

3. Subte Retiro

3a. Códigos del lenguaje visual

. *Símbolos lingüísticos:* La tipografía utilizada es legible y muy visible desde varios puntos de vista. Es una familia sanserif, siempre se presenta de color blanco sobre diferentes soportes. También se utilizan los signos alfabéticos para la clasificación de las cinco líneas de subtes: A, B, C, D y E.

Sólo se trata el idioma español, pero esto se justifica debido a que los subtes generalmente son utilizados por la gente que trabaja o estudia dentro de la Capital Federal.

. *Símbolos icónicos:* El sistema señalético del subte incorpora una extensa gama de íconos a la mente de los usuarios. Primero, están los signos básicos que señalan situaciones conocidas, como “entrada”, “baños”, etc. Con ellos, se suman algunos más, que todavía devienen comprensibles para los usuarios. En una segunda instancia, se presenta la simbología que representa las líneas del subte, las vistas esquemáticas, etc, donde se incorporan códigos como “andenes”, “estación de ferrocarril”, “estación de transferencia con el ferrocarril”, todos ellos nuevos para los usuarios. Finalmente, se presenta un mapa cognitivo con las diferentes estaciones del subte, cada una de ellas clasificada con una estructura edilicia, como “plaza de mayo”, morfológicamente bellas, pero extensas en infrasignos y demasiado complejas de recordar para un usuario tipo.

. *Símbolos cromáticos:* La paleta cromática se basa en negro y azul como colores del soporte, amarillo como el color identificativo por excelencia y blanco para los signos lingüísticos. Además, cada línea de subte se identifica, no sólo por letras, sino también por color. Así, se utilizan el celeste (A), naranja (B), azul (C), verde (D), púrpura (E) y naranja claro (P, sublínea) para designarlas.

. *Combinación de signos:* Las señales identificativas y direccionales se componen de signos que funcionan muy bien juntos, no así los planos y vistas esquemáticas que requieren de un gran esfuerzo de comprensión y pérdida de tiempo por parte del usuario, debido a que se compone de demasiados infrasignos y de una compleja distribución de los mismos.



Combinación de signos icónicos, lingüísticos y cromáticos.

. *Elección de signos por arbitrariedad o convencionalidad:* Los signos han sido elegidos arbitraria y convencionalmente, de acuerdo a la capacidad de los usuarios de identificarlos. Los colores escogidos para las líneas son absolutamente arbitrarios, mientras que las representaciones de los diferentes puntos de parada (como Plaza de Mayo), se basan en una convención de la manera de representarlos arquitectónicamente.

. *Universalidad sígnica:* Los signos resultan eficientes en cuanto se decide tratar las líneas de subtes por color y letra, ya que esto lo hace comprensible para la gran mayoría de las personas. Los símbolos trabajados son universalmente conocidos, por lo tanto se interpretan. El único problema reside en que quizás su combinación, en algunos casos, es demasiado compleja para un usuario que necesita viajar con urgencia y no sabe cómo hacerlo o a través de qué línea.

. *Univocidad de mensajes:* Las señales son unívocas en su contenido comunicacional, son bastante claras y redundantes. A veces surgen confusiones para leer los planos, pero en ese caso, se puede recurrir a los folletos explicativos que se entregan en la mesa de informes.

. *Compatibilidad de códigos con los usuarios:* Cuando se implementó la identidad visual actual del subte, se crearon grandes confusiones, debido a que los usuarios no podían comprender con facilidad la metodología escogida para comunicar señaléticamente. Pero con el paso del tiempo, la gente ha aprendido a manejarse cómodamente dentro de los subtes, aún más, porque cada una de las sucursales está

trabajada de la misma manera, generando un patrón informacional específico, propio de la línea de transporte (lo que se ve favorecido porque es propiedad de una sola empresa en particular, que es Metrovías)

■ 3b. Diseño señalético

. *Pauta modular:* la composición de las señales prima la información lingüística y la flecha en su capacidad direccional. Ambas poseen una misma prioridad en cuanto a su tamaño y color, ubicadas consecutivamente, en un intento de homogeneizar la transmisión de los mensajes.

. *Materiales:* Las señales colgantes están construidas a base de cajas de aluminio y acrílico translúcido, que se ilumina interiormente de noche. La tipografía y demás símbolos están en sobrerrelieve, también acrílico. Las señales son anchas en su parte superior y descienden en punta, facilitando la visualización de la información. Por otra parte, los mapas y otras informaciones adicionales, están ubicados en paneles de hierro, contenidos en un policarbonato transparente, donde se insertan las gigantografías.



Pauta modular, materiales e iluminación de señales

. *Iluminación:* La iluminación ambiente no es muy abundante, pero las señales están transiluminadas, por lo que pueden verse sin problemas desde cualquier parte.

. *Idiomas:* No hay presencia de otros idiomas más que el español.

. *Función:* Las señales orientadoras se hacen presente con los planos de la ciudad y las vistas esquemáticas de las diferentes líneas de subte; las identificativas, reguladoras y de circulación poseen una misma composición morfológica y sígnica, pero se diferencian unas de otras. Todas se complementan entre sí, dando información suficiente a los usuarios.

. *Legibilidad:* No se presentan dificultades en la lectura y comprensión de las señales colgantes, en cambio, los paneles pueden resultar ilegibles para personas cortas de vista o simplemente para usuarios que precisan encontrar información de manera urgente, ya que se requiere de tiempo para ubicarse en los planos.

. *Velocidad de lectura:* Al igual que se mencionó anteriormente, todas las señales colgantes se pueden leer a la inmediatez, pero los planos requieren que el usuario se detenga ante ellos y los contemple hasta encontrar lo que busca. Lo que causa problemas en la visualización de las señales, es el escaso espacio que hay entre las mismas, por lo que muchas veces se interponen entre los mensajes causando confusiones en la lectura. Esto propicia a un mayor tiempo de reflexión para comprenderlas.

. *Integración a un sistema de identidad visual:* Todo el sistema señalético está integrado a una identidad visual muy notable y prolija. Es evidente que las señales fueron realizadas una vez determinado el manual de la identidad corporativa, ya que todo el espacio está plasmado de las mismas estructuras, colores, iconos y tipografías.

. *Relación de las señales entre sí:* Las señales se complementan unas a otras en todos los sentidos, tanto comunicacional como espacialmente, es decir, se van sucediendo a medida que uno transita, hasta llegar al objetivo, ya sea el baño o las boleterías, sin redundar en mensajes, sólo a modo mnemotécnico.



. *Relación de las señales con otros canales de información:* El hecho de que el usuario pueda contar también con folletos explicativos y personal de seguridad, hace a las señales más eficientes todavía, porque el usuario las utiliza en cuanto quiere localizar lo que los otros canales le informan.

3c. Espacio de acción

. *Zonificación:* Las estaciones de subte son generalmente, espacios pequeños, sin divisiones más que las zonas donde bajan y suben los pasajeros y las boleterías, además de algunos locales comerciales, informes y baños. Es un espacio común, donde los diferentes servicios se ofrecen alrededor de él.

. *Circulación de usuarios:* Cuando los usuarios suben y más específicamente cuando bajan del subte, se producen aglomeramientos de gente, que resultan molestos y hacen dificultoso el tránsito por el lugar.

. *Orientación de los usuarios:* Más allá de la cantidad de gente y de lo desagradable que se torna a veces permanecer en el subte, los usuarios se muestran orientados en todo momento, sin problemas para solucionar su tránsito dentro del lugar.

. *Identidad visual:* El sistema de identidad visual está plasmado en todas las piezas de comunicación gráfica, señales, paneles, folletos, volantes, etc. Esto favorece en gran medida la imagen de los usuarios

y la capacidad de los mismos de identificar los lugares que busca.

. *Relación del espacio con el sistema de señales:* Las señales funcionan muy bien en el espacio de acción, pero el hecho de que sea tan pequeño y posea tantas señales, a menudo produce ruido visual en la mente de los usuarios.

. *Localización de las señales:* Algunas señales, como los planos y las de prohibición, se encuentran en lugares inesperados, que a veces los usuarios no ven sin una búsqueda mayor, ya sea porque escapan a la mirada (están muy altas), o porque están colocadas de forma que si uno no llega hasta allí, no puede verlas.



Folleto informativo, sobre recorridos, destinos y horarios

■ 3d. Usuarios

. *Comportamiento frente a señales:* Los usuarios tienden a actuar en consecuencia de las señales, de una manera casi inmediata. Esto denota una comprensión del mensaje emitido que facilita la estadía dentro del subte. A pesar de esto, siempre pueden apreciarse algunos usuarios que no llegan a interpretar los mensajes de determinadas señales, quienes acuden inmediatamente al personal de seguridad.

. *Experiencia previa con respecto a las señales:* Se diferencian dos tipos de usuarios. Primero, aquellos que toman el subte asiduamente, quienes muestran un conocimiento de todo el espacio de acción, y prácticamente no utilizan las señales. Por otra parte, están aquellos usuarios que entran al lugar por primera vez o han ido pocas veces. Estas personas se muestran dudosas, buscando señales todo el tiempo, preguntando a los guardias dónde se compran los boletos, cómo se viaja, a dónde llegan. Paradójicamente, ellos piden a los usuarios que lean los paneles así no generan confusiones y pueden encontrar allí, a dónde es que quieren llegar y porqué otros lugares viajarán.

. *Capacidad de autodidaxia:* Las señales dan a los usuarios muchas herramientas como para que pueda aprender a manejarse por sí solo, aunque éstas precisan de un poco de experiencia previa para tener eficiencia. Así, el usuario puede escoger qué línea de subte le conviene más, qué lugares transita cada una, cómo tomarlas, etc.



Los usuarios del subte están familiarizados con estas señales, por lo que las comprenden y esto facilita su comportamiento y acción a partir de las mismas.

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

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

■ 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	SI	SI	NO	SI	SI
Cromáticos	SI	SI	SI	NO	NO

■ 4. Buquebus Bs. As.

■ 4a. Códigos del lenguaje visual

. *Símbolos lingüísticos*: Se trata de una tipografía palo seco que, en la mayoría de las señales presenta las frases a modo de título (la primera letra mayúscula y las demás minúsculas). Siempre se mantiene la misma familia, a excepción de unas pocas señales que han quedado del sistema anterior, donde cambia la tipografía, que además está en mayúsculas y en otro color. El mensaje lingüístico cobra en estas señales fundamental importancia, debido a que los pictogramas complementarios no funcionan adecuadamente.

. *Símbolos icónicos*: Los pictogramas utilizados poseen demasiados infrasignos en su composición, lo que hace imposible su reducción y son bastante complejos para comprenderlos y verlos con facilidad. Generalmente, los usuarios tienden a prestar atención al texto y las flechas para movilizarse dentro de la entidad, ya que pocos se guían por los símbolos pictográficos.

. *Símbolos cromáticos*: Los colores utilizados son azul, celeste y blanco para los símbolos lingüísticos y negro para los iconos.

. *Combinación de signos*: La composición señalética es muy equilibrada, siempre se divide en tres grupos, por un lado las flechas, al medio el texto y del otro lado los pictogramas. Esto hace que los signos se combinen muy bien y por tanto faciliten la lectura del

mensaje por parte de los usuarios. Todos los paneles presentan esta composición, a excepción del panel principal, que cumple otra función (informativa) y las dos señales que permanecen del sistema anterior.

. *Elección de signos por arbitrariedad o convencionalidad*: Los signos icónicos utilizados se basan en convenciones, aunque son demasiado complejos para ser interpretados a simple vista. Por otra parte, los colores escogidos tienen un margen de convención, en el sentido de que la mejor manera de referir al mar es a través del azul y el celeste.



. *Universalidad signica:* Pocos signos utilizados son comprensibles para todos, como la flecha y el ícono de información. Otros, como “migraciones” o “venta de pasajes”, están representados de una manera poco convencional. Por otra parte, el tratamiento de algunas informaciones en inglés, resulta de gran ayuda para extranjeros, aunque esto sólo se trata en algunas señales, lo que denota una ausencia de sistematización para tal situación.

. *Univocidad de mensajes:* Los mensajes se comprenden, siempre por la presencia de un mensaje lingüístico. Además, el espacio de acción favorece la facilidad de interpretar el mensaje de la manera correcta.

. *Compatibilidad de códigos con los usuarios:* Existen códigos específicos en las terminales fluviomarítimas, que deben ser conocidos a priori para entrar en contacto con estos mensajes. Además, algunos paneles que contienen información común para todos, también requieren de cierta capacidad de interpretación de los pictogramas, que no todos los usuarios poseen. Más allá de esto, los demás códigos son compatibles con los usuarios.

4b. Diseño Señalético

. *Pauta Modular:* Se basa en una marcada división entre texto, pictogramas y flecha direccional, que intentan clarificar la información al usuario, mediante una composición simple y estructurada, que se respeta en la gran mayoría de las señales existentes.

. *Materiales:* Los paneles externos están contruidos en estructura de aluminio dorado y con un soporte de acrílico blanco, donde se encuentra la información rotulada en vinilo. En el interior, las señales están adheridas a la pared, son de foamboard y están cubiertas por un vinilo adhesivo impreso. El panel principal, que posee información sobre los horarios y las tarifas, está conformado por una caja metálica que sostiene un panaflex rotulado transiluminado.

. *Iluminación:* Las señales externas no están bien iluminadas, por lo que de noche, son prácticamente ilegibles. En su mayoría, las señales no poseen la iluminación necesaria para ser leídas en diferentes condiciones de luz natural.



Composición, materiales e iluminación de los principales paneles señaléticos

. *Idiomas*: Algunos paneles presentan la información en español e inglés, pero esto no sucede en ninguna de las señales externas, lo que dificulta la comprensión del espacio de acción por parte de extranjeros.

. *Función*: Las señales identificativas, informativas y de circulación se encuentran plasmadas en toda la institución. No se verifica presencia de paneles reguladores y ornamentales. Los diferentes tipos de señales cumplen su cometido de manera eficiente.

. *Legibilidad*: El tamaño de los paneles internos requiere el uso de tipografías pequeñas, lo cual significa que hay un límite de visibilidad muy marcado. Más allá de este problema, las señales son inteligibles. El tratamiento de los colores tipográficos contribuye a una correcta lectura del mensaje comunicacional.

. *Velocidad de lectura*: la localización de los paneles señaléticos favorece la velocidad de lectura, a excepción del panel principal que requiere detenerse, elevar la mirada y buscar la información necesaria. La morfología del espacio de acción es uno de los factores que colaboran en la capacidad de leer los mensajes sin problemas, debido a que todos ellos se encuentran alrededor del mismo y el espacio es suficientemente amplio como para ver las señales desde diferentes puntos de vista con facilidad.

. *Integración a un sistema de identidad visual*: el sistema señalético se

integra a una identidad visual, si bien esto no se encuentra plasmado en todas las señales de la entidad, como las de “baños”, “teléfonos” y locales comerciales. Es evidente que pertenecieron a la señalética anterior de Buquebus.

. *Relación de las señales entre sí*: los diferentes estilos que presentan las señales hacen que las mismas no se cohesionen correctamente. Esto se acentúa aún más porque la diferencia de las señales coincide con el exterior y el interior del establecimiento. A pesar de esto, las señales se complementan comunicacionalmente entre si.

Terminal Fluviomarítima Puerto Madero / Puerto Madero Ter

Frecuencias / Schedules

Desde Buenos Aires / From Buenos Aires

Destino	Hora	Barco	Tiempo de viaje	Conchabido	Días
Montevideo	00:30	Eladia Isabel	2 h. 45'	Si / Yes	Lun. a Sab. / Mon. to Sat.
Colonia	06:00	Juan Patricio	2 h. 45'	Si / Yes	Todos / Every day
Colonia	09:00	Eladia Isabel	2 h. 45'	Si / Yes	Todos / Every day
Colonia	11:00	Albayzin	1 h.	Si / Yes	Todos / Every day
Montevideo	15:30	Juan Patricio	2 h. 45'	Si / Yes	Dom. a Vie / Sun. to Fri.
Colonia	19:15	Albayzin	1 h.	Si / Yes	Todos / Every day

Desde Uruguay / From Uruguay

Origen	Hora	Barco	Tiempo de viaje
Colonia	04:30	Eladia Isabel	2 h. 45'
Colonia	09:15	Albayzin	1 h.
Montevideo	11:31	Juan Patricio	2 h. 45'
Colonia	17:30	Albayzin	1 h.
Colonia	18:45	Eladia Isabel	2 h. 45'
Montevideo	19:01	Juan Patricio	2 h. 45'
Colonia	21:00	Albayzin	1 h.

Las frecuencias a Colonia tienen conexión con Juan Faria y desde Montevideo (2h 30').

Los horarios de Colonia conectan con Montevideo por Fast

conexiones a Punta del Este y otros destinos costeros.

Se informa información de conexión con la Flota del este y otros destinos.

Frecuencias semanales, salvo modificaciones. Temporalmente suspendidas los fines de semana.

Salida from April 16, 2004

* Tiempo estimado de viaje de montaña a montaña.

* Estimated travel

Panel informativo sobre horarios de partidas y arribos



Señales que no guardan relación con las demás, por pertenecer a un antiguo sistema de señalización

. *Relación de las señales con otros canales de información:* el establecimiento cuenta con otros medios de información tales como folletos de tarifas y horarios, así como también de cada lugar de destino, altavoces y personal de seguridad y guía. Todos ellos se complementan para facilitar al usuario sus problemas de orientación.

4c. Espacio de acción

. *Zonificación:* Buquebus está dividido en dos zonas: edificio embarque y edificio desembarque, este último más pequeño y de menor circulación de público. Ambas áreas se encuentran interconectadas entre sí, lo cual facilita el tránsito de usuarios por el espacio de acción.

. *Circulación de usuarios:* los usuarios tienen sólo un espacio para descender, salir, comprar pasajes y descansar, por lo cual, en las horas pico de desembarque, se producen embotellamiento. Esto resulta negativo para la visualización de señales, ya que no se encuentran a una altura considerable como para ser localizadas fácilmente.

. *Orientación de los usuarios:* la mayoría se muestra orientada en el espacio, ya que no hay dificultades a la hora de buscar información.

. *Identidad visual:* existe un sistema de identidad corporativa creado en los últimos años. Éste prioriza los colores azul y celeste y las líneas diagonales para acentuar la idea de velocidad. Se utiliza la fotografía

como un gran recurso visual. Como se mencionó anteriormente, esto se aplica solamente a una parte del diseño señalético.

. *Relación del espacio con el sistema de señales:* la arquitectura no representa obstáculos visuales, ya que se trata de un espacio común. Esto hace que las señales se subordinen a ubicaciones de poca visualización como son las paredes, donde en realidad, paneles colgantes serían la mejor opción. Más allá de esto, el espacio de acción y las señales se transforman en un aspecto comunicacional indispensable.

. *Localización de las señales:* se ubican en todos los laterales externos del establecimiento y sólo en dos paredes internas. La información brindada (si bien no abundante) funciona correctamente.



Folleto que complementa la información brindada por las señales

■ 4d. Usuarios

. *Comportamiento frente a señales:* el espacio de acción implica una búsqueda intensiva de informaciones, porque los usuarios comprenden que las señales se encuentran en las paredes y las recorren con motivo de localizar lo que buscan. Esto quiere decir que las señales deben ser buscadas por los usuarios, lo cual es un grave error comunicacional. A pesar de esto, no se muestran preocupados, porque el espacio es pequeño y fácil de recorrer.

. *Experiencia previa con respecto a las señales:* Existen ciertos códigos del lenguaje visual que requieren ser conocidos por los usuarios, lo cual parece producirse en la terminal fluviomarítima. Las personas transitan el lugar como si lo conocieran desde siempre, en todo momento orientados y tranquilos.

. *Capacidad de autodidaxia:* El establecimiento posee zonas bien marcadas que contribuyen a que los usuarios aprendan a manejarse en él rápidamente con la ayuda de las señales. Éstas, poseen la capacidad de indicar al público cómo llegar exactamente a cada lugar, por lo que cumplen esta función de una manera óptima.

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	NO
Intersecciones	NO	NO	NO	NO	NO
Salas de espera	NO	SI	SI	SI	NO
Boleterías	NO	NO	SI	SI	NO
Plataformas/ embarques	NO	NO	SI	SI	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	NO	SI	SI	NO
Cromáticos	NO	NO	NO	NO	NO

■ 5. Estación Ferrocarril Mitre

■ 5a. Códigos del lenguaje visual

. *Símbolos lingüísticos*: Existe una combinación exagerada de familias tipográficas, tamaños, colores, y grosores. Todos los estilos responden a una finalidad diferente de las señales, lo que produce confusiones a los usuarios, porque dificulta la identificación de lugares o cosas.

. *Símbolos icónicos*: No se han trabajado los íconos como códigos señaléticos, sólo se presentan en un panel algunos pictogramas que indican a los usuarios cómo ingresar el boleto en los molinetes para poder acceder al área de viaje.

. *Símbolos cromáticos*: No hay colores específicos que permitan determinar un código visual para las señales. En cada caso se tratan colores diferentes, de acuerdo a la señal en cuestión. Sólo dos señales muestran colores iguales: el panel explicativo de los molinetes y la caja donde se extraen los boletos, que funciona también como señal, porque explica el modo de utilizarla. Se habla entonces, de azul, blanco y celeste.

. *Combinación de signos*: Los signos de cada señal funcionan bastante bien, porque configuran señales comprensibles por sí mismas, pero el hecho de que no formen un sistema con las demás señales, es un factor desencadenante de la ininteligibilidad de los

mensajes para orientarse en el espacio de acción.

. *Elección de signos por arbitrariedad o convencionalidad*: Los signos escogidos son en su mayoría arbitrarios, a excepción de los gráficos del molinete, que son representaciones figurativas convencionales.

. *Universalidad sígnica*: Los códigos utilizados son conocidos a priori, pero son sólo aptos para personas de habla hispana, ya que la ausencia de íconos y otros idiomas impide que otros públicos los comprendan.

. *Univocidad de mensajes*: Las señales se comprenden, pero tienen un cierto margen de ambigüedad que resulta clave para los usuarios. Esto sucede principalmente por la ausencia de un sistema señalético común a todos los mensajes del lugar.

. *Compatibilidad de códigos con los usuarios*: Como las señales se conforman sólo por texto, es indispensable que las personas sepan leer para acceder a los servicios que requieren o, en su defecto, que pregunten al personal de seguridad lo que necesiten. Pero las señales no cumplen así con su cometido.



Combinación de signos señaléticos, de acuerdo a la morfología ambiental

■ 5b. Diseño Señalético

. *Pauta Modular*: Las señales poseen una estructura uniforme entre sí, conformada por el mensaje lingüístico solamente. Sin embargo, no existe una composición general aplicada a todas las señales del lugar.

. *Materiales*: Las señales identificativas se integran a la estructura arquitectónica, son muy agradables y funcionan perfectamente. Representan un estilo colonial, y las hay de dos tipos. Por un lado, las que indican las diferentes secciones, como “boletería”, “entrada”, etc, que son colgantes de madera, sostenidas por una estructura decorada de hierro y donde la tipografía está grabada en sobrerrelieve. Y en segundo lugar, las señales que indican las diferentes líneas de tren (identificadas por números), que están en la entrada a cada línea, formadas por un arco de hierro que contiene en su centro a los números, también grabados en sobrerrelieve.

Las señales informativas, son cajas de aluminio que poseen LCD, donde se informan los horarios de salida y llegada de cada línea. Por último, hay otras señales complementarias, construidas en aluminio y rotuladas en vinilo autoadhesivo.

. *Iluminación*: Los paneles de LCD se aprecian perfectamente porque los mensajes son luminosos, pero el resto de las señales poseen muy poca iluminación artificial, pero los techos del ferrocarril son abiertos, lo que permite la entrada de gran cantidad de luz durante el día. Como es de entender, cuando oscurece, la luz de las señales es muy

escasa.

. *Idiomas*: Solamente hay tratamiento de la lengua nativa.

. *Función*: Hay dos tipos de señales informativas: un panel general de LCD con todas las líneas y otro más pequeño en la entrada a cada línea. Las señales identificativas son las que más se destacan, mientras que, paradójicamente a las necesidades fundamentales de los usuarios, no existen señales de circulación en la estación. Las señales reguladoras indican cómo se debe viajar, qué acciones están prohibidas dentro del tren y cuáles permitidas.

. *Legibilidad*: La gran altura en la que están localizadas las señales, es un factor obstaculizante para una buena legibilidad de las mismas. Resulta incómodo y difícil ver las cosas que se encuentran mucho más arriba de nuestro campo de visión habitual.

. *Velocidad de lectura*: Las señales pueden leerse con rapidez, a excepción de los paneles informativos que requieren de un esfuerzo mayor por parte de los usuarios, pero solamente por la cantidad de información que prestan.



Señales informativas y reguladoras

. *Integración a un sistema de identidad visual:* El ferrocarril no posee ningún sistema identificativo particular, y esto puede apreciarse en la variedad de estilos presentes en un solo espacio de acción.

. *Relación de las señales entre sí:* No hay colores, tipografías ni íconos comunes en las señales, por lo que no guardan una relación formal entre sí. Pero esto no significa que se contradigan o que no comuniquen mensajes específicos a los usuarios.

. *Relación de las señales con otros canales de información:* No se encontraron otras formas de comunicación que colaboren a ordenar los datos recibidos por las señales. Solamente hay dos guardias de seguridad que no pueden solucionar los problemas espaciales de todos los usuarios.

■ 5c. Espacio de acción

. *Zonificación:* La estación de ferrocarril está dividida en tres zonas. La primera, cumple la función de ingreso y egreso de usuarios al establecimiento, dónde éstos pueden escoger circular más cómodamente y escoger qué camino tomar a partir de él. La segunda parte consta del ingreso al subte de Retiro, y de los servicios necesarios para comprar los boletos del tren, ya sea a partir de las boleterías o a través de unas cajas que le brinda a los pasajeros la posibilidad de comprarlos individualmente sin esperar. Además, se encuentra la administración, los paneles informativos con horarios, entre otras cosas.

Por último, se presenta la sección del tren, donde los pasajeros que están en horario de viaje, ingresan a esperar que el tren llegue.

. *Circulación de usuarios:* Debido a que la estación tiene problemas con el funcionamiento de los trenes y un servicio muy pobre, se encuentra casi el todo el día con pocos usuarios, lo que deviene en una circulación tranquila, sin molestias. Más allá de esto, en épocas de servicio pleno, tampoco se producen grandes embotellamientos, porque el espacio de acción es amplio.

. *Orientación de los usuarios:* Gracias a que el espacio está dispuesto de manera simple, los usuarios pueden entender el funcionamiento de los servicios apenas ingresan, porque todo puede verse desde la entrada. Pero la información que se brinda es muy escasa, y uno debe manejarse por su propia cuenta para encontrar lo que busca.

. *Identidad visual:* No hay indicios de la existencia de algún sistema de identidad visual.



Señales que se cohesionan muy bien con la morfología ambiental

. *Relación del espacio con el sistema de señales:* Las señales “coloniales” funcionan perfectamente en el espacio de acción, porque al tiempo que mantienen el estilo arquitectónico, son comprensibles y muy funcionales. Por otro lado, los paneles de LCD cumplen su cometido pero no logran integrarse al espacio, llaman demasiado la atención y no se fusionan con las demás señales.

. *Localización de las señales:* Las señales ocupan un lugar subordinado en el establecimiento, uno debe buscarlas para verlas, tanto por la gran altura a la que están ubicadas como por su tamaño y su ubicación. Solamente el panel general de LCD puede apreciarse sin problemas, aunque su altura también resulta incomoda para ser vista.

5d. Usuarios

. *Comportamiento frente a señales:* Los usuarios no pueden encontrar las señales fácilmente, por lo que se manejan por su propia cuenta, sin siquiera preguntar. Pero esto es también resultado del malestar general que se manifiesta en esta estación.

. *Experiencia previa con respecto a las señales:* Los usuarios tienden a actuar con naturalidad frente al servicio del tren, al lugar en sí mismo y a las señales existentes. Ante la ausencia de íconos, el único requisito para comprender las señales hace referencia al código lingüístico, que está tratado de una manera simple.

. *Capacidad de autodidaxia:* El usuario ha aprendido a manejarse por sí solo en el espacio de acción, y no precisamente por la enseñanza que le brindan las señales. Éstas son comprensibles, pero no cumplen su cometido por varios factores, y el hecho de no poseer capacidad autodidáctica, es uno de ellos.



Ticketera de boletos que funciona al mismo tiempo como señal de sí misma

■ 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	NO	NO
Salas de espera	NO	SI	SI	NO	NO
Boleterías	NO	NO	SI	NO	NO
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	NO	SI
Iconicos	NO	NO	NO	NO	SI
Cromáticos	NO	NO	NO	NO	NO

■ Signos señaléticos en el contexto de acción

A partir del análisis del comportamiento de sistemas señaléticos en diferentes aeropuertos y terminales (cuya prestación es similar y consiste en el servicio de viaje, ya sea por aire, por mar, por tierra o por subterráneo), se puede abordar una síntesis que permita determinar el funcionamiento de las señales en estos espacios de acción. Con objeto de realizar una aproximación a la utilización de un lenguaje de códigos visuales más o menos universales (intentando con esto, abarcar no sólo lo referente al sistema señalético en sí, sino también al contexto en el que actúa y al comportamiento que desencadena en los usuarios afectados), se utilizará la clasificación previamente presentada en base a los tres patrones esenciales que determinan la potencial eficiencia y comportamiento de las señales. Así, en base a la función de las señales, el contexto de acción y las situaciones de percepción y a la utilización de los símbolos señaléticos, y a través de la combinación de estas variables, se pueden entablar ciertas relaciones que derivan en conclusiones acerca de cuáles son los tipos de señales más utilizados en determinados contextos de acción y cuáles son los símbolos señaléticos que priman a la hora de comunicar por medio de señales. Así, surgen dos cuadros comparativos que reúnen las variables de estos tres patrones en las entidades analizadas, a partir de la observación directa de tales afirmaciones.

Existencia de diferentes tipos de señales según el contexto de acción

Contexto	Función	Orientativas	Informativas	Identificativas	De circulación	Reguladoras
	Entidades					
Entradas/ Salidas	TERMINAL RETIRO	NO	NO	SI	SI	SI
	AEROPARQUE	NO	NO	SI	NO	NO
	SUBTE	SI	SI	SI	NO	NO
	BUQUEBUS	NO	NO	SI	SI	NO
	FERROCAR. MITRE	NO	NO	SI	NO	NO
Intersecciones	TERMINAL RETIRO	SI	SI	SI	SI	NO
	AEROPARQUE	NO	NO	SI	SI	NO
	SUBTE	NO	NO	SI	SI	NO
	BUQUEBUS	NO	NO	NO	NO	NO
	FERROCAR. MITRE	NO	NO	SI	NO	NO
Salas de espera	TERMINAL RETIRO	SI	SI	SI	SI	NO
	AEROPARQUE	NO	SI	SI	SI	SI
	SUBTE	SI	SI	SI	SI	SI
	BUQUEBUS	NO	SI	SI	SI	NO
	FERROCAR. MITRE	NO	SI	SI	NO	NO
Boleterías	TERMINAL RETIRO	SI	SI	SI	NO	NO
	AEROPARQUE	NO	SI	SI	SI	SI
	SUBTE	NO	NO	SI	SI	NO
	BUQUEBUS	NO	NO	SI	SI	NO
	FERROCAR. MITRE	NO	NO	SI	NO	NO
Plataformas/ embarques	TERMINAL RETIRO	NO	NO	SI	NO	NO
	AEROPARQUE	NO	SI	SI	NO	SI
	SUBTE	NO	NO	SI	SI	SI
	BUQUEBUS	NO	NO	SI	SI	SI
	FERROCAR. MITRE	NO	SI	SI	NO	SI

Resultados obtenidos:

- Tanto en las entradas y salidas como en las intersecciones, predominan las señales de tipo identificativas y en 2º lugar de circulación.

- En las salas de espera hay mayor cantidad de señales informativas e identificativas, debido a que los usuarios tienen tiempo para detenerse y leer la información contenida en ellas. También se destaca la presencia de señales de circulación que favorece el movimiento de los usuarios.

- En Boleterías, son las señales identificativas y de circulación las que predominan.

- Finalmente, en Plataformas y embarques priman señales de tipo identificativas y reguladoras.

Presencia de los símbolos señaléticos en los diferentes tipos de señales

S. Señaléticos	Función	Orientativas	Informativas	Identificativas	De circulación	Reguladoras
	Entidades					
Símbolos Lingüísticos	TERMINAL RETIRO	SI	SI	SI	SI	SI
	AEROPARQUE	NO	SI	SI	SI	SI
	SUBTE	SI	SI	SI	SI	SI
	BUQUEBUS	NO	SI	SI	SI	SI
	FERROCAR. MITRE	NO	SI	SI	NO	SI
Símbolos Icónicos	TERMINAL RETIRO	NO	NO	SI	SI	SI
	AEROPARQUE	NO	SI	SI	SI	SI
	SUBTE	SI	SI	NO	SI	SI
	BUQUEBUS	NO	NO	SI	SI	NO
	FERROCAR. MITRE	NO	NO	NO	NO	SI
Símbolos Cromáticos	TERMINAL RETIRO	SI	SI	SI	NO	NO
	AEROPARQUE	NO	NO	SI	NO	SI
	SUBTE	SI	SI	SI	NO	NO
	BUQUEBUS	NO	NO	NO	NO	NO
	FERROCAR. MITRE	NO	NO	NO	NO	NO

Resultados obtenidos:

- En señales orientativas priman los signos cromáticos y lingüísticos

- En señales informativas, los signos lingüísticos ocupan el primer lugar, debido a que transmiten mejor una mayor cantidad de información.

- En señales identificativas, hay presencia de signos lingüísticos, que se acompañan de signos icónicos y cromáticos alternativamente.

- Finalmente, en señales de circulación y reguladoras, priman los signos lingüísticos y en 2º lugar, los icónicos.

■ Conclusiones

Con estos datos, se puede concluir que las señales identificativas priman a la hora de comunicar por medio de señales en estos contextos de acción, en todos los casos, contribuyendo a orientar a los usuarios, facilitando la necesidad de diferenciar servicios y lugares o cosas que por sí solas no cumplen con una función comunicativa. Las señales identificativas son fundamentales en tanto funcionan como “llamadas” en el contexto, que atraen al usuario para informarle sobre las cosas que se encuentran a su alrededor. Asimismo, los demás tipos de señales resultan fundamentales como complemento de la información brindada a los usuarios para resolver sus diferentes problemas de orientación. Las señales de circulación son siempre importantes para mantener la correcta direccionalidad de los usuarios y minimizar el costo físico y temporal de búsqueda de servicios que puede desembocar en situaciones no deseadas. Señales orientativas e informativas son útiles para generar en los usuarios una óptima percepción del espacio de acción y su funcionalidad, siempre y cuando los mapas mentales que las personas construyan a partir de la información brindada, sean coherentes con la realidad contingente. El correcto funcionamiento de estos tipos de señales depende de la calidad didáctica con la que se elaboren los mensajes comunicacionales, de manera que los usuarios puedan “aprender” el espacio de acción y actuar en él de acuerdo a sus necesidades. Finalmente, las señales reguladoras, son consideradas importantes en cuanto normalizan y establecen ciertas leyes de funcionamiento de un lugar y el comportamiento de usuarios dentro de él.

Por otra parte, entre los diversos tipos de señales, se destaca la utilización del signo lingüístico para la transmisión de conocimientos, mientras que signos icónicos y cromáticos actúan a modo de complemento y en la mayoría de los casos, se excluyen entre sí. Mientras el signo lingüístico contribuye en la transmisión de mensajes complejos y en la aclaración verbal del signo icónico, éste último se establece como portador más universal de información, comunicando mensajes de manera pictórica y por tanto, superando las lenguas y abarcando diferentes culturas.

Todos los signos son fuertes transmisores de mensajes, cada uno a partir de cualidades peculiares que los hacen aptos para su complementación y óptima producción de un mensaje global.