

## SEÑALIZACIÓN EN EL ENTORNO URBANO DIRIGIDA A ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Sofía Giovannini – Pablo Tesone  
Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Artes

### Resumen

El presente trabajo fue realizado durante el año 2022, como finalización de la cursada del Taller de Diseño en Comunicación Visual 4, dictado en la Facultad de Artes de la UNLP. El mismo tuvo como planteo inicial el desarrollo de una intervención a nivel urbano que abarcara la ciudad de La Plata. Para comenzar se plantearon los objetivos a los cuales se esperaba llegar con la propuesta, en este caso generar recorridos que conectaran ciertos nodos con las facultades de la ciudad, y viceversa; así como también generar una gráfica unificada que no se asociara a ninguna de las gestiones institucionales. Luego de esto se realizó un relevamiento de aquellos puntos más importantes de la ciudad en función de la temática a trabajar, a los cuales llamamos nodos. Una vez definidos, fue planteada la matriz de voz a partir de la cual se les hablaría a los usuarios a los que se dirigiría la propuesta, y, en último lugar, las piezas propuestas con sus respectivas ubicaciones.

**Palabras clave:** diseño, señalización, universidades, transporte, recorridos.

Antes de comenzar el desarrollo del trabajo práctico grupal del cual se hablará en el presente artículo, es necesario nombrar la consigna a partir de la cual el mismo fue llevado a cabo:

Desarrollar una propuesta de intervención en el entorno urbano de la ciudad de La Plata que contemple su correlato en distintos canales —físicos y digitales—, la pertenencia institucional y las motivaciones, necesidades y comportamientos de las personas que transiten ese entorno y con las que busca vincularse la institución correspondiente (Taller de Diseño en Comunicación Visual 4A, documento interno, 2022).

A partir de esta proposición, se planteó como objetivo principal la posibilidad de brindar seguridad y orientación a la hora de transportarse a todos los tipos de estudiantes universitarios de la ciudad y a aquellos visitantes circunstanciales de otras localidades, siempre en relación con una facultad (situaciones de eventos, congresos o clases especiales).

Para lograr esto, se pensó en dos ejes: por un lado, generar recorridos u opciones de vías que conecten los nodos con las universidades. Por ejemplo: la Facultad de Arquitectura con la Estación de trenes y viceversa. Por el otro, generar una gráfica unificada, es decir, sin distinciones entre gestiones institucionales. Además, se definió que el tipo de contenido a comunicar sería tanto orientativo como informativo.

Luego, para definir el área a abarcar, el grupo se realizó la pregunta *¿cuántas ciudades hay dentro de la misma ciudad?*. Luego de un análisis geográfico de la zona, combinado con las costumbres de sus habitantes en cuanto a la forma de nombrar e identificar barrios, se concluyó que serían utilizadas las siguientes áreas: Abasto, City Bell, El Peligro, Joaquín Gorina, Lisandro Olmos, La Plata (Capital) Los Hornos, Manuel B. Gonnet, Melchor Romero, Ringuelet, Tolosa, Villa Elvira, Villa Elisa., Berisso, Ensenada. Estas, que

componen el Gran La Plata y los partidos de Berisso y Ensenada, son las que se verían abarcadas en el trabajo.

A la hora de determinar las universidades con las que se iba a trabajar, se investigó la cantidad de carreras que tenían, la ubicación de sus sedes y, en caso de tener datos, la cantidad aproximada de alumnos. Así, se llegó a los siguientes datos:

Universidad Nacional de La Plata (UNLP), con 17 facultades. 120 mil alumnos aprox.

Universidad Católica de La Plata (UCALP), con 7 facultades. 8 mil alumnos aprox.

Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional La Plata (UTN), con una sede y 6 carreras.

Universidad del Este (UDE), con 4 facultades

Universidad Notarial Argentina, Sede La Plata (UNA)

A continuación, se determinó que el momento en el que iba a comenzar la comunicación con el público sería donde comenzaba su recorrido en el área geográfica abarcada por el trabajo. Es decir, sitios como la Terminal de Ómnibus o la Estación de Trenes, los cuales se consideraron para este trabajo como nodos claves de la ciudad. Al hablar de nodos, el equipo de trabajo se guió por la definición propuesta por Kevin Lynch en *The Image of the City* (1960), retomada y reformulada por la cátedra de Taller de Diseño en Comunicación Visual 4A (Cañas y otros, 2020a): «puntos estratégicos o simples concentraciones, que adquieren su importancia de ser la condensación de algún uso o algún carácter físico» (p. 5). Por otro lado, se definió que la comunicación finalizaría al llegar a la entrada del edificio buscado por el usuario.

En cuanto a los recursos a utilizar en las piezas, se decidió que la tipografía principal sea Neue Montreal en sus diferentes variables, los colores principales el verde lima (#DCFE0E) y violeta azulado (#5C5CEC). Estas elecciones se fundamentaron en la intención de separar la identidad visual del proyecto de la de otras instituciones, tanto municipales como educativas, debido a que la intervención se plantea como ajena a ellas. Así, tanto los colores seleccionados como la tipografía son inéditas en el entorno de la ciudad de La Plata. De este modo, pueden distinguirse del resto del paisaje urbano pero sin desentonar con él. Por su parte, se planteó que la materialidad esté compuesta por chapa galvanizada revestida, aluminio y acrílico. Se eligieron estos materiales teniendo en cuenta que las intervenciones propuestas estarían en el exterior, por lo que fueron priorizadas características como la resistencia —tanto al clima como al vandalismo— y la durabilidad.

A la hora de definir el público objetivo, se determinaron 4 perfiles de personas:

- a) Estudiantes que nacieron y viven en la ciudad y en las afueras del casco urbano (City Bell, Ringuélet, Tolosa, Gonnet, etc.);
- b) estudiantes que se trasladaron a la ciudad desde otra ciudad/provincia;
- c) estudiantes que residen en otra ciudad que no forma parte del municipio de La Plata; y
- d) personas que residen o viajan a La Plata sin ser estudiantes, pero se vinculan con el área académica de una Universidad y transitan los mismos espacios.

A partir de estos tipos de usuario, se generó un arquetipo para cada uno, buscando facilitar la tarea de ponerse en sus lugares y tomar decisiones que resultaran más personalizadas a cada uno. Para empezar, se puede pensar en Pilar, que tiene 25 años. Ella estudia Ciencias Económicas en la UDE y reside en la Ciudad de La Plata, particularmente en el barrio de Los Hornos. Debido a que trabaja y estudia al mismo tiempo, solo puede cursar las materias en horarios nocturnos y, como su medio de transporte principal es el micro, le gustaría que la ciudad ofreciera recorridos más eficaces para lograr llegar rápido a su casa. Una de sus principales preocupaciones, por lo tanto, es la seguridad cuando sale de cursar.

Luego, es posible imaginarnos a Martín, de 22 años y que estudia Ingeniería Mecánica en la UTN. Se mudó a La Plata para estudiar, vive en la zona del Bosque y trabaja en una compañía de telefonía de Tolosa. Esto le genera un problema: a la hora de cursar, nunca consigue llegar a tiempo. Le gustaría encontrar un camino más eficiente y rápido hacia la facultad, porque identifica que el problema no es el trabajo, sino el viaje; siente que las paradas y las señales sólo orientan a lugares dentro del casco urbano.

A continuación nos encontramos con Ramiro, que tiene 18 años, es estudiante de la Facultad de Artes de la UNLP y reside en Quilmes Oeste. Su traslado hacia la Plata depende del transporte público y es por este motivo que con frecuencia se le presentan percances de puntualidad por los paros o dificultades propias del tipo de transporte que utiliza. Le gustaría conocer más opciones de circulación a la hora de venir a La Plata, desde su salida desde Quilmes hasta su recorrido dentro de la misma ciudad. Se siente frustrado porque el viaje de por sí es complicado, pero, inclusive cuando llega a horario a La Plata, no conoce las combinaciones para llegar lo más rápido posible a su facultad.

Por último, tenemos a Annabella, de 36 años. Ella es una graduada de veterinaria, que actualmente reside en Tandil, pero con frecuencia viene a dar conferencias a la Facultad de Ciencias Veterinarias de la UNLP. Su problema es que siempre se pierde a la hora de llegar a la facultad y al aula específica debido a la mala señalización del lugar, por lo que le gustaría contar con un sistema que la dirija de forma segura y eficaz desde el transcurso de su llegada a la ciudad hasta la facultad. Si bien le encanta ir a La Plata, le resulta estresante que sea tan difícil ubicarse, desde las plazas hasta las Universidades, pasando por las diagonales.

Una vez definidos tanto el público al que se le va a hablar, como también los objetivos que se buscan lograr con el trabajo, se desarrolló una matriz de voz, que consiste en un cuadro de doble entrada, en el cual se plantean los principales valores que quiere comunicar una marca, institución, organización, etc. —indicados en las columnas— se explica qué significado se le da a dichos valores, qué tipo de frases canalizan esas ideas, qué reglas se seguirán en la gramática y puntuación, etc —en las filas del cuadro—.

La decisión de utilizar esta herramienta, cada vez más presente en los desarrollos relacionados a la experiencia de usuario e interfaz de usuario (también conocidos como UX y UI, respectivamente), se tomó, principalmente, para utilizarla como guía para la comunicación verbal o escrita que aparezca en todos los puntos de contacto con los usuarios. Pero no solo eso, sino que al funcionar del mismo modo que un manual de marca, la creación de una matriz de voz permite que, en el caso de una expansión a futuro del proyecto, este pueda seguir una misma línea en el tono de voz con el que le habla a su público.

|            | Inclusivo                                                                                                                             | Seguro                                                                                                                                                | Práctico                                                                                                                        | Personalizado                                                                                         |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Concepto   | Abarcar todas las universidades funcionando en la ciudad y los distintos tipos de estudiantes. Priorizar la inclusión en el lenguaje. | Brindar al usuario un recorrido que le permita ir y volver de la institución evitando zonas poco transitadas o sin iluminación en horarios nocturnos. | Ofrecer opciones de viaje lo más rápidas posible (peatón). Resolver la incógnita de circulación en un tiempo reducido (5 mins). | Permitir al usuario consultar un destino específico dentro de una serie de locaciones estandarizadas. |
| Verbosidad | Palabras sin género (en lo posible), evitar hablar de ámbitos públicos o privados,                                                    | Generar calidez y confianza. Comunicarse desde la empatía.                                                                                            | Lenguaje concreto y simple, resumir la información siempre que se pueda sin que se deje de                                      | Crear conexión individual con el usuario en escenarios de necesidades compartidas.                    |



|                   |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                              |                                                                                                                       |                                                                                                  |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | generalizar al estudiante como uno solo.                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                              | entender.                                                                                                             |                                                                                                  |
| Vocabulario       | “Un sistema de circulación preparado para guiarte hasta tu facultad.” (En vez de: “(...) para que te sientas guiado hasta tu facultad”                                                                                                        | “Sabemos lo que es una cursada nocturna, por eso te brindamos el recorrido más seguro y tranquilo a casa.”   | “Facultad de Derecho - a 10 mins →”<br>“Próx. micro: 8 mins.”<br>“Llegás a tu clase más rápido de lo que imaginabas.” | “Elegí tu barrio/facultad y nos encargamos de mostrarte los mejores viajes”                      |
| Gramática         | Oraciones completas formuladas.                                                                                                                                                                                                               | Oraciones completas formuladas o frases cortas.                                                              | Palabras resumidas, oraciones formuladas cortas/pocas palabras.                                                       | Oraciones formuladas simples.                                                                    |
| Puntuación        | Evita signos de exclamación. Mayormente se utilizan afirmaciones, pueden utilizarse signos de interrogación a modo de retórica.                                                                                                               | Evitar signos de exclamación. Uso de afirmaciones como prioridad. Pueden utilizarse signos de interrogación. | Sin signos de exclamación o interrogación. Sólo afirmaciones (puede modificarse).                                     | Puede existir posibilidades de usar signos de exclamación para generar motivación en el usuario. |
| Uso de mayúsculas | Sólo para la primera letra de una oración. Nombrar destinos y entidades con la primera letra en mayúscula. Algunos textos pueden aparecer totalmente en mayúsculas para jerarquizar la información y generar una lectura más práctica/rápida. |                                                                                                              |                                                                                                                       |                                                                                                  |

Finalmente, para resolver las problemáticas planteadas, se decidió realizar tres tipos de intervenciones:

En primer lugar, tenemos un tótem con pantalla interactiva [Figura 1]. Está destinado a aquellos usuarios que buscan tener información específica de recorridos semi-personalizados hacia sus facultades u otros destinos. La pantalla presenta un *touchpad* ubicado en la parte inferior de la misma, de modo que también pueda ser utilizada por personas en sillas de ruedas. Además, la pantalla cuenta con dos modos que cambian de acuerdo al horario: un modo día, con valores bajos y donde se resalta en un valor alto el recorrido a seguir por el usuario; y un modo noche, con valores lumínicos altos que funciona como una forma extra de iluminar la calle donde se encuentra, de modo que genere un ambiente más seguro para los usuarios.

Son estructuras de aluminio revestido negro de 2,30 metros de altura y 70 cm de ancho, con una interfaz digital (pantalla) de 40 pulgadas (49 x 86 cm) en la que el usuario puede elegir dirigirse a nodos pre-establecidos, tales como plazas o universidades. Cada nodo posee

sus alternativas de transporte (en micro o a pie) con su tiempo de recorrido correspondiente. Se plantean dos ramas principales en la arquitectura de información de dicha pantalla: una que permite ir desde el lugar donde se encuentra el tótem hasta cualquier universidad (en la que la secuencia de navegación podría resumirse como *Inicio; Mi Facultad; Lista de universidades; Lista de facultades; Mapa de recorrido; Regreso al inicio*) y otra que permite ir a otros puntos predeterminados de cada área (resumida en la secuencia *Inicio; Otro destino; Menú de búsqueda; Opciones de viaje; Mapa de recorrido*).

Para planificar el emplazamiento de estas piezas se tuvo en cuenta el relevamiento inicial realizado sobre las direcciones de las distintas facultades de la ciudad, sus principales plazas y los sitios donde los usuarios suelen descender de colectivos que vienen desde otros municipios. También se consideró la cantidad de alumnos de cada facultad. Por ejemplo, se decidió emplazar un tótem por cada facultad en avenida 60 en las cercanías del Bosque, ya que se trata de una zona altamente concurrida. No obstante, en avenida 44, próximo a la calle 10 se decidió disponer uno solo, ya que las dos sedes de la UDE y la UCALP no congregan una suma importante de alumnos que amerite situar un tótem frente a cada una. En casos como este, se colocó el dispositivo en un punto intermedio entre ambas facultades.

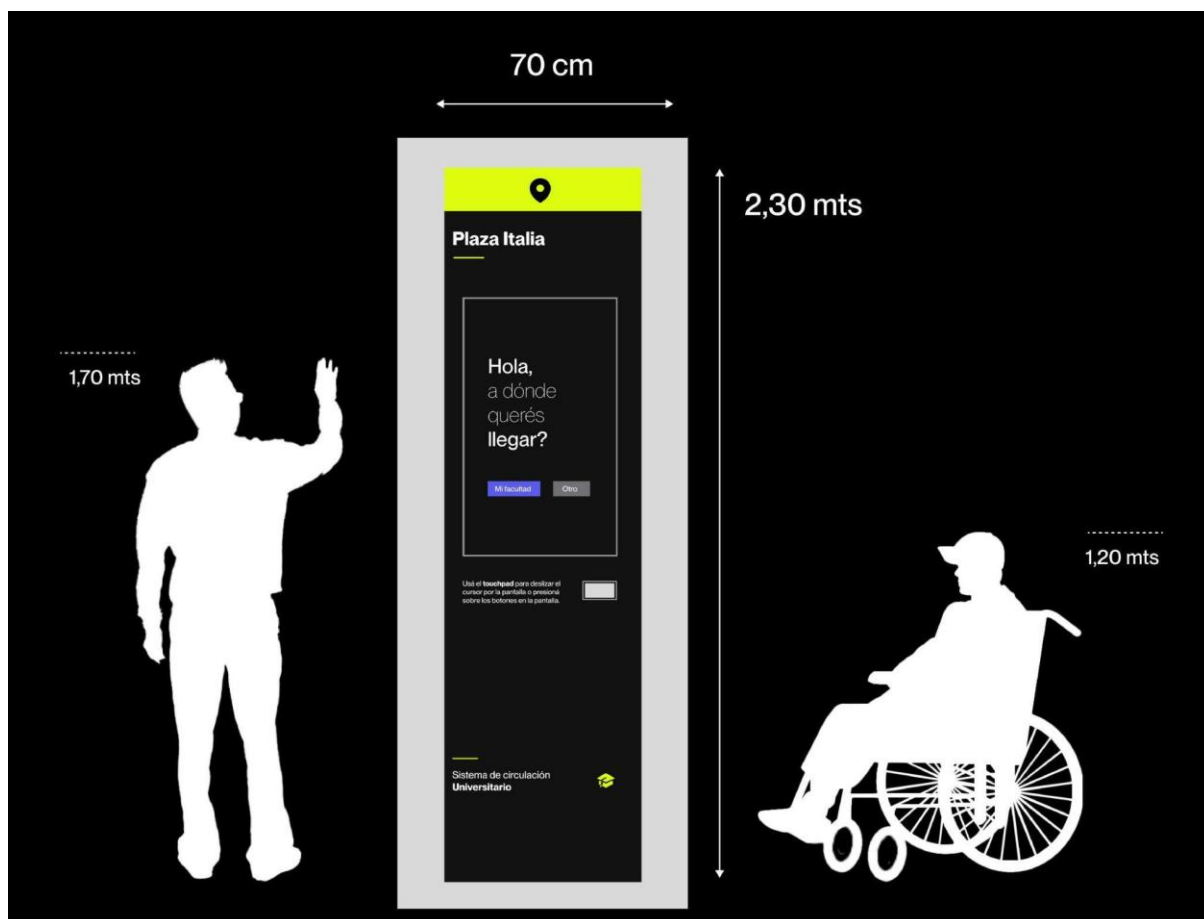


Figura 1. Tótem con pantalla interactiva.

En segundo lugar, encontramos un tótem de orientación y señal entre nodos [Figura 2]. Los tótems de orientación están dirigidos a los transeúntes de determinados nodos donde existe un flujo elevado de peatones y funcionan como puntos de guía para llegar a facultades u otros puntos. Por su parte, la utilización de señales entre nodos permite generar una mayor seguridad en el peatón luego de haber consultado la información, al actuar como una

confirmación de que se encuentra en el camino correcto. Su información es estática y, a diferencia de la tipología anterior, no son interactivos.

Con respecto a los tótems de orientación, se tomó como criterio para su disposición qué tan denso es el flujo peatonal de cada nodo y qué cercanía tiene con las universidades. Es decir, aquellos nodos donde transita una mayor cantidad de estudiantes diariamente debería contar con una de estas señales de orientación para facilitar la llegada a los destinos correspondientes. Esto también incluye nodos como Plaza Paso, que si bien no concentra un flujo de circulación de estudiantes con tanta magnitud como Plaza Italia, puede considerarse un punto importante de ubicación debido a la cercanía que tiene con ciertas universidades, como UDE o UCALP.

Los tótems de orientación son estructuras de aluminio revestido negro de 2,50 metros de altura y 80 cm de ancho, mientras que las señales entre nodos tienen la misma altura y un ancho variable —menor a 1 metro—, ya que posee salientes en distintas direcciones.

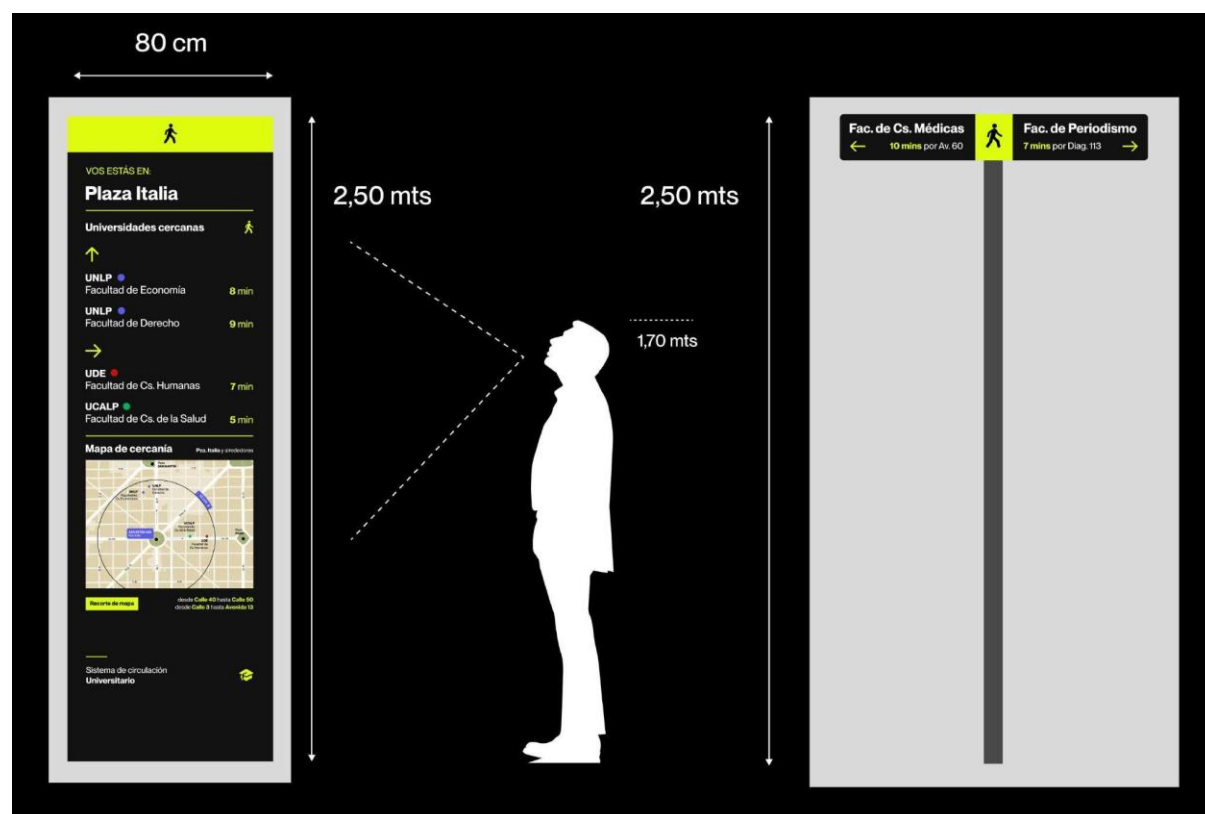


Figura 2. Tótem de orientación y señal entre nodos.

Por último, podemos aludir a una pantalla con los horarios de los micros [Figura 3]. Cada parada está acompañada por una estructura de doble lectura, con pantallas en ambas caras que contienen los horarios de arribo próximos. Están destinadas a las personas que circulan en cercanías de las paradas y a aquellas que esperan el transporte allí. Su característica doble lectura permite que todos los usuarios puedan acceder a la información rápidamente al caminar, pero también al permanecer dentro de la garita. Si bien su emplazamiento debe ser contiguo a la parada, no se limita a la estructura que las paradas ofrecen originalmente, sino que tendrá una propia. Aunque su información es dinámica, la pieza no es interactiva. Se trata de estructuras de aluminio revestido negro de 2,30 metros de altura y 60 cm de ancho, con pantallas digitales.



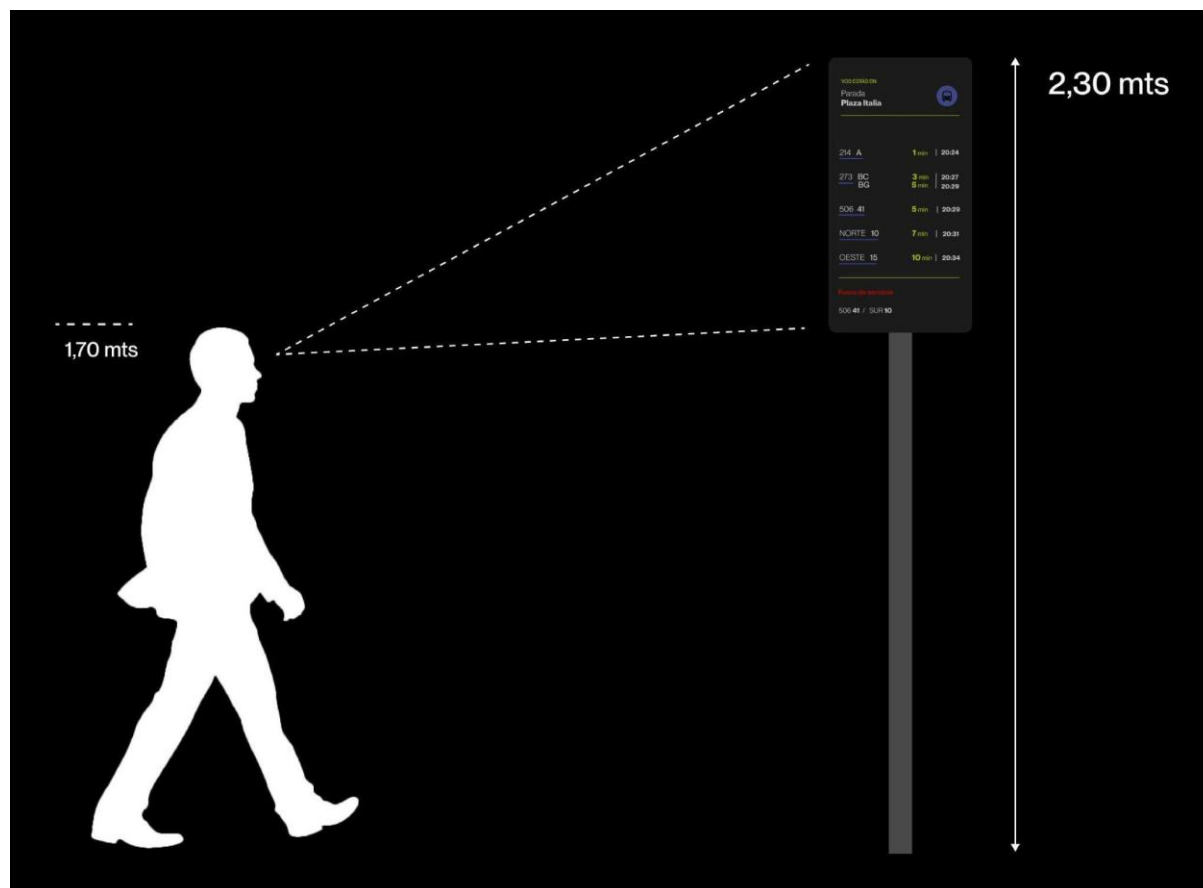


Figura 3. Pantallas con horarios de micros.

Estos tres tipos de intervenciones, gracias a su versatilidad, son útiles a los usuarios tanto al funcionar de modo individual como combinados entre sí. Es decir, alguien puede buscar un recorrido en el tótem con pantalla interactiva [Figura 1], luego dirigirse a la parada de micro indicada y utilizar las pantallas con horarios [Figura 3] para saber cuánto tiempo falta para que llegue su transporte. De ese modo, es posible mitigar la sensación de ansiedad que podemos asociar a la situación de espera. Luego, si esa misma persona tiene que realizar una parte del trayecto caminando, es probable que se encuentre con una señal entre nodos [Figura 2] que le confirme que se dirige en la dirección correcta. O simplemente se puede pensar en un usuario que duda sobre el tiempo que le tomará llegar a su facultad a pie y se encuentra con dicha información en uno de los tótems de orientación. Además, las intervenciones fueron pensadas de modo que se destacaran pero no desentonaran con el entorno de la ciudad, por lo que se las puede percibir como parte de un mismo sistema y a la vez que se diferencian de los demás elementos urbanos.

A modo de conclusión final sobre el trabajo, podemos considerar que fue una instancia completamente enriquecedora para el momento de la carrera en el cual tuvo lugar. Al desarrollarse a finales del cuarto año, fue posible aplicar una gran cantidad del conocimiento adquirido desde los comienzos de la formación. Combinamos, por ejemplo, los saberes relativos a generar una identidad de marca y a la diagramación de información desde un punto de vista distinto al área del diseño editorial. Y no solo eso, sino que se sumó el desafío de trabajar en el entorno y en piezas tridimensionales, en lugar de pensar las cosas en una superficie plana o una pantalla. Esto permitió expandir enormemente las posibilidades de trabajo, presentó un gran estímulo para la creatividad y nos llevó a considerar nuevas variables en el diseño, tales como la distancia de lectura y la altura de la

información. Estas cuestiones posibilitaron la definición de rangos en los que los contenidos estarían colocados de acuerdo a las necesidades de los transeúntes.

En último lugar, personalmente percibo que este trabajo actuó como cierre de una etapa y antesala al desarrollo de una producción tan compleja como es la tesis que tiene lugar en quinto año. Considero que funcionó como una suerte de escalón intermedio entre los trabajos prácticos que tienen lugar a lo largo de la carrera y el trabajo integrador final. A ello se le suma lo positivo de que haya sido un trabajo grupal. Esto hizo mucho más llevadera la transición mencionada y también el desarrollo del proyecto, al volverlo más realista, ya que en definitiva, un diseñador nunca trabaja completamente solo.

#### Bibliografía:

Cañas, M. A. y otros (2020a). Análisis del contexto (Apunte de cátedra). Taller de Diseño en Comunicación Visual 4 A, Facultad de Artes, Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/93349>

Cañas, M. A. y otros (2020b). Análisis de los usuarios (Apunte de cátedra). Taller de Diseño en Comunicación Visual 4 A, Facultad de Artes, Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/93853>