



### ■ 1. Análisis de los signos más utilizados en el diseño de señales en aeropuertos y terminales.

Con objeto de analizar la utilización de sistemas señaléticos en aeropuertos y terminales, se relevó información de cinco entidades que cumplen tales funciones; a saber: Estación Terminal de Ómnibus de Retiro, Subte Retiro, Estación Ferrocarril Mitre y Buquebus, Aeroparque Metropolitano (todas ellas localizadas en Capital Federal, Buenos Aires).

Tal relevamiento de datos se llevó a cabo a través de documentación fotográfica y grillas de observación, que permitieron plasmar más a fondo el funcionamiento de cada espacio en sí mismo y su relación con las señales y los respectivos usuarios.

### ■ Las variables de análisis escogidas fueron:

- . *Códigos del lenguaje visual*
- . *Diseño señalético*
- . *Espacio de acción*
- . *Usuarios*

### ■ De cada una de las cuales, se desprenden las siguientes dimensiones e indicadores:

- a. *Códigos del lenguaje visual*
- . Símbolos lingüísticos

- . Símbolos icónicos
- . Símbolos cromáticos
- . Combinación de signos
- . Elección de signos por arbitrariedad o convencionalidad
- . Universalidad sígnica
- . Univocidad de mensajes
- . Compatibilidad de códigos con los usuarios

#### b. *Diseño señalético*

- . Pauta Modular
- . Materiales
- . Iluminación
- . Idiomas
- . Función
- . Legibilidad
- . Velocidad de lectura
- . Integración a un sistema de identidad visual
- . Relación de las señales entre sí
- . Relación de las señales con otros canales de información

#### C. *Espacio de acción*

- . Zonificación
- . Circulación de usuarios
- . Orientación de los usuarios
- . Identidad visual

- . Relación del espacio con el sistema de señales
- . Localización de las señales

### *d. Usuarios*

- . Comportamiento frente a señales
- . Experiencia previa con respecto a las señales
- . Capacidad de autodidaxia

A partir de este análisis puede desprenderse una clasificación de los signos señaléticos, que será de gran utilidad para resolver la problemática planteada.

A continuación se presenta el análisis de cada una de las entidades con las variables y sus dimensiones recientemente expuestas.

## 1. Estación Terminal de Ómnibus de Retiro

### 1a. Códigos del lenguaje visual

. *Símbolos lingüísticos:* El texto se presenta a través de una tipografía palo seco, en mayúsculas, y representa, en la mayoría de las señales, la fuente de información más importante. \*

. *Símbolos icónicos:* Los íconos se dividen en dos grupos, ideogramas como la flecha, que juega un rol fundamental de orientación de los usuarios, y pictogramas que referencian determinados lugares o cosas que la flecha indica.

Actúan mejor en las señales que no tienen complemento lingüístico, ya que resultan más pregnantes y comprensivas. Están tratados en un grosor y una forma perfectamente inteligibles. El problema radica en la redundancia de los mismos, ya que están utilizados más de una vez en algunas señales y esto resulta en ruido visual para los usuarios.

. *Símbolos cromáticos:* El color está utilizado de dos maneras diferentes. Primero, como color señal, es decir, el color plano que contiene a los demás signos. En este caso, se utiliza el blanco y el negro para formar las señales. Generalmente se presenta el soporte dividido en dos, una parte blanca que contiene los íconos negros, y otra parte negra que posee texto blanco. En las señales que sólo hay pictogramas, el soporte es blanco y los íconos negros.

\* Si bien Joan Costa (Op. Cit., Pp 180) no aconseja el uso de mayúsculas, en este caso, el diseño de la pauta modular y el tamaño de la tipografía, hacen al texto legible, favoreciendo la lectura por parte de los usuarios.

El segundo uso del color, está referido a la zonificación de las boleterías, que se basa en una división acorde a las áreas del país: centro, noreste, sur, etc. Así, cada una posee un color que la designa y por tanto actúa a modo identificativo de cada región. Es así como en este caso, el color es el principal medio de información para los usuarios.

. *Combinación de signos:* Los signos lingüísticos, icónicos y cromáticos se conjugan muy bien entre sí, porque contienen la información necesaria de una manera comprensible. El mayor problema radica en la redundancia icónica en los laterales de cada señal, ya que podría repetirse solamente la flecha, sin los demás pictogramas.



Combinación de signos icónicos, lingüísticos y cromáticos en las señales



La tipografía está tratada en mayúsculas y el color soporte es siempre el negro

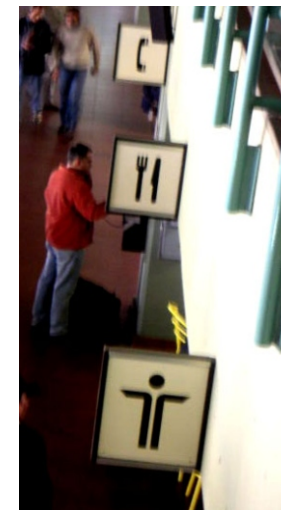
. *Elección de signos por arbitrariedad o convencionalidad:* Los signos lingüísticos (tipografía mayúscula, palo seco) y cromáticos (basados en los colores azul, blanco y negro) , han sido escogidos de manera arbitraria, mientras que los icónicos se basan en una convención que nos permite comprenderlos y actuar a partir de ellos. En este sentido, la flecha utilizada es la misma que en aeropuertos y ferrocarriles de EE.UU. y Europa, mientras que los signos pictóricos presentan algunas modificaciones morfológicas pertenecientes al sistema señalético propio del establecimiento. Cabe aclarar que estas diferencias no afectan a la comprensión del mensaje, sino más bien la complejidad con la que están realizados algunos pictogramas que informan mensajes nuevos y no son fácilmente reconocidos.

. *Universalidad sígnica:* Ante la ausencia de otros idiomas universales como el inglés, los signos icónicos son una forma de comprender lo que no es posible en el código lingüístico por personas extranjeras. Están tratados de una manera muy convencional, de modo que en sí mismos comunican efectivamente a la mayoría de los usuarios.

. *Univocidad de mensajes:* la información es bastante clara y unívoca, a excepción de pocos casos en los que los íconos presentan demasiados infrasignos y resultan ambiguos. Afortunadamente, se trata de las señales que indican zonas de entretenimiento y locales comerciales y no de aquellas que informan sobre las partidas o los arribos.

. *Compatibilidad de códigos con los usuarios:* Los códigos del

lenguaje visual utilizados son compatibles con los usuarios que utilizan la Terminal, porque están tratados de una manera simple y bastante eficiente.



La mayoría de los signos utilizados son compatibles con los códigos de visión y percepción de los usuarios, por lo que pueden ser comprendidos con facilidad. Los signos icónicos se respetan semánticamente, presentando modificaciones en su morfología



### 1b. Diseño Señalético

. *Pauta modular:* La mayoría de las señales están constituidas en base a tres secciones fundamentales: el mensaje lingüístico que se ubica en la parte superior y predomina en cuanto a tamaño, pictogramas ubicados en los laterales del soporte y, en última instancia, un texto que actúa a modo explicativo sobre la totalidad del mensaje. La composición general es simple y en todos los casos el mensaje se lee claramente.

. *Materiales:* Las principales señales están realizadas en cajas metálicas, rotuladas con vinilo autoadhesivo. Constan de barras de aluminio horizontales que permiten deslizar las partes de la señal, para cambiar la información en caso de ser necesario. Un segundo sistema, utilizado en los números de las boleterías y en las plataformas se basa en acrílico transiluminado. También hay pantallas gigantes de LCD ubicadas a la altura de cada una de las intersecciones, que informan los arribos y las partidas. En la zona de espera que no está conectada con las plataformas, hay televisores que contienen la misma información.

. *Iluminación:* Es uno de los principales problemas del sistema señalético, ya que no está utilizada correctamente. Las señales que no tienen iluminación propia, tampoco poseen un sistema luminario añadido que permita visualizarlas rápidamente cuando se hace de noche, por lo tanto, quedan opacadas y se reduce en gran medida su efectividad.

. *Idiomas:* No hay tratamiento de otro idioma más que el castellano.



*Pauta modular, materiales e iluminación de las principales señales*





. **Función:** Hay presencia de señales orientadoras, como los mapas de ubicación de la Terminal, los esquemas de las boleterías de acuerdo a las zonas y la división de cada zona de boleterías con sus respectivas empresas.

Las señales informativas están representadas por el panel de LCD, los televisores y la información de cada una de las empresas y su boletería correspondiente. Las señales identificativas se refieren a las que funcionan designando cada lugar, como los baños, restaurantes, andenes. Las de circulación se plasman en todo el espacio de acción, guiando el movimiento de los usuarios. Las principales señales reguladoras, funcionan en las escaleras mecánicas, indicando qué se debe y no se debe hacer.

. **Legibilidad:** Las señales son legibles, aunque a medida que disminuye la luz natural, van perdiendo visibilidad, y por tanto resultan difíciles de leer.

. **Velocidad de lectura:** La altura en la que se encuentran la mayoría de las señales (aproximadamente a 1,90m de altura sobre el nivel del suelo) funciona propiciamente facilitando la ubicación de las señales y la capacidad de los usuarios de leerlas con mayor velocidad. Se ubican a una distancia óptima para verlas cómodamente.

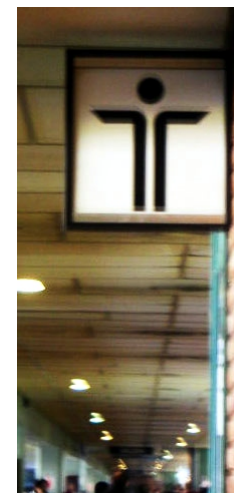
. **Integración a un sistema de identidad visual:** El sistema señalético es coherente en sí mismo pero totalmente diferente al diseño de identidad actual de la Terminal, el cual utiliza otros símbolos lingüísticos, cromáticos e icónicos, muy diferentes. Estos pueden

apreciarse en la papelería comercial, en la administración de la empresa y en el sitio web. Por lo tanto, sistema de identidad y señalético no guardan relación entre sí, aunque esto no puede apreciarse en la Terminal.

NOROCCIDENTE			CENTRO			SUD-OCCIDENTE		
60	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	70	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	80	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE
61	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	71	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	81	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE
62	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	72	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	82	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE
63	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	73	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	83	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE
64	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	74	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	84	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE
65	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	75	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	85	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE
66	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	76	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	86	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE
67	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	77	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	87	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE
68	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	78	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	88	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE
69	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	79	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	89	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE
90	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	91	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	92	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE
93	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	94	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	95	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE
96	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	97	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	98	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE
99	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	100	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE	101	BOCA	LA NUEVA CHEVALIERE



Señales orientativas e informativas que contribuyen en la orientación de los usuarios



Mirada subjetiva de la cámara, que permite visualizar la legibilidad de las señales en su altura real.



Identidad visual de Terminal de Bs. As (más conocida como Retiro)

. *Relación de las señales entre sí:* Existe una relación de complemento y refuerzo entre las señales, que funciona perfectamente en un espacio de acción como éste. Todas juntas forman un sistema pregnante que comunica los mensajes requeridos y orienta a los usuarios.

. *Relación de las señales con otros canales de información:* Además de señales, se presentan otros medios de información como altavoz (que anuncia arribos y partidas) y personal de seguridad y guía. Todos juntos crean una atmósfera de comunicación constante para con los usuarios.

### 1c. Espacio de acción

. *Zonificación:* La Terminal consta de tres niveles. En el primero se encuentra la playa de estacionamiento y las encomiendas; en el segundo las plataformas y los locales comerciales y en el tercero, las boleterías y una sucursal bancaria. Esto marca una división coherente del espacio, que facilita la circulación del público y su orientación.

. *Circulación de usuarios:* Como el espacio arquitectónico es muy amplio, no se producen concentraciones de usuarios, sino que pueden circular cómodamente por ambos laterales, sin embotellamientos. Además, la ubicación de las secciones más importantes en diferentes niveles, favorece esta facilidad para caminar sin problemas.

. *Orientación de los usuarios:* Cuentan con suficiente cantidad de información como para orientarse en el espacio de acción, más allá de entrar en contacto por primera vez con él. Las señales ayudan a familiarizarse con rapidez y a encontrar el objetivo o cómo llegar a él, prácticamente sin problemas.



Las señales facilitan la circulación de usuarios, ya que se localizan en puntos claves del lugar. En zona de boleterías no se producen embotellamientos, debido a una correcta señalización.





. *Identidad visual:* El sistema de identidad visual actual no se encuentra aplicado en la Terminal misma. Más allá de esto, las señales generan una identidad particular, porque conforman un sistema visual que se trasmite a los usuarios.

. *Relación del espacio con el sistema de señales:* El espacio arquitectónico es muy amplio y tiene una morfología lineal a lo largo de la cual se van plasmando las diferentes señales, siempre a una altura considerable, donde el usuario puede verlas fácilmente y sin complicaciones. Espacio y señales constituyen un medio que los usuarios utilizan para llegar a su fin de manera simple. Se cohesionan, lo que indica un buen funcionamiento de los mismos.

. *Localización de las señales:* Existe una gran cantidad de señales, ubicadas en los puntos de intersección, accesos principales y secundarios, puentes, andenes, boleterías, salas de espera y plataformas. Todas colaboran eficientemente a orientar al público y por tanto, cumplen con su cometido.

### ■ 1d. Usuarios

. *Comportamiento frente a señales:* Puede observarse a los usuarios orientándose a través del uso de las señales, verificando sus actos por medio de los signos identificativos, circulando a partir de lo que informan los diferentes paneles. Con esto se corrobora el hecho de que las señales funcionan de una manera adecuada.

. *Experiencia previa con respecto a las señales:* Los usuarios tienden a ver las señales sin prácticamente detenerse, lo que indica la experiencia previa con respecto a este tipo de mensajes. Esto facilita al usuario comprender la información sin obstaculizar su rumbo. Más allá de esto, cabe aclarar que todo el sistema señalético está basado en un lenguaje específico, que requiere saber leer o poder interpretar los pictogramas con facilidad. Si bien la mayoría de la gente puede entenderlos, porque se basan en convenciones culturales, no es accesible a personas analfabetas. Pero, en estas situaciones, existe el personal guía, que puede colaborar en gran medida con este público.

. *Capacidad de autodidaxia:* Las señales permiten a los usuarios actuar por su cuenta una vez interpretado el mensaje, otorgándole al mismo una posibilidad de acción que él decide si realizar o no. Esto se favorece por el hecho de que, si bien las señales orientan, dan a los usuarios diferentes opciones, de las cuales él deberá decidir la correcta y actuar en consecuencia. El usuario puede aprender de las señales y actuar por su propia cuenta.



Las señales favorecen la autodidaxia por parte de usuarios

## Existencia de diferentes tipos de señales según el contexto de acción

Función Contexto	Orientativas	Informativas	Identificativas	De circulación	Reguladoras
Entradas/ Salidas	NO	NO	SI	SI	SI
Intersecciones	SI	SI	SI	SI	NO
Salas de espera	SI	SI	SI	SI	NO
Boleterías	SI	SI	SI	NO	NO
Plataformas/ embarques	NO	NO	SI	NO	NO

## Presencia de los símbolos señaléticos en los diferentes tipos de señales

Función Signos	Orientativas	Informativas	Identificativas	De circulación	Reguladoras
Lingüísticos	SI	SI	SI	SI	SI
Iconicos	NO	NO	SI	SI	SI
Cromáticos	SI	SI	SI	NO	NO

## ■ 2. Aeroparque Metropolitano

### ■ 2a. Códigos del lenguaje visual

. *Símbolos lingüísticos:* El texto aquí juega un rol fundamental, en el sentido de que trata dos idiomas (el de origen, castellano y el universal, inglés). Siempre se prioriza la lengua nativa, con una posición primaria, un grosor y un tamaño más importantes. La morfología tipográfica se basa en caracteres palo seco, donde la primera palabra empieza con mayúsculas y el resto en minúsculas. La relación entre texto en español y en inglés, sería que el primero tiene un estilo “negrita” y el otro “normal”. Algunas veces, la diferencia de tamaño entre las dos frases es muy marcada, mientras que en otras, ambas frases son iguales (en tamaño).

. *Símbolos icónicos:* Los íconos utilizados en el aeropuerto, son conocidos y comprensibles. Los únicos pictogramas que se presentan nuevos en su composición, son los de arribos y partidas, con un avión que despegue y aterrice. En este caso, se ha renovado la morfología de los mismos. Así mismo, no resultan complejos, se entienden a simple vista. Todos los demás, que indican restaurantes, baños, entradas, salidas, y lugares específicos, se comprenden.

*Símbolos cromáticos:* La gama cromática utilizada, se basa en el azul marino y el blanco, tomando como acompañantes al gris, celeste y negro, y en algunos paneles, procurando llamar la atención (pero desvalorizando el resto de la señal), amarillo flúor. Este amarillo no

concuerda con el resto del sistema de señales, atrae demasiado sobre cuestiones poco importantes (como un panel que indica en azul y blanco los arribos y en amarillo flúor el restaurante). Más allá de este conflicto, los colores están muy bien tratados, y generan una atmósfera tranquila para el usuario.

. *Combinación de signos:* Texto, colores e íconos se cohesionan perfectamente, generando señales muy efectivas y hasta agradables a la vista. La mayoría de las veces se presentan todos los símbolos juntos. Cuando la señal es mnemotécnica no hay símbolos lingüísticos, sólo pictogramas.



Combinación de signos icónicos, lingüísticos y cromáticos de señales

. *Elección de signos por arbitrariedad o convencionalidad:* Los signos son elegidos en su mayoría por convención, porque hasta el color azul y blanco, son los colores de la señalización urbana por excelencia. Pero, asimismo, son colores elegidos arbitrariamente para este sistema de señales de la entidad.

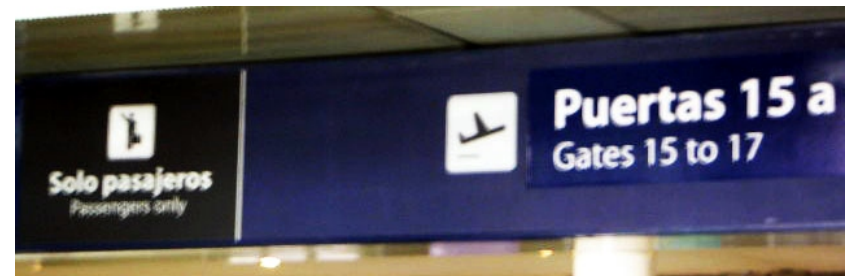
. *Universalidad sígnica:* Los símbolos escogidos para presentar al público el espacio de acción, están pensados a favor de una óptima comprensión de la información brindada y una máxima inteligibilidad. La variedad de idiomas y los pictogramas utilizados, son signos bastante universales que permiten su comprensión a una amplia gama de públicos.

. *Univocidad de mensajes:* Los mensajes se comprenden sin ambigüedad, a excepción de aquellos paneles que contienen bloques de mensajes diferentes, y suele resultar complejo para el usuario comprenderlos al instante sin volver la vista para confirmar lo que ha interpretado.

. *Compatibilidad de códigos con los usuarios:* Los códigos trabajados son comunes a usuarios, son interpretables. Existe un tipo de información que se complica, que es la división del aeropuerto en secciones, identificadas por letras (de la A a la D). El problema radica en que ninguna vista esquemática o panel identificativo, señala esta división, por lo que las personas que han ingresado sin contemplar la división marcada en cada entrada, no podrán encontrar lo que buscan adentro.

## 2b. Diseño Señalético

. *Pauta Modular:* La composición reticular está basada principalmente en una división entre signos lingüísticos e icónicos, donde estos últimos quedan relevados a una pequeña porción del soporte, en el lateral izquierdo.



Las señales resultan en algunos casos ambiguas, en cuanto transmiten mensajes que a veces el usuario puede no comprender por la diferencia de códigos



. *Materiales:* La mayoría de las señales están construidas en una estructura semi flexible (como el fibrofácil) y panaflex, rotuladas con vinilo autoadhesivo. Estas señales son las que presentan mayores inconvenientes, porque a la hora de modificar la información que contienen, no pueden ser cambiadas; por lo tanto, se tapa el mensaje con un vinilo autoadhesivo de color azul Francia, que desentona y llama más la atención que el resto de la información. Además, a través de él, puede contemplarse la información tapada.

Otras señales se adhieren a la pared, y toman forma de afiches. Por último, en el espacio externo, pueden apreciarse una serie de tótems que informan las salidas y las entradas al aeropuerto.

. *Iluminación:* Las señales no poseen luz propia, y tampoco están iluminadas externamente. A pesar de ello, son visualizadas correctamente, porque su ubicación hace que la iluminación general del aeropuerto llegue a las señales y las haga visibles a todos.

. *Idiomas:* Se ha constatado el tratamiento de la lengua española e inglesa. En la sala de informes, la palabra “bienvenido” se presenta en quince idiomas diferentes.

. *Función:* Una gran falla se da ante la ausencia de señales orientadoras, como vistas esquemáticas o planos de ubicación. Las señales informativas se caracterizan por los televisores que comunican los arribos y las partidas, mientras que las identificativas se encuentran distribuidas en todo el espacio de acción, designando lugares. Las señales de circulación son las más importantes y también

son muy claras, mientras que entre las reguladoras se destacan las de “prohibido fumar” que se encuentran en los techos de todo el lugar. Se puede decir que los tótems externos, funcionan también como señales ornamentales, porque llaman la atención y son agradables a la vista.



*Materiales, iluminación e idiomas de las principales señales del establecimiento. Uno de las más importantes faltas de señalética, hace referencia a señales informativas y orientativas generales. Priman las señales identificativas y direccionales.*





. *Legibilidad:* El tratamiento de las señales y su composición general, las hace legibles e inteligibles a los usuarios.

. *Velocidad de lectura:* Al igual que el caso anterior, la altura en la que se encuentran la mayoría de las señales (colgantes, a una altura aproximada de 2,50m) funciona propiciamente facilitando la ubicación de las señales y la capacidad de los usuarios de leerlas con mayor velocidad. Se ubican a una distancia óptima para verlas cómodamente.

. *Integración a un sistema de identidad visual:* El diseño de las señales se somete a un sistema de identidad visual anterior a él, lo que favorece la imagen del aeropuerto y tornándola más coherente para los usuarios.

. *Relación de las señales entre sí:* Las señales están absolutamente ligadas entre sí, por lo que juntas conforman un sistema de comunicación absolutamente pregnante y mnemotécnico.

. *Relación de las señales con otros canales de información:* Además de señales, se puede contar con los altavoces que anuncian los vuelos y el personal de seguridad, con quien podemos contar en caso de alguna duda. La ausencia de folletos sobre el aeropuerto o de mapas de Buenos Aires, hace más complejo a los usuarios visitantes, su tránsito por el lugar.

### 2c. Espacio de acción

. *Zonificación:* Aeroparque está dividido en cuatro zonas, clasificadas por letras que van de la A a la D, empezando por el lateral izquierdo hasta el derecho. El problema, como se mencionó anteriormente, es que los sectores se anuncian sólo en los paneles de las entradas, por lo que, si el altavoz nos dice que los arribos se hacen en el sector A y no hemos contemplado la señal, debemos preguntar al personal dónde encontrarlo.

Más allá de este problema, la zonificación colabora a que el espacio funcione de una manera más simple.



Identidad visual de Aeropuertos Argentina, del cual Aeroparque es una sucursal.

La división más importante de Aeroparque se presenta en los sectores A-D, aunque los mismos sólo están señalizados externamente.





. *Circulación de usuarios:* Teniendo en cuenta que un aeropuerto es un espacio de tráfico constante de gente, este espacio consta con una buena disposición de las zonas específicas, de modo que los usuarios circulen bastante cómodos. El hecho de que la disposición arquitectónica sea horizontal, sin niveles, hace que, en las horas pico, los usuarios se concentren en las salas de espera y dificulta el paso de un sector a otro.

. *Orientación de los usuarios:* La disposición general de las zonas dentro del lugar resulta un poco compleja; si bien las señales son abundantes en todo el aeropuerto, a veces no aclaran el problema de orientación del usuario. Para alguien que entra en contacto con el espacio por primera vez, se torna medianamente difícil llegar a destino.

. *Identidad visual:* Aeroparque Metropolitano es una sucursal de la empresa "Aeropuertos Argentina 2000", que posee una identidad propia muy marcada y que se plasma en cada una de las entidades que posee, como por ejemplo, el Aeropuerto Córdoba.

. *Relación del espacio con el sistema de señales:* El espacio ha sido refaccionado hace poco tiempo, logrando una atmósfera moderna y muy agradable. Esto se aplicó conjuntamente con el sistema de identidad visual, donde se ven afectadas también las señales. Por tanto, todas las facetas del lugar se complementan eficientemente.

. *Localización de las señales:* Las señales están ubicadas en cada uno

de los accesos, en las intersecciones entre zonas y en las salas de espera. Cada señal principal posee sus complementos que recuerdan al usuario dónde se dirige y las demás opciones que posee.

## 2d. Usuarios

. *Comportamiento frente a señales:* Como el espacio de acción se muestra un tanto complejo, los usuarios se muestran constantemente buscando indicadores para corroborar sus acciones. Las señales son aquí tan importantes como para determinar el estado psíquico de los usuarios, los cuales se mueven velozmente, mirando hacia todos lados, intentando ver mensajes que le aclaren el camino a seguir. Si bien las señales debieran facilitar este tránsito de públicos, no cumplen siempre con su cometido.



Las señales principales son colgantes, a excepción de las reguladoras que prohíben fumar, las cuales poseen una ubicación particular: al tiempo que informan la prohibición son detectores de humo y se ubican en el techo de todo el establecimiento.

. *Experiencia previa con respecto a las señales:* Los usuarios se muestran conocedores de los códigos del lenguaje visual, porque en el caso de que las señales no comuniquen efectivamente, esto se produce porque las personas no entienden la metodología del aeropuerto en sí, no de los pictogramas o los signos lingüísticos utilizados.

. *Capacidad de autodidaxia:* Los usuarios del aeropuerto están medianamente capacitados para actuar por sí solos a partir del mensaje de las señales. Tienden siempre a corroborar lo que interpretan con personal de seguridad, para asegurar que están tomando el camino correcto y que llegarán a destino. Esto se observa principalmente en las horas pico.

■ Existencia de diferentes tipos de señales según el contexto de acción

Función Contexto	Orientativas	Informativas	Identificativas	De circulación	Reguladoras
Entradas/ Salidas	NO	NO	SI	NO	NO
Intersecciones	NO	NO	SI	SI	NO
Salas de espera	NO	SI	SI	SI	SI
Boleterías	NO	SI	SI	SI	SI
Plataformas/ embarques	NO	SI	SI	NO	SI

■ Presencia de los símbolos señaléticos en los diferentes tipos de señales

Función Signos	Orientativas	Informativas	Identificativas	De circulación	Reguladoras
Lingüísticos	NO	SI	SI	SI	SI
Iconicos	NO	SI	SI	SI	SI
Cromáticos	NO	NO	SI	NO	SI