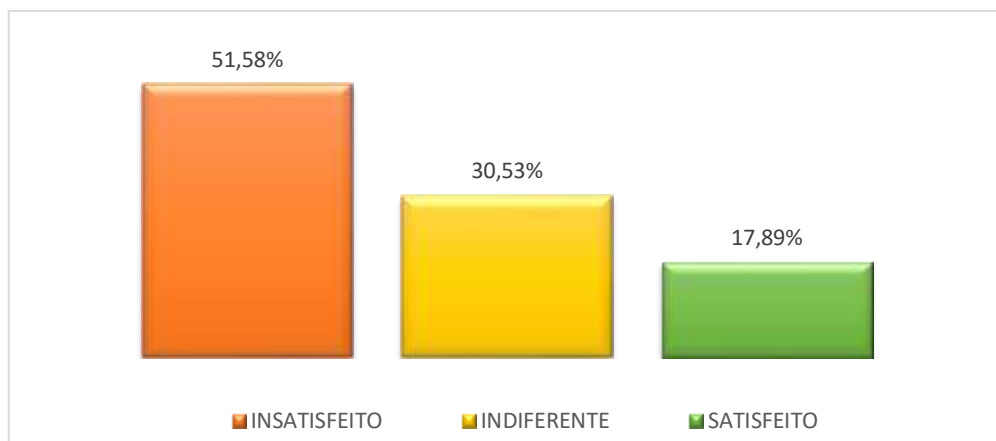
Este gráfico 12 demonstra o resultado das marcações de usuários por tipo de fator. Esse resultado foi alcançado dividindo o quantitativo real marcado por cem, isto é, 23 marcações por 100 usuários/questionários por exemplo.

O foco da oitava questão foi identificar e compreender a satisfação dos usuários com as cabines (individuais e coletivas). É importante ressaltar, que segundo o último Relatório de Gestão (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ, 2017), a biblioteca

possui 7 cabines individuais e 7 para duplas ou de grupo. Ambas estão localizadas no primeiro andar, dividindo espaço com o salão de leitura.

Requeru-se deles avalia-las em insatisfeito, indiferente e satisfeito. Desses três itens avaliativos, apenas os dois primeiros deveriam ser justificados. Para essa questão foram criados três gráficos (Gráficos 13, 14 e 15). Houveram 5 abstenções para Cabines Individuais e 5 abstenções para Cabines de Grupo.

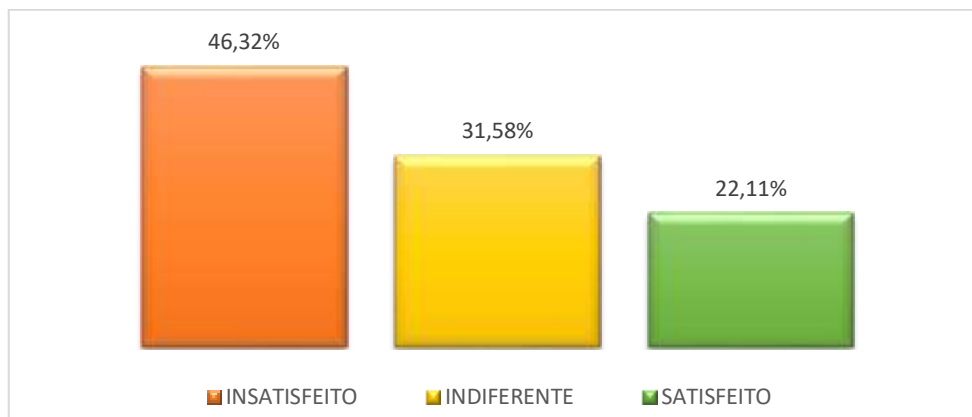
**Gráfico 13 – Avaliação das Cabines Individuais**



**Fonte:** elaborado pela autora, 2018.

Como apresentado acima, os insatisfeitos e indiferentes foram os que mais se sobressaíram. A seguir é demonstrado o gráfico sobre as cabines Coletivas:

**Gráfico 14 - Avaliação das Cabines Coletivas**

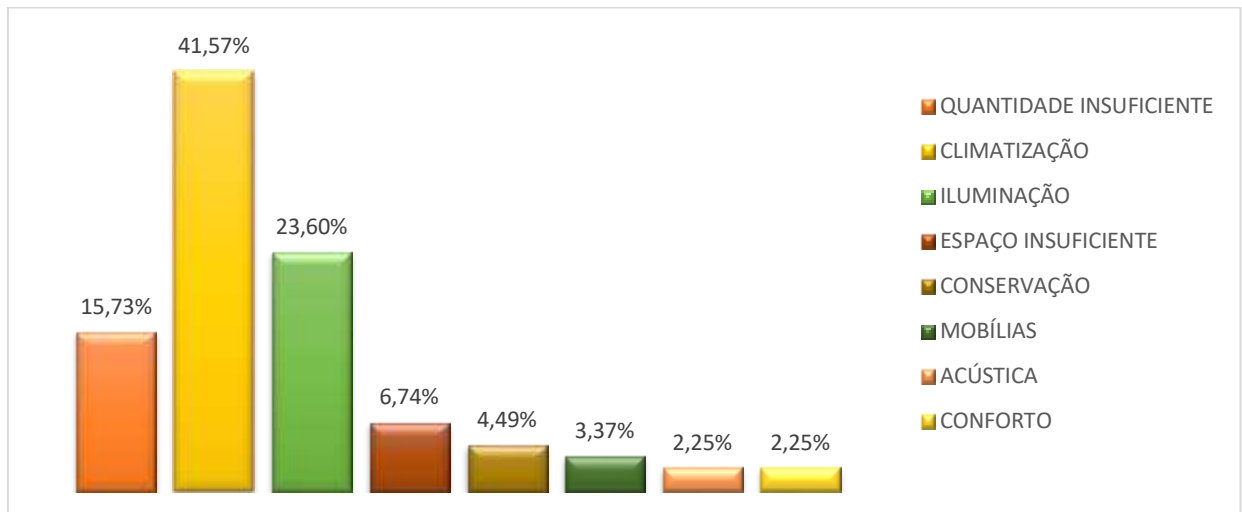


**Fonte:** elaborado pela autora, 2018.

Independente da distinção de tipos de cabines, ambas seguiram a mesma ordem decrescente de marcações: insatisfeitos, indiferentes e satisfeitos. É importante

ressaltar que as respostas eram livres, portanto, muitos usuários atribuíam mais de uma justificativa para um mesmo item. Deste modo, foram obtidas cerca de 89 respostas. A partir delas, a análise focou em dividi-las por categorias visto que muitas justificativas eram semelhantes. A seguir é demonstrado em gráfico o resultado final delas.

**Gráfico 15** - Respostas por categoria relacionadas a questão 8



**Fonte:** elaborada pela autora, 2018.

Todas as categorias de fato são relevantes para a satisfação e conforto ambiental dos usuários. Contudo, apenas as categorias sobre a quantidade, espaço insuficiente, conservação e conforto ainda não haviam sido melhor demonstradas. O *design* de interiores é efetivo em um ambiente quando todos ou a maioria de seus elementos ambientais estão proporcionalmente equilibrados. Isto significa dizer que se houver melhoras significativas na climatização, mas o espaço em si estiver mal conservado, a insatisfação perdurará.

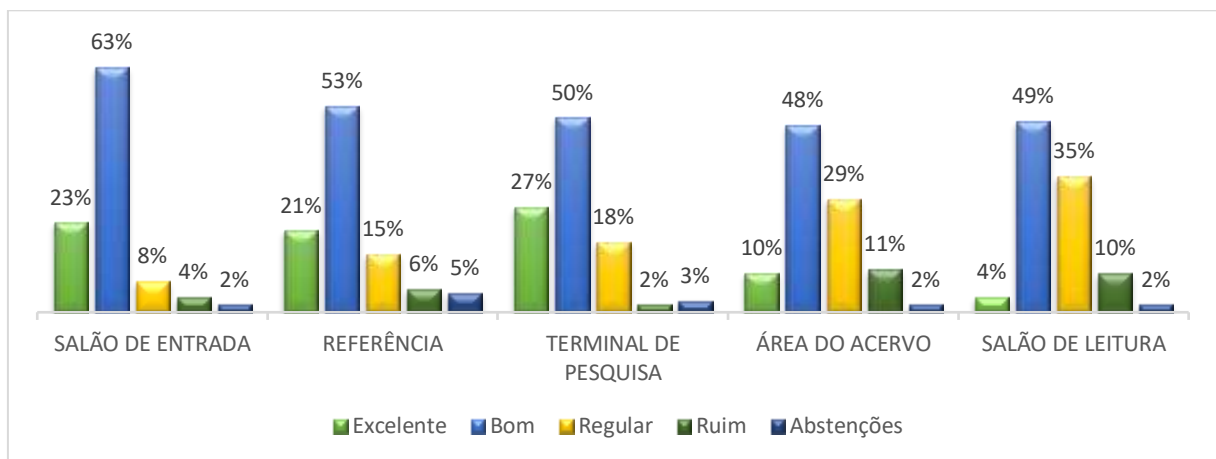
O intuito da apresentação do resultado final das justificativas não é apenas mostrar os fatores ambientais que os usuários acreditam ser prejudiciais na prestação de serviços em relação às cabines. É sobretudo expor a falta de equilíbrio delas que consequentemente interfere diretamente na satisfação deles.

Como 15,73 % dos usuários consideram a quantidade insuficiente, concluímos que há uma demanda considerável de pessoas em busca das cabines. Climatização e iluminação também são itens importantes para melhor atender a comunidade e tem sido uns dos mais presentes nessa pesquisa como fatores com debilidades. Portanto, apesar de algumas categorias obterem um percentual baixo de justificativas, o que

determinará as cabines de fato serem apropriadas para propósito de sua existência é alcançar a uniformidade dos fatores ambientais, e alcançar tal objetivo pode levantar diferentes soluções. Sendo assim, um arquiteto e/ou *designer* podem elaborar um projeto para o melhor desempenho das cabines visando conforto e valor utilitário do mesmo.

Na questão 9 buscou-se identificar como os usuários qualificam determinados ambientes de acordo com o *layout* e instalações já existente neles. Além do valor percentual por ambiente avaliado, também foi acrescentado o valor das abstenções.

**Gráfico 16 - Avaliação por ambiente**



**Fonte:** elaborado pela autora, 2018.

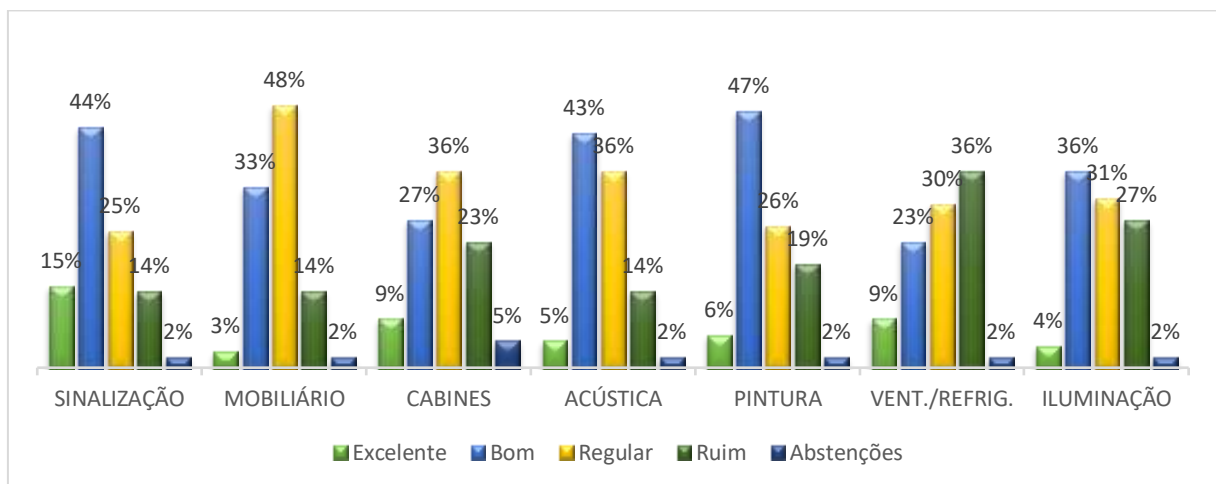
Esses dados refletem a satisfação geral com cada ambiente e espaços que compõe a biblioteca. A princípio os dados são favoráveis pois todos foram avaliados principalmente como bom, contudo, há também um nível considerável de avaliações em regular, e tais dados podem estar crescentes ou estáveis. Na verdade, os ambientes mais bem avaliados foram o salão de entrada e referência, sendo esta última já indicando um certo declínio em relação ao salão de entrada pois ambas dividem quase o mesmo espaço.

Segundo os resultados no gráfico 16, a partir do espaço do terminal de pesquisa é possível perceber um declínio em avaliações como bom e a ascensão de regular e ruim. Esses espaços são de grande fluxo de usuários, e isto significa dizer que nos ambientes onde sua permanência é mais frequente e duradoura, sua insatisfação tem sido crescente. Isto também pode indicar a ineficiência dos espaços, isto é, não estão atendendo devidamente as necessidades dos discentes.

A Biblioteca Central é dotada de múltiplos espaços de estudo como já foi demonstrado, assim sendo, o *design* de interiores atua como uniformizador desses espaços pois cada um deles representa uma necessidade particular de quem os usa. Portanto, para que a ambientação da biblioteca seja o mais confortável possível, medidas atuantes em soluções em cada espaço devem ser tomadas. E para dar início a essas medidas, é necessário identificar os elementos ambientais com debilidades em cada área específica da biblioteca, como já foram demonstrados nos gráficos anteriores.

O gráfico 17 a seguir apresenta o resultado geral da satisfação dos usuários com os fatores ambientais específicos abordados durante a pesquisa. Este gráfico corresponde a questão 10.

**Gráfico 17 - Avaliação por fatores ambientais**



**Fonte:** elaborado pela autora, 2018.

Neste gráfico podemos perceber, numa perspectiva geral, qual é a visão dos usuários a respeito de tais fatores na biblioteca. A maioria qualificou-os em bom, exceto no fator **Ventilação/Refrigeração**, sendo que em relação a este já se esperava tal resultado ruim, pois, durante a pesquisa (resultado de gráficos anteriores) foi um dos itens que mais foi mal avaliado pelos discentes. Deste modo, podemos depreender que os fatores mais bem avaliados foram a sinalização, acústica e pintura, contudo, elas ainda demonstram níveis consideráveis de insatisfação.

Um comparativo entres os dois últimos gráficos resulta em dizer que as avaliações do gráfico 17 são resultantes das avaliações do gráfico 18. As melhorias

que a biblioteca deve buscar em seus espaços dependem de como lidar com cada fator ambiental.

A seguir estão descritas algumas recomendações ou sugestões para uma harmonia visual, funcional e de conforto nos espaços do *Hall*, Referência e Salão de leitura. Contudo, é importante lembrar que eles foram escolhidos para serem destacados, pois, são áreas de grande demanda e fluxo de pessoas. Todavia, nos outros ambientes também é plausível encontrar meios que os tornem mais eficientes na prestação de serviços.

**Quadro 2 - Recomendações por ambiente**

<b>Hall de entrada / Referência</b>	<b>Salão de leitura</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em relação as mobílias: identificar se as quantidades das mobílias são suficientes, o estado de conservação do mobiliário presente no <i>hall</i> e a adequabilidade do mesmo;</li> <li>• Se necessário, efetuar a restauração desses mobiliários;</li> <li>• Se necessário, adquirir mobiliários com mais conforto e flexibilidade, investindo em <i>design</i> de móveis mais modernos, acolchoados e de tonalidades agradáveis em combinação com o ambiente no todo;</li> <li>• Em relação a refrigeração: identificar se ele tem sido suficiente para atender os espaços e se a manutenção dos equipamentos está em dia;</li> <li>• Efetuar de imediato as ações necessárias para corrigir o problema de refrigeração;</li> <li>• Em relação a iluminação: identificar se ela tem sido ineficiente no ambiente como todo ou em apenas alguns pontos específicos;</li> <li>• Ainda em relação a iluminação: verificar se a pintura (ou outro tipo de revestimento), a intensidade da luz, o</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quanto a refrigeração: identificar se tem sido suficiente, se apenas em alguns pontos ela tem sido precária, se a manutenção desses equipamentos está em dia e se fatores como a dimensão do espaço tem interferido diretamente no bom desempenho deles;</li> <li>• Verificar se de fato as mobílias são confortáveis: altura ideal das mesas, assentos, se é necessário restaurá-las e estado de conservação;</li> <li>• Considerar a possibilidade de adotar um novo <i>layout</i> que favoreça o melhor uso do espaço, principalmente em relação as cabines;</li> <li>• Identificar se a iluminação tem sido ineficiente no ambiente como todo ou em apenas alguns pontos específicos;</li> <li>• Verificar se a pintura (ou outro tipo de revestimento), a intensidade da luz, o tipo de suporte iluminador e posição delas estão adequadas ao ambiente afim de solucionar problemas relevantes de iluminação;</li> <li>• Em relação a acústica: investir na conscientização dos usuários a respeito de conversações que possam atrapalhar</li> </ul>

<p>tipo de suporte iluminador e posição delas estão adequadas ao ambiente a fim de solucionar problemas relevantes de iluminação;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para garantir um aspecto visual mais agradável, considerar a possibilidade de adotar um novo revestimento (Pintura ou outro tipo de revestimento) no interior da Biblioteca. A escolha do tipo e cor (es) deve estar em conformidade com a tonalidade de outros aspectos presentes no ambiente como as mobílias e a iluminação. Isto gera um equilíbrio visual.</li> <li>• Estabelecer sinalizações mais eficientes no ambiente. Isto requer identificar primeiramente se as cores, símbolos, tipo de material sinalizador e tamanho estão adequados a necessidade do ambiente.</li> <li>• Considerar a possibilidade de adequar definitivamente o balcão de atendimento de forma a torná-lo mais acessível fisicamente a pessoas com alguma deficiência ou com baixa estatura e também investir na organização coerente dos objetos e equipamentos que nele estão localizados.</li> </ul>	<p>os demais, identificar se equipamentos tem emitidos ruídos incômodos e se o barulho possa estar vindo de outras áreas internas ou externas ao salão de leitura;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anda em relação acústica: investigar meios de valorizar os estudos em grupos e/ou de usuários que preferem ler em voz alta.</li> <li>• Efetuar as devidas soluções em acústica de acordo com a orientação de um profissional competente;</li> <li>• Revitalizar o ambiente com uma nova pintura para deixar o ambiente mais moderno e confortável, contudo, é importante não fazer uso de cores muito vibrantes pois elas podem desviar a atenção dos discentes e adequar as cores ao tipo de iluminação do ambiente;</li> <li>• Em relação as cabines: considerar a possibilidade de disponibilizar mais cabines e isto requer otimizar o espaço, isto é, adotar um novo <i>layout</i> que favoreça a melhor organização espacial;</li> <li>• Identificar as áreas ou salas na biblioteca que possam ser ocupadas para a necessária expansão do Salão de leitura.</li> <li>• Solucionar problemas de iluminação em cada cabine;</li> <li>• Identificar as cabines específicas que não estão sendo bem atendidas no que diz respeito a refrigeração e planejar junto ao profissional competente os meios necessários para solucionar tal problema;</li> <li>• Buscar sempre manter o ambiente limpo.</li> </ul>
---	---

**Fonte:** elaborado pela autora, 2018.

Todas essas medidas podem e devem ser avaliadas com a ajuda de profissionais competentes na área de arquitetura, *design* de interiores, engenheiros e bibliotecários. O intuito é disponibilizar uma Biblioteca mais acolhedora, confortável, moderna e funcional para a comunidade acadêmica da UFPA.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O destaque de uma biblioteca vai além dos seus suportes informacionais, pois, expande-se para suas estruturas e afeta notavelmente seus usuários. É neste contexto que foi realizada esta pesquisa na Biblioteca Central da UFPA, onde buscou-se identificar e compreender como está a satisfação dos usuários com a presente ambientação da biblioteca, especialmente nos espaços do *Hall*, Referência e Salão de leitura.

Foi possível identificar quais fatores ambientais estão mais críticos em diferentes ambientes, ou seja, quais aspectos ambientais têm prejudicado os usuários nos interiores da biblioteca. O fator climatização, por exemplo, foi um dos fatores que mais se destacou como desfavorável em mais de um ambiente. Mobiliário, iluminação e sinalização também foram aspectos de destaques em insatisfação. Apesar do questionário ter tido 10 questões, o intuito foi relacionar uma questão e outra para tornar o entendimento delas mais simplificado.

A questão 1, só foi compreensível mediante a análise da questão 2. Foi perceptível entender que apesar da maioria dos usuários considerarem os espaços do *Hall* e Salão de leitura como bom, a insatisfação ou adequação que esses espaços ainda necessitam estão relacionados ao mobiliário, climatização, iluminação e pintura (respectivamente). A pesquisa, portanto, identificou por meio da análise dos dados dos questionários os pontos a se melhorar ou que precisam de intervenções mais emergenciais.

Um desses pontos está relacionado as cabines, pois por meio das justificações dos usuários, 8 categorias de respostas foram identificadas, dentre elas destacam-se: quantidade insuficiente, climatização, iluminação e espaço insuficiente. Cada categoria, portanto, pode ser melhor avaliada pela biblioteca pois identificá-las contribui para planejar soluções mais efetivas.

Por meio dos estudos bibliográficos, que foram de suma importância no desenvolver da pesquisa, inclusive para a interpretação dos dados, foi evidenciado e enfatizado que nenhum planejamento ambiental, quer em espaços já construídos quer em espaços em edificação, pode ser dirigido somente pelos bibliotecários. Cada profissional possui suas competências e os bibliotecários juntamente com os usuários são o público que vão colaborar para o projeto de *design* de interiores na biblioteca.

O projeto, como foi percebido na pesquisa teórica, é construído após estudar previamente os espaços e o público alvo. As múltiplas possibilidades de reorganização do *layout* da biblioteca, são discutidas entre os profissionais competentes na área do *design* e construção (arquitetos, engenheiros) e os bibliotecários, a fim de se chegar a uma conclusão final de como solucionar os problemas ambientais e proporcionar conforto e satisfação nesses ambientes.

O papel do bibliotecário na equipe do planejamento de reorganização ambiental é mais uma vez de mediador, contudo, sua mediação está em viabilizar o entendimento das reais necessidades de conforto dos usuários e transmitir isso para os demais profissionais envolvidos nesta equipe, a fim de que eles possam idealizar e desenvolver planos para otimização dos espaços internos da biblioteca.

A afirmação do parágrafo anterior é tão significativa, que através dos resultados podemos perceber que a otimização do *layout* e as instalações por muitas vezes podem ser técnicos demais para apenas improvisar. A iluminação, por exemplo, é vista pelo *design* de interiores como meio muito eficaz de gerar conforto físico e térmico. Durante a pesquisa bibliográfica e por meio dos resultados da análise quantitativa, foi percebido que uma má iluminação pode comprometer a visão dos usuários e também favorecer para que o ambiente se torne mais quente. Por isso a necessidade de se estudar o tipo de iluminação necessária na biblioteca e não apenas visar aquela que pode gerar um custo mais baixo.

Outro aspecto que procuramos demonstrar através desta pesquisa foi que, em se tratando de conforto, a Biblioteca Central não precisa apenas ser um lugar de estudo, mas sim, um espaço para todos, inclusive para aqueles que só querem “passar o tempo”, ler livros de cunho não científicos, de convivência entre amigos, de descanso para a mente ou de pensar mais despreocupadamente. A biblioteca pode se reinventar e então por que não partir do ponto de conforto ambiental que claramente afeta diretamente no bom desempenho do usuário?

Negligenciar as reformas visivelmente necessárias é deixar de atender adequadamente e satisfatoriamente seu público. A princípio, isso pode soar até contraditório quando se ouve tanto “em suprir as necessidades dos usuários”. Contudo, visar apenas os serviços e produtos não garante um bom atendimento e os números sempre vão mostrar isso, até que algo seja feito.

É importante salientar mais uma vez, que também são visíveis as recentes mudanças estruturais na Biblioteca Central, e isto é muito bem recebido pelo seu

público. No entanto, é indispensável estar sempre atento a questões ambientais e não se conformar apenas com o que tem sido feito. Mediante os resultados, também foi percebido que áreas como o Salão de leitura e Acervo poderiam ter sido mais bem avaliados se questões como sinalização, iluminação, mobiliário e climatização estivessem adequados.

A biblioteca precisa continuar se empenhando em renovar-se, inclusive em seu físico, e quanto a este também é necessário requisitar aos meios competentes da universidade uma reforma mais expressiva, visto que toda obra de edificação ou revitalização só é efetiva se a administração da instituição mantenedora também valorizar e apoiar.

A partir do estudo teórico e do resultado final da análise dos questionários, foi possível apontar algumas contribuições úteis para uma análise mais profunda sobre os fatores ambientais por ambientes. Essas contribuições focaram apenas nos espaços do *Hall*, Referência e Salão de leitura, contudo, foi frisado mais uma vez que as proposições ali sugeridas deveriam ser acompanhadas por profissionais competentes na área da arquitetura, *design* de interiores e engenheiros, pois, por mais básicas que algumas recomendações possam parecer, outras referem-se a questões mais técnicas que fogem da competência dos bibliotecários. O intuito dessas contribuições era direcionar que aspectos nesses ambientes precisam ser analisados mais profundamente a fim de proporcionar o conforto de fato necessário aos usuários.

Portanto, o entendimento desta pesquisa foi: o ambiente físico da Biblioteca Central da UFPA afeta consideravelmente o desempenho dos usuários no interior dela e quanto maior for o protagonismo de influência dela, mais é requerido que ela se “equipe” não apenas de bons suportes informacionais, ou de serviços e produtos eficientes, mas também de espaços mais modernos que atendam de fato as necessidades de todo tipo de usuário. Os espaços de grande fluxo como o *Hall*, Referência e Salão de leitura com certeza necessitam de mais atenção, não somente em relação a um visual mais agradável, mas especialmente aos fatores ambientais detectados na pesquisa, que se melhor assistidos contribuem para isso. Não é questão apenas de estética e sim de satisfação, funcionalidade e utilidade dos ambientes os quais não devem mais ser negligenciados e sim valorizados pelos seus usuários e pela instituição mantenedora.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Maria Cristina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e aum. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2005. 144 p.
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga; OLIVEIRA, Marlene de. A produção de conhecimentos e a origem das bibliotecas. In: OLIVEIRA, Marlene de (Org.). **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. 2. ed. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2005. p. 29-44.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DESIGNER DE INTERIORES. **Estatuto**. São Paulo, 2017. 11 p. Disponível em: <<http://www.abd.org.br/novo/estatuto.asp> > . Acesso em: 25 out. 2017.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10152: Níveis de ruído para conforto acústico**. Rio de Janeiro, 1987. Disponível em: <[http://www.joaopessoa.pb.gov.br/portal/wp-content/uploads/2015/02/NBR\\_10152-1987-Conforto-Ac\\_stico.pdf](http://www.joaopessoa.pb.gov.br/portal/wp-content/uploads/2015/02/NBR_10152-1987-Conforto-Ac_stico.pdf) > . Acesso em: 1 nov. 2017.
- ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE DESIGNERS. **Tabela de especialidades**. Porto, 2017. Disponível em: < <http://apdesigners.org.pt/tabela-de-especialidades/> > . Acesso em: 25 out. 2017.
- BARBALHO, Célia Regina Simonetti. **Sob o olhar do usuário: um estudo semiótico da Biblioteca Pública do Estado do Amazonas**. 2000. 234 f. Tese (Doutorado em Comunicação Semiótica) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2000. Disponível em: <<http://repositorio.cfb.org.br/handle/123456789/55>>. Acesso em: 10 jul. 2017.
- BARROS, Maria Helena Rosa Reis. Arquitetura de bibliotecas: a modelagem proporcionada por estruturas novas, ampliações e reformas. In: BARBALHO, Célia Regina Simonetti et al. (Org.). **Espaços e ambientes para leitura e informação**. Londrina: ABECIN, 2012. p. 33-55.
- BECKMANN, Clodoaldo F. R. **Para a história da UFPA: o ensino da biblioteconomia**. Belém: EDUFPA, 2007. 83 p.
- BRITO, Regina Garcia. **O ambiente da biblioteca e a apropriação da informação: elementos físicos e simbólicos**. 2011. 104 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Departamento de Biblioteconomia e Documentação, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em: <[http://dedalus.usp.br/F/X7YPUJ3S9U7V5M1P1963RBPVK1D2H6B6HJ3DY39VI AU7S6P8X1-26319?func=direct&local\\_base=USP01&doc\\_number=002308599&pds\\_handle=GU EST](http://dedalus.usp.br/F/X7YPUJ3S9U7V5M1P1963RBPVK1D2H6B6HJ3DY39VI AU7S6P8X1-26319?func=direct&local_base=USP01&doc_number=002308599&pds_handle=GU EST)>. Acesso em: 12 out. 2017.

BRONDANI, Sérgio Antônio. **A percepção da luz artificial no interior de ambientes edificados**. 2006. 153 f. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Disponível em: < <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/89023>>. Acesso em: 28 out. 2017.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia R. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos/Lemos, 2008. 451 p.

GOMES, Samir Hernandes Tenório. **Edifícios para bibliotecas universitárias: perspectivas e diretrizes a partir da avaliação pós-ocupação**. 2007. 544 p. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007. Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/16/16132/tde-29042010-105703/pt-br.php>>. Acesso em: 28 out. 2017.

\_\_\_\_\_. Linguagem arquitetônica e ambientação física dos edifícios de bibliotecas universitárias. In: BARBALHO, Célia Regina Simonetti et al. (Org.). **Espaços e ambientes para leitura e informação**. Londrina: ABECIN, 2012. p. 173-198.

GUBERT, Marjorie Lemos. **Design de interiores: a padronagem como elemento compositivo no ambiente contemporâneo**. 2011. 161 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011. Programa de Pós-Graduação em Design. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/36398>>. Acesso em: 25 out. 2017.

LÖBACH, Bernard. **Design industrial: bases para configuração dos produtos industriais**. São Paulo: E.Blücher, 2011. 206 p.

MANCUSO, Clarice. **Arquitetura de interiores e decoração: a arte de viver bem**. 8. ed. Porto Alegre: Sulina, 2010. 239 p.

MARTIN, Stella Spagolla Hermida. **O papel do design de interiores na comunicação de uma marca: o caso Melissa**. 2010. 60 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010. Programa de Pós-Graduação em Design. Disponível em: <[http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UERJ\\_2f16f42d0973a1349289476b9619eba0](http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UERJ_2f16f42d0973a1349289476b9619eba0)>. Acesso em: 25 out. 2017.

MOTA, Francisca Rosaline Leite; MENDES, Diogo da Silva; RIBEIRO, Micheline Maria da Silva. **Arquitetura de bibliotecas Universitárias: reflexões sobre design e layout dos espaços**. Maceió: EDUFAL, 2013. 169 p.

OLIVEIRA, Sílvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004. 320 p.

O VALOR do design: guia ADG Brasil de prática profissional do designer gráfico. São Paulo: Ed. SENAC, ADG Brasil, 2010. 224 p.

PIMENTA, Elaine Cristina Tomás. **Desempenho de uma biblioteca universitária baseada em indicadores de desempenho da ISSO 11620**: ações para melhoria do desempenho e da qualidade dos serviços prestados. 2016. 200 f. Dissertação (Mestrado) – Mestrado Profissional em Gestão Pública, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2016. Disponível em: <<http://repositorio.ufes.br/handle/10/5589?mode=full>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

RIZZO, Garibaldi. **A diferença entre o arquiteto, design de interiores e decorador**. 2013. Disponível em: < <http://novo.caupi.org.br/?p=3217>>. Acesso em: 27 out. 2017.

SÁ, Renata Maria Moraes; VELOSO, Vanessa Henriques; SILVEIRA, João Paulo Borges da. Reflexões sobre o funcionamento e qualidade dos serviços oferecidos por uma biblioteca universitária do interior Paulista: um estudo de caso. **Biblionline**, João Pessoa, v. 12, n. 4, p. 132-145, 2016. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/32251/17589> >. Acesso em: 19 set. 2017.

SILVA SEGUNDO, Sanderli José da; ARAÚJO, Wagner Junqueira de; LOPES, Wendy-Ana Albuquerque. Projeto de layout de biblioteca assistido por ferramenta de software para criação de arranjo físico em 3D: estudo aplicado à biblioteca da faculdade iDEZ. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n. 1, p. 184-205, jan./abr. 2013. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/10115/pdf>>. Acesso em: 11 out. 2017.

SOUZA, Ronaibi. **Ambiente virtual de aprendizagem em Design de interiores (AVA-DI)**. 2011. 130 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2011. Programa de Pós-Graduação Strictu Sensu em Design. Disponível em: <[http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/ANHE\\_d33f360a27ed3369de5bb1786bc53b3c](http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/ANHE_d33f360a27ed3369de5bb1786bc53b3c)>. Acesso em: 23 out. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Biblioteca Central. **Histórico**. Belém, 2017. Disponível em: < <http://bc.ufpa.br/historico/> >. Acesso em: 8 jan. 2018.

\_\_\_\_\_. Biblioteca Central. **Relatório de gestão, 2016**. Belém, 2017. 78 p. Disponível em: < <http://bc.ufpa.br/relatorios-anuais-de-gestao/>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

\_\_\_\_\_. Biblioteca Central. **Revitalização da climatização do ambiente da biblioteca Central**. Belém, 2017. Disponível em: < <http://bc.ufpa.br/revitalizacao-da-climatizacao-do-ambiente-da-biblioteca-central/> >. Acesso em: 20 jan. 2018.

VIEIRA, Ronaldo. **Introdução á teoria geral da biblioteconomia**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. 305 p.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Caro (a) aluno (a), este questionário é parte de uma pesquisa sobre meu Trabalho de Conclusão de Curso e suas respostas são muito importantes para o objetivo dele que é compreender a satisfação dos usuários com o ambiente físico da Biblioteca Central. Por favor, marque atentamente as questões propostas. Obrigado por sua atenção!

**1) Quanto ao acolhimento e conforto, como você avalia o espaço físico que abrange o hall de entrada e Referência da Biblioteca Central?**

- a) Excelente ( )
- b) Bom ( )
- c) Regular ( )
- c) Ruim ( )

**2) Ainda em relação a esses espaços, qual (ais) itens abaixo você gostaria de sugerir melhorias?**

- a) Mobiliário ( )
- b) Pintura ( )
- c) Iluminação ( )
- d) Climatização ( )

**3) Você considera que o BALCÃO de atendimento no Setor de Referência é ideal para atendê-lo?**

- a) Sim ( )
- b) Não ( )

Em caso negativo, por que?

---

**4) Quanto ao espaço destinado ao terminal de pesquisa (Catálogo), que (ais) elemento (s) você julga precisar de atenção ou intervenção?**

- a) Sinalização ( )
- b) Mobiliário ( )
- c) Iluminação ( )



**9) Como você avalia o layout e as instalações da biblioteca nos seguintes ambientes:**

- a) Salão de entrada. Excelente ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( )
- b) Referência. Excelente ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( )
- c) Catálogo/ Terminais de pesquisa. Excelente ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( )
- d) Área do acervo. Excelente ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( )
- e) Salão de leitura. Excelente ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( )

**10) Numa perspectiva geral, como você avalia os fatores ambientais da biblioteca?**

- a) Sinalização. Excelente ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( )
- b) Mobiliário. Excelente ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( )
- c) Cabines individuais e de grupo. Excelente ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( )
- d) Acústica. Excelente ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( )
- e) Pintura. Excelente ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( )
- f) Ventilação e Refrigeração. Excelente ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( )
- g) Iluminação. Excelente ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( )