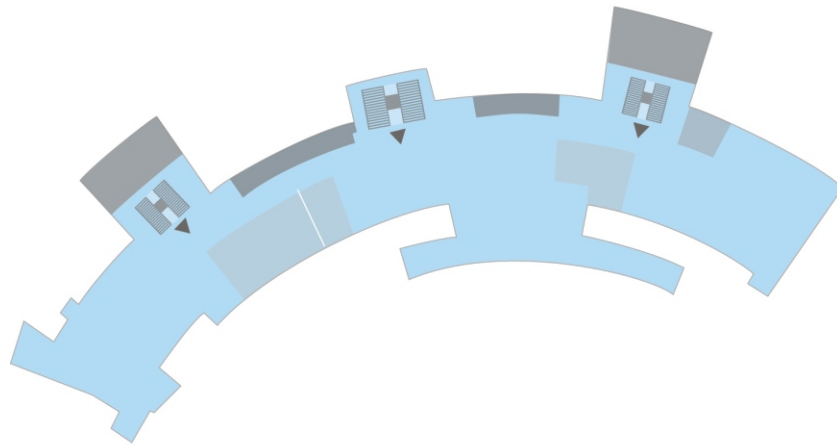
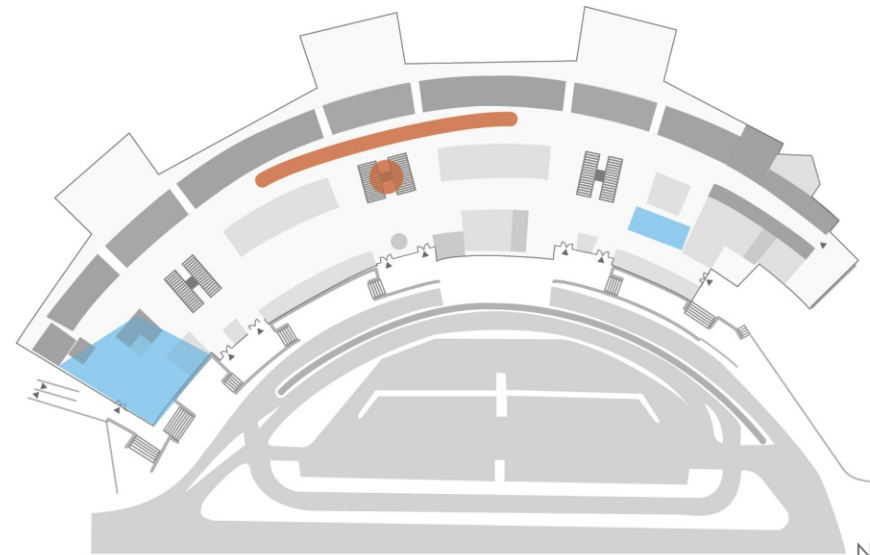


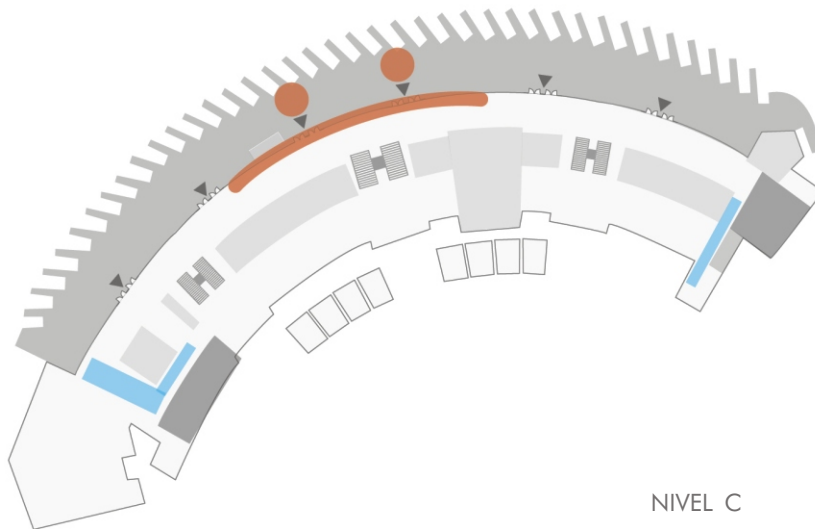
■ Circulación de usuarios / Puntos calientes y fríos de NETOC



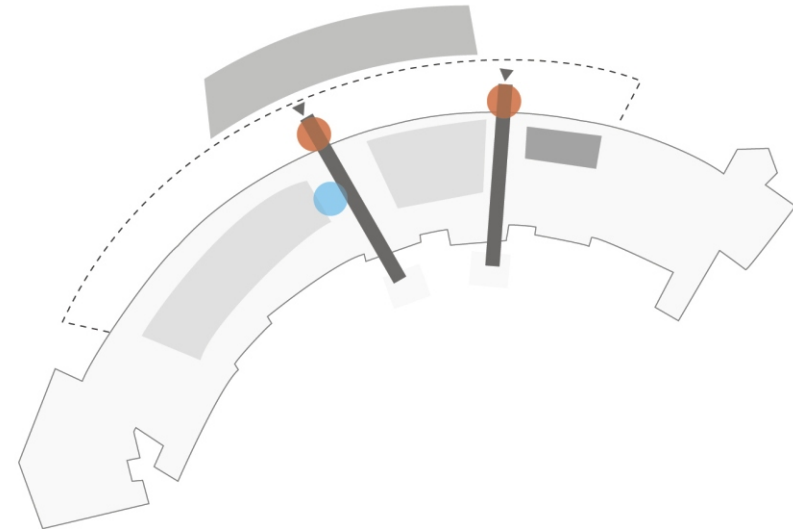
NIVEL A



NIVEL B



NIVEL C



NIVEL D

■ Análisis sobre la circulación de los usuarios

El establecimiento posee una estructura compleja para su circulación, debido a que son numerosas sus entradas, por las cuales los usuarios no saben dónde desembocarán, y, en segunda instancia, por la organización de los servicios dentro del mismo y la incorrecta cantidad y calidad de información brindada a los usuarios.

Esto resulta en una circulación incómoda, ya que se observan espacios completamente atiborrados de gente mientras otros se hallan absolutamente vacíos.

El nivel A, es por sobre todas las cosas, un sector frío, ya que los usuarios utilizan poco los servicios prestados allí. Rara vez puede observarse gente caminando y nunca hay cantidad suficiente como para perjudicar la circulación.

El nivel B posee características particulares de circulación: tanto en la zona de boleterías como en la sección de los locales comerciales, se contempla una concentración de usuarios en el área central, que corresponde con la saliente del semicírculo que conforma la morfología espacial, quedando vacíos los extremos del establecimiento. Esto se produce en mayor medida, en el extremo izquierdo donde tampoco existen puertas de entrada que favorezcan la circulación. Por lo tanto, los puntos calientes que afectan negativamente el recorrido de los usuarios, se presentan en las boleterías del medio, a través de embotellamientos que imposibilitan una correcta trayectoria y la visualización de las boleterías siguientes (que tampoco están informadas mediante señales).

Los puntos fríos de este nivel, se deben a la ausencia de servicios y a

que no cumplen una función específica para los usuarios, además de ser incómodos para llegar y/o permanecer.

En el nivel C, se puede apreciar la misma situación, en tanto los usuarios que esperan su transporte, se concentran en la zona media de esta área. Cabe aclarar que la sala de espera (interna y externa) está en todo momento llena de gente, pero en las horas pico, los embotellamientos y mayores dificultades se hallan en la saliente del establecimiento. Esto se debe principalmente a que los locales comerciales y demás servicios, son más atractivos que en los extremos.

Finalmente, el nivel D posee puntos calientes y fríos, pero de una manera moderada, es decir, no afectan a la circulación del público en cuanto la cantidad de gente no es demasiada. Igualmente, muchos de los usuarios, utilizan este nivel porque entran al establecimiento buscando las boleterías del nivel B, lo cual sería fácilmente resuelto mediante una buena señalización, dejando a este nivel al servicio de los transportes diferenciales.

Investigación y análisis del comportamiento del público frente a la comunicación visual señalética existente

Cuantificación de datos obtenidos en encuestas

usuarios premisas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
conform. con inf. brindada	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+	+	+	-	+	+	-	+
facilidad de ubic. de servicios	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+	-	+	-	+	-	+	+	-	-	-
efectiv. de señales	-	+	-	+	-	-	-	+	+	-	-	-	+	+	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-
imp. de las señales	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
comprens. de señales	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+	-	+	+
conf. con cant. de señales	+	+	+	-	-	-	-	+	+	+	-	-	+	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-

Resultados obtenidos

. Con respecto al primer punto de análisis, el 50% de las personas está conforme con la información brindada mientras que el 20% piensa que la información prestada es regular y el restante 30% considera que es un mal servicio de la terminal.

. El 46% de los encuestados dice haber encontrado los servicios con facilidad, el 20% opina que le costó un mediano esfuerzo acceder a los diferentes lugares, mientras que el 33% afirma no haber encontrado boleterías y plataformas fácilmente debido a la complejidad estructural y la escasa información.

. Cuando las personas se sienten desorientadas, el 6,6% dijo haber buscado señales y encontrado el camino, el 23,3% se guió de las señales y otras personas y finalmente, el 70% afirmó haber preguntado a policías o personas del lugar que supieran cómo orientarlo, ante la ausencia o incomprensión de señales.

. En lo que respecta a la importancia de las señales en estos espacios de acción, la totalidad de las personas afirmaron su conformidad con la idea.

. El 53,3% de los individuos comprenden las señales de la Terminal, mientras que el 20% considera que algunas son claras y otras no tanto, y el 26,6% dijo no comprenderlas con facilidad.

. Finalmente, con respecto a la cantidad de señales existentes, el 16,6% opinó estar de acuerdo, el 13,3% piensa que quizás podría haber algunas señales más, y el 70% considera que la cantidad de señales existentes no

son suficientes para orientarlo en el espacio de acción.

Ahora bien, para poder profundizar en el efecto de las señales en individuos originarios de diferentes lugares, se aplicará el mismo cuadro comparativo a cuatro divisiones respectivas: personas que viven en Córdoba Capital, individuos originarios del interior de la provincia, usuarios del resto del país y finalmente a extranjeros.

Como dato principal tenemos que el 33,3% de los encuestados son de la ciudad de Córdoba, el 36,6% del interior, el 20% pertenece a otras provincias de Argentina y sólo el 10% es usuario extranjero.

■ Usuarios de la ciudad de Córdoba (33,3%)

usuarios	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
premisas										
conform. con inf. brindada	-	+	+	+	-	-	+	+	+	-
facilidad de ubic. de servicios	-	+	+	+	+	+	+	-	+	-
imp. de las señales	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-
comprens. de señales	-	-	+	-	+	-	+	+	+	+
conf. con cant. de señales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

■ Resultados obtenidos:

. El 40% de los usuarios están conformes con la información brindada, el 20% piensa que es un servicio regular y el restante 40% opina que la información no está correctamente prestada a los usuarios.

. El 40% cree que los servicios son de fácil acceso, 30% opina que son un tanto complejos, en tanto los encuentran porque conocen mucho el espacio de acción, y el 30% restante considera que acceder a los servicios de la terminal es complejo incluso para ellos.

. Sólo el 10% considera que las señales son efectivas en este espacio, otro 10% cree que con la ayuda adicional de personal de seguridad puede encontrar lo que busca y el 80% cree que las señales no pueden solucionar su problema de orientación.

. El 40% dice entender las señales existentes, el 20% cree que funcionan medianamente y el 40% opina que son incomprensibles.

. El 100% de los usuarios de la ciudad considera que la cantidad de señales es insuficiente para orientarlos en el espacio de acción.

■ Usuarios del interior de la provincia de Córdoba (36,6%)

usuarios	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
premisas											
conform. con inf. brindada	+	+	-	+	+	+	+	+	+	-	+
facilidad de ubic. de servicios	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-
imp. de las señales	-	+	-	+	-	+	+	-	-	-	-
comprens. de señales	+	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-
conf. con cant. de señales	+	+	+	-	-	+	-	-	-	+	-

■ Resultados obtenidos:

. El 54,54% opina que la información brindada es suficiente, el 27,27% cree que es regular y el 18,18% piensa que es insuficiente o incorrecta.

. El 63,63% encuentra los servicios con facilidad, 18,18% de los individuos tiene ciertos problemas, mientras que el restante 18,18% considera que los servicios no tienen un fácil acceso por parte del público.

. El 9% considera que las señales le fueron de utilidad en conflictos de orientación, 27,27% cree que las señales ayudan pero que no por sí solas y el 63,63% piensa que las señales no pueden ayudarlo.

. El 54,54% comprende las señales existentes, 18,18% cree que son más o menos claras, y el 27,27% dice no entenderlas.

. 36,36% cree que la cantidad de señales es suficiente, 9% cree que harían falta algunas señales más, y el 54,54% piensa que no son suficientes para orientar a los usuarios.

■ Usuarios del resto del país (20%)

usuarios	1	2	3	4	5	6
premisas						
conform. con inf. brindada	+	-	+	-	-	+
facilidad de ubic. de servicios	+	+	-	-	+	-
imp. de las señales	+	+	-	-	+	-
comprens. de señales	+	+	+	+	+	+
conf. con cant. de señales	+	+	-	-	-	-

Resultados obtenidos:

. El 33,3% está conforme con la información brindada, el 16% cree que es regular y el 50% considera que es insuficiente.

. El 33,3% cree que los servicios son fáciles de encontrar, 16% considera que debe buscar un poco y 50% piensa que los servicios son de difícil acceso para los usuarios.

. 50% de los usuarios cree que las señales son medianamente útiles cuando se encuentran desorientados y el restante 50% piensa que no colaboran en nada.

. El 66,6% dice comprender las señales, mientras que el 33,3% de los usuarios cree que son de comprensión media.

. Finalmente, el 33,3% cree que la cantidad de señales es más o menos suficiente y 66,6% las considera insuficientes para orientarlo correctamente.

Usuarios extranjeros (10%)

usuarios	1	2	3
premisas			
conform. con inf. brindada	+	+	+
facilidad de ubic. de servicios	-	+	-
imp. de las señales	-	-	-
comprens. de señales	+	+	-
conf. con cant. de señales	-	+	-

Resultados obtenidos:

. El 100% de los usuarios está conforme con la información brindada

. El 66,6% dice haber tenido problemas para encontrar los servicios, mientras que el 33,3% sostiene que son de fácil acceso.

. El 100% cree que las señales no pudieron solucionar sus problemas de orientación.

. El 66,6% sostiene haber comprendido las señales mientras que el restante 33,3% no las entendió.

. 33,3% cree que la cantidad de señales es media, y 66,6% considera que no son suficientes.

■ Con el objetivo de analizar el comportamiento de los usuarios frente a la Terminal de Ómnibus y su relación con las señales informativas, se realizaron encuestas en el contexto de acción, procurando indagar en las cuestiones fundamentales que aborda esta investigación.

Se realizaron un total de treinta encuestas a los usuarios que se encontraban en las diferentes salas de espera, con objeto de cuantificar los datos a través de dos patrones diferentes. Primero, analizando la relación de la totalidad de los individuos con las señales y, en segunda instancia, comparando los resultados entre los usuarios originarios de Córdoba Capital y asiduos de la terminal, los pasajeros del interior de la provincia y los del resto del país y extranjeros. Así, podrá verificarse si las diferencias de opiniones guardan relación con el contacto con el espacio de acción y el conocimiento de otras terminales.

Los cuadros comparativos con los resultados de las encuestas se basan en seis puntos fundamentales de análisis, los cuales se calificaron con signos + (*más*), +/- (*más o menos*) y - (*menos*).

				DIAGNÓSTICO			

A partir de la fase previa de investigación, se pudieron detectar los siguientes problemas comunicacionales:

- . Incoherencia entre las señales, especialmente en su morfología, lo cual contribuye a la incomprensión de los mensajes.
- . Sistema de identidad visual aplicado solamente en algunas situaciones, a través del isologotipo. No se integra a la señalética, debido a que ésta ha sido realizada previamente a la identidad visual.
- . No existe conexión alguna con medios de información complementarios.
- . Se comprueba que cuando las señales no se presentan de manera inmediata en el momento del conflicto de orientación, los individuos no recurren a las señales, sino que preguntan a alguien que conozca sobre el tema.
- . La mayoría de los usuarios considera que no hay suficiente información señalética para orientarlos en el espacio de acción.
- . Los usuarios de la ciudad de Córdoba afirmaron ser los que acceden más fácilmente a los servicios, por conocer el espacio, al tiempo que delata la ausencia de señales e incomprensión de las existentes, más allá de que no las utilicen.
- . Los usuarios del interior de la provincia de Córdoba se muestran

medianamente conformes con el espacio de acción en sí mismo, debido a que es siempre mucho más completo que los servicios prestados en las terminales de ómnibus del interior.

- . Se constata que los usuarios del interior del país tiene un mayor conocimiento de otros espacios de acción similares, lo que acentúa aún más su disconformidad con la cantidad de señales y de información prestada.
- . Con respecto a usuarios extranjeros, se verifica una contradicción: en tanto afirman estar conformes con la cantidad de información brindada, tienen problemas para acceder a los servicios, sostienen que las señales no satisfacen sus conflictos de orientación y que la cantidad de paneles señaléticos no es suficiente.
- . Un gran problema comunicacional se presenta en el área de las boleterías: cada empresa de transporte posee su propio cartel identificativo (con características particulares) lo cual produce “polución visual” a lo largo de toda la zona. Los usuarios deben detenerse en cada boletería para comprender la información. Esto resulta en un costo energético demasiado alto que influye en la percepción de los usuarios.
- . Todos los individuos que utilizan el servicio de la terminal, sostienen que las señales son una herramienta de comunicación importante para orientarlos en el contexto.

. Las necesidades comunicacionales de los usuarios se enfocan específicamente a la búsqueda de determinados indicios que ayuden al individuo a sentirse cómodo con y en el espacio, a manejarse como si lo conociera, sin incertidumbres y dudas sobre los caminos a tomar.

. Materiales e iluminación se basan en recursos efectivos, pero su utilización variante en cada señal contribuye a la confusión por parte de los usuarios.

. Finalmente se puede decir, que un sistema señalético coherente y homogéneo que contenga mensajes comunicacionales con el objetivo de orientar a los individuos en el contexto, sólo puede producirse teniendo en cuenta los condicionantes ambientales, el espacio y los usuarios. Cada plan señalético es único para cada situación específica.

Los resultados obtenidos y los problemas diagnosticados permiten hacer una aproximación hacia el cumplimiento de los objetivos planteados. A partir de este momento, habiendo atravesado una fase de investigación basada en la conceptualización del marco teórico y su posterior operacionalización, y a partir de este diagnóstico, es posible arribar a la fase de aplicación, donde será implementado un Plan de Intervención que tendrá como objetivo la producción del Sistema Señalético más apropiado para la NETOC.