

## 6. Investigación y análisis de la Terminal de Ómnibus de Córdoba.

El análisis realizado al comienzo de la investigación en aeropuertos y terminales, es de gran utilidad para ser aplicado a la descripción de características de este espacio y de las señales que contiene para comunicar a los usuarios los mensajes necesarios. A partir de aquí, se puede determinar el funcionamiento del sistema señalético en relación a los condicionantes que participan con él en el contexto específico de acción.

### 6a. Códigos del lenguaje visual

. *Símbolos lingüísticos:* La tipografía utilizada varía según las señales, aunque siempre se mantiene dentro de la familia de palo seco con rasgos medianamente uniformes. Esto es un factor de gran importancia cuando se trata de la coherencia morfológica y semántica de las señales. Con respecto al mensaje lingüístico, puede decirse que es bastante conciso y comprensible, aunque pueden observarse errores en la utilización de abreviaturas que dificultan la velocidad de lectura.

*En estas señales puede apreciarse el cambio de tipografía en caracter y tamaño, así como la diferente constitución de la caja señalética y la relación de tamaño entre la flecha y el texto*



. **Símbolos icónicos:** La utilización de pictogramas se reduce a los mensajes de baños de dama y caballero, salida, parada de taxis, discapacitados, guardaequipajes y residuos. No hay una sistematización en la realización de los mismos, están contruidos con una extensa variedad de infrasignos y varían entre las mismas señales. Con respecto a la flecha, está tratada de una manera no muy conveniente, a través de un triángulo. La ausencia de la línea que construye la flecha, es la que trae dudas sobre la direccionalidad indicada, y esto conlleva pérdida de tiempo y confusiones de los usuarios. Cuando se indica en una misma señal algo que está más adelante y algo que está abajo, por ejemplo, es muy difícil determinar qué significan.

*Pictogramas utilizados en señalética de la Terminal*



*Las flechas están utilizadas de una manera que dificulta su correcta comprensión. Aquí, la flecha superior indica que más adelante está la sala de espera y la inferior que las boleterías están abajo. Indican direccionalidades diferentes y no se comprende.*



. **Símbolos cromáticos:** Los colores no siguen ninguna pauta específica, a excepción de las señales azules que normalmente indican mensajes de señalización. Las señales más importantes se construyen en una base blanca con tipografía negra y flecha roja. Los cubos con números de plataformas son naranjas y negros y los de boleterías son naranjas con números rojos.



*Código cromático de las principales señales*



. *Combinación de signos:* Hay siempre un problema de composición de las señales, en el sentido de que las palabras se alinean diferente, las flechas cambian de ubicación y a veces de forma y el mensaje lingüístico no está redactado correctamente en todos los casos. Es decir, los signos no generan una coherencia en la señal en sí, a excepción de pocos casos.

. *Elección de signos por arbitrariedad o convencionalidad:* Los signos icónicos que se utilizan son producto de convenciones preestablecidas, así como el azul y blanco de algunas señales.

. *Universalidad sémica:* La mayoría de los signos utilizados son comprensibles por diferentes personas, aunque, como se mencionó anteriormente, algunas abreviaturas y disposición de los elementos resultan difíciles de comprender.

. *Univocidad de mensajes:* El problema que plantea el triángulo como flecha es una de las causas principales para la confusión de los usuarios. La mayoría de las personas debe recurrir al personal de seguridad para confirmar el camino tomado.

. *Compatibilidad de códigos con los usuarios:* Los códigos del lenguaje visual son compatibles con los códigos de percepción de los usuarios, ya que se trata de un lenguaje bastante básico y simple.



Los signos señaléticos se combinan sin patrones de estructuración. Hay ausencia de pautas modulares: La alineación del texto, la morfología de las flechas, la familia tipográfica y la modificación de algunos colores son claros ejemplos.



### 6b. Diseño señalético

. *Materiales e Iluminación:* A continuación se describen los diferentes tipos de señales que podemos encontrar.

. *Señales de circulación e identificativas:* compuestas por una caja de metal, son de acrílico blanco translúcido iluminado por dentro, la tipografía y las flechas están routeadas en acrílico.

En lo que refiere a paradas de taxis, ubicación de ascensores, discapacitados, etc, se utiliza un soporte de chapa, azul y blanco. Si bien estos son los colores más utilizados para esta información, los signos pictográficos elegidos para representar el mensaje, son demasiado detallistas y hasta confusos. Por ejemplo, en la señal de "taxi", no se indica el auto sólo, sino también un individuo que parece subirse en él (como si viniera corriendo) y una flecha en subida escalonada (con cortes transversales) que lo persigue. Adentro de la silueta del auto, una tipografía en rojo anuncia la palabra "taxi". Esto sólo hace a la utilización de un gran número de infrasignos que nada contribuyen al mensaje global.



*Materiales e iluminación para señales de servicios primarios de lugares públicos*

*Materiales e iluminación para las señales principales de NETOC*



. *Cubos:* son construcciones de acrílico blanco translúcido, iluminados por dentro con luz coloreada anaranjada. Se utilizan para indicar los números de las diferentes boleterías, los cuales están también routeados en rojo. Se suceden a lo largo de todo el recorrido y contribuyen a clarificar un poco el caos visual de esta área. Pero se apagan sin sentido de vez en cuando, dando la impresión de que las empresas han cerrado.

*Visualización de cubos encendidos y apagados*





. *Señales identificativas de baños:* aquí se utiliza otro estilo completamente diferente. El soporte de chapa pintado en verde y blanco, no guarda relación alguna con los paneles principales. Además, son señales que han quedado de un sistema antiguo, porque están muy dañadas y arruinadas. No poseen ningún sistema luminoso que contribuya a visualizarlas de noche.



*Señales identificativas y direccionales para baños, todas ellas diferentes*



. *Señalética para los residuos:* aquí nos encontramos con un vinilo amarillo rotulado en negro (para la tipografía y las imágenes) que se encuentra adherido al mismo tacho de basura. En este caso, también hay demasiada información irrelevante. Al estar adherido al cesto, no necesita de una representación del mismo. Es un sobreañadido innecesario.



*Señalética para residuos, adherida a los tachos de basura*

. *Panel orientador e informativo:* en las dos puertas laterales de entrada hay un panel que sería de gran utilidad en caso de que se entendiera la información contenida en él. Muestra un listado de las empresas, con los lugares a los que viaja cada una y sus teléfonos correspondientes y una vista esquemática del área de boleterías. Pero es completamente ilegible, debido a su tamaño reducido y la altura en la que está ubicado. Está compuesto por una caja de metal y panaflex translúcido iluminado internamente.

. *Mapa de Córdoba:* en un gran atril de madera, enmarcado y cubierto de acrílico transparente, podemos encontrar un mapa de la provincia. La mala elección del mapa se observa cuando se intenta leer algo contenido en él. Corresponde a una fotografía satelital con los relieves y llanuras y sus colores variados. La tipografía que señala las localizaciones es muy pequeña y de color blanco. Por tanto, resulta sólo legible a unos centímetros de distancia del mismo.

*Panel orientativo e informativo, ubicado en la entrada lateral del establecimiento y mapa de la Provincia de Córdoba, colocado en un atril de madera*



. *Señales identificativas en plataformas:* Se reducen a los cubos de las plataformas y una caja translúcida encima de los mismos que contiene la misma información, en mayores dimensiones. El hecho de que se respete el estilo, permite al usuario identificar mejor la zona de plataformas, porque reconoce los cubos que había visto en la planta baja cuando compró su boleto. Pero la caja ya resulta demasiado redundante, pudiendo tener otra información de utilidad al público, como los lugares de destino de los colectivos que están en esas plataformas, por ejemplo.



. *Idiomas:* Solamente se presentan los mensajes en la lengua de origen.

. *Función:* La mayor parte de las señales son direccionales, aunque cabe recalcar que así también son insuficientes. Las señales identificativas se destacan en los números de plataformas y boleterías, en baños y en el subsuelo, donde se prestan otros servicios que no guardan relación con el servicio de transporte en sí, pero que son de utilidad para los usuarios. Como señal informativa y orientadora, están los dos paneles de las entradas con vistas

esquemáticas y un listado de las empresas de transporte, pocos claros y legibles. Con respecto a las señales reguladoras, se refieren a algunas condiciones en el uso de las escaleras mecánicas, y son más que nada institucionales.



*Señales orientativa, informativa, identificativa, direccional y reguladora. Todas están pensadas con una composición particular, no sólo en las diversas funciones señaléticas, sino entre sí.*

. **Legibilidad:** La mayoría de las señales pueden leerse correctamente, a excepción de algunas que se ubican demasiado altas o que no están ubicadas de acuerdo al modo de circulación de los usuarios.

*Muchas señales han sido pensadas de un sólo lado, sin tener en cuenta que los usuarios recorren el lugar buscando boleterías, y esto contribuye a generar pérdida de tiempo*



. **Integración a un sistema de identidad visual:** Las señales no pertenecen al sistema de identidad visual de la NETOC, porque son anteriores a este último. Se aprecia una notable diferencia entre los signos que se trabajan en la identidad corporativa (colores naranja y gris, tipografía institucional) y los del sistema señalético en sí mismo.



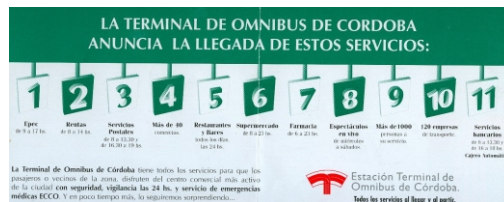
*Este es el único cartel informativo institucional que puede apreciarse en todo el establecimiento, trabajado en base a los criterios de identidad visual*



. *Relación de las señales entre sí:* Las señales principales guardan una relación morfológica y coherencia semántica, pero no se conjugan con el resto de las señales, es decir, en conjunto pueden encontrarse patrones de diseño (no ya de estructuración), que permiten seguir ciertas normalizaciones, lo cual sirve para la orientación de los usuarios, pero, cuando las señales se observan en conjunto, se hace extensa la lista de diferencias que poseen, no sólo en lo que respecta a forma, sino más bien en la manera de comunicar la información, y, por tanto, en el modo de llegar a los usuarios.

No existe una sistematización que ayude a los usuarios en el momento de su búsqueda y esto deviene en inseguridades y conflictos de orientación, producidos por una incorrecta organización de datos a emitir a los usuarios.

. *Relación de las señales con otros canales de información:* El stand de la Secretaría de Turismo, así como la cabina de informes encargada de realizar los anuncios por altavoz sobre partidas, actúan de manera totalmente independiente de las señales. En todo caso, son más útiles, siempre acompañados por la ayuda del personal de seguridad, que es el medio de orientación más recurrente de los usuarios.



El personal de seguridad, es el medio de información por excelencia para los usuarios.  
/ Folleto de la Terminal emitido hace dos años atrás. Único impreso institucional realizado en todo este tiempo.

## 6c. Espacio de acción

. *Zonificación:* La terminal está conformada por cuatro pisos fundamentales. En el subsuelo se encuentra la Administración de la NETOC acompañada de otros servicios secundarios. En la planta baja, están las boleterías, el stand de la Secretaría de Turismo y los locales comerciales. Luego, en el primer piso, se encuentran las plataformas y algunos locales comerciales más. Finalmente, hay un tercer piso con servicios de fast food y supermercado.



Arriba se observa el nivel B, en el área de locales comerciales y en zona de boleterías.  
Abajo, nivel C: sección interna con sus servicios y la sala de espera y área de plataformas.







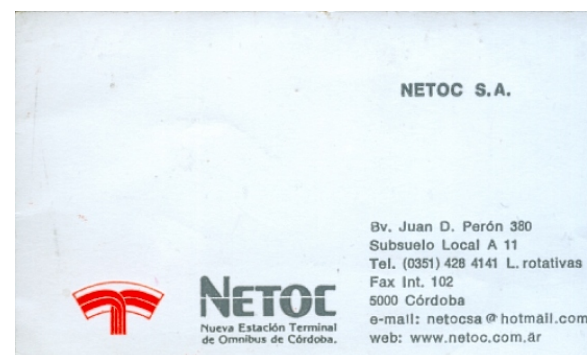
El nivel D, ha incorporado en este último año, las boleterías para el servicio diferencial que facilita el acceso a las plataformas diferenciales por los puentes que se encuentran en el mismo piso.



. *Circulación de usuarios:* Las concentraciones de gente se producen en la zona de boleterías y en la sala de espera interna de las plataformas. Las horas pico se producen a las cinco y ocho de la mañana, doce del mediodía y a partir de las ocho de la noche. En esos momentos, se complica la circulación de los usuarios y, por tanto, se torna aún más difícil la orientación de las señales.

. *Orientación de los usuarios:* Hay un margen de usuarios que se muestra totalmente disconforme con la información prestada, ya que no es suficiente para orientarlos en el espacio de acción. Es una estructura bastante compleja que dificulta la óptima orientación de los usuarios, intensificado por la ausencia de señales.

. *Identidad visual:* NETOC posee una identidad visual que se aplicó en el momento de la renovación de la estructura arquitectónica. Pero esto sólo se hace presente mediante el isotipo que se repite en diferentes soportes.



*Tarjeta personal institucional de NETOC*

*Identidad visual de NETOC plasmada en rotulados de vinilo, a lo largo de las puertas de entrada y cartel publicitario de la sala de espera interna.*



. *Relación del espacio con el sistema de señales:* Las señales no guardan una relación de coherencia sistemática con el espacio de acción. El establecimiento es complejo por naturaleza (con su forma semicircular y sus numerosas entradas por diferentes niveles) y las señales contribuyen en esta dificultad, todo lo contrario a lo que se suponen deberían hacer.

. *Localización de las señales:* La mayoría de las señales son colgantes, ubicadas a una altura de fácil visualización, mientras que aquellas de chapa para baños y otras indicaciones, están adheridas a la pared. Las señales identificativas de las boleterías recorren toda el área por medio de los cubos que indican los números de las boleterías. Las direccionales resultan confusas en cuanto brindan información sobre distintos niveles sin aclarar a cuál hacen referencia; este es el principal factor de confusión en cuanto a estas señales.

### ■ 6d. Usuarios

. *Comportamiento frente a señales:* Los usuarios que conocen el espacio lo recorren prácticamente sin mirar las señales y los usuarios que llegan por primera vez, se dirigen directamente al personal de seguridad para preguntarle lo que necesitan.

. *Experiencia previa con respecto a las señales:* Lo que es más difícil de comprender para los usuarios es la ubicación de las empresas en cada boletería. Los usuarios tienden a buscar esta información en las señales, como debería ser, pero nunca encuentran esta información.

Esto se produce porque son datos que las terminales tienden a ofrecer a sus usuarios, pero que en este espacio está ausente.

. *Capacidad de autodidaxia:* Los usuarios aprenden a manejarse solos, preguntando a los guardias y leyendo las pocas señales que encuentran. Pero estas solas no tienen la capacidad de enseñarle al individuo a orientarse en el espacio de acción y actuar a partir de sus necesidades.

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

### Resultados obtenidos

- Las señales identificativas predominan en todos los espacios de acción, mientras que las señales de circulación se encuentran en el segundo lugar.
- La situación que se presenta es similar al resultado de las grillas realizadas para los análisis previos.

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

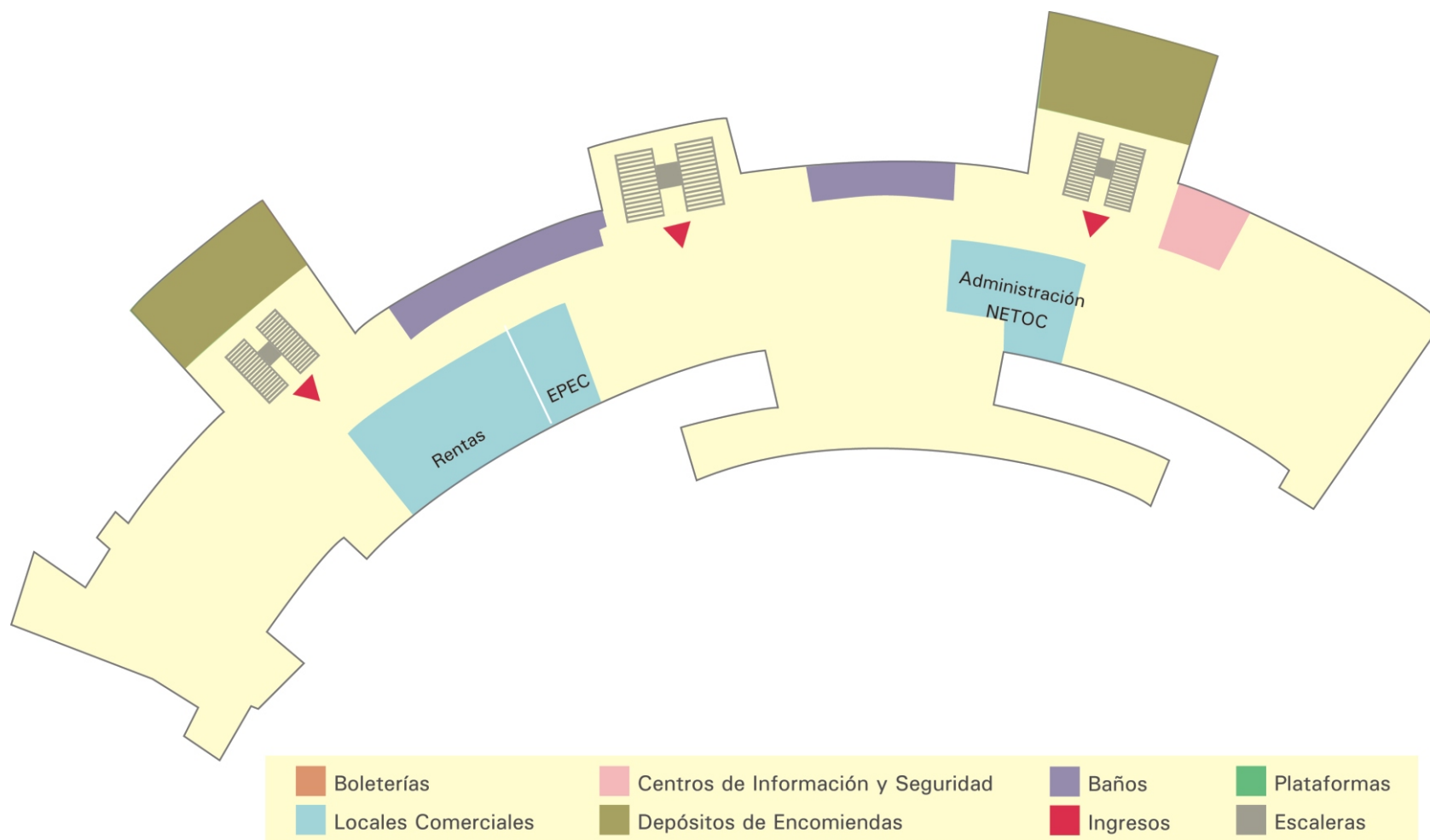
Función Signos	Orientativas	Informativas	Identificativas	De circulación	Reguladoras
Lingüísticos	SI	SI	SI	SI	SI
Iconicos	NO	NO	SI	SI	NO
Cromáticos	SI	NO	NO	NO	NO

### Resultados obtenidos

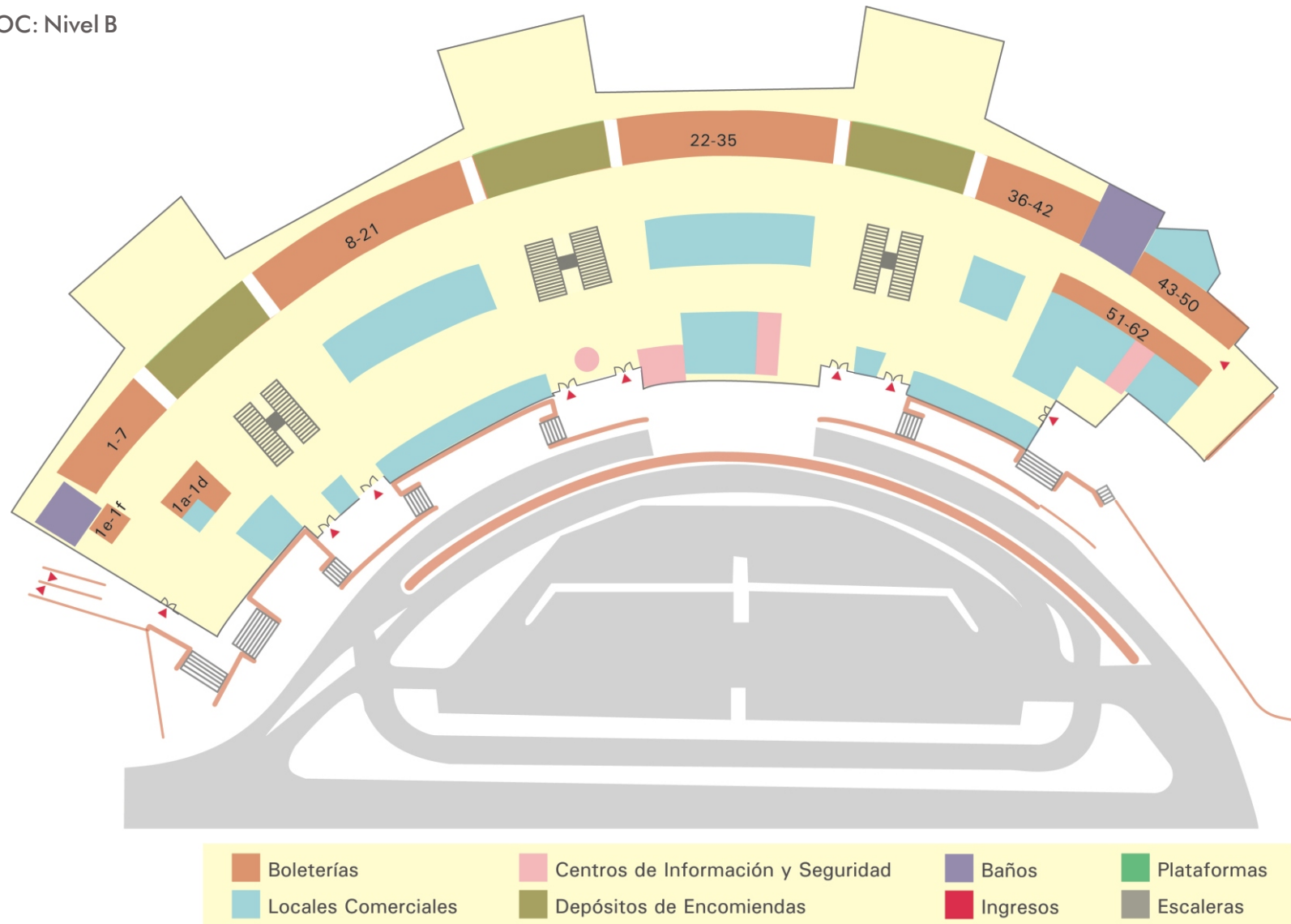
- Los signos lingüísticos se hallan presentes en todos los tipos de señales, mientras que signos icónicos y cromáticos los complementan, siempre de manera excluyente entre sí.
- La situación que se presenta es similar al resultado de las grillas realizadas para los análisis previos.



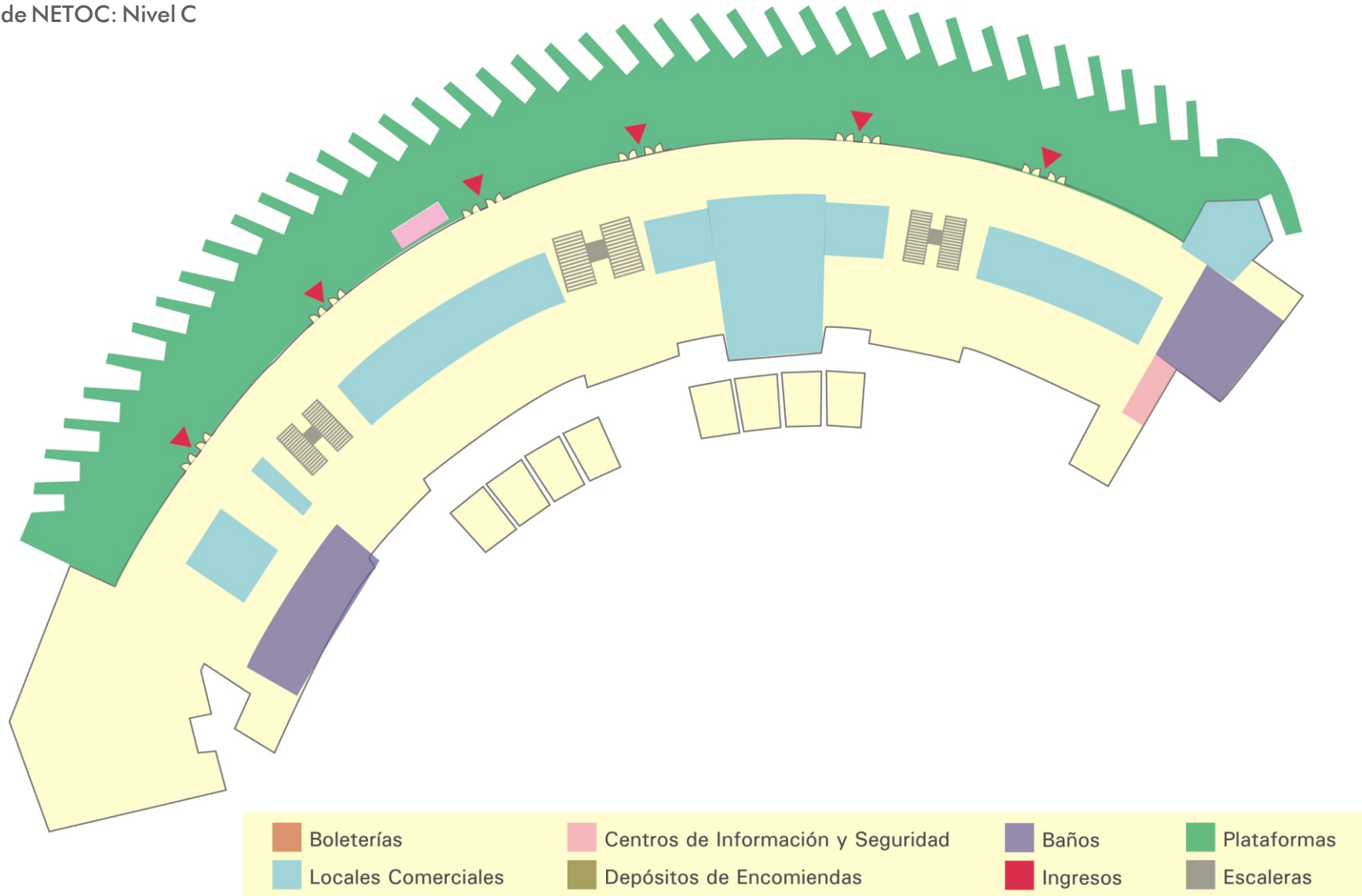
## Layout de NETOC: Nivel A



## Layout de NETOC: Nivel B

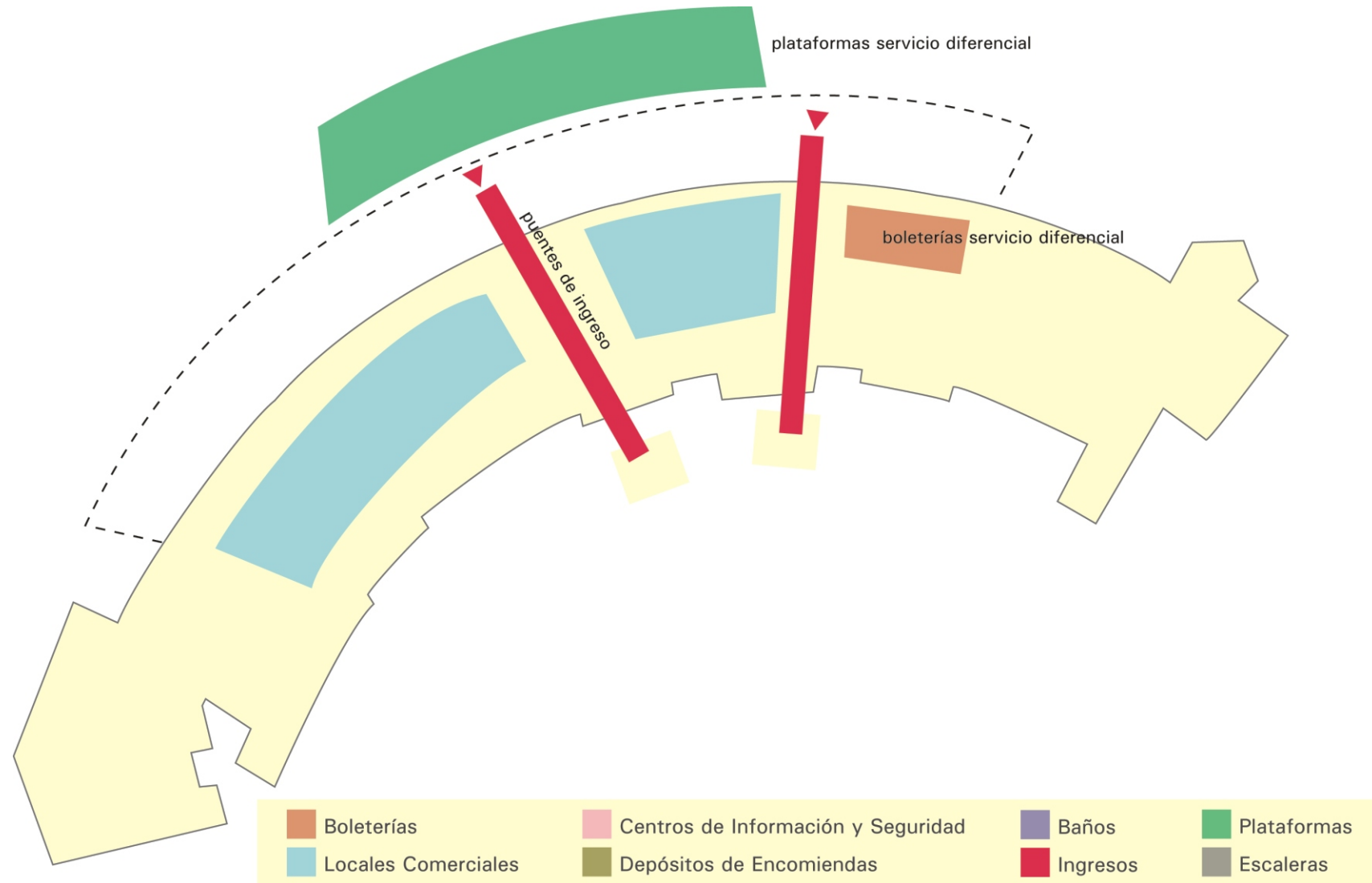


Layout de NETOC: Nivel C

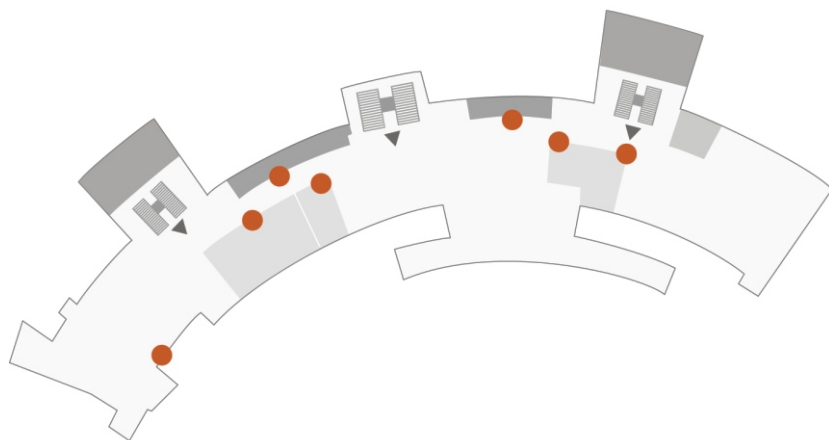




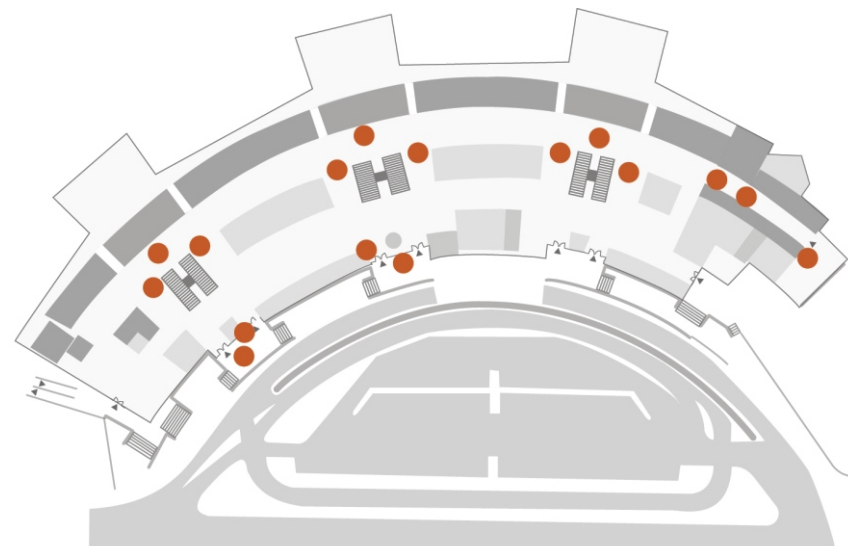
## Layout de NETOC: Nivel D



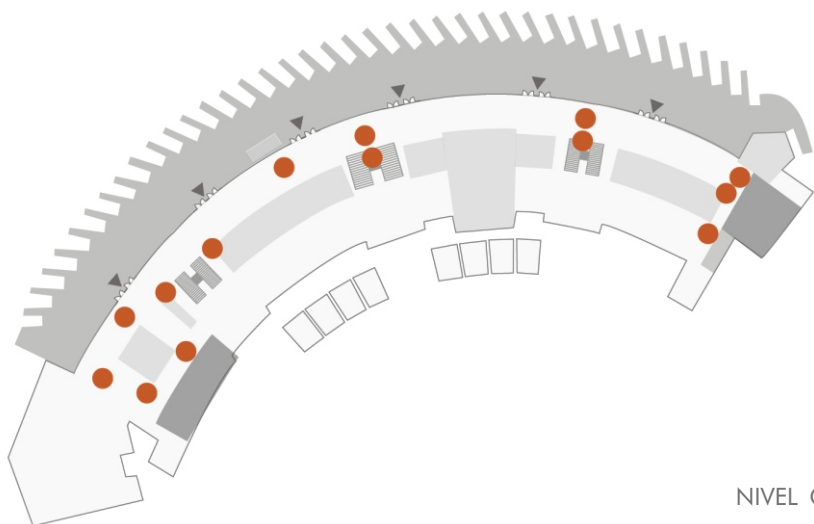
■ Ubicación de señales en NETOC



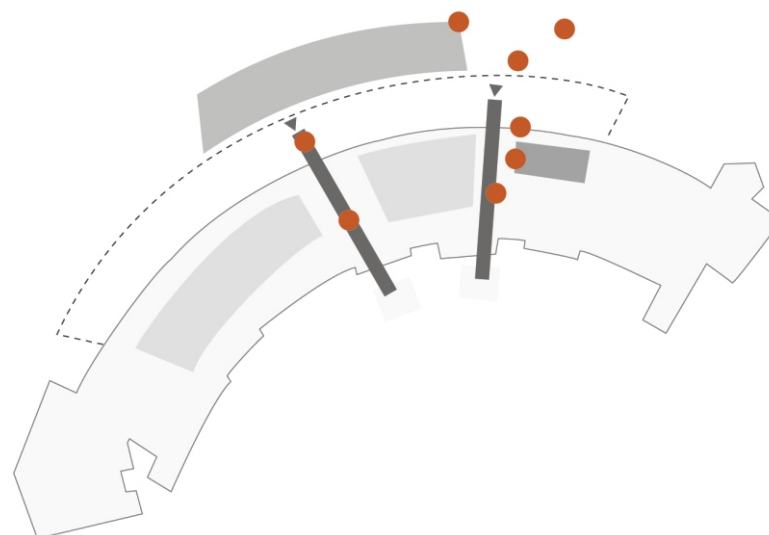
NIVEL A



NIVEL B



NIVEL C



NIVEL D