

Esta investigación estará centrada en el análisis del diseño de información en los circuitos urbanos turísticos culturales, y dentro de él, en el rol de la gráfica en el entorno para la orientación del usuario.

Dentro del campo del diseño de comunicación visual, este estudio hará especial foco en la gráfica aplicada en el entorno urbano, pero sin dejar de lado a las piezas de comunicación entregadas en mano, observando de qué manera se articulan.

Partiendo del estado de situación actual y del prediagnóstico realizado, la hipótesis principal de este proyecto de investigación es la siguiente:

APUNTANDO A LA AUTONOMÍA DEL USUARIO EN LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES, LAS ESTRATEGIAS PARA ORIENTARLO DEBEN BASARSE EN UN SISTEMA CONFORMADO POR EL MATERIAL ENTREGADO EN MANO Y LA GRÁFICA EN EL ENTORNO, EN EL QUE A SU VEZ, ESTOS ELEMENTOS FUNCIONEN DE MANERA INDEPENDIENTE.

Por su parte, el objetivo principal de esta investigación es el de analizar cuál es el rol de la gráfica en el entorno urbano en la orientación del turista cultural.

Para el análisis de la problemática se tomará como base metodológica la *Teoría de los Discursos Sociales* de Eliseo Verón y a partir de ella se analizarán, las características generales de los circuitos desde las llamadas *condiciones de la producción*.

Para abordar la manera en que se estructuran los circuitos culturales y sus distintos elementos, además de tener en cuenta a Eliseo Verón, se tomarán aportes de Kevin Lynch en *The Image of the City*, analizando la estructura de las ciudades y sus elementos.

También se utilizará a Verón para analizar al usuario. Para ello se tomarán como punto de partida las condiciones de reconocimiento. Además se tendrá en cuenta la dimensión *pragmática* definida por Morris. Por último, se llevarán a la práctica disciplinas propias de las ciencias sociales, la *heurística* y la *hermenéutica*.

Esta investigación buscará abordar teórica y empíricamente el objeto de estudio a fin de poder generar un diagnóstico de la problemática y lineamientos que permitan una futura intervención en el campo del diseño de comunicación visual, a la vez de generar una base teórica sobre esta temática en particular que sirva de apoyo a la tarea profesional, actuando sobre casos con distinto grado de complejidad.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	11
1.1 Los circuitos culturales	
1.2 El diseño de información	
EL USUARIO-TURISTA EN RELACIÓN CON LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES	31
2.1 Algunas tendencias: hacia el turista autónomo	
EL DISEÑO DE INFORMACIÓN EN LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES	43
3.1 Consideraciones generales del fenómeno	
3.2 Presentación de la muestra	
3.3 Análisis horizontal de la muestra	
3.4 Análisis vertical de la muestra	
3.5 Estudio de casos análogos	
DIAGNÓSTICO FINAL DEL FENÓMENO Y DEFINICIÓN DE LINEAMIENTOS	149
ANEXOS	171
BIBLIOGRAFÍA	178

SÍNTESIS POR CAPÍTULOS

INTRODUCCIÓN

En esta parte se desarrollarán los conceptos generales que son abarcados por el estudio del fenómeno. Así, podrán aclararse una serie de conceptos, tales como turismo cultural o circuito cultural.

Además se abordará la problemática del diseño de información, y se desarrollará la manera en que incide en la temática.

EL USUARIO-TURISTA EN RELACIÓN CON LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

En esta parte se abordarán cuestiones vinculadas con el turista. Caracterización y perfil del turista cultural. Comportamientos y conductas del usuario en su visita al punto de destino. Se analizará además la tendencia del turista hacia la autonomía y qué parámetros la determinan.

EL DISEÑO DE INFORMACIÓN EN LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

Esta es la parte central del proyecto de investigación. Consistirá en el desarrollo teórico en base a la situación actual del fenómeno, observado por medio del análisis empírico. Se hará un análisis por ciudad definiendo diversas conclusiones, seguido de un análisis de los distintos aspectos (estructura de los recorridos, la comunicación visual en relación a ellos y el usuario y su comportamiento).

Luego se desarrollará un análisis de casos para observar qué sucede en otras partes del mundo, y de qué manera pueden establecerse analogías con los casos que conforman la muestra.

DIAGNÓSTICO FINAL DEL FENÓMENO Y DEFINICIÓN DE LINEAMIENTOS

Esta es la parte final del proyecto de investigación. A partir del diagnóstico realizado, se llegará a diversas conclusiones. Éstas permitirán la redacción de lineamientos a tener en cuenta a la hora de una intervención futura.

LOS CIRCUITOS CULTURALES

EL FENÓMENO DEL TURISMO CULTURAL

En las ciudades más importantes de nuestro país el término turismo tiene una relevancia singular: en la totalidad de nuestro territorio existen múltiples recorridos turísticos que suscitan la atención de diversos públicos. En los últimos años –podría marcarse como punto de inflexión los años 2001/2002, con la devaluación de nuestra moneda- la visita a nuestro país por parte de personas de distintos lugares del mundo presentó y aún presenta un crecimiento exponencial con respecto a épocas anteriores. Estas ciudades por lo general poseen un gran número de recorridos turísticos que las hacen atractivas a distintos públicos, con diferentes gustos e intereses.

Dentro de estos últimos, el llamado turismo cultural ha adquirido una gran importancia no sólo en el turismo externo, sino también en el turismo interno. Citando a Greg Richards en su libro *Cultural Tourism in Europe*, puede hablarse del turismo cultural a partir de dos tipos de definición: una conceptual, la cual indica que el turismo cultural es “el movimiento de personas a atracciones culturales lejos de su lugar normal de residencia, con la intención de recopilar información y experiencias nuevas para satisfacer sus necesidades culturales” (Richards, 2005: 24). Por otro lado, la definición técnica del fenómeno se refiere a “todos los movimientos de personas a determinados lugares de interés cultural, tales como sitios patrimoniales, manifestaciones artísticas y culturales, artes y teatro fuera de su lugar de residencia habitual” (op. Cit.).

Puede agregarse que el término turismo cultural se fue modificando a lo largo del tiempo y en la medida en que fueron modificándose las

características de los usuarios y por ende, su demanda de producciones culturales. De esta manera, algunas descripciones del concepto evocan al consumo de la llamada alta cultura -tales como la que propone la Organización Mundial de Turismo (WTO por sus siglas en inglés) o el Centro Europeo para las Culturas Tradicionales y Regionales (ECTARC)-, encontrándose actividades tales como viajes de estudio, artes escénicas, visitas culturales, visita a monumentos y sitios arqueológicos, etc.

No obstante, Richards contempla un cambio en los conceptos de turismo y cultura, a partir del cual los límites entre la alta cultura y la popular se desdibujan, dando por lo tanto una nueva definición del término turismo cultural.

Además de los cambios que se fueron dando a lo largo del tiempo con respecto a las definiciones del término, también lo hicieron sus alcances. De esta manera, Richards aclara que “lo que cambió es la extensión del consumo de turismo cultural, y las formas de cultura que son consumidas por los turistas culturales” (Richards, 2005: 26), y agrega que “el turismo cultural está así cambiando, tanto en la manera en que los turistas consumen cultura, como en la manera en que la cultura es presentada para el consumo turístico. La cultura ahora se está convirtiendo en un elemento esencial en las políticas turísticas en todos los niveles...” (Richards, 2005: 27). Como dato anecdótico y en suma a estas apreciaciones que evidencian la importancia del turismo y el creciente rol de la cultura como producto turístico, en nuestro país se crea por primera vez en 2010 el Ministerio de Turismo.

Ahora bien, el rápido crecimiento y “masificación” de esta forma de turismo, hace que algunas ciudades no hayan podido adaptarse a esta demanda en aumento. Este desfasaje se da no sólo entre oferta y demanda cultural, sino también entre éstas y la estructura comunicacional de cada ciudad -aunque por supuesto, no exclusivamente-, ya sea ésta para difundir la actividad turística, o bien para orientar al usuario dentro del entorno urbano a lo largo de su visita.

Así es que entendiendo la importancia creciente de la cultura en la esfera de las políticas de difusión turística, no sólo a nivel global, sino también en Argentina, sumado al desfasaje existente entre la oferta y la demanda cultural y la estructura comunicacional de las ciudades, sobre todo la destinada a orientar al turista a lo largo de su visita a las ciudades, es que se decide tomar este fenómeno como objeto de estudio de este proyecto de investigación.

LOS CIRCUITOS CULTURALES

El turismo cultural encuentra su correlato en el entorno urbano a través de los llamados circuitos culturales. Rômulo Krafta en *Modelling Intra-urban Configurational Development* (1994) aporta una definición que puede ser útil para definirlos, la de centralidad, es decir una “medida de diferenciación morfológica (donde) el espacio urbano es descrito como un sistema de espacio público y discretas unidades de formas construidas sosteniendo posiciones

relativas y adyacencias entre sí. Las unidades de espacio público están llenas con diferentes cantidades de unidades de formas construidas, y cada par de ellas son accesibles a través de rutas identificables”¹. Resulta interesante definir los circuitos culturales a partir de esta teoría, ya que en definitiva son espacios públicos con formas construidas, unidos entre sí por rutas identificables. No obstante, si bien esta definición desde la óptica del urbanismo aporta el concepto de unidades enlazadas a través de rutas identificables, resulta incompleta y podría utilizarse para explicar los circuitos de manera técnica.

Desde una visión vinculada al turismo cultural puede decirse que un circuito cultural es “un conjunto de ámbitos de producción, transmisión y circulación de productos culturales” (Vélez Jaramillo, 2008: 64), una estructura abarcadora en la cual se desarrollan distintos tipos de actividades, algunas de las cuales fueron enunciadas en el apartado anterior.

A partir de esto, puede definirse que los circuitos culturales, más allá de las características particulares que presenten, se configuran como un núcleo. Núcleo que a su vez está estructurado a través de diferentes parámetros: espacial/territorial, temático, arquitectónico/patrimonial. Estos parámetros no son excluyentes, pero en todos los casos, uno de los elementos resulta dominante por sobre otros. Por poner un ejemplo, en un circuito temático, y más precisamente uno museístico, es probable que sus puntos de interés compartan un espacio común. No obstante, no será este parámetro el que permitirá definir el tipo de circuito.

Así, los circuitos espaciales/territoriales son aquellos que se estructuran a partir de un espacio común. Por lo general, este espacio es lo Kevin Lynch define como distrito/barrio/zona en su libro *The Image of the City*. De esta manera, los distritos son “...las secciones medianas-largas, concebidas en una extensión bidimensional, en las cuales el observador entra mentalmente ‘dentro’, y son reconocibles a través de algún carácter común e identificador. Siempre identificables desde su interior, también son usados como referencia si son visibles desde su exterior” (Lynch, 1960: 47). Ejemplos de este tipo son los circuitos de San Telmo, Puerto Madero y Meridiano V, entre otros. No es condición exclusiva la existencia del distrito, sino que también pueden darse en pequeñas unidades de espacio, aunque no conformen un distrito.

Dentro de los circuitos territoriales puede encontrarse una subcategoría, conformada por circuitos que pueden definirse a partir de la consideración de Kevin Lynch de que “la concentración de usos o actividades especiales a lo largo de una calle pueden darle prominencia en las mentes de los observadores” (Lynch, 1960: 50). Es lo que el autor denomina distritos lineales. Trasladando este concepto a este proyecto de investigación, puede hablarse de ellos como ejes, o circuitos lineales. Son aquellos que en lugar de abarcar una zona, se desarrollan teniendo en cuenta la traza de una calle.

Por su parte, los circuitos temáticos son aquellos en que los puntos de interés que los conforman mantienen una

¹ Citado de “*Spatial self-organization and the production of the city*” de Rômulo Krafta, en “*Cybergeo : European Journal of Geography*” (versión en línea). Marzo 1999, página 9.

relación en su función, por ejemplo, los circuitos museísticos o religiosos. Por otro lado, pueden estar estructurados en base a una temática particular, aunque ésta no esté vinculada a su función, como es el caso del circuito del tango en Buenos Aires, donde los distintos puntos de interés no cumplen una misma función, pero mantienen un hilo conductor dado por este estilo musical.

Por último, en los circuitos arquitectónicos/patrimoniales el hilo conductor que los estructura está determinado por las características arquitectónicas o patrimoniales de los puntos de interés que los conforman. Cabe aclarar que se definen estos dos aspectos en una misma categoría, ya que mayoritariamente el patrimonio histórico y el arquitectónico van de la mano. Ejemplos de este tipo de circuito son el Eje Patrimonial, en La Plata, o las Rutas Modernistas de la ciudad de Rosario.

Si bien hasta aquí se definieron los diferentes parámetros a través de los cuales pueden estructurarse los distintos circuitos, vale aclarar algunas cuestiones. A pesar de que el factor espacial determina la estructura de los circuitos culturales, ya se dijo que no es único parámetro utilizado. A partir del reconocimiento del tamaño y la importancia de los distritos dentro de la ciudad, deben ser tomados en cuenta para aclarar que en un mismo lugar geográfico pueden existir varios circuitos, sean éstos del mismo tipo o no.

En cuanto a la temporalidad, puede hablarse de la existencia de circuitos culturales permanentes, y los que pueden calificarse como temporarios.

Estas son dos categorías que no se yuxtaponen con las anteriormente descritas que, a diferencia de éstas, se determinan a partir del espacio o del tipo de uso.

Como es de esperar, los circuitos permanentes son los más comunes. No obstante, los circuitos temporales tienen una particularidad, y es la de darse en actividades específicas que forman parte de la oferta turística. Por su parte, las características de esa actividad determinan la estructura y los parámetros principales a través de los cuales se define cada circuito temporal. A modo de ejemplo, en la Noche de los Museos, el circuito temporal (más allá de que en La Plata exista ese circuito como permanente) adquirirá una estructura temática. En Montevideo, en el Día del Patrimonio, el circuito temporal tendrá una estructura dada a partir del parámetro arquitectónico/patrimonial.

La condición de temporalidad de un circuito no está dada por los puntos de interés que los conforman, es por eso que estas categorías no pueden equipararse con las anteriores, que tienen una relación directa con los puntos de interés.

Hasta aquí se definieron los diferentes tipos de circuitos. También se citó a Kevin Lynch para definir el concepto de distrito. Ahora bien, en lo que podría considerarse un pasaje desde el aspecto macro de la ciudad hacia el aspecto micro, puede decirse que los distritos son los elementos de mayor superficie dentro de la ciudad. Los circuitos culturales son



áreas de menor superficie, y se encuentran contenidos en los distritos, sea éste el parámetro principal a través del cual se estructuran o no. El elemento restante es el recorrido cultural.

LOS RECORRIDOS CULTURALES

Para explicar el concepto de recorrido cultural, resulta útil la noción de itinerario o ruta cultural, es decir aquello que "...conecta e interrelaciona geografía y bienes patrimoniales muy diversos, formando un todo unitario. En los itinerarios culturales y en su entorno están presentes sus diversos paisajes naturales o culturales, que son uno más entre los componentes del Itinerario y no deben ser confundidos con éste". (ICOMOS, 2008: 3). No obstante, Greg Richards define en *Cultural Tourism in Europe* que "las rutas culturales deben cruzar más de un país o región, y estar 'organizadas alrededor de temas de interés histórico, artístico o social...'" (Richards, 2005: 77). Esto querría decir que no podrían aplicarse a una ciudad solamente. Sin embargo, el Consejo Internacional sobre Monumentos y Sitios (ICOMOS, por sus siglas en inglés) dispone al territorio entre los factores que sirven para delimitar los tipos de itinerarios culturales. Así, teniendo en cuenta su carácter territorial, pueden ser locales, nacionales, regionales, continentales o intercontinentales. Entonces, a partir de esta diferenciación, el recorrido de los turistas por las ciudades y a través de los distintos puntos de interés turístico cultural puede considerarse como un itinerario cultural.

En su *Carta de Itinerarios Culturales*, el ICOMOS define una serie de indicadores que pueden aplicarse a los itinerarios culturales: "...se considerarán la estructura de la red viaria y su sustrato material, así como los datos históricos de su utilización al servicio del Itinerario; las construcciones asociadas a la funcionalidad del mismo para servir a su finalidad específica; los elementos de comunicación, la existencia de manifestaciones culturales de origen compartido a lo largo (o en puntos dados) de la vía, como las prácticas, tradiciones, costumbres y usos comunes de carácter religioso, ritual, lingüístico, festivo, culinario, etc.; la influencia recíproca en la música, la literatura, la arquitectura, las artes plásticas, la artesanía, la ciencia, la técnica, la tecnología, y los demás bienes culturales materiales e inmateriales cuya plena comprensión se relacione con la funcionalidad histórica del propio Itinerario". (ICOMOS, 2008: 3).

Así, dentro de estas definiciones pertenecientes al Comité Internacional de Itinerarios Culturales (CIIC) el término itinerario hace referencia a la vía física a través de la cual los visitantes recorren estos indicadores.

Para concluir con la definición del término recorrido cultural, resulta útil la definición de Kevin Lynch en *The Image of the City*, donde indica que los recorridos son "los canales a través de los cuales el observador se mueve, habitual, ocasional o potencialmente [...] La gente observa la ciudad mientras se mueve a través de ellos, y a lo largo de estos recorridos están dispuestos y relacionados los otros elementos del medio ambiente" (Lynch, 1960: 47).

A través de estas definiciones, una desde la óptica del turismo cultural y la otra desde el urbanismo, se dijo que los recorridos culturales, aunque adquieran diferentes denominaciones -itinerario, ruta, vía, etc.-, hacen referencia al canal a lo largo del cual se traslada el turista por los circuitos culturales. Más adelante en este escrito se explicará de qué manera se estructuran estos recorridos y cómo se relacionan con la totalidad de la trama urbana. Con lo dicho hasta aquí, sólo resta hacer una aclaración: la noción de recorrido puede confundirse con la de circuito lineal. En este caso particular, las diferencias se desvanecen y puede decirse que la vía a través de la cual se transitan los puntos de interés, es el circuito lineal en sí mismo. Este es el único caso en que los conceptos se superponen y diferenciarlos, en lugar de dejar en claro ciertas cuestiones, resulta una tarea que no aporta resultados significativos a este análisis.

ALGUNOS CONCEPTOS

Kevin Lynch en *The Image of the City*, además de definir los términos recorrido y distrito, explica los conceptos de límite, nodo e hito. Estos conceptos serán de importancia a la hora de analizar la estructura macro de los diferentes recorridos.

Así, estos tres conceptos pueden definirse de la siguiente manera:

> *Límites*: "...son los elementos lineales no usados o considerados como recorridos por el observador. Son los bordes entre dos fases, rupturas lineales en la continuidad [...] Son referencias laterales más que ejes de coordenadas" (Lynch, 1960: 47).

> *Nodos*: "...son puntos estratégicos en una ciudad en los cuales el observador puede entrar, y son los focos intensivos desde y hacia los cuales se está trasladando [...] Los nodos pueden ser simplemente concentraciones, que adquieren importancia por ser la condensación de algún uso o algún carácter físico, como una esquina (lugar de concentración) o una plaza cerrada" (Lynch, 1960: 47).

> *Hitos*: "...son otro tipo de puntos de referencia, pero en este caso el observador no se introduce en ellos, son externos. Generalmente son más bien un objeto físico definido: un edificio, un signo, un comercio o una montaña" (Lynch, 1960: 48).

EL DISEÑO DE INFORMACIÓN

Como se indica en el título de este proyecto de investigación se abordará la temática del diseño de información en circuitos urbanos turísticos-culturales. En el apartado anterior se definió el término turismo cultural y los conceptos de circuito y recorrido. Ahora bien, resta definir de qué se habla cuando se menciona el término diseño de información. Rome-di Passini en *Sign-Posting Information Design* aclara que este concepto es utilizado como "...un término paraguas para cubrir el planeamiento de todo..." (Passini, 2000: 83). Como es de esperar, el diseño gráfico y el diseño de información se encuentran altamente relacionados. No obstante, tienen características propias que los diferencian. Passini encuentra estas diferencias en el área sobre la que actúan. Mientras que el diseño gráfico incide sobre cuestiones estéticas y de apariencia, el diseño de información lo hace sobre la comunicación, teniendo en cuenta, tanto el contenido como la forma (Passini, 2000). Queda clara de esta manera la relación entre el diseño de información y el diseño de comunicación visual, otorgando este último la especificidad suficiente para enmarcar el tipo de información a diseñar. Si bien el autor indica que el concepto de diseño de información es un término amplio en sí mismo, y por lo tanto puede aplicarse a distintas áreas, su aspecto central es la definición clara de las funciones a realizar. En este caso específico, donde se analiza el diseño de información aplicado a circuitos urbanos turísticos culturales, y se parte de una hipótesis que hace foco en la orientación del usuario, la cuestión de definir el tipo de función de la información está resuelta.

Siguiendo los planteos de Passini, "proveer información para la resolu-

ción de problemas es una de las mayores tareas del diseño de información. Entender cómo las personas resuelven problemas provee a los diseñadores el criterio necesario para determinar qué información es requerida y dónde o cuándo tiene que ser accesible” (Passini, 2000: 86). De esta manera, puede decirse que no sólo es necesario tener en cuenta que información se transmite, sino también quien es su receptor. Así, sus características de procesamiento de la información configuran un aspecto de suma importancia a la hora de la transmisión de mensajes. Este aspecto, sumado a la caracterización del usuario-turista cultural, sus comportamientos y conductas serán analizados en el capítulo 2 de este trabajo de investigación.

Teniendo en cuenta al diseño de información como una disciplina abarcadora, pero estableciendo claramente los límites de su intervención -en este caso a la comunicación visual dirigida a orientar al usuario a través de los circuitos urbanos turísticos-culturales-, se dijo que desde su definición la cuestión del usuario es considerada como fundamental. Además, se avanzó sobre una definición del concepto, pero no se definió aún su objetivo máximo teniendo en cuenta la función a desempeñar, que según Passini “...no es diseñar signos sino ayudar a las personas a moverse eficientemente a sus destinos escogidos” (Passini, 2000: 87). En este sentido se dirige también Robert Horn, quien considera que uno de los objetivos primarios del diseño de información es “permitir a las personas encontrar su camino en un espacio tridimensional con comodidad y facilidad” (Horn, 2000: 16). En estas definiciones se hizo referencia a la eficiencia, la comodidad y la facilidad. Estos términos hablan de un tipo ideal de movimiento a través de un determinado lugar, pero además deja en evidencia que “...la medida de calidad para un diseño no es simplemente el producto diseñado sino también el comportamiento y la satisfacción del usuario” (Passini, 2000: 87).

Aquí es donde cabe preguntarse qué tipo de información es necesaria y dónde lo es. Bien, para responder la primera pregunta cabe decir que el carácter de una tarea dada está determinado por las distintas configuraciones del entorno. Es decir que a la hora de establecer la información a mostrar deberán tenerse en cuenta sus distintas configuraciones y brindar los datos requeridos por el turista para cumplir con la tarea de orientarse a través de los circuitos culturales. Parece una apreciación obvia, pero se retomará a Passini para explicar que en sectores donde se brinda información orientadora para el turista de manera deficiente, “...abundan las decisiones exploratorias, cuyo objetivo es usualmente encontrar información relevante” (Passini, 2000: 89). Más allá de estas cuestiones genéricas, propone tres tipos de decisiones en las que el diseñador de información debería incidir (Passini, 2000):

- > El trayecto de un punto de acceso hasta la zona de destino;
- > El trayecto de una zona de destino hacia otra;
- > La circulación dentro de la zona de destino.

La segunda respuesta parece obvia, pero es necesario hacerla explícita: la información debe estar en el lugar y en el tiempo exacto en el que se llevan a cabo las decisiones, ya que usualmente, el usuario prestará una mayor atención a lo que necesita, subordinando el resto de la información.

Parece así que los conceptos de Kevin Lynch en *The Image of the City*, retomados en el apartado anterior de este proyecto de investigación, cobran fuerza al considerarse estrechamente relacionados con los espacios en los que el turista se verá obligado a tomar las decisiones que marcarán su recorrido no sólo por la ciudad, sino también por los circuitos culturales.

Hasta aquí se ha definido el concepto de diseño información y se definieron algunos parámetros generales a tener en cuenta para ayudar a la orientación del usuario a lo largo de su recorrido por la ciudad. También se enmarcó la tarea del diseño de información dentro del campo de la comunicación visual. A partir de aquí se definirá el concepto de environmental graphic design y se lo distinguirá del concepto de señalización.

¿GRÁFICA EN EL ENTORNO = SEÑALIZACIÓN?

En el apartado anterior se utilizaron los conceptos esgrimidos por Romedi Passini en *Sign-Posting Information Design*. A partir de ese título, es de esperar que se confunda el diseño de información destinado a orientar al usuario en entornos tridimensionales con el hecho de crear y colocar signos y señales. Esta afirmación tiende a la simplificación del concepto, y es posible la relación con la señalización, pero es contradicha por el mismo autor, quien dice que en estos casos, el objetivo del diseño de información es orientar al usuario a través de un espacio determinado, más que el diseño de signos (Passini, 2000).

Parece más adecuado para este trabajo de investigación relacionar al diseño de información con el concepto de *environmental graphic design*². Según David Gibson en *The Wayfinding Handbook*, "...environmental graphic design se convirtió en el paraguas preferido para describir las comunicaciones destinadas a la aplicación espacial, que van desde los programas de señalización hasta espacios marcarios institucionales³, exhibiciones e incluso el arte público" (Gibson, 2009: 15). La SEG (Society for Environmental Graphic Design) va más allá en la descripción relacionando el concepto con otras disciplinas dentro del diseño -entre ellas el gráfico, arquitectónico, de interiores, urbano e industrial- "...concentradas en los aspectos visuales de la señalización, la comunicación identitaria y de información y dar forma a la idea de lugar" (Society for Environmental Graphic Design, 2010). A partir de estas definiciones queda claro que la señalización no es asimilable con environmental graphic design, sino que es una de sus múltiples áreas de acción.

Ya se definió el término environmental graphic design. Ahora es tiempo de definir el concepto señalización. Según

² Se recurre a este término por ser el más utilizado por los autores consultados. Más allá de esta aclaración, environmental graphic design puede ser traducido al español como diseño gráfico en el entorno y es el área que analizará y en la que buscará incidir este trabajo de investigación.

³ El autor utiliza el término *branded spaces*.



Joan Costa en *Señalética Corporativa*, la señalización "...es la acción de un verbo: poner señales en la vía pública. [...] Es al mismo tiempo: el conjunto de la planeación de la acción de señalar, los elementos necesarios para ellos y los resultados prácticos que se derivan de esto" (Costa, 2007: 25). Por otra parte, Andreas Uebele en *Signage Systems & Information Graphics*, aclara que a pesar de diferentes particularidades -por ejemplo, en el caso citado el autor hace referencia a que los términos signage y wayfinding son utilizados en el idioma inglés para designar a una misma tarea-, la señalización enfatiza el valor de la señal más que del signo (Uebele, 2007). Por último, parafraseando a David Gibson en *The Wayfinding Handbook*, la responsabilidad de la señalización es mejorar la manera en que un espacio es experimentado en el proceso de búsqueda de orden en medio del caos (Gibson, 2009: 13). A partir de estas diferentes apreciaciones, puede afirmarse nuevamente que la señalización, apelando a su sentido estricto, es sólo una de las ramas de la gráfica en el entorno.

Se cree necesaria la presencia de esta diferenciación en el escrito, ya que la intervención futura que se pretenda guiar no consistirá solamente en la colocación de señales en la vía pública, sino en el uso potencial de todos los recursos de la comunicación visual que se encuentren disponibles. El siguiente paso en este capítulo es identificarlos y destacar su importancia.

RECURSOS DE LA COMUNICACIÓN VISUAL APLICADOS AL DISEÑO DE INFORMACIÓN

Para identificar y destacar la importancia de los distintos recursos de la comunicación visual se utilizarán los conceptos esgrimidos por distintos autores. A modo de hilo conductor, se tomarán principalmente los elementos enumerados por Andreas Uebele en *Signage Systems & Information Graphics*, para luego ser enriquecidos por el aporte de otras fuentes.

> *Tipografía y área tipográfica*: A diferencia de otras áreas del diseño, la tipografía en la gráfica en el entorno cobra una mayor importancia. Esta no es una afirmación caprichosa, ya que el usuario dispone de una cantidad de tiempo de lectura menor estando en medio de su recorrido por la ciudad que leyendo detenidamente un calendario de actividades, por ejemplo. Los mensajes deben poder ser leídos en cuestión de segundos, y la comprensión y legibilidad de las fuentes escogidas son parámetros relevantes y deberían ser tenidos en cuenta.

El diseñador tiene la posibilidad de escoger tipografías con o sin serif, de caja alta o baja -mayúsculas y minúsculas, respectivamente-, pero la elección final dependerá más de que el mensaje pueda ser leído con facilidad, que de seguir parámetros de manera taxativa. Con ésto se quiere decir que bien podría indicarse por ejemplo que las tipografías sin

serif son utilizadas comúnmente en sistemas de señalización en el entorno, pero de nada servirían si son ilegibles. Claro que no es sólo la elección tipográfica lo que incide en que un mensaje determinado sea leído por el usuario. El tamaño de la tipografía adquiere un rol importante, debiendo adaptarse a los contextos en los que ese mensaje será leído. En *The Wayfinding Handbook*, David Gibson diferencia los usos de la tipografía según la situación en la que se encuentren: “Las letras para leer son lo suficientemente pequeñas para ser usadas en textos y leyendas en kioscos de mapas o párrafos narrativos en signos interpretativos. Las letras para caminar tienen un tamaño adecuado para mensajes direccionales que guían a los peatones en las calles de la ciudad o en espacios públicos interiores. Las letras para conducir son lo suficientemente grandes para ser vistas por los conductores buscando direcciones o información. [...] Las letras en el entorno son (de gran tamaño) para un máximo efecto en entornos urbanos concurridos o autopistas” (Gibson, 2009: 82)

> *Estructura*: El ordenamiento de la información es otro de los parámetros a tener en cuenta a la hora de intervenir sobre el entorno urbano. La estructuración de los datos a comunicar permite al usuario la navegación a través de información compleja (Baer, 2008). A pesar de que parezca obvio, el uso de grillas es muy común en este sentido. Sin embargo, en entornos urbanos, no sólo interesa la estructura de la información a nivel micro -es decir, en una pieza determinada-, sino también a nivel macro -la información en la totalidad de la ciudad-. Así como a nivel micro la estructuración facilita la lectura de información compleja, en el nivel macro puede ser utilizada para la comprensión y orientación en espacios de distintos grados de complejidad.

Uno de los aspectos a tener en cuenta en la estructuración de la información, ya sea en el nivel micro como en el macro, es el agrupamiento de datos. Según Kim Baer en *Information Design Workbook*, “el agrupamiento de información puede ayudar a los lectores a localizar rápidamente la información que están buscando, [...] (y) puede también indicar jerarquías de importancia, particularmente cuando es usada en conjunción con cambios en el color, el peso y la escala” (Baer, 2008: 106). Esto indica que sin importar de qué manera se dé, el agrupamiento de la información brindará la jerarquía necesaria para que los distintos elementos faciliten la comprensión del mensaje.

> *Codificación*: La codificación de la información en los entornos complejos es una tarea esencial. Esta tarea permite la diferenciación de la información, zonas, actividades, etc. Andreas Uebele expone cuatro tipos de codificación en su libro *Signage Systems & Information Graphics*: cromática, con imágenes, alfanumérica y con nombres. Vale aclarar que el autor se refiere con el término alfanumérico a la confección de códigos formados por letras y números. Dentro de las diversas finalidades de la codificación, David Gibson especifica como tales a la definición de las distin-

tas áreas dentro de un mismo espacio, la diferenciación de distritos o barrios de una misma ciudad o la designación de funciones dentro de un mismo espacio (Gibson, 2009: 92-93).

> *Color*: Así como lo es la tipografía, el color es uno de los elementos de la comunicación visual más importantes para el diseño de información en el entorno urbano. En *Wayshowing*, Per Mollerup define este hecho diciendo que “el color puede ser visto desde distancias más largas que cualquier otro elemento gráfico. En señalización, el primer y principal rol del color es la diferenciación” (Mollerup, 2005: 161). En este sentido, Andreas Uebele explica que en entornos y sistemas complejos “el color puede ayudar a ordenar la información de manera jerárquica” (Uebele, 2007: 64). Por su parte, Kim Baer resalta la importancia del color como elemento que permite a los usuarios aislar información de distinta importancia.

Hasta aquí se han destacado algunas de las características del color y se especificó en qué aspectos reside su importancia en el diseño de información. Ahora cabe enunciar algunas propiedades del color y algunos aspectos a tener en cuenta. David Gibson hace su aporte en lo que respecta a las propiedades del color. En *The Wayfinding Handbook* explica que “los colores son [...] distinguidos por tres propiedades: tono, intensidad y valor. El tono se refiere a la variación de color (y a su pureza) [...]. La intensidad es la saturación o densidad de un color. El valor se refiere a su relativa luminosidad u oscuridad. El entendimiento de estas propiedades permite al diseñador controlar una paleta para dar legibilidad y proyectar el significado deseado” (Gibson, 2009: 88).

En párrafos anteriores se destacó el rol diferenciador del color. En este sentido puede decirse que tan o mas importante que la elección cromática, es el contraste. Mollerup realiza un aporte interesante en este sentido, analizando el color y su contraste en cuatro situaciones (Mollerup, 2005: 161): entre el signo o señal y el entorno en el que se halla, sea éste interior o exterior. Segundo, el contraste del color entre la señal y su contenido, haciendo legible a este último. Tercero, el contraste de color entre distintas señales, facilitando la diferenciación entre diferentes tipos de mensaje. Por último, el contraste del color entre distintos elementos dentro de una señal, también permite la diferenciación entre diferentes tipos de mensajes. Estas últimas dos cuestiones pueden asimilar el rol del color a la codificación.

> *Signos*: Este aspecto hace referencia a los tipos de signos que pueden ser utilizados en una intervención gráfica en el entorno urbano. Para distinguirlos se recurrirá a los conceptos aportados por David Gibson en *The Wayfinding Handbook*, y por Per Mollerup en *Wayshowing*.

Gibson define a los signos identificadores como aquellos que “...usualmente proveen la primera impresión de un destino. Estos signos son marcas visuales que muestran el nombre y la función de un lugar o espacio. [...] Aparecen

en el principio y en el final de los recorridos e indican entradas y salidas a destinos primarios o secundarios. [...] Con el estilo apropiado, también expresan la personalidad, carácter, e incluso el contexto histórico del lugar” (Gibson, 2009: 48). Por su parte, Mollerup señala que “identificación significa establecer identidad. La identidad de un lugar incluye todas las cualidades que le pertenecen y lo diferencian de otros lugares. Para propósitos comunicacionales, el nombre del lugar representa todas esas cualidades” (Mollerup, 2005: 109)

Los signos direccionales son definidos por Gibson como aquellos que “...proporcionan los datos necesarios para que el usuario se mantenga en movimiento una vez que ha entrado en un espacio” (Gibson, 2009: 50). Para Mollerup, estos signos “...muestran una ruta recomendada desde la posición del signo hasta el destino dado en el signo” (Mollerup, 2005: 113). Suelen estar compuestos por signos lingüísticos, acompañados por flechas y pictogramas.

Por último, mientras que Mollerup no aporta una definición para este tipo de signos, para Gibson los signos orientadores “...ofrecen a los visitantes una vista general de sus alrededores en forma de mapas y directorios” (Gibson, 2009: 52).

> *Mapas*: Como se dijo en el párrafo anterior, estos elementos se hallan presentes en las piezas orientadoras. Pero el diseño de mapas posee una mayor complejidad que el de las piezas orientadoras en sí mismas. Es por este hecho que se desarrolla su explicación como recurso en un apartado específico.

Yendo a la definición de diversos autores, en *The Wayfinding Handbook*, David Gibson explica que “mientras las señales marcan el camino hacia los destinos e identifican lugares, los mapas proporcionan la mejor manera de dar a los visitantes una vista general de un espacio público. Representan la disposición y organización de un complejo, un edificio o un espacio y muestran la relación entre los elementos de un espacio y las vías entre ellos” (Gibson, 2009: 100). Por su parte, Per Mollerup realiza su definición de estos elementos diciendo que “los mapas planos son representaciones pictóricas bidimensionales de un mundo tridimensional. Representan el mundo a escala reducida, excluyendo todo excepto características seleccionadas” (Mollerup, 2005: 153).

El primer hecho a tener en cuenta en el diseño de los mapas es el área a incluir. Gibson evidencia su postura acerca de este hecho de la siguiente manera: “la zona de interés debería ser el enfoque del mapa, con el contexto suficiente como para ser útil pero que no distraiga (al usuario)” (Gibson, 2009: 100).

Por otra parte, es usual que en los mapas se utilice la consigna *Usted está aquí*⁴. Sobre este aspecto, Gibson explica que “una designación de Usted está aquí es esencial en un mapa para indicar la actual ubicación del visitante así como otras instalaciones del mapa” (Gibson, 2009: 100). En este sentido, Mollerup hace una distinción entre los mapas portables (aquellos que se entregan en mano) y los que se encuentran en las señales, es decir, aquellos que componen las piezas orientadoras. En este sentido, explica que “los mapas en las señales, principalmente los mapas UEA están situados en el entorno que representan. [...] Es importante que los usuarios del mapa puedan establecer

⁴ Por una cuestión de simplicidad, y siguiendo el uso que dan distintos autores a esta expresión, de aquí en adelante se utilizará la abreviación *UEA* (*Usted está aquí*).

su posición exacta comparando su ubicación con el mapa. Los planificadores de mapas deberían facilitar esta comparación incluyendo en el mapa características reconocibles” (Mollerup, 2005: 153).

Hasta aquí se han descrito distintos recursos de la comunicación visual referidos al contenido de la pieza. A partir de este punto, se describirán otros recursos de la comunicación visual que también son relevantes para enriquecer una intervención gráfica sobre el entorno urbano.

> *Forma y Materialidad*: Estos elementos interrelacionados serán descritos a partir de los conceptos enunciados por David Gibson en *The Wayfinding Handbook*. Así, explica que los sistemas de orientación “...suelen tener señales, o bien (autoportantes⁵) o adheridas a un edificios y otras estructuras. Agrupadas en un sistema coherente, estos diferentes tipos de señales pueden expresar el carácter distintivo que establece la identidad de una entidad o un lugar” (Gibson, 2009: 107). Ésto quiere decir que las formas y materiales utilizados en cualquier intervención sobre el entorno urbano son tan importantes como la información que quiere transmitirse.

En cuanto a la materialidad, puede decirse que los materiales pueden ser utilizados para enriquecer la propuesta gráfica. Su elección puede estar determinada por cuestiones estéticas, agregando sofisticación o elegancia, por ejemplo, o simplemente por cuestiones funcionales que derivan de las características propias de los distintos materiales: resistencia a agentes externos (intemperie, vandalismo), peso, versatilidad, flexibilidad, facilidad de mantenimiento, entre otras.

David Gibson otorga un panorama general de los distintos materiales existentes que pueden ser utilizados en una intervención gráfica en el entorno, y distinguiendo tres tipos: básicos, sintéticos y sustentables (Gibson, 2009: 114-115). El grupo de materiales básicos está conformado por el metal, el vidrio, la madera y la piedra. Los materiales sintéticos hacen referencia a las banderas (o banners), los plásticos y los compuestos (laminado de resina fenólica, alucobond y fibra de vidrio). Por su parte, dentro de los materiales sustentables se encuentran los denominados verdes o reciclados.

A partir de estas definiciones puede decirse que el diseñador puede partir de conceptos abstractos o referencias literales que permitan dar forma a las señales, y utilizar diversos materiales para enriquecer su propuesta. No obstante “un dispositivo gráfico simple, hábilmente aplicado, puede ser todo lo necesario para hacer distintivo un programa de señalización” (Gibson, 2009: 108). Lo dicho hasta aquí sirve para dar paso a otras cuestiones que tienen relación directa con la información transmitida y su legibilidad.

⁵ El autor utiliza el término *freestanding*.

> *Escala y altura*: Por un lado, el término escala hace referencia a la relación de tamaños de una pieza con el ser humano. Por el otro, la altura está íntimamente relacionada con la posición de los signos o señales. Per Mollerup indica en *Wayshowing* que “la altura promedio del ojo es un punto de partida razonable para posicionar los signos que usuarios de a pie o caminando deben leer. Sin embargo, factores prácticos usualmente hacen razonable posicionar signos sobre la altura promedio del ojo” (Mollerup, 2005: 181). La altura no sólo de los signos y señales a utilizar, sino también de cualquier elemento visual que se utilice en una intervención determinará por un lado la distancia de lectura, que a su vez está relacionada con la legibilidad.

Pero este aspecto no sólo se refiere a la altura de los signos o señales, sino también de la información presentada. La altura de la información presentada condicionará las condiciones de lectura del usuario, que además dependerá de la circulación de personas que se dé en el área en cuestión. A modo de ejemplo, sería muy dificultoso para el usuario leer una señal-de-piso en un entorno altamente circulado.

> *Iluminación*: La iluminación no sólo ayuda a un mensaje a ser leído con mayor facilidad. Además, puede ser el mensaje en sí mismo el que se halle iluminado.

El uso de la iluminación puede ser definido a partir de los usos que se le den a los entornos en los que se realizará la intervención. Por otro lado, puede considerarse el uso de iluminación en combinación con nuevas tecnologías que permitan brindar información efímera o cambiante. Este hecho será abordado en capítulos posteriores.

Lo que se busca con este apartado, es reflexionar acerca de las distintas posibilidades que brinda la iluminación y en este sentido afirmar que no sólo hay que considerar este elemento como complementario al contenido de la pieza, sino que resulta necesario pensarlo como una herramienta más con que cuenta el diseñador, no sólo para resolver problemas estrictamente funcionales -iluminar una señal para que pueda visualizarse en horarios nocturnos, por ejemplo-, sino también para resolver aquellos que se relacionen directamente con la comunicación de información diversa.

> *Nuevas tecnologías aplicadas a la comunicación visual*: En este apartado se tratará de destacar en las posibilidades que brindan las nuevas tecnologías aplicadas en una intervención gráfica en el entorno urbano. En palabras de David Gibson, “las señales fijas, estáticas que guían a la gente a través y alrededor de espacios forman la base de la mayoría de los programas de señalización. De manera creciente, sin embargo, los medios electrónicos y dinámicos se están convirtiendo en valiosos aportes para la caja de herramientas de la señalización” (Gibson, 2009:118). Entiéndase en esta cita, al término señalización como algo mucho más amplio que la colocación de señales en el entorno. La aplicación de nuevas tecnologías hace posible desterrar esta visión, que por otra parte, fue explicada en párrafos anteriores.

Ahora bien, así como Gibson describe los usos de nuevas tecnologías aplicadas en intervenciones gráficas, también se pregunta "...¿cuándo es apropiado usar nuevos medios, y cómo debería integrarse a la señalización convencional? El diseñador sólo puede responder estas preguntas tras proceder una fase de un planeamiento reflexivo de la información que considere las metas de diseño del proyecto, como así también sus requerimientos comunicacionales, las limitaciones del espacio y el presupuesto" (Gibson, 2009: 119).

Algunos recursos que se detallarán están desarrollados en la actualidad, pero algunos todavía están en una etapa de prueba. En etapas posteriores de este proyecto de investigación, se analizarán aplicadas a diferentes proyectos. Entre ellas se encuentran: la interactividad, por medio del uso de distintos sensores, pantallas LED, pantallas OLED, aplicaciones móviles y realidad aumentada.



Si bien en términos absolutos -es decir, en relación con la producción teórica referida al turismo cultural- la relación del turista con los circuitos culturales está poco abordada, en términos relativos existe material muy valioso en torno a este tema. Por lo general, para el planeamiento de los circuitos culturales se tienen en cuenta, por sobre cualquier otro aspecto, las características del producto cultural en cuestión. Los circuitos, al funcionar como núcleos de actividades de diverso tipo, tienden a resaltar el valor de ese producto, y el agrupamiento de puntos de interés que comparten determinadas características focalizan la atención del usuario hacia ellos.

Rami Isaac en *Understanding the Behavior of Cultural Tourists*, otorga una importancia singular al análisis de las conductas del usuario no sólo para los turistas, sino también para "...quienes toman decisiones acerca de los turistas" (Isaac, 2008: 74). Numerosos intentos desde el marketing turístico se han hecho para definir tipologías que definan un perfil de turista cultural, con el fin de determinar el mercado y posibilitar el manejo de los atractivos culturales eficientemente.

Muchos de ellos consisten en estudios cuantitativos, basados en datos socio-demográficos (cantidad de noches de estadía, edad promedio, nivel de ingresos, etc.). Estos datos pueden aportar características generales del usuario, pero de ninguna manera pueden determinar los comportamientos y tendencias del turista durante su viaje.

La Organización Mundial del Turismo y la Comisión Europea de Viajes,

también se han abocado a la tarea de definir los diferentes tipos de turista cultural, como así también sus conductas. En *City Tourism & Culture*, un reporte de estas dos entidades, se argumenta que “focalizar en los diferentes tipos de turista cultural es otra manera de manejar el problema de definición del turismo cultural” (World Tourism Organization y European Travel Commission, 2005: 4).

En el capítulo anterior se ha dicho que la definición de turismo cultural fue modificándose a lo largo del tiempo, principalmente en la medida en que el consumo de tipos de cultura fue cambiando. Este fenómeno no fue diferente en lo que respecta al usuario de los distintos tipos de cultura, sea ésta alta cultura o cultura popular.

El turismo cultural, y en consecuencia el turista cultural, pueden dividirse en dos esferas: la esfera interior, que “... representa los elementos primarios del turismo cultural y que puede ser dividida en dos partes, llámense turismo patrimonial (patrimonio cultural relacionado a artefactos del pasado) y el turismo de artes (relacionado a la producción cultural contemporánea, como las artes visuales y escénicas, la arquitectura contemporánea, literatura, etc.)” (World Tourism Organization y European Travel Commission, 2005: 3), y la esfera exterior, que “...representa los elementos secundarios del turismo cultural, y que está dividida en dos elementos, llámense estilo de vida (elementos tales como creencias, cocina, tradiciones, folclore, etc.) y las industrias creativas (diseño de modas, diseño gráfico y web, cine, medios y entretenimiento, etc.)” (World Tourism Organization y European Travel Commission, 2005: 3). En este trabajo de investigación se afirma que a diferencia de lo ocurrido en épocas anteriores, donde estas esferas estaban claramente delimitadas, en la actualidad convergen y forman parte de un todo inseparable (World Tourism Organization y European Travel Commission, 2005: 3). Esta afirmación da la pauta de que no sólo el alcance de los productos considerados como parte del turismo cultural fue creciendo, sino también el perfil del turista, un turista con intereses mucho más amplios.

Retomando el planteo de Rami Isaac de que “...el producto de turismo cultural es significativo, percibido, interpretado y apreciado de manera diferente por diferentes turistas” (Isaac, 2008: 103), puede decirse que hay tantos tipos de turista cultural como personas que visiten sitios de interés turístico cultural. Claro que esta afirmación es por demás amplia si lo que se busca es determinar un tipo de turista. Aquí, las motivaciones asumen un papel relevante. Las motivaciones son aquellas que “causan que una persona actúe de cierta manera” (Isaac, 2008: 101). En palabras de Isaac, “los sitios de turismo cultural son consumidos de manera diferente por diferentes turistas, mientras que los turistas tienen diferentes motivaciones para visitar atracciones o sitios culturales” (Isaac, 2008: 103). Estudios psicológicos parten de la premisa de que las motivaciones del turista contienen un componente de escape, vinculado a un componente de búsqueda, la búsqueda de algo. Isaac aclara que a pesar de esta primer

aproximación, no es una tarea fácil categorizar las diferentes motivaciones que impulsan al turista en su búsqueda, debido principalmente a que el turista no siempre es consciente de sus necesidades e ideas psicológicas (Isaac, 2008: 105). Sin embargo, a partir de lo dicho hasta aquí, sobre todo lo que se refiere a la variedad en el tipo de turistas, Isaac llega a la conclusión de que en realidad, el turismo es multi-motivacional, principalmente debido a que existen turistas que consumen los productos turísticos de una manera flexible y otros que lo hacen exigiendo del producto una experiencia más que superficial.

Otro factor de importancia considerado por Isaac es la experiencia, es decir, aquello "...que la gente piensa o siente cuando está viajando, las cosas que recordará, las maneras de satisfacer sus necesidades, el grado de satisfacción, etc. Una experiencia consciente, directa, así como sus recuerdos, son una consecuencia psicológica crucial de viajar, de cumplir diferentes roles y otro tipo de conductas del turista" (Isaac, 2008: 110). Es en sí misma, un proceso subjetivo de cada ser humano, en respuesta a un evento. En palabras de Isaac, el hecho de viajar constituye un evento. A su vez, en él pueden sucederse distintos eventos, a los que el turista reacciona de determinadas maneras, dándole distintas experiencias. Puede decirse además, que interpretan y experimentan el producto cultural de la manera en que resultan complacidos, sin importar cuál es el modo en que los sitios de interés turístico deberían ser experimentados (Isaac, 2008: 112). Es decir, que más allá de que la oferta turística tenga determinadas características, es el turista quien experimentará esa oferta de la manera en que le resulte gratificante y valiosa.

A partir de diversos autores, Isaac enumera una serie de experiencias que reportan beneficios directos al turista, tales como "...el disfrute de la naturaleza, escape de los factores de estrés físico, aprendizaje, intercambio de valores similares y creatividad. Estos beneficios pueden variar según las actividades realizadas" (Haggard y Williams, citado en Isaac, 2008: 113).

Un aspecto de la experiencia son las expectativas. Estas pueden definirse como "la capacidad del individuo de anticipar, formar creencias o predecir eventos futuros" (Maddux, citado en Isaac, 2008: 120). Las expectativas, al considerarse como parte de la subjetividad de ser humano, están relacionadas con los estados emocionales de la persona. Así es que por ejemplo, el autoestima condiciona de alguna manera las características del viaje. Tan es así que, un alto grado de autoestima puede estar relacionado con la voluntad de experimentar nuevas situaciones durante un viaje.

En relación con la experiencia, las expectativas, y en cómo la oferta cultural se adapta a estos factores, puede decirse que toda la atmósfera que rodea a la atracción cultural está basada no sólo en las referencias de las necesidades y deseos de los turistas, sino también en la experiencia que el turista asume que ganará, o en los

beneficios que le dará (Isaac, 2008: 116).

En la búsqueda por determinar diferentes tipologías de turistas, Rami Isaac rastrea a través de la producción de distintos autores, aquellas que se adapten de una mejor manera a la caracterización de los turistas culturales, que ha sido enunciada hasta aquí. A través de la cita a la publicación *Towards a Classification of Cultural Tourists* (Hacia una clasificación de los Turistas Culturales) de Bob Mc Kercher (2002), Isaac describe cinco tipos de turista cultural, a través de dos dimensiones: por un lado, la centralidad del propósito del viaje, y por el otro, la profundidad de la experiencia.

> *Turista cultural decidido*: “El aprendizaje de la cultura o del patrimonio de los otros, es la razón mayor para visitar un destino [...] Tiene una experiencia más profunda” (Isaac, 2008: 95)

> *Turista cultural excursionista*: “Este tipo de turistas tiene una experiencia más superficial, orientada al entretenimiento” (Isaac, 2008: 95)

> *Turista cultural fortuito*: “El turismo cultural cumple un rol pequeño o nulo en la decisión de visitar un destino, pero cuando este tipo de turistas culturales visita atracciones culturales termina teniendo una experiencia profunda” (Isaac, 2008: 95)

> *Turista cultural casual*: “Razones de turismo cultural cumplen un rol limitado en la decisión de visitar un destino” (Isaac, 2008: 95)

> *Turista cultural incidental*: “El turismo cultural cumple un rol pequeño o insignificante en el proceso de decisión del destino, pero una vez (allí), la persona participará de actividades culturales, teniendo una experiencia superficial” (Isaac, 2008: 95)

Los tipos de turista cultural que resultan más interesantes para este trabajo de investigación son los primeros tres, es decir, el turista cultural decidido, el excursionista y el fortuito. Esto es así ya que los tres tipos coinciden en el rol importante que juega la cultura, ya sea a la hora de escoger un destino, o por la profundidad de la experiencia previa o adquirida.

Ciudades europeas como Londres han reconocido este vacío y han basado sus programas de orientación peatonal no sólo desde el planeamiento -urbano, turístico- sino también a partir de estudios que ponen el foco en la cuestión

del usuario, la importancia de la *pedestrianización* (pedestrianisation en inglés) y su fomento. Este término está relacionado a una tendencia existente en algunas ciudades europeas a convertirse, a través de políticas de distinto tipo, en ciudades caminables, priorizando el tráfico peatonal por sobre el vehicular.

Cuando se habla de usuarios, en este caso se hace referencia especialmente -aunque no exclusivamente- al usuario-peatón, considerándolo como aquel que tiene la posibilidad de aprovechar y recorrer más fácilmente los distintos atractivos de cada ciudad. Dentro del usuario-peatón, se hace hincapié en quienes visitan la ciudad por un determinado período de tiempo (en general de corta duración), los turistas.

Las ciudades que componen la muestra poseen la particularidad de ser receptoras de turistas provenientes de diferentes lugares, no sólo a nivel local -lo que se dio en llamar turismo interno-, sino también a nivel internacional (quizás Buenos Aires y Montevideo sean las ciudades en que este hecho es más patente).



ALGUNAS TENDENCIAS: HACIA EL TURISTA AUTÓNOMO

Hasta aquí se analizaron los distintos aspectos que resultan de suma importancia para definir las características del turista cultural. Se habló de las motivaciones y de las experiencias, y de su importancia, tanto para el turismo cultural como para la definición del tipo de turista cultural.

A partir de aquí se analizarán algunas tendencias, conductas y comportamientos del turista cultural, a partir de los conceptos esgrimidos por Rami Isaac en *Understanding the Behavior of Cultural Tourists*. En esta publicación, el autor introduce el concepto de conducta espacio-temporal para el análisis del comportamiento del turista cultural. A través de esta conducta espacio-temporal, el turista tiende a agrupar distintos productos, atracciones y comodidades relacionados. Estas combinaciones toman el nombre de complejos. La definición del término complejo posee una gran similitud con el concepto de circuito. Ya se ha dicho que un circuito cultural es “un conjunto de ámbitos de producción, transmisión y circulación de productos culturales”, una estructura abarcadora en la cual se desarrollan distintos tipos de actividades”. La similitud aquí es más que clara. Sin embargo, lo que diferencia a un circuito cultural de un complejo de recreación turística (Isaac, 2008: 39), es que los primeros son creados por el productor cultural, a partir de diversos parámetros que ya han sido enumerados, mientras que en los segundos, el agrupamiento lo efectúa el consumidor de los productos culturales a partir de sus motivaciones, preferencias y capacidades. En estos complejos, la entidad que cree la oferta turística cultural, poco tiene que ver con la elección posterior del usuario, ya que además de

los circuitos ofrecidos, el turista tenderá a la clusterización por la relación entre los distintos elementos.

De esta manera se corrobora lo dicho en el apartado anterior. No es posible estandarizar un perfil de turista, ni un tipo de comportamiento. Si bien es cierto que el consumidor cultural tiende a agrupar distintos sitios de interés a partir de sus necesidades y deseos, éstos varían de turista a turista. Así, cada complejo será único, ya que habrá sido creado por cada usuario para realizar su propio recorrido.

Donald Norman en *La Psicología de los Objetos Cotidianos* ha puesto el foco sobre la cuestión del usuario, caracterizando los tipos de pensamiento que utiliza para llevar a cabo distintas tareas. De esta manera, el enfoque conexionista que el autor desarrolla (Norman, 1988: 148) parte de la base de que el pensamiento humano actúa por unidades conectadas a otras unidades, y que éstas tienen un valor positivo (activadoras) o negativo (inhibidoras). Este enfoque, más allá de la analogía que destaca Norman con el cerebro humano, puede encontrar una similitud con estos complejos de recreación turística, sobre todo en lo referido a la clusterización. Es decir, la conformación de pequeños grupos conectados con otros.

Más allá del enfoque conexionista de pensamiento humano, los mecanismos utilizados por el turista para el agrupamiento de los distintos productos y atracciones turísticas tienen correlato en el planteo de Norman acerca de las estructuras de las tareas humanas.

Puede decirse que el planeamiento de un recorrido turístico cultural y la confección de complejos de recreación turística son tareas que poseen una estructura ancha, ya que obligan al usuario a la observación de una variedad de alternativas, que le permitirán tomar distintas decisiones. Este tipo de estructura es la que Norman identifica como propia a las tareas no cotidianas (Norman, 1988: 157).

Al estar frente a una determinada oferta turística, el turista tendrá entre sus manos numerosos productos, actividades y/o facilidades que complejizarán el planeamiento del recorrido urbano. A su vez, la elección de determinadas opciones en detrimento de otras, condicionará la estructura final del complejo de recreación turística, ya que los elementos del sistema que resultaron escogidos ampliarán o reducirán el número de decisiones a tomar, y la tarea comenzaría nuevamente.

Este tipo de tareas pueden ser consideradas además como someras. Aquí “hay muchas posibilidades de acción, pero cada una de ellas es sencilla; hay pocas opciones que adoptar después de la opción de alto nivel. El principal problema consiste en tomar la decisión de cuál de estos actos realizar” (Norman, 1988: 152). Trasladado al plano del turista cultural, y más específicamente al momento de confeccionar los complejos de recreación turística, la elección de determinadas opciones constituye el problema de alto nivel. Una vez que la decisión fue tomada, la relación con los elementos restantes se efectuará teniendo en cuenta criterios que el usuario considerará pertinentes, tales como la distancia entre ellos, su función, los intereses propios, las expectativas o las experiencias a adquirir, entre otros.

El fenómeno de los complejos de recreación turística también posee relación con la teoría de la centralidad de Rómulo Krafta. Este autor plantea que la centralidad es una “medida de diferenciación morfológica (donde) el espacio

urbano es descripto como un sistema de espacio público y discretas unidades de formas construidas sosteniendo posiciones relativas y adyacencias entre sí⁶. Por su parte, Isaac plantea que los complejos de recreación turística son sistemas "...compuestos por (distintos) elementos y la relación entre ellos..." a través de su función (Isaac, 2008: 41). A su vez, los complejos pueden ser descriptos como una red. Red que en la teoría de la centralidad, se forma a partir de la relación entre las pequeñas unidades de espacio público y forma construida.

Pero no sólo la función es lo que conecta los distintos elementos del sistema. "Un complejo de recreación turística se caracteriza por tener distintas locaciones (nodos) en las cuales las actividades y las percepciones toman lugar, vinculadas por cualquier forma o enlace, por ejemplo, fuentes de información, mentalmente o a través del movimiento entre los diferentes lugares" (Isaac, 2008: 41).

El factor espacial toma una importancia singular, ya que para que pueda producirse el complejo de recreación turística, es necesario que los distintos elementos estén cerca entre sí, ya que el todo es más atractivo a nivel turístico que sus partes por separado. Claro que el tiempo es otro factor a tener en cuenta, ya que la disponibilidad temporal del turista condicionará la toma de decisiones, y las características que adquirirá su recorrido por la ciudad. A modo de ejemplo, no es lo mismo que el turista planee visitar en un día cada museo de la ciudad, sin importar la cantidad de tiempo que consuma esta actividad, que en sus planes esté el hecho de pasar una hora en cada museo. Sin dudas, la cantidad de tiempo que llevará la realización de estos dos planes, no es la misma.

Agrega Isaac que además de las motivaciones, las experiencias, las preferencias y las estimaciones, el turista efectúa sus elecciones a partir de su disponibilidad de recursos materiales. Will Munsters indica en *Culture x Tourism: merely a marriage of convenience?*, que uno de los aspectos que conforman un producto turístico cultural son los servicios relacionados a él, dentro de los cuales pueden encontrarse las comodidades y servicios generales, por un lado, y la infraestructura de transporte, por el otro. En ella no sólo se encuentran las facilidades de transporte público o privado, sino también la accesibilidad, referida esta última tanto a una forma propia de transporte, a la señalización o a las comodidades de estacionamiento (Munsters, 2004: 8). Es decir que el turista, además de los aspectos subjetivos enumerados hasta aquí, es guiado por la estructura y los elementos del entorno. No obstante, como se dijo hasta aquí, son los aspectos subjetivos los que determinan la manera en que el turista interpreta las diferentes estructuras presentadas.

Por las características de la conducta espacio-temporal, el turista "...está abierto a los impulsos del entorno y a la información promocional" (Isaac, 2008: 45). Estos impulsos se encuentran en las redes que conforman los complejos de recreación turística. Vale aclarar que estas redes no poseen las mismas características, sino que pueden encontrarse cinco tipos diferentes:

⁶ Citado de "Spatial self-organization and the production of the city" de Rômulo Krafta, en "Cybergeo : European Journal of Geography" (versión en línea). Marzo 1999, página 9.

> *Red física:* Está conformada por las redes de transporte;

> *Red de rutas:* Es la red a través de la cual se desplaza el turista;

> *Red de actividad del turista:* Las distintas locaciones o actividades culturales forman los nodos y los enlaces entre ellos son líneas rectas. Aquí el patrón de movimiento es más importante que el camino elegido para el desplazamiento;

> *Red de experiencia:* Aquí no es tan importante el camino seguido por el turista, sino el significado dado a ese movimiento. Aquí los impulsos y la influencia del entorno cobran mayor importancia, y los distintos enlaces que unen los nodos dependen de las actividades escogidas por el turista;

> *Red de información:* Para este trabajo de investigación, esta red es la de mayor importancia, ya que es en la que el diseñador de comunicación visual, y más específicamente, el diseñador de información, incidirá de manera directa. En palabras de Isaac, “esta estructura de red se compone de las fuentes de información como nodos, la conexión entre los nodos se forma por la manera en que la información se aplica en el proceso de toma de decisiones, relativo al inicio de una actividad. Las fuentes de información pueden incluir las agencias locales de información turística, la señalización a lo largo del camino o las características específicas del paisaje. Este tipo de red puede definirse como una red de información, en la que las relaciones espaciales con la red física también pueden ser representadas” (Isaac, 2008: 47). Como quedó en evidencia, en esta red no sólo se incluye a la gráfica aplicada al entorno urbano, sino también a la gráfica en el entorno.

Lo expuesto hasta aquí, es decir, la idea de que el turista elabora una red mental a partir de diferentes parámetros y criterios, está hablando de una tendencia hacia la autonomía. Por más que la oferta se comporte de determinada manera, el turista tiende a formar en su mente, complejos que permiten recorrer los diferentes elementos de los circuitos culturales a partir de los conocimientos previos, las posibilidades que le brinda el área, el proceso de aprendizaje de la misma y las características personales.

Es la tarea de quienes tienen en sus manos el planeamiento, manejo y condicionamiento del proceso de toma de decisiones -entre ellos el diseñador de información-, permitir que este turista autónomo tenga la posibilidad de explotar al máximo sus características. Este capítulo del proyecto de investigación va en este sentido: conocer algunas tendencias y comportamientos del turista, considerándolo una parte importante, sino esencial, en el fenómeno del turismo cultural, y en definitiva, reconociéndolo como el usuario final de cualquier intervención futura.

CONSIDERACIONES GENERALES DEL FENÓMENO

A partir de aquí se detallarán algunas de las características generales del fenómeno del diseño de información en los circuitos urbanos turísticos-culturales.

A modo de aclaración puede decirse que se hará foco en la información brindada por entes públicos, pero no se dejará de lado la otorgada por entes privados (la que se otorga en museos privados configura sólo un ejemplo).

Existe un predominio en la oferta de piezas gráficas de mano para la orientación del turista a través de su recorrido turístico. Más específicamente se hace mención a los mapas otorgados por las dependencias municipales.

Otro tipo de información que brindan estas dependencias es la que ayuda al turista a la organización de los recorridos, pero en sentido temporal, no espacial. Es decir, aquella información que refiere a calendarios de actividades, detalles de los puntos de interés, etc.

Puede decirse entonces que, salvo excepciones, la única manera de que el turista se oriente en su recorrido es mediante el uso de mapas. Esto implica que una vez que el turista arriba a una ciudad, la primera actividad que debe realizar es visitar una oficina de información turística. Si este hecho se combina con que no siempre la atención al turista es la mejor, estas visitas -casi obligadas- terminen siendo una molestia, en lugar de un factor de ayuda al usuario del servicio.

En la hipótesis de este trabajo de investigación se dijo que para permitir la autonomía del usuario en su recorrido, las estrategias para su orientación deben basarse tanto en la información entregada en mano, como en la gráfica aplicada al entorno urbano, funcionando de manera independiente, pero como parte de un mismo sistema. Aquí se puede identificar un

déficit en la mayoría de las ciudades analizadas, ya que generalmente, la gráfica en el entorno urbano funciona como anclaje y complemento de la información entregada en mano. Para entender la importancia que posee la gráfica en el entorno urbano resulta útil citar a Joan Costa en su libro *Señalética Corporativa*, donde señala por un lado, que “la señalética cumple funciones prácticas. Responde a las necesidades de información inmediata. De hecho se trata de obtener un conocimiento instantáneo, evidentemente puntual y, por tanto, efímero: un conocimiento [...] que se requiere unívoco, preciso y seguro para todos los usuarios”, y por otro que “la señalética propicia la identificación de los servicios que se ofrecen al usuario de un espacio público organizado, y facilita el acceso sin problemas a estos servicios”. No obstante, la importancia que posee la orientación del turista en un espacio urbano no se condice con las estrategias que cada comuna elabora para este fin, ya que no contemplan la existencia de estos dos modos de comunicación como parte de un todo. Para aclarar los conceptos que hacen referencia a la función de las distintas piezas gráficas aplicadas al entorno urbano se citará a David Gibson, que en su libro *The Wayfinding Handbook* aporta una definición clara de los tipos de señal que pueden encontrarse.

Así, las señales identificadoras son aquellas que “...usualmente proveen la primera impresión de un destino. Estos signos son marcas visuales que muestran el nombre y la función de un lugar o espacio. [...] Aparecen en el principio y en el final de los recorridos e indican entradas y salidas a destinos primarios o secundarios. [...] Con el estilo apropiado, también expresan la personalidad, carácter, e incluso el contexto histórico del lugar”.

Por su parte, se denomina direccionales a aquellas señales que “...proporcionan los datos necesarios para que el usuario se mantenga en movimiento una vez que ha entrado en un espacio”. Suelen estar compuestas por signos lingüísticos, acompañados por flechas y pictogramas.

Por último, las señales orientadoras son las que “...ofrecen a los visitantes una vista general de sus alrededores en forma de mapas y directorios”.

Una vez aclarados los conceptos, puede decirse que las piezas identificadoras funcionan una vez que el turista se encuentra en el lugar al que hace referencia la señal. No obstante, por sus características principales, su sola presencia no permite la circulación del usuario por el circuito turístico urbano. Por otra parte, tanto las señales orientadoras como las direccionales funcionando en conjunto con las identificadoras, facilitan la movilidad del usuario a través de los diferentes recorridos turísticos que ofrece cada ciudad.

Al diferenciar estos tres tipos de señales, se deja entrever que la orientación del turista no puede darse sin la presencia de piezas orientadoras y direccionales. Sin embargo, en la mayoría de las ciudades visitadas no suelen encontrarse señales de estos tipos. Puede afirmarse así, que sin un mapa en su poder, el turista se ve imposibilitado de recorrer la totalidad de los puntos de interés de la ciudad, ya sea porque desconoce de su existencia o porque la comunicación presente en el entorno tiene características identificadoras, más que direccionales u orientadoras.

PRESENTACIÓN DE LA MUESTRA

Tras la introducción al fenómeno del diseño de información en circuitos urbanos turísticos culturales, se detallará la muestra escogida para abordar este trabajo de investigación.

Elegidas por su tamaño y población en primer lugar y por su importancia a nivel turístico cultural en segundo lugar, las cinco ciudades que formarán parte de la muestra son: Buenos Aires, Rosario, La Plata, Salta y Montevideo.

Varias ciudades fueron descartadas en el diseño de la muestra por dos motivos principales: el primero, es que muchos de estos puntos de interés no son ciudades, sino zonas. Dos ejemplos son el Valle de la Luna, en la provincia de San Juan y la Quebrada de Humahuaca, en Jujuy. El segundo motivo es que el turismo cultural no es la principal característica de las restantes ciudades. Ejemplos de este hecho son Mar del Plata, en la provincia de Buenos Aires, con predominancia del llamado turismo de sol y playa y San Carlos de Bariloche, en Río Negro, con predominio del turismo deportivo (dada la posibilidad de realizar deportes de nieve, por ejemplo).

Cada ciudad tiene su particularidad, sobre todo a nivel socio-cultural. Es decir, la idiosincrasia de cada una le es propia y difícil de comparar con otra. No obstante, y teniendo presente este hecho, se considera que estas diferencias no impiden que dichas ciudades formen parte de un mismo grupo.



ANÁLISIS HORIZONTAL DE LA MUESTRA

ALGUNOS CONCEPTOS

Para definir de qué manera se estructuran los diferentes circuitos de la ciudad se retomarán conceptos esgrimidos por Kevin Lynch en *The Image of the City*. Si bien Lynch utiliza estos conceptos al analizar la estructura de las ciudades, resultan también útiles al trasladarlos al nivel de los circuitos. En su libro, Lynch define cuatro tipos de estructura de los elementos de la ciudad:

> *Libre*: no existe relación entre las partes.

> *Posicional*: "Las partes están relacionadas más o menos en términos de su dirección general y quizás por la distancia relativa entre ellas, pero aún siguen desconectadas." (Lynch, 1960: 88)

> *Flexible*: "Las partes están conectadas unas con otras, pero de una manera suelta y flexible. [...] La secuencia de eventos es conocida, pero el mapa mental puede estar un poco distorsionado..." (Lynch, 1960: 88)

> *Rígida*: "las partes están firmemente interconectadas y en todas las dimensiones; y cualquier distorsión puede ser construida." (Lynch, 1960: 89)

BUENOS AIRES

ESTRUCTURA DE LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

Por su tamaño, Buenos Aires presenta numerosos puntos de interés turístico-culturales distribuidos en su mayoría en lo que podría considerarse como la parte antigua de la ciudad. Dentro de su oferta turística-cultural, la ciudad cuenta con doce recorridos autoguiados a través de los distintos distritos, distribuidos en su mayoría en la zona antigua de la ciudad: Barracas, La Boca, San Telmo, Monserrat, San Nicolás, Puerto Madero, Retiro, Recoleta, Belgrano, Abasto y Flores. El doceavo recorrido lo configura la Avenida de Mayo, ubicado en el distrito de Monserrat.

Como ya se dijo en apartados anteriores, los recorridos configuran la vía a través de la cual se transitan los circuitos, y en general, atraviesan los puntos de mayor interés turístico. Pero antes de detallar la manera en que se estructuran los diferentes circuitos, y por consiguiente, los recorridos que se hallan en ellos, resulta necesario clasificarlos a partir de las definiciones dadas anteriormente en este escrito.

Así, en Buenos Aires puede encontrarse una predominancia de circuitos territoriales. Cada uno de los recorridos autoguiados enunciados son rutas que atraviesan los diferentes barrios de la ciudad. Como ya se dijo, en este tipo de circuitos conviven puntos de interés de diferentes características. Es decir, pueden encontrarse elementos patrimoniales, museos o iglesias, que bien podrían configurar otro tipo de circuito. Sin embargo, el elemento predominante y que sirve de estructura contenedora de estos diferentes puntos es el espacio territorial compartido.

Por otra parte, pueden encontrarse en la ciudad circuitos concebidos y estructurados de manera temática. Al igual que otras ciudades de la muestra, Buenos Aires cuenta en su oferta turística con circuitos museísticos y religiosos, pero presenta la particularidad de ofrecer circuitos concebidos a partir de elementos que responden a la idiosincrasia

de la ciudad. De esta manera, los circuitos literario, histórico y del tango se ofrecen al turista para ser recorridos, y a nivel general de la muestra, pueden considerarse como no tradicionales, dado que no son comúnmente presentados dentro de la oferta turística de las ciudades, sino que se dan a nivel particular.

El circuito literario está compuesto por diferentes puntos de interés relacionados con esta actividad, nucleados en tres grupos, distribuidos en distintos barrios de la ciudad: por un lado se encuentra el denominado camino de las letras, por el otro, los cafés literarios, y por último, las librerías de valor patrimonial. Este hecho no hace más que remarcar que el aspecto territorial no tiene injerencia alguna en la concepción de estos circuitos. Aquí, aunque parezca obvio afirmarlo, el eje temático es el predominante. Esto no quita la posibilidad de interrelación entre diferentes tipos de circuitos.

A su vez, el circuito literario, se divide en tres recorridos, concebidos a partir de tres autores reconocidos a nivel nacional e internacional: Jorge Luis Borges, Julio Cortázar y Roberto Arlt. Cada uno de estos recorridos permite el tránsito del turista a través de puntos de interés relacionados con cada uno de estos ellos.

El circuito histórico está dividido en diferentes etapas históricas de la ciudad: Colonial, Invasiones inglesas, Revolución de Mayo e Independencia y Capital de la Nación. Cada una cuenta con diferentes puntos de interés distribuidos en distintos barrios de la ciudad, mayoritariamente en el llamado casco antiguo. En este circuito se mantiene la poca (o nula) influencia del territorio en su concepción, ya que a pesar de existir un predominio de puntos de interés en los barrios más antiguos de la ciudad, éste no es el elemento principal que los nuclea, sino su relación con las etapas históricas antes mencionadas.

A diferencia de lo que ocurre con el literario, el circuito histórico no se divide en recorridos específicos teniendo en cuenta elementos particulares (como lo son los autores, en el caso comparado), y muchas veces, los puntos de interés relacionados a una determinada etapa, también lo son para las restantes, tal es el caso de la Plaza de Mayo y sus adyacencias.

El circuito del tango está compuesto por diferentes puntos de interés relacionados con esta actividad, nucleados en tres grupos distribuidos en distintos barrios de la ciudad: por un lado se encuentra las tanguerías, por el otro, las academias de baile, y por último, las milongas. Al igual que los demás circuitos temáticos, aquí tampoco predomina el elemento territorial.

A su vez, el circuito del tango, se divide en dos recorridos, donde a diferencia de los puntos de interés descriptos hasta aquí, la impronta territorial cobra importancia, debido a la trascendencia que tienen algunos barrios de la ciudad en relación con esta temática. Así, se presentan los recorridos a través de diferentes puntos de interés vinculados al tango, nucleados en los barrios de Boedo y Abasto. A pesar de la importancia que adquiere el territorio, el elemento temático

es el utilizado para concebir los circuitos y sus recorridos, hecho que no hace más que confirmar lo dicho hasta aquí.

Volviendo a los circuitos temáticos que podrían denominarse tradicionales -en contraposición con los expuestos hasta aquí-, el circuito museístico -llamado Milla de los Museos- es atravesado por un recorrido a lo largo de los barrios de Retiro y Palermo. Una vez más, aquí los puntos de interés pueden encontrarse dentro de otros circuitos, de éste o de otro tipo, pero es la temática común el elemento utilizado para concebir el circuito.

Este circuito presenta una particularidad que lo diferencia de circuitos museísticos de otras ciudades: el elemento territorial adquiere importancia, no para concebir la totalidad del circuito, sino para darle su impronta propia. Es decir, el hecho de que se denomine Milla de los Museos, con la presencia de una unidad de medida, da cuenta de que una porción de terreno en la que se encuentra determinado número de museos, es utilizada como marco contenedor de este circuito. Se hace esta aclaración, ya que en circuitos temáticos de estas características, muy pocas veces -sino ninguna- se tiene en cuenta el elemento territorial, aunque sea de manera secundaria.

Por su parte, el circuito religioso de Buenos Aires no presenta grandes diferencias con respecto a los de otras ciudades. No obstante presenta una particularidad: al igual que en el circuito museístico, el elemento territorial adquiere importancia, aunque secundaria, en la conformación de recorridos a través de distintos templos de diferentes cultos, en cinco barrios de la ciudad. Si bien estos recorridos se superponen, en algunos casos, con los llamados autoguiados, sólo implican el trayecto entre puntos de interés del mismo tipo y su extensión es mucho menor.

Hasta aquí se detallaron y definieron los circuitos por su tipo. A partir de aquí se definirá de qué manera se estructuran esos circuitos en sí mismos y con el tejido urbano de Buenos Aires, lo que se denominará desde este momento como los niveles micro y macro, respectivamente.

A nivel general, los circuitos se estructuran, tal como lo explica Kevin Lynch en *The Image of the City*, de manera flexible. Esto quiere decir que si bien la distancia entre los distintos circuitos es pequeña, la percepción de éstos como rutas diferentes se hace un poco difícil.

A partir del análisis de los circuitos, ya sea a nivel micro o macro, puede considerarse que están estructurados en su gran mayoría a partir de elementos patrimoniales, en primer lugar, y de sitios de interés cultural, en segundo lugar. Entre ellos se encuentran museos, teatros y centros culturales.

Volviendo sobre el análisis de Lynch, cada distrito a su vez posee al menos un nodo. Estos nodos funcionan como centro a partir del cual se constituyen los recorridos, y por consiguiente, los puntos de interés presentes en ellos. Así

por ejemplo, el circuito configurado por la Avenida de Mayo, tiene como extremos dos nodos principales: la Plaza de Mayo y la Plaza de los Dos Congresos. Entre estos dos puntos se van distribuyendo el resto de los puntos de interés, considerados secundarios.

Como aclaración puede decirse que si bien los nodos configuran un elemento importante en los diferentes recorridos, no siempre funcionan como punto de inicio/fin. Ejemplo de esto es el distrito de Recoleta, donde los nodos -Plaza Francia y Cementerio de la Recoleta- configuran puntos centrales de concentración turística, pero no por eso son considerados el comienzo o fin del recorrido.

Para el tránsito de los circuitos se propone un orden numérico. Sin embargo, esta idea de orden, que bien podría ser un indicador de la presencia de un recorrido pautado, no representa un parámetro a tener en cuenta para comienzo, aunque sí a la hora de su tránsito.

Si bien cumple la función de guiar el recorrido, este orden numérico no tiene correlación en el plano simbólico. Puede afirmarse que a diferencia de otros circuitos temáticos que se encuentran en la ciudad, en éstos el orden que se ofrece para el tránsito, no responde a una temática particular.

Volviendo a *The Image of the City*, Lynch propone el término linear district (distrito lineal). El mismo hace referencia a "la concentración de un uso o actividad especial a lo largo de una calle..." (Lynch, 1960: 50). A su vez, este concepto puede ser equiparado con el de eje. Estos elementos, al igual que los nodos, concentran una gran cantidad de personas, sólo que de manera lineal y no puntual. Si bien en Buenos Aires no abundan, la Avenida de Mayo puede ser considerada como un eje, no sólo por la cantidad de personas que circulan en esta arteria, sino también por la gran cantidad de puntos de interés turístico cultural que se encuentran allí. De hecho, Avenida de Mayo se erige como un circuito más dentro de la oferta turística de la ciudad.

Otro de los conceptos que desarrolla Lynch es el de límite o borde entre los distintos elementos. En la ciudad no es común encontrarlos, no sólo a nivel de circuitos, sino también a nivel de distritos. Este hecho refuerza la estructura flexible antes mencionada. Conjugados estos dos fenómenos, dificultan la percepción de pertenencia a un determinado distrito o a un determinado circuito.

Esto se hace más patente en los distritos separados apenas por una calle, y cuyas características arquitectónicas son similares: Monserrat, San Telmo y La Boca. En el caso de estos distritos, enumerados por la cercanía geográfica que existe entre ellos, los circuitos en ellos presentes están separados por un promedio de 200 metros, aproximadamente. Esta distancia es similar a la que muchas veces existe entre dos puntos que forman parte de una misma ruta turística.



Es por esto que el rol de la comunicación es importante ya que, en este sentido, tiene el deber de dejar en claro en qué circuito y distrito se encuentra el turista y qué es lo que lo diferencia de uno lindante.

LA COMUNICACIÓN VISUAL Y SU RELACIÓN CON LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

A nivel general de la muestra, Buenos Aires es quizás el ejemplo más claro de la existencia de una estrategia de comunicación de orientación turística.

Además de los tipos de piezas que se otorgan usualmente al usuario (ya se mencionaron los mapas y los calendarios de actividades), Buenos Aires presenta una novedad con respecto a las demás ciudades: el llamado mapa del teatro y el mapa de las artes, divididos por distritos. Estas piezas pueden considerarse como material de consulta y de lectura lenta, ya que además de presentar mapas en su interior, incorporan información de los distintos puntos de interés, ofrecen un calendario de actividades, etc. Es por esto que estas piezas no pueden considerarse como material de ayuda para la orientación del turista, considerando que para que esto suceda, la información brindada debe ser inmediata, puntual, unívoca, precisa y segura.

Si bien son brindados por el mismo organismo, tanto la gráfica de mano como la gráfica en el entorno mantienen una relación difusa con los circuitos estipulados. Este hecho puede haberse producido por una diferencia en los tiempos de implementación de las estrategias. Es decir que el planeamiento de los circuitos, el de la gráfica de mano y el de la gráfica en el entorno se dieron en distintos momentos, y no se logró unificar criterios.

Llevando el análisis al entorno urbano, la relevancia de los nodos identificados en la totalidad de los distritos de la ciudad desaparece en el nivel micro, es decir, dentro de cada circuito. Así, los nodos tienen la misma importancia que los puntos de interés primarios. Los demás puntos de interés, se consideran secundarios, cualidad que está dada por la proximidad de estos puntos a uno de mayor importancia. Este hecho se ve reflejado en la gráfica aplicada en el entorno. De esta manera, su ubicación y diseño de información están determinados por los puntos de interés primarios, mientras que los secundarios quedan supeditados a ellos.

Como estructura para brindar información se recurre a una sola tipología de pieza, con una doble lectura: una de sus caras es una señal identificadora, con información del punto de interés al que hace referencia, y la restante, es una señal orientadora, con una vista general del circuito en cuestión.

Adentrando el análisis a las cuestiones vinculadas con la legibilidad y la ergonomía puede decirse que las piezas



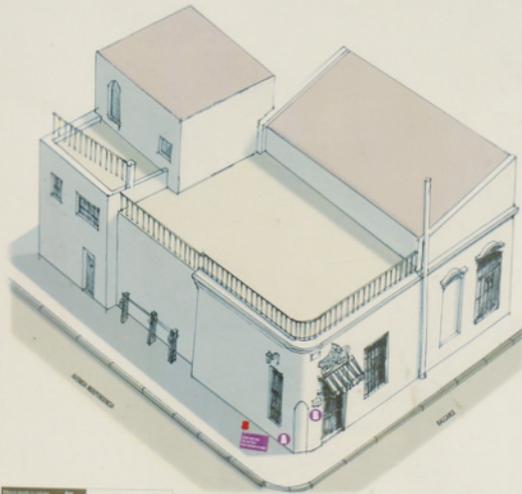
San Telmo

3

EL VIEJO ALMACÉN

Avenida Independencia y Balcarce

- 1 Esquina sin octavo.
- 2 Plaza que conmemora la visita de los Reyes de España.



82293 184

bue.gov.ar

EL VIEJO ALMACÉN

Este antiguo almacén de comercio del siglo XVI, construido en una esquina del entonces entonces era llamado "Almacén por el primer gobernador de Jorge Rodríguez Rivera".

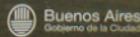
EL VIEJO ALMACÉN (THE OLD STORE)

This ancient building dating from the time of the 16th century, located on a corner of the present, known as a warehouse built by indigenous the province Jorge Rodríguez Rivera.

EL VIEJO ALMACÉN (THE OLD STORE)

Este antiguo almacén de comercio del siglo XVI, construido en una esquina del entonces entonces era llamado "Almacén por el primer gobernador de Jorge Rodríguez Rivera".

Ente Turismo de Buenos Aires



Monserrat

MUSEO DE LA CIUDAD - CAFÉ LA PUERTO RICO - FARMACIA ESTRELLA - CASA DE MARÍA JOSEFA EZCURRA - ALTOS DE

- 1 Museo de la Ciudad.
- 2 Salas de exposición.
- 3 Biblioteca.
- 4 Café La Puerto Rico.
- 5 Acceso al Museo de la Ciudad.
- 6 Farmacia La Estrella.
- 7 Casa de Josefa Ezcurra.
- 8 Altos de Elorriaga.





están destinadas, aunque no exclusivamente, al usuario peatonal. Esto puede determinarse principalmente, a través de la distancia de lectura necesaria. Con este hecho puede afirmarse que los circuitos están planeados para ser recorridos caminando. Este es un parámetro a tener en cuenta a la hora de orientar al usuario, ya que el sentido del tráfico vehicular no es relevante ni condicionante a la hora de redirigir al peatón. Aún con esta ventaja a priori, la escasa presencia de piezas direccionales en el entorno es un asunto a tener en cuenta, ya que podría dificultar el tránsito a través de los distintos distritos.

Resulta útil destacar la ausencia de piezas direccionales en los diferentes circuitos, sobre todo por la extensión que poseen. Se dijo anteriormente que algunos puntos de interés de circuitos contiguos se encuentran separados por unos pocos metros de distancia y no poseen una conexión, al menos en el nivel de la comunicación visual. Por otro lado, los puntos de interés que representan el inicio o el final del recorrido en cada circuito se encuentran a una distancia relativamente elevada. Sin embargo, entre estos puntos no es posible hallar piezas que permitan mantener en movimiento al usuario una vez que ha comenzado el recorrido.

Para mitigar este hecho, el orden numérico que se especificó en el apartado anterior se hace visible en las piezas de comunicación aplicadas en el entorno urbano, y evidencian la existencia de un recorrido pautado por los diferentes circuitos.

No obstante este hecho, la ausencia de piezas direccionales evidencia que el recorrido por la totalidad de los diferentes circuitos es una tarea compleja si el orden numérico no es observado y seguido.

En cuanto al aspecto gráfico de las piezas, se realiza una delimitación y codificación cromática por distritos. Este hecho no sólo se refleja en la gráfica en el entorno, sino también en piezas entregadas en mano, destinadas a tal fin, y hace evidente la presencia de un sistema gráfico

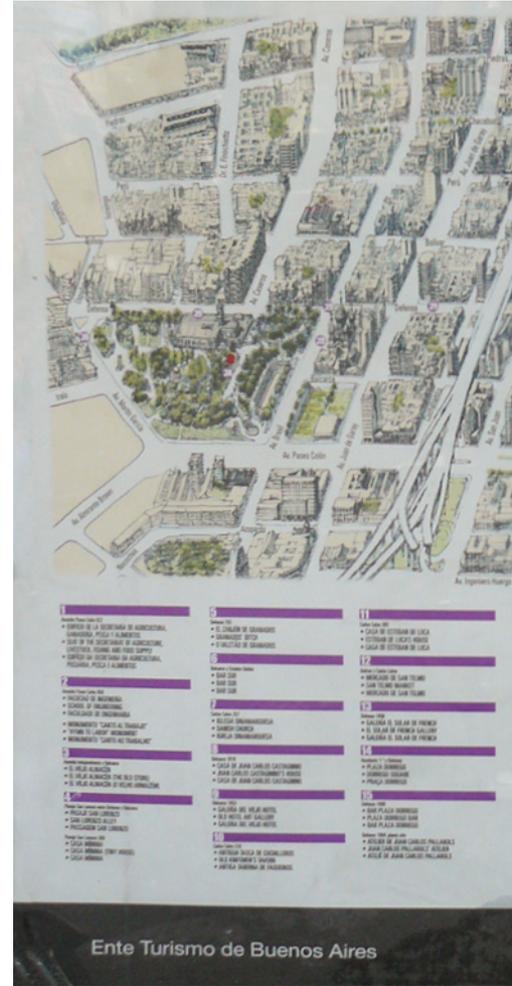
de orientación turística.

Con respecto al contenido de las piezas gráficas aplicadas en el entorno urbano, puede citarse el recurso de la infografía como elemento novedoso en el nivel de la muestra. Éstas se utilizan para detallar las características de los distintos puntos de interés.

Por su parte, como se dijo en apartados anteriores de este trabajo de investigación, las piezas orientadoras se caracterizan por el uso de mapas. Sobre estos elementos pueden encontrarse una serie de particularidades. En primer lugar, la representación total del circuito en cuestión. A priori, este es un hecho positivo, ya que otorga al turista una visión general de la zona que está recorriendo. No obstante, puede decirse que resulta llamativa su representación gráfica. Ésta abunda en detalles, desviando la atención del usuario de lo que realmente le compete, es decir, los diferentes puntos de interés.

En segundo lugar, llama la atención la manera en que los mapas se encuentran ubicados en relación a los puntos cardinales. Para apoyar este razonamiento se citará a David Gibson en *The Wayfinding Handbook*: “los mapas usualmente están presentados con el norte hacia arriba; [...] es importante que las personas que vean un mapa instalado reconozcan la misma dirección que aquella indicada por el mapa. Si no es así, el mapa por poco será inútil en la medida que la gente se esforzará para decidir si ir hacia la izquierda o hacia la derecha” (Gibson, 2009: 100). En Buenos Aires este hecho no sucede, es decir que el usuario solamente podrá ver la misma dirección que indica el mapa gracias a una casualidad.

Con lo dicho hasta aquí puede afirmarse que los aspectos positivos en el uso de mapas, como lo es la representación parcial de la ciudad—encuadrando sólo el circuito en cuestión— se desvanece al observar las deficiencias relacionadas a su referencia con los puntos cardinales.

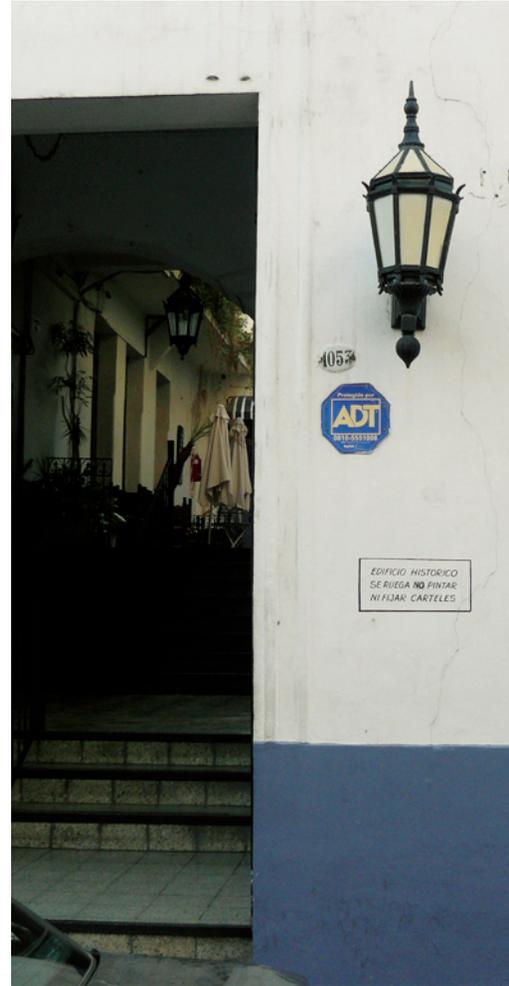


Con respecto a la materialidad, el metal, el plástico y el papel son los materiales principales, utilizándose en la totalidad del sistema gráfico aplicado al entorno urbano. El metal es el material predominante en las piezas adoptando formas relacionadas con la impronta de la ciudad. Estas cuestiones más bien descriptivas no interesan tanto como el hecho de relacionar el tema de la materialidad con el nivel de deterioro de las piezas gráficas. Si bien el metal parece una opción viable para resistir las agresiones causadas por la exposición a la intemperie o por el vandalismo, el plástico y el papel –sobre todo- pueden presentar algunos problemas. En las piezas gráficas de la ciudad de Buenos Aires, el plástico es susceptible a la rotura, dejando expuesto el papel. De esta manera, el sistema requiere un mantenimiento frecuente.

Como nota de color, la forma de las piezas gráficas hace que muchas veces sean utilizadas como marquesina, aumentando su nivel de deterioro y afectando su correcta lectura.

El grado de deterioro fue incorporado en el análisis ya que es algo que se observó en la mayoría de las ciudades estudiadas, pero principalmente por considerarlo un factor de importancia como condicionante de la calidad de las piezas, y por tanto, de su lectura y entendimiento.

Por último, puede hablarse de la relación de las piezas con su entorno. Sus diferentes características formales evidencian la existencia de una estandarización. En la ciudad de Buenos Aires éste resulta un hecho positivo, ya que permite observar la previsibilidad del sistema de orientación turística. Sumado a este hecho, en la mayoría de las piezas se observa una constancia en sus características ergonómicas (altura, ubicación, posición, distancias de lectura, etc.), manteniendo una relación fluida con su entorno cercano. En algunos casos donde el contexto en el que se ubican las piezas hacen imposible el mantenimiento de estas características, se han encontrado algunas soluciones que modifican alguna de estas variables, evitando que entornos menos favorables





atenten contra su visibilidad y legibilidad.

Habiendo descrito lo que ocurre en el nivel de la comunicación visual en los circuitos urbanos turísticos culturales se dará paso al análisis del comportamiento del usuario en su recorrido a través de ellos.

EL USUARIO Y SU COMPORTAMIENTO EN LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

A través de distintas herramientas metodológicas, que van desde el registro de puntos de interés y su reconocimiento, hasta la realización de entrevistas grupales, se efectuó el análisis del comportamiento del usuario a lo largo de su recorrido por los circuitos urbanos turísticos culturales de la ciudad de Buenos Aires. Este análisis es lo que Eliseo Verón denomina gramática de reconocimiento. Si bien el número de usuarios que colaboraron en el análisis no fue elevado (5 personas), se trabajó con diversas variables para enriquecer la evaluación. Así, se buscó la ayuda de un residente de la ciudad (para obtener la óptica de un turista interno) y el uso de mapas como elementos de ayuda.

En términos generales, los resultados permiten llegar a la conclusión de que el nivel de orientación del usuario a través de los circuitos turísticos culturales de la ciudad va de regular a malo. Esto puede deberse principalmente a la extensión de los circuitos y a la cantidad de puntos de interés que se encuentran en ellos, pero también a la falta de piezas direccionales que permitan mantener y guiar el movimiento, además de unir los puntos que se encuentran a una gran distancia.

Otro de los motivos es la insuficiencia de información en algunos puntos de interés. Este aspecto había sido remarcado durante el análisis de la comunicación visual en los circuitos urbanos turísticos culturales. Allí se había explicado que los puntos de interés secundarios no se encontraban identificados in situ, sino que la información referida a ellos se encuentra en las piezas gráficas ubicadas en los atractivos primarios. Se realiza esta aclaración, ya que varios puntos de interés considerados como secundarios, formaron parte del recorrido de prueba y se utilizaron en el registro.

Para contrarrestar este nivel de (des)orientación, el uso de referencias durante el recorrido parece ser de utilidad. Así, la Avenida Paseo Colón, fue utilizada como punto de referencia, ya sea como límite o bien como eje con una fuerte direccionalidad⁷.

Por su parte, puede decirse que la importancia del reconocimiento de circuitos turísticos culturales en la ciudad depende del tipo de turista y el tipo de recorrido que realice. Por las características de los usuarios que colaboraron

⁷ En este caso, el término direccionalidad hace referencia al sentido en el que se dispone la arteria determinada con respecto a la ciudad. Así por ejemplo, puede decirse que la Avenida Paseo Colón recorre la ciudad en sentido norte-sur, desde la Plaza de Mayo, hasta el barrio de La Boca.

con el análisis, puede definirse que forman parte de las categorías de turistas culturales excursionistas y fortuitos. Como se dijo en su descripción, el turismo cultural no es el motivo principal para la visita a un determinado destino. No obstante, y según el tipo de turista, adquieren distintos niveles de profundidad en su experiencia. Vale esta aclaración, ya que para estos tipos de usuario el reconocimiento de los circuitos no tiene que ver principalmente con cuestiones relacionadas al turismo cultural, sino más bien con la optimización del tiempo, el planeamiento de recorridos por la ciudad y su realización con cierta autonomía. Se dijo también que estos turistas tienen una actitud exploratoria, por lo que la búsqueda de autonomía resulta comprensible. Ahora bien, esta actitud implica utilizar cualquier referencia en la vía pública que ayude a la localización de distintos puntos de interés turísticos culturales, sobre todo en los casos en que en hecho de realizar el recorrido a través de una zona con varios atractivos de este tipo suscita el interés del turista.

Pero a pesar de que el turismo cultural no es la principal motivación para visitar Buenos Aires, los usuarios otorgan a los circuitos el valor de núcleo de actividades, dentro del cual se concentran los atractivos de una determinada zona de la ciudad. Así, resulta importante poder recorrerlos en su totalidad para interpretarlos, o bien, para poder comprender las vinculaciones entre distintos puntos del circuito.

En este sentido, conocer su ubicación exacta dentro de la ciudad otorga a los usuarios un mayor número de alternativas para poder elegir la manera en que llevarán a cabo el recorrido, no sólo al nivel del desplazamiento por el espacio, sino también con respecto a los tiempos. Por el contrario, al no tener conocimiento acerca de su ubicación exacta, los usuarios se ven afectados y se dificulta el conocimiento del lugar y el planeamiento del recorrido. Es probable también que estén perdiendo la oportunidad de conocer determinados lugares que les despiertan un mayor interés.

En cuanto al reconocimiento de los dos núcleos de actividades que se encuentran en la zona escogida para realizar el análisis –Montserrat y San Telmo–, los usuarios pudieron identificarlos como dos barrios representativos la ciudad, pero no tanto como circuitos turísticos culturales en sí mismos. No obstante, el tipo de circuitos obliga a tomar esta observación no como un error, sino como evidencia del carácter territorial de estos núcleos de actividades.

Por otra parte, y en relación con la falta de límites marcados entre los distintos distritos, enumerada en la caracterización de la estructura de los circuitos turísticos culturales, resultó dificultoso para algunos usuarios la diferenciación de estos dos núcleos de actividades, teniendo la sensación de que se entrecruzaban.

Una de las etapas de este testeo con usuarios es la de reconocimiento individual de distintos puntos de interés. Los resultados obtenidos van en el mismo sentido de lo dicho hasta aquí: la extensión de los circuitos –hablando en términos de superficie– dificulta el reconocimiento de los puntos de interés que no formaron parte del recorrido

realizado por el usuario. Esta afirmación puede resultar obvia, pero se realiza ya que algunos usuarios consideraron que los puntos no reconocidos no formaban parte de los circuitos.

Entendiendo que la incidencia en la estructuración de la oferta turística cultural es una tarea compleja para el diseñador de información, cabe preguntarse cuál sería el aporte disciplinar que permita que en circuitos de una gran extensión territorial, el turista pueda desenvolverse sin problemas, con autonomía y con la posibilidad de visitar la totalidad –o al menos, la gran mayoría- de los puntos de interés turísticos culturales.

Con respecto a la opinión de los usuarios acerca del grado de dificultad en la orientación, todos coincidieron que el conocimiento previo de la ciudad ayuda al recorrido por la ciudad, y son justamente estos usuarios los que estiman que para alguien que no la conoce la orientación sería dificultosa y es posible la desorientación. Para contrarrestar este hecho, la opinión mayoritaria considera a la gráfica en el entorno como una gran ayuda, sobre todo por encontrarse señalados la mayoría de los puntos de interés turísticos culturales, con información útil y de fácil entendimiento.

Con lo dicho hasta aquí, puede verse cómo las variables utilizadas para analizar las distintas ciudades se relacionan y condicionan entre sí. La comprensión de este hecho, lleva a analizarlas en conjunto, específicamente en la ciudad de Buenos Aires.

CRUZAMIENTO ENTRE ANÁLISIS EN PRODUCCIÓN Y EN RECONOCIMIENTO

En esta etapa del análisis se analizará de qué manera la estructura de los circuitos urbanos turísticos culturales y la comunicación visual presente en ellos condiciona el comportamiento del usuario en su recorrido.

Se dijo que la oferta turística cultural de Buenos Aires se estructura de manera flexible, es decir que a pesar de que las partes están conectadas y la secuencia de eventos es conocida, el mapa mental puede estar distorsionado, sobre todo debido a la extensión de los circuitos y la falta de límites marcados. Si bien la comunicación visual presente en el entorno urbano facilita la identificación de los distintos puntos de interés, no funciona como nexo entre los diferentes circuitos. Este hecho dificulta tanto el reconocimiento por parte de los usuarios de los límites y relaciones entre núcleos de actividades.

Se dijo anteriormente que la estructura flexible se veía reforzada por la falta de límites marcados. Al no poder identificar los límites entre los distintos distritos, el usuario ve condicionado el reconocimiento de los circuitos como



entidades diferentes. Así es que, entendiendo que los límites no pueden ser modificados, la tarea de la comunicación visual y el diseño de información, es diferenciar los distintos circuitos presentes en una zona determinada, y permitir el desplazamiento del turista a través de ellos. Ésta parece una afirmación obvia, pero va en el sentido de la dificultad que encontraron los usuarios a la hora de recorrer la totalidad de los circuitos.

Con respecto a los nodos se dijo que es posible encontrar al menos uno en cada circuito. Se puso en evidencia la manera en que estos elementos pueden ser utilizados para estructurar la oferta turística y la comunicación visual utilizada para orientar al usuario. Pero en Buenos Aires, lo más importante a mencionar en relación a los nodos, es la forma en que desde la comunicación visual, pierden la relevancia que poseen por ser puntos en los que se concentra una gran cantidad de personas. Esto es así, ya que las piezas gráficas que se encuentran en su entorno cercano adquieren las mismas características que las que se presentan en el resto de los puntos de interés. El problema aquí es que, a pesar de la importancia que tienen, los nodos no se reconocen como tales. A este hecho a su vez se le suma la dificultad del turista para reconocer y diferenciar los puntos de interés primarios y los secundarios. Para explicar esta afirmación puede decirse que entre los puntos de interés existen jerarquías, que se ven evidenciadas por la presencia de actividades de variada importancia. Así, la presencia de nodos deja ver la existencia de atractivos de menor importancia, pero a su vez, con la presencia de puntos de interés primarios se entiende que en el lugar pueden encontrarse atractivos secundarios.

Ahora bien, esta jerarquización de los distintos atractivos, se ve reflejada de una manera diferente desde la comunicación visual. Ya se dijo que la comunicación visual en los nodos era de iguales características que la que puede encontrarse en los puntos de interés primarios, lo que provocaba el desvanecimiento de la importancia de aquellos. Por su parte, los puntos de interés secundarios no se encuentran identificados in situ, dificultándose su reconocimiento. Se realiza esta aseveración ya que la previsibilidad y secuencialidad del provocan el acostumbamiento del usuario a encontrar piezas gráficas en la totalidad de los puntos de interés, y su atención se dirige hacia allí. No obstante, no tienen en cuenta que la información de los atractivos secundarios se encuentra en estas mismas piezas, pasando desapercibidos.

En este sentido, cabe preguntarse cuál es el sentido de contar con tres niveles de puntos de interés si en algunos casos su importancia se ve neutralizada, y en otros, su presencia pasa totalmente desapercibida. Es por ello que la comprensión de estos factores, sumada a la estructuración de la información son tareas que el diseñador de información debe tener presentes a la hora de realizar una intervención en el espacio urbano.

En la descripción de las características de la comunicación visual se hizo hincapié en el orden numérico utilizado en

los circuitos territoriales. Se dijo que este hecho evidenciaba la existencia de un recorrido pautado. Esta herramienta puede resultar útil para los turistas culturales decididos, que ven en el recorrido de los circuitos la posibilidad de conocer la totalidad de la oferta turística de una zona determinada. Pero cabe preguntarse qué es lo que sucede en el caso de los turistas excursionistas y fortuitos, que buscan la autonomía en el recorrido y exigen el atornillamiento de distintas alternativas para poder escoger qué puntos de interés visitar. Otra pregunta que debe hacerse aquí es si esta forma de ordenar los distintos atractivos resulta útil o deben observarse otros parámetros.

El grado de deterioro de las piezas fue tomado como uno de los puntos a destacar en cuanto a su influencia en la legibilidad de las piezas, y más aún por afectar el reconocimiento de los puntos de interés. Como nota de color se había agregado que la forma de las señales favorecía su uso como marquesinas, hecho que aumentaba su nivel de deterioro, afectando la correcta lectura de las piezas. En los casos en que esto ocurre, el reconocimiento de los puntos de interés por parte de los usuarios se ve condicionado, volviéndose una tarea casi imposible, a menos que exista un conocimiento previo.

Con respecto a este último aspecto —el conocimiento previo de la ciudad—, los usuarios lo consideraron como un hecho de suma importancia para realizar el recorrido por la ciudad y orientarse en él. Sin conocimientos previos de la ciudad y sin el otorgamiento de información básica, la orientación en el espacio se complejiza. Aquí se vuelve sobre la cuestión de la extensión de los circuitos, y la vastedad de la oferta turística cultural.

Ahora bien, la comunicación visual en el entorno presenta información acerca del punto de interés y del circuito en cuestión, pero no otorga al usuario información básica de la ciudad. Es necesario entonces preguntarse de qué manera puede resolverse esta falencia desde la comunicación visual, es decir, cuál sería la manera adecuada de proporcionar información básica a aquellos usuarios que no poseen conocimientos previos de la ciudad, para facilitar su orientación en el espacio y permitir que su búsqueda se centre en encontrar la manera de optimizar su recorrido, más que en ubicarse en un determinado lugar.

ROSARIO ESTRUCTURA DE LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

A pesar de no ser su capital (es la única de las ciudades que conforman la muestra que no es capital, ya sea provincial o nacional), Rosario es considerada como una de las ciudades más importantes de la provincia de Santa Fe.

Al igual que el resto de las ciudades, se divide en distritos. En este caso, la delimitación en diferentes distritos se da

por cuestiones administrativas. Al contrario de lo que sucede en otras ciudades, aquí la impronta barrial no es tan fuerte a nivel simbólico (como sí puede serlo en San Telmo, por ejemplo). No obstante el Distrito Centro configura el área de mayor relevancia, ya que en ella se encuentran las distintas dependencias de gobierno, además de la totalidad de los puntos de interés turísticos-culturales.

Para comenzar a describir los tipos de circuitos que se encuentran en la ciudad, es necesario hacer la aclaración de que no todos los circuitos configuran la oferta turística. Dentro de los que forman parte de la estrategia turística de Rosario puede encontrarse el circuito de las Rutas Modernistas. Por sus características constitutivas, este es un circuito de tipo arquitectónico, ya que sus puntos de interés responden a una determinada corriente de la arquitectura -de allí su denominación-, y es éste el elemento que los unifica. A partir del análisis empírico del fenómeno puede observarse que el espacio territorial es aquí un factor relevante, ya que el circuito está distribuido en una superficie relativamente pequeña, abarcando sólo un distrito. No obstante, y siguiendo con lo dicho hasta aquí, no es el espacio compartido por los puntos de interés el factor tenido en cuenta para estructurarlo.

Siguiendo con la premisa de que los recorridos son los canales a través de los cuales pueden transitarse los circuitos, las Rutas Modernistas se subdividen en tres recorridos por los edificios con las características arquitectónicas de esta corriente. Estas edificaciones son consideradas patrimonio histórico de la ciudad y allí reside su importancia. En la subdivisión del circuito en diferentes recorridos tiene una clara influencia el elemento territorial, ya que los puntos de interés se unen entre sí teniendo en cuenta la distancia que los separa. No obstante, es imposible considerar este hecho como relevante para concebir el circuito a nivel general, por la importancia significativa del elemento arquitectónico.

Esta es la única propuesta existente en la ciudad de circuitos planeados con esa concepción, ya que el resto de los puntos de interés no se encuentra organizado. Sin embargo, por fuera de la oferta turística pueden encontrarse al menos tres circuitos lineales con diferentes características cada uno. Ya se dijo que los circuitos lineales configuran una subcategoría dentro de los llamados circuitos territoriales. Esto es así ya que el espacio territorial -y más específicamente la arteria a lo largo de la cual se desarrolla el circuito- es el elemento más significativo para estructurar los distintos puntos de interés.

De esta manera, en Rosario se encuentran los circuitos lineales Córdoba y Bulevar Oroño. El primero tiene la particularidad de concentrar un gran número de dependencias administrativas, además de recorrer el casco antiguo de la ciudad, con una fuerte impronta patrimonial, mientras que el segundo, además de ser una de las principales arterias de la ciudad, concentra varias mansiones antiguas que forman parte del patrimonio histórico de la ciudad, por lo que puede afirmarse también su carácter patrimonial. Aquí se presenta una ambigüedad, y es la de ser por un lado circui-

tos territoriales, pero poseer al mismo tiempo una fuerte impronta patrimonial. Esta ambigüedad queda resuelta una vez que se aclara que no es el elemento patrimonial el que define a los circuitos, sino el que le da sus características principales, a diferencia de las Rutas Modernistas, por ejemplo, donde los puntos de interés están organizados a partir de un aspecto arquitectónico particular, quedando el elemento territorial desplazado a segundo plano.

Las arterias restantes que pueden ser consideradas como un circuito lineal son aquellas que conforman el llamado Paseo de la Costa, que cuenta con varios puntos de interés turístico-cultural, pero mayoritariamente está conformado por un gran número de espacios verdes. Este circuito puede ser considerado como secundario en relación con los anteriores, pero no por eso debe dejar de enumerarse como un elemento importante dentro de lo que Rosario ofrece -en forma de circuitos o no- a los turistas.

Avanzando en la descripción de los circuitos y recorridos que ofrece la ciudad, se explicará la manera en que estos elementos se estructuran y se relacionan entre sí y con la traza urbana, además de definirse cuestiones vinculadas a las características que presentan los llamados circuitos lineales.

A partir de lo que se dijo hasta aquí en relación con los circuitos que forman parte oficialmente de la oferta turística cultural, como de aquellos que no están dentro de ella, puede describirse la manera en que éstos se estructuran. A nivel general, los circuitos y recorridos de la ciudad lo hacen de manera posicional, tomándose el Monumento a la Bandera como nodo de mayor importancia en la ciudad. Se dice que la estructura es posicional, ya que en algún punto, todos los recorridos de la ciudad confluyen allí. En el caso de las Rutas Modernistas, esta distribución posicional se hace patente por medio de la distancia existente entre los recorridos. No puede hablarse aquí de una estructura flexible, ya que estos recorridos no son comunicados al turista, lo que provoca que no pueda realizarse la secuencia de eventos que Lynch señala.

Cabe aclarar que la Municipalidad ofrece estos circuitos a través de su sitio web. Esto es un indicador de la existencia de una estrategia de orientación al turista, y de una organización en esa estrategia. No obstante, estos circuitos no son informados al turista en las piezas que ayudan a su orientación. Al suceder esto, el usuario no tiene conocimiento de la manera en que se estructuran los circuitos, la distancia que existe entre ellos y entre sus puntos de interés (que muchas veces es la misma, similar a lo que ocurre en Buenos Aires)

A pesar de haberse considerado la falta de organización en circuitos y recorridos de los diversos puntos de interés, puede hablarse sí de la existencia de diferentes ejes, que así como los nodos, concentran una gran cantidad de turis-

tas, pero no de manera puntual. Bien podrían ser nombrados como recorridos, pero es posible que se confundan los conceptos, ya que el término recorrido en este caso estaría haciendo referencia a un elemento planeado con un fin turístico, que sirve de ruta a través de la cual se transitan los distintos circuitos. Por el contrario, la particularidad de estos ejes reside en que son calles o avenidas principales de la ciudad. Así, pueden considerarse como principales el eje Córdoba, el eje de la Costa (comprendido por la Avenida Libertad, y por su continuación, la Avenida Belgrano) y el eje Bulevar Oroño, y como secundario el eje San Martín.

Como ya se dijo, estos ejes podrían considerarse como circuitos, ya que nuclean en sus cercanías un gran número de puntos de interés. Los ejes están estructurados a partir de elementos patrimoniales, a excepción del eje de la Costa, que engloba una gran cantidad de espacios verdes.

Además de conformar un centro de atracción de puntos de interés, los ejes funcionan a su vez como límites, hecho que se hace más patente en el Bulevar Oroño, separando el área central del resto de la ciudad. Sin embargo, el límite más importante que se identifica en la ciudad es el Río Paraná. No sólo es importante porque en él se inscribe el límite de la ciudad, sino también porque a partir de él se estructuran los distintos espacios verdes que configuran el eje de la Costa.

Al ser un elemento de suma importancia, funciona como extremo de los distintos ejes, a excepción del eje de la Costa, que lo recorre longitudinalmente. Así por ejemplo, el eje Bulevar Oroño recorre el trayecto que va desde el Río Paraná, hasta el nodo conformado por el Parque de la Independencia.

Ya se dijo que la estructura posicional estaba dada, en un principio, por la importancia del Monumento a la Bandera, constituyéndose en nodo principal de la ciudad, estructurando la mayoría de los elementos alrededor suyo. A esto puede sumarse la importancia del Río Paraná como elemento de referencia. A partir de estas consideraciones, puede decirse que aunque no exista una estrategia de orientación al turista, la ciudad brinda elementos de marcada importancia que permiten planear y estructurar circuitos turísticos.

Por otra parte, la existencia de ejes parece ser en Rosario un elemento de menor importancia. Por el contrario, su importancia se erige en que "...son los elementos predominantes de una ciudad" (Lynch, 1960: 49), y que configuran un factor a tener muy en cuenta para el planeamiento y estructuración de circuitos.

Se dijo anteriormente que los ejes por su parte son concentraciones de actividades a lo largo de una calle. En este sentido, el eje Córdoba, conformado por la calle peatonal -quizás la arteria principal de la ciudad-, tiene la particularidad de atravesar el casco antiguo de la ciudad. Así, este eje posee un gran valor patrimonial. El eje secundario San Martín, posee las mismas características, cruzando al eje Córdoba de manera transversal.





Por su parte, el eje de la Costa, además de tener extremos con fuerte atractivo turístico-cultural (el Museo de Arte Contemporáneo por un lado, y el Planetario por el otro), configura la parte nueva de la ciudad, con numerosos edificios restaurados y refuncionalizados para los mismos fines, y espacios verdes que concentran un gran número de personas. Por último, en el eje Bulevar Oroño se encuentra un gran número de mansiones históricas, que forman parte también del patrimonio arquitectónico de la ciudad.

LA COMUNICACIÓN VISUAL Y SU RELACIÓN CON LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

En cuanto a la gráfica de mano, no presenta diferencias significativas con las demás ciudades. Es decir, además de los mapas generales de la ciudad, se otorgan calendarios de actividades y piezas con información de puntos de interés particulares. Como se dijo anteriormente, el único tipo de pieza que cumple una función orientadora es el mapa, ya que el turista puede consultarlo a medida que realiza el recorrido por la ciudad. Las piezas restantes requieren una lectura lenta y detallada.

A nivel general, la gráfica en el entorno presenta problemáticas mayores que la gráfica de mano, detectadas no sólo en el relevamiento previo, sino también a partir del análisis individual de las piezas gráficas aplicadas al entorno urbano.

La primera de ellas, es que en ciertas zonas de la ciudad se utilizan tipologías de piezas estándar, que dificultan el reconocimiento de la función principal de la señal. A modo de ejemplo, es común encontrar en la zona de Parque Urquiza piezas orientadoras con características similares a aquellas cuya función es demarcar y pautar un circuito aeróbico; o en la zona del Parque de la Independencia, donde se hallan piezas orientadoras con similitudes de forma, materialidad y cromati-



dad con aquellas que identifican los servicios generales (baños, por ejemplo).

El segundo asunto que resulta problemático es que en ciertas áreas de la ciudad se identifican una serie de piezas que forman parte de una estrategia de orientación al turista, pero que no se manifiesta en la totalidad de la ciudad. Hecho que se da de esta manera por tratarse de una implementación reciente.

En este sistema incipiente (puede resultar contradictorio utilizar este concepto, dada su falta de desarrollo) se evidencia una estrategia integral, que no sólo hace foco en el turismo cultural, sino en los distintos tipos de atracciones que ofrece la ciudad. Este hecho se hace evidente en el uso motivado de elementos del diseño de información -el color más precisamente-para orientar al turista. Este es el elemento que se utiliza en la codificación de las piezas que componen el sistema.

El tercer hecho problemático es que muchos de los puntos de interés que se encuentran en los circuitos propuestos no poseen señales en su entorno cercano, aunque vale aclarar que no está sólo supeditado a ellos, sino también a los puntos de interés distribuidos en torno a los ejes detallados anteriormente.

Es decir que, a pesar de que tanto los recorridos arquitectónicos -las Rutas Modernistas- como los puntos de interés que se hallan en los ejes Córdoba, de la Costa y Bulevar Oroño están considerados por la gestión turística estatal como atractivos turísticos-culturales, pudiendo ser aprovechados para conformar una estrategia integral, no son comunicados al turista, neutralizándose su importancia.

Esta situación se hace más patente aún en las Rutas Modernistas, ya que, al igual que en las piezas gráficas aplicadas al entorno urbano, los recorridos que las conforman no son comunicados en las piezas gráficas de mano.

En este sentido, cabría preguntarse qué objeto tiene estructurar distintos circuitos no tradicionales (podría decirse que Rosario es identificada a partir de otros íconos, como el Monumento a la Bandera o el Parque de la Independencia) si no son comunicados al turista. Y en términos generales, qué objeto tiene elaborar una variada oferta turística, si ésta no está acompañada por la comunicación visual que evidencie su estructura y organización. Este párrafo no quiere afirmar un supuesto mesianismo del diseño, por el contrario, trata de reflejar la importancia que posee en espacios de estas características y donde se desarrollan estas actividades.

La escasez de piezas de comunicación orientadas al turismo, y más específicamente al turismo cultural hace que sea difícil un análisis global de la problemática. Sí resulta llamativa la abundante presencia de piezas direccionales destinadas al tránsito vehicular (aunque no exclusivamente dirigidas a él), y más si es comparado con las piezas de igual función destinadas al usuario peatonal. Es aún más llamativo si se considera que uno de los ejes primarios y el

considerado eje secundario son arterias donde el flujo de personas se desplaza de esa manera.

Cabe rescatar la importancia en este aspecto del nodo principal de la ciudad, el Monumento a la Bandera. En su entorno cercano se puede visualizar un gran número de piezas gráficas, hecho que no se repite en otros puntos de interés del resto de la ciudad.

Este hecho acentúa dos cosas enumeradas anteriormente. Por un lado, la importancia del Monumento a la Bandera como punto de interés principal de la ciudad, y por el otro, las deficiencias existentes en la comunicación visual urbana en el resto de la ciudad.

EL USUARIO Y SU COMPORTAMIENTO EN LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

A través de distintas herramientas metodológicas, que van desde el registro de puntos de interés y su reconocimiento, hasta la realización de entrevistas grupales, se efectuó el análisis del comportamiento del usuario a lo largo de su recorrido por los circuitos urbanos turísticos culturales de la ciudad de Rosario. Este análisis es lo que Eliseo Verón denomina *gramática de reconocimiento*. A pesar de que el número de usuarios que colaboraron en el análisis no fue elevado (5 personas), se trabajó con diversas variables para enriquecer la evaluación. Así, se buscó la ayuda de un residente de la ciudad (para obtener la óptica de un turista interno), el uso de mapas o consulta oral como elementos de ayuda, o el recorrido en parejas.

En términos generales, los resultados permiten llegar a la conclusión de que el nivel de orientación del usuario a través de los circuitos turísticos culturales de la ciudad va de regular a malo. La excepción a este hecho se da en los casos de turistas internos -que tienen conocimiento de algunos lugares de interés de la ciudad-, o en el uso de mapas. Se evidencia así que la orientación en la ciudad para un turista externo resulta dificultosa, y el éxito en su recorrido queda supeditado al uso de un elemento de consulta como el mapa, resultando muy útil para el reconocimiento y orientación a lo largo de los atractivos ofrecidos.

Esta dificultad en la orientación condiciona además la creación de complejos de recreación turística, ya que se entiende que antes de poder hacerlo, el turista debe tener conocimiento del lugar en el que se encuentra y de la manera de desplazarse a través de él.

Por su parte, el reconocimiento de la existencia de circuitos turísticos culturales en la ciudad depende del tipo de turista y el tipo de recorrido que realice. Así, es posible identificar que en el caso de los turistas excursionistas y

fortuitos, el reconocimiento de los circuitos tiene poca relevancia. Ésto se debe principalmente a la falta de interés en el turismo cultural como motivo principal de su visita. No obstante, para este grupo la orientación a través de ellos es un asunto de gran importancia, ya que ayuda al conocimiento y aprendizaje de la historia del lugar y su cultura. No obstante, dadas las características de su manera de recorrer la oferta turística, son indiferentes ante una potencial desorientación.

En el caso de los turistas decididos, el reconocimiento de los circuitos turísticos culturales tiene importancia para conocer la historia y la cultura de una ciudad, y la orientación a través de ellos representa un aspecto importante para realizar los recorridos en su totalidad, actuando con nerviosismo ante una posible desorientación⁸.

Esto quiere decir que, a pesar de las diferentes apreciaciones que hacen los usuarios acerca del turismo cultural, la orientación a través de los distintos circuitos que ofrece una ciudad es un aspecto de suma relevancia. Para unos, para tener un conocimiento -bien sea superficial- de la ciudad que están visitando. Para otros, la orientación sirve para profundizar sus conocimientos y explorar la ciudad en su totalidad.

A pesar de la opinión de los turistas acerca de la importancia de la orientación a través de los circuitos turísticos culturales y su reconocimiento como tales, ningún usuario que colaboró con la realización del análisis pudo identificar los dos núcleos de actividades que se encuentran en el recorrido propuesto: las denominadas Rutas Modernistas, y el eje Córdoba.

En el caso de las primeras, se debe a una total falta de información. Este hecho no hace más que avalar lo dicho en párrafos anteriores: la oferta de las Rutas Modernistas se da sólo a través del sitio web de la Municipalidad, no pudiendo encontrarse rastro alguno de su presencia al nivel de la comunicación visual aplicada en el entorno urbano. Por su parte, en los puntos de interés presentes en el eje Córdoba se evidencia una insuficiencia de información dada por la falta de identificación de algunos atractivos. No obstante este hecho, vale aclarar que el reconocimiento del eje Córdoba se da por la importancia de esta arteria de la ciudad, pero no se lo reconoce como un circuito turístico cultural.

Parte de la entrevista realizada a los usuarios posteriormente a su recorrido por la ciudad consistió en su opinión acerca del grado de dificultad para orientarse en la ciudad. La totalidad de los usuarios coincidieron en que este hecho depende del uso del mapa como material de consulta. A pesar de esta opinión, todos coincidieron en que el nivel de orientación en la ciudad de Rosario es de regular a malo. Aunque la proporción de información básica (calles principales, direccionalidades, etc.) resulta de ayuda para mitigar parcialmente este hecho. Como detalle a agregar, una de las razones a partir de la cual formaron su opinión acerca de este hecho es el grado de deterioro de

⁸ Los términos *indiferencia* y *nerviosismo* fueron extraídos de las entrevistas realizadas a los usuarios luego de su recorrido por la ciudad.

la comunicación visual (“la comunicación visual no está en buenas condiciones”).

A partir de lo dicho hasta aquí, puede deducirse y afirmarse que tanto la manera en que se estructuran los circuitos urbanos turísticos culturales, como las piezas gráficas aplicadas en su entorno, son determinantes en el comportamiento del usuario durante su recorrido a través de la ciudad. En el siguiente apartado de este trabajo de investigación se analizará la relación entre estas variables, específicamente en la ciudad de Rosario.

CRUZAMIENTO ENTRE ANÁLISIS EN PRODUCCIÓN Y EN RECONOCIMIENTO

A partir de aquí se estudiará la manera en que la estructura y la comunicación visual presente en los circuitos urbanos turísticos culturales condicionan el comportamiento del usuario a lo largo de su recorrido por la ciudad.

La oferta turística de la ciudad de Rosario se estructura de manera posicional, teniendo como punto principal de referencia al Monumento a la Bandera. Se dijo además que el tipo de estructura se evidenciaba en la distancia existente entre los distintos puntos de interés, sobre todo en aquellos que conforman el circuito de las Rutas Modernistas. Al momento de analizar la comunicación visual presente en los diferentes circuitos se enunció que su estructura coincidía con la de los circuitos, tomando como punto de referencia al Monumento a la Bandera, lugar donde es posible encontrar una gran cantidad de piezas gráficas. No obstante, si bien puede resultar esperable un mayor número de piezas en torno al atractivo principal de la ciudad, esto no implica la falta de información gráfica en el resto de la ciudad. Así, por ejemplo, no se encuentran evidencias de la existencia de las Rutas Modernistas en el entorno urbano. Resulta obvio así que la falta de información en el entorno dificulta, no sólo el reconocimiento de los diferentes circuitos, sino también el recorrido a través de ellos.

Con respecto a los ejes, se dijo que es común encontrarlos en Rosario. Se habla de la existencia de un eje con una gran cantidad de espacios verdes —el llamado Paseo de la Costa—, y dos ejes principales con una fuerte impronta patrimonial: Córdoba y Bulevar Oroño. En párrafos anteriores se dijo que además de pertenecer a una subcategoría de los circuitos territoriales, la importancia de estos elementos residía tanto en la gran cantidad de personas que concentran, como en que son calles o avenidas principales de la ciudad. Se realiza esta aclaración ya que el reconocimiento de estos circuitos por parte de los usuarios se da principalmente por esta razón, y no tanto por considerarlos como núcleos de actividades. En este sentido, no existe una estrategia de comunicación que los considere como tales, no sólo en el plano de la difusión, sino también en el de la orientación turística. En resumen, puede decirse que éste es el caso

contrario a lo que ocurre con el eje más importante de la ciudad de Buenos Aires, la Avenida de Mayo, parte tanto de la oferta turística cultural de la ciudad, como de la estrategia de comunicación destinada a orientar al turista.

Hasta aquí se evidenció la importancia del Monumento a la Bandera, no sólo como nodo, sino también como elemento estructural de la oferta turística cultural y de la estrategia de comunicación visual en el entorno. Se ha dicho también que en sus alrededores es posible encontrar una gran cantidad de piezas gráficas. Este hecho se ve reflejado en el reconocimiento de los puntos de interés cercanos a este nodo por parte de los usuarios. Con ésto no se quiere decir que para que los puntos de interés sean reconocidos deben estar identificados con una pieza gráfica, sino que la utilización de elementos de la comunicación visual es de gran ayuda en este sentido.

En el caso de la ciudad de Buenos Aires, se habla de la existencia de una estandarización en las piezas gráficas. Ésta permitía hablar de la previsibilidad entre las piezas que componen el sistema, sobre todo porque las comparten las características formales y ergonómicas. Es así que puede ser considerada una estandarización negativa. Por el contrario, en el caso de Rosario algunas piezas mantenían sus características, aún cuando su función no era la misma. Este hecho puede considerarse como una estandarización negativa, y si bien en el recorrido de prueba con el que se realizó el testeo con usuarios no se encontraron estos casos, permiten determinar que pueden inducir al error, por lo que la actitud del turista se ve condicionada.

En cuanto a la importancia en el reconocimiento de los distintos circuitos turísticos culturales, al igual que en el resto de las ciudades, depende del tipo de turista que se trate, y la manera en que realiza el recorrido por la ciudad. Así, para los turistas decididos ésta es una tarea importante ya que permite el conocimiento de la historia y la cultura de la ciudad, y la orientación dentro de ellos permite recorrer los circuitos en su totalidad. Por su parte, para los turistas excursionistas y fortuitos, el reconocimiento de los distintos núcleos de actividades es una tarea irrelevante. Sin embargo, la orientación en ellos en particular, y en la ciudad en general es un asunto importante ya que les permite la visita a los distintos atractivos que ofrece la ciudad. Una vez más es necesario reflexionar acerca de la manera en que debería estructurarse la información para permitir que la totalidad de los usuarios puedan recorrer la ciudad sin problemas. Y no sólo aquellos que buscarán conocer la oferta cultural previamente a su visita, sino también quienes poseen una actitud exploratoria y prefieren conocer la ciudad mientras la recorren. Un aporte en este sentido surgirá del estudio de casos análogos, más precisamente el de Legible London, en la ciudad de Londres, Inglaterra.

Por último, en la opinión de los usuarios que participaron del análisis, el nivel de orientación del usuario en la ciudad



es regular o malo, pero depende en gran parte del uso de mapas como elemento de ayuda. Este hecho, sumado al otorgamiento de información básica fueron considerados de suma importancia a la hora de ubicarse en el espacio. Se tiene en cuenta este hecho, ya que paradójicamente no es posible encontrar piezas orientadoras aplicadas en el entorno urbano. Al igual que lo dicho en el análisis de la ciudad de Buenos Aires, cabe preguntarse cuál sería la manera más pertinente para otorgar este tipo de información en el entorno, para permitir que los usuarios se movilicen por la ciudad de manera autónoma.

LA PLATA

ESTRUCTURA DE LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

La Plata, además de ser la capital de la provincia de Buenos Aires, es una de las ciudades más importantes de la provincia. Como tal, cuenta con numerosos atractivos para el turista cultural.

Como las demás ciudades, está dividida en distritos, pero este aspecto no es tan relevante a la hora de delimitar los diferentes circuitos que ofrece. Así puede encontrarse el llamado Eje Fundacional, Cívico o Patrimonial., basado en las características arquitectónicas de los edificios que lo conforman.

Dentro del llamado Circuito Cultural de la ciudad se hallan el Circuito Museístico, el Circuito Religioso y Meridiano V.

Vale aclarar que estos circuitos pertenecen a distintos tipos. Así, por un lado, el Eje Patrimonial, como su nombre lo indica, es un circuito de tipo patrimonial. Los puntos de interés que se encuentran en él, si bien no comparten el estilo arquitectónico, como las Rutas Modernistas de Rosario, están organizados a partir de su valor patrimonial. A diferencia de otras ciudades de la muestra, el factor territorial no influye en la conformación del circuito, aunque por las características de la ciudad, sumadas a la manera en que se planificó, coincide con el eje que divide a la ciudad en dos partes.

Por su parte, dentro de lo que se denomina Circuito Cultural, pueden encontrarse circuitos, tanto de tipo temático, como territorial.

Dentro de los primeros se encuentran el circuito museístico y el religioso. Al igual que en las demás ciudades que componen la muestra, estos circuitos nuclea los distintos museos e iglesias, respectivamente. Otra similitud que presentan con respecto a las ciudades restantes es que el factor territorial en este tipo de circuitos no es relevante para su concepción. Más avanzado este análisis de la estructura de los circuitos culturales, se detallará de qué manera se relacionan con otros circuitos dentro de la ciudad, y con la trama urbana.

Por su parte, el circuito territorial lo conforma el denominado Meridiano V. Si bien no es extenso en comparación con los demás circuitos, los puntos de interés que se hallan en él están unidos por el factor territorial. Al igual que en Buenos Aires, el recorrido por este circuito atraviesa este barrio de la ciudad. Siguiendo con las similitudes, los puntos de interés que se encuentran en este circuito poseen distintas características, entre las cuales pueden enumerarse museos, centros culturales o bibliotecas. Estas características, que bien podrían conformar otro tipo de circuito -temático, por ejemplo-, quedan supeditadas al factor espacial, definiendo la categoría dentro de la cual se halla.

Hecha la distinción entre los tipos de circuitos culturales existentes, podrá darse paso al detalle de la manera en que se estructuran estos circuitos en relación consigo mismos y con la trama urbana. Para ello, se tomarán conceptos esgrimidos por Kevin Lynch en *The Image of the City*.

Los distintos circuitos se estructuran de una manera libre. Tal como la concibe Kevin Lynch, las distintas partes no tienen relación. Si bien a nivel micro, los circuitos -específicamente el Eje Patrimonial y Meridiano V- mantienen una lógica en su circulación y una relación entre sus partes, a nivel macro se encuentran aislados por completo. Un factor que puede resultar definitivo en el aislamiento de estos dos circuitos es la distancia existente entre ellos.

En los circuitos museístico y religioso, este tipo de estructura se hace más evidente. Estos dos circuitos poseen una fuerte conexión geográfica con el eje patrimonial, principalmente por el carácter nodal de la Catedral de la ciudad. Este edificio, además de pertenecer al circuito religioso, es parte del circuito museístico y del patrimonial. Aquí podría encontrarse un punto de relación entre estas tres rutas. No obstante, es tan marcada la pertenencia de la Catedral al eje patrimonial, que hace imposible que se considere parte de los demás. No se está hablando aquí de una cuestión histórica o de tradición. La comunicación brindada con el fin de orientar al turista considera este edificio como parte de este eje. Por lo tanto, este elemento que además de ser nodo, puede funcionar como nexo entre tres circuitos, no otorga la sensación de continuidad hacia las distintas rutas, provocando que la ya citada secuencia de eventos no pueda suceder. Con esto no se quiere insinuar una posible falla en la Catedral como nodo turístico y organizador de los circuitos. Muy por el contrario, habla a las claras de la manera en que éstos se estructuran.

Ya se enumeró a la Catedral como uno de los nodos que posee la ciudad. En realidad, puede serlo tanto la Catedral como la Plaza Moreno. El otro nodo que posee la ciudad es el llamado Bosque. En ambos casos estos puntos concentran gran cantidad de turistas, y tienen gran importancia en la configuración del recorrido a través del eje patrimonial. Uno, la Plaza Moreno, por ser no sólo su centro, sino también el centro de la ciudad, y el otro, por ser uno de sus extremos.

A diferencia de la ciudad de Rosario, donde los ejes de concentración turística encuentran su curso a lo largo de una arteria de la ciudad, en La Plata el eje patrimonial se estructura a partir de las manzanas o cuadras donde se encuentran los distintos edificios. Como ya se dijo, este eje sirve como elemento de referencia para la conformación de los demás circuitos, a excepción de Meridiano V. A modo de ejemplo, el circuito museístico comparte gran parte de su trayecto con él.

Si bien se destacó la importancia del eje patrimonial en la estructura de los demás circuitos, también se destacó la falta de conexión entre ellos, a pesar del poder de aglutinamiento que posee la Plaza Moreno o la Catedral. Esta desconexión se hace aún más patente en lo que respecta al circuito Meridiano V. La misma se debe principalmente a la distancia que lo separa del centro geográfico de la ciudad. Otro elemento que aporta –negativamente en este caso- a que esto suceda es la falta de comunicación con la función de dirigir a los turistas hacia este lugar. Es decir, no sólo se encuentra aislado geográficamente, sino también a nivel comunicacional.

LA COMUNICACIÓN VISUAL Y SU RELACIÓN CON LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

La información al turista es brindada a través de la gráfica de mano y la aplicada en el entorno, tal como sucede en las ciudades restantes que componen la muestra.

En comparación con las demás ciudades que componen la muestra, la ciudad de La Plata es la que menor caudal de información de mano entrega al turista. Está compuesta por un mapa de la ciudad con información útil por un lado, y datos generales de los circuitos museístico y religioso, por el otro. Estas últimas, requieren de una lectura lenta y detallada, por lo que no pueden ser utilizadas para orientar al turista a lo largo de su recorrido.

Con respecto a la gráfica en el entorno, puede hablarse de la existencia de piezas compuestas, que poseen signos identificadores y orientadores. Más allá de esta descripción, se evidencia la presencia de un sistema, dada la previsibilidad y secuencialidad en las piezas. A diferencia de las demás ciudades, aquí no es el uso del color el que da la idea de la existencia de un sistema, ya que se utiliza a modo identitario.

Ahora bien, cabe aclarar que todas las características que aquí se describen, están referidas a las piezas gráficas presentes en el Eje Patrimonial, único lugar de la ciudad en que se encuentra la presencia de la comunicación visual para la orientación turística. De esta manera, puede afirmarse que en el ámbito de la gráfica aplicada al entorno urbano, el Eje Patrimonial también es de especial relevancia. Funciona como eje, valga la redundancia, de



Piedra Fundamental

La Plaza Moreno es el centro geográfico de La Plata y el escenario elegido el 19 de noviembre de 1882 para celebrar la Fundación de la nueva capital. Testigo de ello es la Piedra Fundamental.

DESCRIPCIÓN



La fisonomía de la plaza no es la original, el diseño actual marca la direccionalidad del eje monumental y compositivo de La Plata. Un ancho playón central conecta el Palacio Municipal con la Catedral y dos playones laterales, bordeados de tilos, prolongan las avenidas 51 y 53. Propone en su paisaje la belleza de las fuentes de las Cuatro Estaciones, estatuas ornamentales de hierro bronceado, realizadas en la fundación francesa de Val D'osne, personificando las estaciones del año: Invierno y el fuego, otoño y los Racimos, primavera y la flor, y verano y la espiga. Fue el lugar elegido por el Gobernador Dardo Rocha para celebrar la Fundación de la nueva capital y colocar allí los objetos y manuscritos que constituyeron el macizo fundacional de La Plata. Aquí se colocó una copa con el acta de fundación, un ejemplar de la Constitución Nacional y de la Provincia de Buenos Aires, el mensaje de Dardo Rocha para la posteridad, monedas de la época y medallas conmemorativas. Estos objetos debían ser exhumados exactamente el día de la celebración del primer Centenario de la ciudad para ser mostrados a la población. El 19 de noviembre de 1982, se extrajeron estos elementos para ser exhibidos en el Museo Dardo Rocha colocándose, en este lugar, otros objetos como mensaje para cuando se conmemore el bicentenario de la ciudad. De esta manera se cumplió con la voluntad del Fundador de testimoniar cada tiempo histórico y se dio inicio a esta tradición platense.



la intervención gráfica en el entorno, ya que a lo largo de su trayecto pueden encontrarse piezas identificadoras de los distintos puntos de interés. Si bien a simple vista este aspecto resulta positivo, el vínculo de las piezas con su entorno dificulta su visualización. O bien por su relación de escala con respecto al ser humano y su tamaño, o por su posición, es decir, su ubicación con respecto al punto de interés al que hacen referencia.

Por su parte, en el apartado anterior se enunció la falta de relación entre los diferentes circuitos. La comunicación en el entorno urbano no es ajena a este hecho. Así, los circuitos museístico y religioso no se comunican al turista, y las piezas presentes en el eje patrimonial tampoco hacen mención a su existencia. Lo mismo sucede con el circuito Meridiano V. En conclusión, la inexistencia de piezas direccionales dificulta la visita de puntos de interés por fuera de este eje. Con respecto a los recursos de la comunicación visual aplicados al diseño de información, en La Plata su utilización no evidencia la presencia de un sistema. Como ya se dijo, la existencia de un sistema es resultado de la previsibilidad y secuencialidad de las piezas que lo componen. Aquí, a diferencia de lo que sucede en otras ciudades, no se da la utilización motivada de elementos de la comunicación visual. Este hecho, sumado a la localización de piezas sólo en torno al Eje Patrimonial, no hace más que afirmar la falta de conexión entre los diferentes circuitos. En este sentido cabe preguntarse qué sentido tiene contar con dos circuitos temáticos y un circuito territorial, si éstos no son comunicados al turista o, peor aún, el turista no puede acceder a ellos.

Con respecto a la materialidad, el uso de materiales no difiere demasiado de los utilizados en el resto de las ciudades. El metal y el vinilo son los materiales principales, utilizándose en la totalidad del sistema gráfico aplicado al entorno urbano. Pero a diferencia de lo que sucede en otras ciudades, aquí el material predominante, por lo que las piezas gráficas quedan expuestas a sufrir las consecuencias de la exposición a la intemperie y el vandalismo. Es posible afirmarlo, dadas las características del material. La impresión con tintas líquidas sobre el vinilo es más bien susceptible a sufrir los ataques de factores climáticos, como por ejemplo, la luz solar (provocando la decoloración de las piezas). Se habló de la resistencia del metal a distintos factores, pero lo que llama a la atención en la ciudad de La Plata es que este material se utiliza como soporte del panel de vinilo, es decir que su utilización es casi anecdótica.

Por último, puede hablarse de la relación de las piezas con su entorno. Se habló en Rosario sobre las tipologías de piezas estándar. En La Plata se da un caso similar, pero con distintas implicancias. Aquí, las características formales y ergonómicas de las piezas se mantienen, por lo que es posible hablar de una previsibilidad del sistema. Se dijo además que las piezas se encuentran en la totalidad de los puntos de interés (del Eje Patrimonial, vale aclararlo nuevamente). De esta manera es posible determinar que el sistema evidencia una secuencialidad.

Sin embargo, son estos aspectos positivos del sistema los que en determinados casos atentan contra él. Esto se da en los casos en que los contextos donde se ubican las piezas no son del todo favorables, y a pesar de ello, las piezas mantienen sus características ergonómicas.

EL USUARIO Y SU COMPORTAMIENTO EN LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

El análisis del comportamiento del usuario a lo largo de su recorrido por los circuitos urbanos turísticos culturales de la ciudad de La Plata se realizó a través de distintas herramientas metodológicas, que van desde el registro de puntos de interés y su reconocimiento, hasta la realización de entrevistas grupales. Este análisis corresponde a la denominada gramática de reconocimiento. Al igual que lo ocurrido en Rosario, el número de usuarios que colaboraron en el análisis no fue elevado (5 personas). Sin embargo, pudieron implementarse diversas variables para enriquecer la evaluación. Así, se buscó la ayuda de un residente de la ciudad (para obtener la óptica de un turista interno) o el uso de la consulta oral como elemento de ayuda.

A grandes rasgos, y a partir de la realización de un recorrido de prueba, es posible determinar que la ciudad de La Plata posee un buen nivel de orientación. La razón para que este hecho sea de esta manera reside en la disposición de la ciudad y en la denominación numérica de las arterias que la conforman. Contrariamente a lo que sucede en los demás casos estudiados, aquí el uso de mapas como material de ayuda no es exclusivamente necesario para garantizar la orientación del turista en la ciudad. No obstante, el otorgamiento de información básica acerca de la ciudad (traza urbana, direccionalidades, etc.) resulta un aspecto favorable y necesario, previo al comienzo del recorrido del usuario a través de la oferta turística cultural de la ciudad.

La creación de complejos de recreación turística por parte del usuario parece ser así una tarea de fácil concreción, sobre todo si al nivel de dificultad en la orientación se le suma el hecho de que la zona escogida para realizar el análisis es la más importante y difundida en el plano turístico.

Con respecto al reconocimiento y orientación a través de los circuitos urbanos turísticos culturales, puede decirse que el denominado Eje Patrimonial, al ser el producto turístico cultural de mayor importancia, es de fácil reconocimiento. A diferencia de lo que sucede en otras ciudades, los distintos tipos de turistas coinciden en que el reconocimiento de los circuitos turísticos culturales es de gran importancia ya que los entienden como un agrupamiento de distintos atractivos, condensando y organizando la oferta turística. La diferencia entre los distintos tipos de turista cultural y la manera en que recorren la ciudad se da en el fin que se persigue con el reconocimiento de los circuitos. Mientras que

para los turistas culturales decididos el reconocimiento de los circuitos les permite profundizar en el conocimiento de los aspectos culturales, históricos y patrimoniales de la ciudad, para los turistas excursionistas y fortuitos este hecho simplifica el planeamiento y realización de su recorrido. Esto no hace más que remarcar lo explicado por Rami Isaac y Bob Mc Kercher en la clasificación de los diferentes turistas culturales: el turista decidido es aquel motivado pura y exclusivamente por el turismo cultural, mientras que para los turistas excursionistas y fortuitos ésta no es la razón principal del viaje a una ciudad, aunque durante su estadía toman contacto con este tipo de actividades. Estas características se ven por tanto reflejadas en su comportamiento durante el recorrido de la ciudad.

Se dijo en la descripción de la estructura de los circuitos turísticos culturales que los circuitos museístico y religioso tenían una conexión muy fuerte con el Eje Patrimonial, sobre todo por el carácter nodal de la Catedral. Es por este motivo, sumado a la cantidad de museos que se encuentran cercanos al eje, que se incluyó al circuito museístico dentro del análisis del comportamiento del usuario en la ciudad. Al contrario de lo sucedido con el principal producto turístico de la ciudad, el circuito museístico no fue reconocido como un núcleo de actividades temáticas, sino que los puntos de interés que formaban parte de él, se consideraron como parte del circuito patrimonial. Este hecho se debe principalmente a la falta de información acerca del circuito temático.

Por su parte, con el Eje Patrimonial sucede algo similar a lo que ocurre con el eje Córdoba en la ciudad de Rosario. Se reconoce por su importancia a nivel urbanístico y administrativo –sobre todo porque en él se encuentran varias dependencias de gobierno, tanto municipales como provinciales-, pero no tanto en el plano turístico cultural. Quizás este hecho se vea reforzado por la insuficiencia de información identificadora en algunos puntos de interés.

Parte de la entrevista realizada a los usuarios posteriormente a su recorrido de prueba consistió en su opinión acerca del grado de dificultad para orientarse en la ciudad. La totalidad de los usuarios coincidieron en considerar a La Plata como una ciudad donde orientarse es una tarea fácil. No obstante, el grado de dificultad en la orientación depende del otorgamiento de información básica. Sin ella, y sin conocimientos previos de la ciudad, todos los usuarios consideraron como malo el nivel de orientación. En este sentido, la comunicación visual en el entorno no ayuda a mitigar este hecho, es más, la totalidad de los usuarios consideran que existe una falta de piezas.

Así, pueden verse opiniones muy opuestas con respecto al nivel de orientación en la ciudad, condicionado por el otorgamiento de información básica y la presencia de piezas gráficas en el entorno urbano.

Entendiendo que la estructura de los circuitos urbanos turísticos culturales y la comunicación visual presente en ellos condiciona el comportamiento del usuario durante su recorrido por la ciudad, en el siguiente apartado de este

trabajo de investigación se analizará la relación entre estas variables, específicamente en la ciudad de La Plata.

CRUZAMIENTO ENTRE ANÁLISIS EN PRODUCCIÓN Y EN RECONOCIMIENTO

En esta etapa del análisis se analizará de qué manera la estructura y la comunicación visual existente en los circuitos urbanos turísticos culturales condiciona el comportamiento del usuario en su recorrido.

La oferta turística de la ciudad de La Plata se estructura de manera libre, es decir que no existe relación entre sus partes. Esto es posible de determinar a partir de observar la distancia existente entre los distintos circuitos, pero particularmente entre el llamado Eje Patrimonial y el circuito territorial Meridiano V. En el caso de los circuitos temáticos –museístico y religioso- sucede algo similar, sólo que en estos casos la distancia entre ellos y el Eje Patrimonial es mucho menor. Nótese la importancia que posee este elemento en tanto punto de referencia para la estructuración del resto de la oferta turística cultural. Su relevancia radica además en la existencia de nodos dentro de él. Así, es posible identificar los nodos Paseo del Bosque y Plaza Moreno. Ahora bien, al igual que lo que sucede en Buenos Aires, la importancia de estos nodos se desvanece en el plano de la comunicación visual. También en este plano, es posible afirmar que no existe referencia alguna en lo que respecta a la identificación de otros circuitos. No obstante este hecho, la gráfica presente en el entorno urbano permite el reconocimiento individual de los distintos puntos de interés. Entendiendo que la desconexión existente entre los distintos circuitos no es contrarrestada desde la estrategia de comunicación visual, es válido preguntarse cuál es la manera de intervenir en el espacio para hacerlo. Este hecho otorgaría al turista un mayor número de alternativas para escoger la forma en que recorren la ciudad y su oferta turística.

Si bien se ha dicho que las distintas partes de la ciudad se encuentran desconectadas, los usuarios consideraron que la disposición de la ciudad en el terreno, sumada a la denominación numérica de las arterias, permiten que el nivel de orientación en la ciudad sea bueno. Contrariamente a lo que sucede en otras ciudades, aquí el uso de mapa no es determinante de la orientación a lo largo del recorrido. Sí lo es, en cambio, el otorgamiento de información básica acerca de la ciudad, la direccionalidad de las calles o la disposición del trazado urbano. Otra vez aparece esta cuestión como un aspecto a tener en cuenta a la hora de estructurar la información a otorgar a los turistas.

En cuanto a los diferentes circuitos turísticos culturales de la ciudad resulta evidente que el principal producto turístico –el denominado Eje Patrimonial- es de fácil reconocimiento, y a diferencia de lo que sucede en otras ciudades, los usuarios lo consideran como una tarea útil ya que los consideran un agrupamiento de los distintos atractivos con

que cuenta la ciudad. No obstante, la importancia que posee el reconocimiento de los circuitos varía según el tipo de usuario del que se trate. Así, para los turistas decididos resulta una tarea útil que les permite profundizar su conocimiento acerca de la cultura, la historia y el patrimonio de la ciudad. Por su parte, para los turistas excursionistas y los fortuitos se vuelve una tarea útil en el sentido que permite simplificar el planeamiento y la realización de un recorrido. Ahora bien, a pesar de ser el principal atractivo dentro de la oferta turística platense, el Eje Patrimonial es reconocido más por su importancia a nivel urbanístico y administrativo, que por su relevancia a nivel turístico cultural.

SALTA

ESTRUCTURA DE LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

Salta es, por historia, tamaño y población, una de las ciudades más importantes de Argentina, y más específicamente, de la región Noroeste del país. Sobre todo, su impronta colonial es la que la hace rica a nivel turístico cultural. Como las demás ciudades que componen la muestra, la ciudad se divide en distritos o zonas. La zona Centro es aquella donde se encuentran la mayoría -por no decir la totalidad- de los puntos de interés turísticos culturales. Pero lo que diferencia a Salta del resto de las ciudades no es la manera en que se estructura la ciudad, sino en el hecho de que, a pesar de contar con atractivos de distintas características, los puntos de interés turísticos culturales no se ofrecen a través de circuitos. No obstante, es posible determinar que el nexos entre los puntos de interés es el espacio geográfico común. Es decir que, en el caso de que la oferta turística cultural de la ciudad estuviese organizada en circuitos, éstos podrían ser considerados como territoriales, teniendo en cuenta que todos los puntos de interés se encuentran en el distrito Centro.

Una de las particularidades de la oferta turística cultural salteña es la falta de aprovechamiento de los atractivos que posee la ciudad. Esta afirmación puede hacerse a partir de la observación de un gran número de museos y templos religiosos en una porción pequeña de espacio. Como ya se dijo anteriormente, estos atractivos permiten la conformación de circuitos de tipo temático. Siguiendo con esta afirmación, la impronta colonial en varias de las edificaciones de la ciudad hace posible la creación de circuitos arquitectónicos, tal como sucede en la ciudad de Rosario. Se menciona la variable espacial, retomando conceptos abordados anteriormente en el análisis de las conductas de los turistas culturales, más específicamente, la creación de complejos de recreación turística. Para esta tarea, el turista contempla una variedad de componentes, entre los que se encuentra la distancia entre los distintos atractivos o puntos de interés.

Dicho esto, a partir de aquí se detallará el modo en que los puntos de interés turísticos culturales se relacionan entre

sí y con la trama urbana.

Durante este análisis se ha hecho especial hincapié en los denominados circuitos lineales, elementos que al igual que en otras ciudades, pueden encontrarse también en Salta. Se dijo que, por sus características, estos circuitos pueden considerarse una subcategoría de los denominados circuitos territoriales, por el simple hecho de que el hilo conductor entre sus puntos de interés, es el espacio común compartido. Otro hecho particular de los circuitos lineales es que, al igual que los nodos, concentran una gran cantidad de personas. De esta manera, pueden encontrarse en la ciudad los circuitos lineales conformados por las calles Caseros y Florida. A su vez, cada uno actúa como eje: el primero a nivel urbanístico, ya que es la arteria a partir de la cual las calles que la atraviesan cambian su denominación. El segundo, si bien posee una fuerte impronta comercial, es una arteria de tránsito peatonal, en la cual circula una gran cantidad de personas y en la que se encuentran distintos puntos de interés turístico.

Mucho se ha dicho sobre el hecho de que a pesar de que estos ejes o circuitos lineales configuran una subcategoría dentro de los circuitos territoriales, cada uno posee características propias que los distinguen del resto. Así, el eje Caseros es rico en cuanto a la variedad de puntos de interés que en él se encuentran. Éstos harían posible enmarcarlo dentro de la categoría de circuitos temáticos, dada la presencia de templos religiosos y museos. Además, en él se encuentra el Cabildo de la ciudad. Resulta relevante señalar este hecho, debido a la importancia que poseen los cabildos en las ciudades con una fuerte impronta colonial.

Por su parte, el eje Florida también cuenta con una fuerte presencia de atractivos temáticos, más específicamente museos. A pesar que se ha señalado la relevancia de estos ejes debido a la presencia de numerosos puntos de interés turístico cultural, sería imposible equiparar su importancia. De esta manera, el eje Caseros puede ser considerado un eje principal, mientras que el eje Florida configura un eje secundario. Esto puede afirmarse, no tanto por la cantidad de puntos de interés que se encuentran en cada uno de los ejes, sino por la importancia relativa que poseen en lo que respecta al recorrido del turista cultural a través de la ciudad.

Para abordar la manera en que se estructuran y relacionan los circuitos turísticos culturales entre sí y con la trama urbana, se retomarán los conceptos esgrimidos por Kevin Lynch en *The Image of the City*.

A partir de ellos, puede decirse que los circuitos —o los distintos puntos de interés en este caso, dada la inexistencia de circuitos culturales que conformen la oferta turística—, se estructuran de manera posicional. Como ya se dijo, en este tipo de estructura los elementos están desconectados a pesar de que la distancia existente entre ellos, hace posible su relación. Otra de las características de la estructura posicional, es la presencia de elementos fuertes que permiten organizar el resto de los elementos. En Salta, la estructura posicional se hace evidente en la relevancia que adquiere la denominada Plaza 9 de Julio como nodo principal de atracción turística. Esta plaza es el lugar fundacional, es decir, el espacio geográfico en el que se creó la ciudad, y de allí viene su importancia. Más allá de estas cuestiones

históricas, a partir de este nodo se estructuran la mayoría de los puntos de interés turístico cultural de la ciudad, entre los que se encuentran principalmente templos religiosos y museos. Resulta interesante, y podría agregarse incomprendible, que estos atractivos no se hallen organizados en circuitos específicos, en este caso, de carácter temático.

A partir de estas observaciones puede decirse que la primer tarea a realizar en la ciudad de Salta, previa a una intervención desde el diseño de comunicación visual, es reestructurar la oferta turística cultural, de manera tal que los atractivos patrimoniales -que existen y en demasía- estén considerados, pero que también lo estén las iglesias y museos, dada su densidad⁹.

Volviendo al análisis de la estructura de la ciudad y de los circuitos urbanos turísticos culturales, es necesario enunciar la presencia de otro elemento citado por Kevin Lynch en *The Image of the City*: los límites. Estos elementos aparecen en distinta medida en la totalidad de las ciudades. Algunos son naturales -los ríos, por ejemplo-, otros artificiales¹⁰, como es el caso de las calles o avenidas de una ciudad, por ejemplo. Salta se caracteriza por la presencia de los primeros, siendo el Cerro San Bernardo el elemento de mayor importancia que puede ser utilizado como referencia, no sólo por los turistas, sino también por quienes se encargan de estructurar la oferta turística cultural.

LA COMUNICACIÓN VISUAL Y SU RELACIÓN CON LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

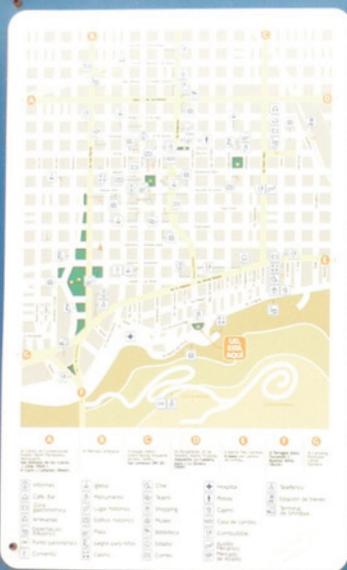
Con respecto a la comunicación visual, la ciudad de Salta se encuentra en una situación similar al resto de las ciudades que componen la muestra. Es decir que la ciudad cuenta con la presencia de piezas gráficas orientadoras, más específicamente mapas, y piezas cuya función es informar al turista acerca de las distintas actividades que se llevan a cabo en la ciudad. En el caso de los mapas, y al igual que en el resto de las ciudades, demarcan los distintos puntos de interés y señalan accesos y servicios útiles. Al contrario de lo que sucede en otros casos, no se ofrecen distintos circuitos o recorridos, ya que como se dijo anteriormente, no es la manera en que se estructura la oferta turística cultural de la ciudad.

Ahora bien, al no ser las piezas entregadas en mano las que se analizan en este trabajo de investigación, se dará paso al análisis de la gráfica aplicada al entorno urbano.

Un primer aspecto a señalar son las características del sistema gráfico aplicado al entorno urbano de la ciudad de Salta. Éste, a diferencia de las demás ciudades, no fue realizado por la comuna municipal, sino que forma parte

⁹ Se utiliza esta acepción, relacionándola con la demografía. En este caso, se hace referencia al número de elementos (iglesias o museos) que pueden encontrarse en una unidad de superficie, aunque ésto no implique la especificación de su cantidad.

¹⁰ Se utiliza este término para hacer referencia a elementos sobre los que el ser humano realizó una intervención, ya sea para crearlo o para modificarlo.



Referencias

- Plaza 9 de Julio
- Catedral Basílica
- Centro Cultural América
- Cabildo Histórico (Museo Hist. del Norte)
- Museo de Arqueología de Alta Montaña
- Museo de Arte Contemporáneo
- Teatro Provincial
- Casa de la Cultura
- Museo Histórico Pte. José E. Uriburu
- Basílica Menor y Convento San Francisco
- Correo
- Iglesia San José
- Museo de la Ciudad "Casa de Hernández"
- Museo Casa Arias Rengel
- Museo Casa de Leguizamón
- Secretaría de Turismo Municipal
- Iglesia de la Merced
- Plaza Gral. Belgrano
- Palacio Legislativo
- Plaza Gral. Güemes
- Paseo Balcarce
- FFCC Gral Belgrano
- Museo de Bellas Artes Salta
- Biblioteca
- Paseo de los Poetas
- Mercado San Miguel
- Iglesia de La Vinta
- Convento San Bernardo
- Parque San Martín
- Museo de Ciencias Naturales
- Acceso Teleférico
- Hospital San Bernardo
- Terminal de Omnibus
- Museo de Antropología
- Monumento al Gral. Güemes
- Alto Noa Shopping

Monumento Gral. Martín M. de Güemes / Monument to Gral. Martín M. de Güemes

El monumento, inaugurado el 20 de Febrero de 1931, fue proyectado y ejecutado por el escultor Víctor Gariño. La figura del Gral. Martín Miguel de Güemes y el grupo escultórico que rinde honor al pueblo salteño que acompañó al general en la Guerra Gaucha, fueron fundidos en el Arsenal de Guerra del Ejército. Las escalinatas de acceso y el pedestal están construidos en piedra extraída del mismo cerro. Por su localización, es un hito urbano que identifica a Salta y donde todos los 17 de junio se realiza un homenaje al Héroe Gaucho que despliega, como acto central, un desfile de agrupaciones gauchas de Salta y de todo el país.
Ayude a Preservar el Patrimonio.

This monument, inaugurated on February 20th 1931, was planned and executed by sculptor Víctor Gariño. The figure of General Martín Miguel de Güemes and the other figures of the sculpture were welded in the War Arsenal of the Army. The access ladder that leads to the monument and to the pedestal is made of stone from the hill. Due to its location, it is an important symbol that identifies the Province of Salta and where every June 17th a gaucho celebration is held to honor the Gaucho Hero. The main activity of this celebration is a parade of gaucho associations of Salta and from all the country.
Help us preserve our patrimony.

de un sistema mucho más amplio, que abarca a otras ciudades de la provincia, conformando un circuito turístico regional y no abocado a una ciudad. Vale decir que este sistema no es exclusivo a los puntos de interés turísticos culturales, sino a los atractivos turísticos en general.

Más allá de esta aclaración, el sistema se compone en su mayoría por piezas identificadoras de los distintos puntos de interés que se hallan en la zona Centro. Las piezas orientadoras no se encuentran en toda la ciudad, sino que su presencia se halla circunscripta a las plazas o espacios verdes.

Puede hablarse de la existencia de un sistema, debido al uso motivado de elementos del diseño de información -más precisamente, el color- para orientar al turista. Pero a diferencia de lo que sucede en Rosario, donde el color es utilizado como elemento codificador de los distintos tipos de atractivos (puntos de interés patrimoniales, espacios verdes, etc.), en Salta esta codificación se da en las distintas ciudades que componen la región. Es decir que a cada ciudad le corresponderá una determinada gama cromática.

Este hecho deja entrever dos cuestiones: por un lado, que los puntos de interés turísticos culturales se equiparan -al nivel de la comunicación visual- con otros atractivos de distinto tipo. Vale aclarar que esto no es común en la ciudad¹¹, pero tal como está planificado el sistema, es un hecho que podría ocurrir con frecuencia.

Por otro lado, a partir de este hecho y asimilándolo con lo que sucede en Buenos Aires, donde los puntos de interés ubicados en un mismo espacio se identifican con un determinado color, sin importar el tipo de atractivo que se trate, puede remarcarse la estructura territorial de los circuitos. La excepción a esta regla sería el caso de la ciudad de La Plata. Allí, si bien las piezas gráficas aplicadas al entorno urbano comparten las mismas características estéticas, los puntos de interés son de carácter patrimonial



¹¹ Se dice que no es un hecho común, ya que la mayoría de los puntos de interés turísticos son de carácter cultural.



y no territorial. De todas maneras, a lo largo del informe se ha aclarado que los parámetros para determinar el tipo de circuito son aquellos relacionados con la oferta turística en sí misma, y no con la comunicación visual.

Se dijo anteriormente que el sistema gráfico aplicado al entorno urbano está compuesto por piezas identificadoras principalmente, pero también por piezas orientadoras. Resulta llamativa la ausencia de piezas direccionales en la zona céntrica, en especial por tratarse del sector de la ciudad con mayor concentración de puntos de interés. No es un planteo caprichoso, sino que se hace al observar que varias de las arterias que rodean a la Plaza 9 de Julio -nodo principal de la ciudad- son de tránsito peatonal. Además, en ellas circulan una gran cantidad de personas, sean éstas turistas o no. Otro aspecto a tener en cuenta para considerar el uso de piezas direccionales es que, tal como considera Per Mollerup en *Wayshowing*, que las piezas direccionales "...muestran una ruta recomendada desde la posición del signo hasta el destino dado en el signo" (Mollerup, 2005: 113). Un tanto más allá va David Gibson en su libro *The Wayfinding Handbook*, al decir que son las piezas que "...proporcionan los datos necesarios para el usuario se mantenga en movimiento una vez que ha entrado en un espacio" (Gibson, 2009: 50). Con estas dos definiciones, puede afirmarse que las piezas direccionales son aquellas que permiten el tránsito más fluido de los turistas a través de los distintos puntos de interés de la ciudad.

El caso salteño es equiparable con el de Buenos Aires, dada la cobertura que tiene la comunicación visual urbana de los puntos de interés turísticos culturales. Se evidencia así una estrategia turística, y más importante aún, una estrategia para orientar al usuario a lo largo de su recorrido por la ciudad. Comparando este caso con otras ciudades que componen la muestra, y más específicamente con Rosario, el hecho que se deja en evidencia luego de realizar los testeos con usuarios potenciales, es que el reconocimiento de los circuitos turísticos culturales presentes en una ciudad es importante para adquirir conocimiento acerca de su historia y cultura. Por su parte, la orientación a través de los distintos circuitos enriquece el recorrido y otorga una mayor profundidad a la experiencia del turista.

Ahora bien, a pesar de que se dijo anteriormente que la cobertura de las piezas gráficas aplicadas al entorno urbano era asimilable al caso de Buenos Aires, y que la totalidad de los puntos de interés turísticos culturales poseen una pieza gráfica que los identifique, la comunicación visual posee una serie de particularidades que vale la pena destacar.

En primer lugar, es necesario hacer una diferenciación en el análisis de las piezas gráficas identificadoras y las orientadoras.

Por un lado, en las piezas identificadoras, y a partir del uso de las herramientas metodológicas, es posible destacar

una serie de particularidades.

En cuanto al contenido de las piezas, puede observarse la abundante presencia de piezas dobles. Es decir, además de brindar información con la denominación propia de los puntos de interés, se utilizan piezas con información básica sobre cada uno de los atractivos –que también podrían clasificarse dentro del grupo de piezas identificadoras-. Resulta llamativo el hecho de que la mayoría de los puntos de interés presentes en la ciudad posean esta estructura comunicativa. Existen casos excepcionales, donde esta estructura es comunicada a través de una pieza compuesta, es decir que las dos tipologías se conjugan en una. A partir de este hecho, puede considerarse a las piezas informativas como una subcategoría dentro de las piezas identificadoras. El argumento de esta afirmación tiene asidero en que ambos tipos de pieza funcionan para identificar los puntos de interés: unas para hacer visible su denominación, otras para profundizar en sus características particulares.

Se dijo anteriormente que la manera de determinar la existencia de un sistema gráfico de orientación turística era el uso motivado de elementos del diseño de información, más específicamente el color. En cuanto a este elemento puede decirse que la codificación cromática detectada en el circuito turístico regional, desaparece en el nivel local. Ésto es así, debido a que cada ciudad posee una gama cromática propia. Como se dijo en párrafos anteriores, este hecho tiene una consecuencia directa: la falta de discriminación de los puntos de interés, ya sea por tipo o por su importancia en la oferta turística cultural, y por consiguiente, su equivalencia. Este suceso puede ser comparado con lo que sucede en Buenos Aires, donde, por citar un ejemplo, los nodos se equiparan -siempre hablando en el nivel de la comunicación visual- con atractivos secundarios.

Con respecto a la materialidad, el uso de materiales no difiere demasiado de los utilizados en el resto de las ciudades. El metal y el vinilo son los materiales principales, utilizándose en la totalidad del sistema gráfico aplicado al entorno urbano. Pero más allá de estas cuestiones más bien descriptivas, se analiza el tema de la materialidad relacionándola con el nivel de deterioro de las piezas gráficas. Si bien el metal parece una opción viable para resistir las agresiones causadas por la exposición a la intemperie o por el vandalismo, el vinilo puede presentar algunos problemas. El llamado vinilo de corte tiene una mayor resistencia a las abrasiones de la intemperie (no se decolora rápidamente, por ejemplo), que el vinilo de impresión⁶. Precisamente, este último es el material que se aplica sobre las placas de metal que conforman las señales. La técnica de impresión con tintas líquidas sobre este sustrato es mucho más susceptible a sufrir los efectos climáticos, más precisamente la luz solar, con la consiguiente probabilidad de deteriorarse la calidad de las piezas, y por tanto, su entendimiento.

Por último, puede hablarse de la relación de las piezas con su entorno. Ya se habló de la estandarización en el

análisis de la comunicación visual en otras ciudades que componen la muestra. Por un lado, este hecho resulta positivo en los casos en que permiten observar una previsibilidad del sistema de orientación turística. Por el otro, puede analizarse de manera negativa en los casos en que piezas de iguales características son utilizada para distintas funciones. Éste es el caso de la ciudad de Rosario, donde las piezas que pertenecen a la oferta turística y la orientación del usuario a través de ella, presentan la misma tipología que aquellas destinadas a la identificación de servicios generales, por ejemplo. Salta representa un punto intermedio entre las posibilidades antes citadas, en tanto la constancia en el uso de una misma tipología de piezas evidencia la existencia de un sistema. Sin embargo, es esta constancia en las características ergonómicas propias de las piezas (altura, ubicación, posición, distancias de lectura, etc.) la que atenta en algunos casos contra su visibilidad y legibilidad. Este hecho se debe principalmente a que los distintos entornos en los que se ubican las piezas no poseen las mismas características.

Por su parte, ya se dijo que las piezas orientadoras se hallan presentes en los espacios verdes. Si bien al formar parte del mismo sistema gráfico que las piezas identificadoras, presentan características similares -sea en el uso del color o la materialidad-, este tipo de señales poseen una serie de particularidades que resultan útiles de destacar, pero se hará foco en la cuestión de su contenido. El uso de mapas con una visión parcial permite la visualización del área central de la ciudad, es decir, la zona donde se encuentra la totalidad de los puntos de interés turísticos culturales. Los mapas a su vez, funcionan a modo de Usted está aquí, por lo que la orientación en el espacio se facilita. Además, estas piezas poseen las respectivas referencias, con la indicación de cada punto de interés y su denominación, y la información correspondiente al espacio verde en el que se encuentran.

MONTEVIDEO ESTRUCTURA DE LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

Como capital de país, Montevideo se configura como uno de los núcleos -sino el más importante- de Uruguay en lo que hace a las distintas actividades que pueden realizarse en la ciudad. Entre ellas se encuentra el turismo, y más específicamente el turismo cultural. Como sucede en la totalidad de las ciudades visitadas, la ciudad se divide en distintos distritos. Los más importantes en relación a la oferta cultural son: Ciudad Vieja, Centro, Parque Rodó, Barrio Sur y Palermo.

Antes de hablar de la estructura de los circuitos, resulta necesario decir que la ciudad cuenta sólo con un circuito, ubicado en el distrito de Ciudad Vieja. Su recorrido se ha ido modificando a lo largo del tiempo, pero en términos generales permanece de la misma manera.

Este circuito, dadas sus características constitutivas, forma parte de la categoría territorial. Al igual de lo que sucede

en otra ciudades, en él puede encontrarse un gran número de puntos de interés, cuyas funciones y características varían. Así pueden encontrarse museos, iglesias, centros culturales, edificios de valor histórico/patrimonial, entre otros. Una vez más, aquí el elemento unificador es el espacio territorial compartido, subordinando a él los demás aspectos. A pesar de que no cuenta con otro tipo de circuitos planeados con una finalidad turística, la ciudad cuenta con otros elementos que vale la pena analizar. A propósito, resulta necesario aclarar que es posible encontrar los que hasta aquí se han denominado circuitos lineales. También se ha dicho que por sus características, pueden denominarse ejes. Así, en la ciudad de Montevideo se encuentran los ejes Sarandí y 18 de julio. Si bien se ha dicho que a nivel general los ejes pueden considerarse como una subcategoría dentro de los circuitos territoriales, a nivel particular, los puntos de interés que se hallan en ellos varían en sus funciones y características. El primero de ellos, posee una relevancia singular, ya que es una arteria peatonal que atraviesa el barrio de Ciudad Vieja, bordea la Plaza Constitución (plaza matriz), y además concentra un gran número de actividades culturales de carácter temporario, más específicamente, ferias de productos artesanales.

El eje 18 de julio por su parte, posee la singularidad de ser la principal arteria de la ciudad, además de concentrar un gran número de edificios de valor patrimonial, sumados a distintas dependencias de gobierno, museos, iglesias y espacios verdes.

A partir de aquí se detallará la manera en que se estructuran los distintos elementos de la ciudad, incorporando al análisis nuevas variables provenientes del urbanismo.

Por sus características, los distintos elementos de la ciudad se estructuran de manera posicional. De manera similar a lo que sucede en Rosario, en Montevideo el distrito de Ciudad Vieja posee una gran importancia a nivel turístico. Es por eso que se considera que los demás elementos confluyen en él, en distinta medida.

A partir de esta importancia, los nodos principales de la ciudad se encuentran en este distrito. Entre ellos se puede considerar a la Plaza Independencia y la Puerta de la Ciudadela, la Plaza Constitución y el Puerto de Montevideo. Entre estos nodos se desarrolla el recorrido propuesto. Así, la Plaza Independencia y el Puerto son sus respectivos extremos, mientras que la Plaza Constitución constituye el centro del casco antiguo, además de concentrar una gran cantidad de turistas.

El caso de Ciudad Vieja resulta interesante, ya que el recorrido que se encuentra en este distrito está planeado para que el turista visite atractivos turísticos que quizás de otra manera no lo haga, simplemente por una cuestión de desconocimiento. Además, este recorrido es sino el único, uno de los pocos entre las ciudades que conforman la

muestra, que brindan la posibilidad de ser transitado como un ida y vuelta entre los nodos antes mencionados. Afirmando lo dicho anteriormente, este circuito se estructura de una manera variada, ya que en él se encuentran elementos patrimoniales, museos, teatros, plazas y centros culturales. Este hecho no hace más que confirmar lo atractivo que resulta para el turista la manera en que se desarrolla su trayecto a través de este distrito.

Al igual que en Rosario, en la ciudad es muy importante la presencia de ejes a lo largo de los cuales se distribuyen los diferentes puntos de interés, y en los que se concentra un gran número de turistas, pero no de manera puntual. Ya se detallaron algunas de las características que definen a estos circuitos lineales a partir de su tipo, y de las actividades que en ellos se llevan a cabo. Ahora, es necesario relacionar esos circuitos con los distintos elementos que conforman la ciudad. Así en el distrito de Ciudad Vieja se encuentra el eje Sarandí, cuyo trayecto coincide con el de la calle peatonal del mismo nombre. Como ya se dijo, este eje representa un punto de atracción turística, ya que en él se desarrollan distintos tipos de actividades culturales, en su mayoría de carácter temporario, tal es el caso de ferias, además de atravesar el barrio de Ciudad Vieja, conformándose en la arteria de mayor importancia de esta zona.

Por su parte, en el distrito Centro se encuentra el eje 18 de julio, desplegado a lo largo de la avenida homónima. Este eje tiene relevancia a nivel patrimonial, además de ser la principal arteria de la ciudad. Además de coincidir en uno de sus extremos con el nodo conformado por Plaza Independencia, el eje 18 de julio presenta una gran importancia como límite, en este caso entre distritos.

A propósito de este elemento, el límite más importante lo conforma el Río de La Plata, rodeando a Ciudad Vieja en el norte, el oeste y el sur. Aunque a pesar de su importancia como límite, el Río -a diferencia de lo que sucede en Rosario- no tiene demasiada relevancia a la hora de estructurar la oferta turística-cultural.

LA COMUNICACIÓN VISUAL Y SU RELACIÓN CON LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

En la ciudad, excepto en la zona de Ciudad Vieja, es necesario el uso de mapas para el recorrido turístico. En esta zona de la ciudad se encuentra un recorrido delimitado que permite la visita de diferentes puntos de interés.

En cuanto a las piezas de comunicación cuya función es orientar al usuario, pueden encontrarse tanto las piezas gráficas de mano como las aplicadas en el entorno urbano.

Dentro del primer grupo, y como sucede en las demás ciudades, las piezas más recurrentes son los mapas. Poseen características similares a los que son entregados en las demás ciudades: vista general de la ciudad, demarcación

JCDecaux

MONTEVIDEO

ACCESOS - PRINCIPALES VIAS

UNA VISITA POR EL CERRO

Montevideo de Todos

INDICADORES

- 1. Monumentos
- 2. Museos
- 3. Parques
- 4. Jardines
- 5. Escuelas
- 6. Iglesias
- 7. Teatros
- 8. Bibliotecas
- 9. Centros culturales
- 10. Centros deportivos
- 11. Centros de salud
- 12. Centros de servicios
- 13. Centros de recreación
- 14. Centros de trabajo
- 15. Centros de estudio
- 16. Centros de investigación
- 17. Centros de producción
- 18. Centros de distribución
- 19. Centros de almacenamiento
- 20. Centros de transporte
- 21. Centros de comunicación
- 22. Centros de información
- 23. Centros de gestión
- 24. Centros de control
- 25. Centros de supervisión
- 26. Centros de mantenimiento
- 27. Centros de reparación
- 28. Centros de reciclaje
- 29. Centros de reciclaje
- 30. Centros de reciclaje

CAMINANDO POR LA CIUDAD VIEJA

FASEO POR LA RAMBLA

JCDecaux

Montevideo

Ciudad Vieja y Montevideo City Tour



- Montevideo**
- 1. Plaza Independencia
 - 2. Plaza del Libertador
 - 3. Plaza de la Constitución
 - 4. Plaza de la Libertad
 - 5. Plaza de la Victoria
 - 6. Plaza de la República
 - 7. Plaza de la Democracia
 - 8. Plaza de la Justicia
 - 9. Plaza de la Paz
 - 10. Plaza de la Esperanza
 - 11. Plaza de la Fe
 - 12. Plaza de la Caridad
 - 13. Plaza de la Misericordia
 - 14. Plaza de la Compasión
 - 15. Plaza de la Misericordia
 - 16. Plaza de la Misericordia
 - 17. Plaza de la Misericordia
 - 18. Plaza de la Misericordia
 - 19. Plaza de la Misericordia
 - 20. Plaza de la Misericordia
 - 21. Plaza de la Misericordia
 - 22. Plaza de la Misericordia
 - 23. Plaza de la Misericordia
 - 24. Plaza de la Misericordia
 - 25. Plaza de la Misericordia
 - 26. Plaza de la Misericordia
 - 27. Plaza de la Misericordia
 - 28. Plaza de la Misericordia
 - 29. Plaza de la Misericordia
 - 30. Plaza de la Misericordia



de los distintos puntos de interés, delimitación de recorridos o zonas, accesos, etc. Siguiendo la tendencia de ciudades como Rosario, donde las oficinas de información turística ofrecen a los turistas un gran caudal de piezas gráficas de mano, las dependencias municipales de Montevideo brindan una diversa gama de piezas, cuya función es informar acerca de fiestas tradicionales, costumbres, políticas para el fomento del turismo, sin dejar de lado aquellas que funcionan como agenda cultural o calendario de actividades.

Con respecto a la gráfica en el entorno, puede hablarse de la existencia de piezas orientadoras, dentro de las cuales pueden diferenciarse dos tipos: el primero, con mapas generales de la ciudad donde están marcados los principales puntos de interés turísticos. El segundo tipo hace referencia al recorrido presente en el distrito de Ciudad Vieja, con mapas de esta área en particular.

Por su parte, las piezas direccionales se dividen a su vez en dos tipos: aquellas dirigidas al usuario vehicular y las que se dirigen al usuario peatón. De las primeras puede decirse que al igual que lo que sucede en Rosario, no tienen como destinatario exclusivo al turista, sino que contienen direcciones a distintas zonas de la ciudad. A partir de esto, puede afirmarse que estas piezas forman parte de la señalización vial urbana, más que de una estrategia de orientación al turista.

El segundo tipo de piezas direccionales, se encuentra en el recorrido delimitado en el circuito de Ciudad Vieja, y tiene la función de dirigir al turista en su tránsito por el mismo. Estas piezas se distribuyen siguiendo este recorrido, y permiten al turista conocer y visitar puntos de interés secundarios, no estipulados en el circuito, pero no por ello, menos importantes. A pesar de su innegable utilidad, estas piezas presentan la particularidad de ser difíciles de visualizar. Esto se da principalmente por su ubicación: no tanto por lo que se denominará ubicación geográfica -la localización dentro de la trama urbana-, como por su posición (altura, escala, etc.).

En relación con este tipo de piezas, resulta interesante remarcar la ausencia de señales identificadoras en los distintos puntos de interés, que permitan al turista reconocer que ha llegado a destino.

En el caso montevideano, y más precisamente en el de Ciudad Vieja, es posible hablar de la existencia de un sistema debido a la previsibilidad y secuencialidad evidente en las piezas que lo componen. Éstas mantienen las características formales y ergonómicas a lo largo de todo el circuito.

Aquí también puede hablarse de una estandarización positiva, ya que permite a los usuarios el reconocimiento de la cercanía de puntos de interés turísticos culturales, dada la presencia de piezas direccionales en su entorno cercano.

ESTUDIO DE CASO: EVENTOS TEMÁTICOS DOS NOCHES EN LOS MUSEOS

Como complemento al análisis de la muestra escogida para este trabajo de investigación se tomaron dos eventos temáticos que transcurrieron en dos de las ciudades que la componen. Se trata de la denominada noche de los museos, en las ciudades de La Plata y Buenos Aires.

Entre los dos eventos pueden encontrarse algunas diferencias: entre ellas se encuentran la cantidad y variedad de puntos de interés que componen la oferta. Por razones que tienen que ver con el tamaño y las características propias de cada ciudad, la cantidad de sitios intervinientes en el evento es superior en la ciudad de Buenos Aires (170). En La Plata por su parte, la cantidad es de 26 puntos de interés.

Cuando se habla de variedad en la oferta se hace referencia a la actividad principal llevada a cabo en los distintos puntos de interés. Mientras que en La Plata sólo se trata de museos, en Buenos Aires, además de los museos, la oferta se compone de sitios que tienen a la cultura como su principal componente (centros culturales y espacios de arte, entre otros). Pero esta variedad de la oferta también se hace evidente en el tipo de actividades que se llevan a cabo. Así, además del recorrido por los diferentes museos (que es la actividad central de ambos eventos), Buenos Aires cuenta con distintos atractivos que van desde cine/video y música, hasta teatro y performances.

Otra de las diferencias entre los dos eventos son las opciones de transporte a utilizar. Por un lado, la noche de los museos en Buenos Aires ofrece a los visitantes el traslado gratuito entre los distintos puntos

de interés por medio del transporte público. Por el otro, en el evento platense, la Dirección de Patrimonio Cultural de la Provincia de Buenos Aires -organismo estatal organizador del evento-, pone a disposición de los visitantes el transporte vehicular, a modo de excursión. Este caso resulta particular, ya que estas excursiones están divididas en tres recorridos diferentes, con dos nodos que configuran el inicio y el fin del itinerario: el Teatro Argentino y el Museo Provincial de Bellas Artes, respectivamente. No obstante, vale aclarar que estas propuestas de transporte no quitan la opción de realizar el recorrido de manera independiente.

Dentro de las particularidades existentes en los dos eventos puede encontrarse la falta de circuitos recomendados, sobre todo en el caso de Buenos Aires, donde este hecho es más notorio, ya que la oferta en esta ciudad es mucho mayor a la de La Plata, y tomaría necesaria la existencia de núcleos de actividad, para ayudar al turista a escoger los lugares a visitar¹². Esta falta de organización de los distintos puntos de interés en circuitos se hace evidente en el hecho de que el núcleo museístico de la ciudad pasa desapercibido en la totalidad de la oferta. Es decir que la importancia que posee la llamada Milla de los Museos en la oferta turística permanente de la ciudad se desvanece -en lugar de potenciarse- en este evento temporario. El caso de La Plata es diferente en el sentido de que se sugieren tres opciones para realizar el recorrido, a partir de la relación espacial entre los distintos puntos. Como ya se dijo, estas opciones sugeridas están orientadas hacia el traslado vehicular, pueden ser tomados como parámetro para el tránsito por medios propios (sea éste peatonal o vehicular). Lo que sorprende en el caso de La Plata es que algunos de los puntos de interés que componen el circuito museístico permanente no forman parte de los productos que se ofrecen en el evento. Esto significaría que a diferencia de Buenos Aires, donde el circuito museístico permanente pierde importancia en el evento, en La Plata ni siquiera son considerados sus puntos de interés.

En Buenos Aires, si bien no se sugieren circuitos dentro del evento, pueden hallarse áreas de la ciudad con mayor densidad que otras en lo que respecta a la existencia de museos. Este puede ser considerado un factor de importancia a la hora de planificar un número determinado de circuitos que ayuden al turista en el recorrido de los distintos puntos de interés, optimizando el tiempo siempre que sea posible. Es en este punto donde recobra importancia los

¹² Se habla de la oferta de circuitos como una necesidad ya que es muy difícil para el turista recorrer la totalidad de los productos culturales en el período de tiempo que dura la actividad.

conceptos esgrimidos por Rami Isaac, quien considera al tiempo como un factor decisivo a la hora de determinar las conductas de los usuarios. Teniendo en cuenta este factor, es probable que a diferencia de lo que sucede con la oferta museística permanente, el tiempo estimado para realizar distintos recorridos sea un dato útil para el turista a la hora de programar su itinerario.

En cuanto a la comunicación visual en ambos eventos, se observa la abundancia de piezas informativas y promocionales en detrimento de piezas de orientación en el entorno. Dentro de las primeras pueden encontrarse piezas que detallan la programación del evento, o los puntos de interés intervinientes y aquellas consideradas como merchandising. No es el objetivo de este análisis centrarse en este tipo de piezas. Por su parte, cuando se habla de piezas que ayudan al usuario en su orientación en el entorno, se habla específicamente de mapas. Este hecho sólo se da en la ciudad de Buenos Aires, ya que en La Plata no se presenta este tipo de piezas. Esto último puede suponer que el hecho de presentar distintos recorridos posibles en otro tipo de piezas, hace prescindible el uso de mapas.

En cambio, en el evento de Buenos Aires, el turista queda preso del uso del mapa. La falta de piezas orientadoras de otro tipo¹³ -entre ellas, la gráfica en el entorno urbano-, contribuye a esta situación, ya que el mapa es el único medio que posee el turista para guiarse a lo largo de su recorrido por la ciudad.

Un hecho curioso lo configura la poca o nula intervención de la comunicación visual en el entorno urbano, tanto en materia de orientación hacia el turista, como con fines identitarios. Con esto se quiere decir que por un lado, los distintos recursos de la comunicación visual no son utilizados en la demarcación de posibles recorridos, ubicación de los distintos puntos de interés, direcciones o distancias, y por el otro, tampoco se utilizan como herramientas para reforzar la identidad visual propia de cada evento. Por el contrario, las piezas de comunicación aplicadas en el entorno están destinadas a identificar los distintos puntos de interés.

¹³ Cuando se habla de piezas que ayudan a la orientación del usuario, se hace referencia no sólo a las piezas denominadas orientadoras, sino también a las direccionales e identificadoras.





Puede agregarse a esta descripción que ante la existencia exclusiva -e imprescindible- del mapa como elemento orientador, sumado a la falta de otro tipo de piezas destinadas a tal fin, el hecho de encontrar una fila de gran cantidad de personas daba cuenta de la existencia de un sitio de interés. Además, a partir de la observación de la cantidad de personas que componen las filas, puede determinarse la importancia de ese punto de interés.

Sumada a esta falta de variedad en las piezas ofrecidas, debe hablarse de su estandarización. De esta manera, puede deducirse que tanto en los aspectos formales como estéticos, las piezas se planean como entidades en sí mismas y no como elementos que se hallarán en un contexto determinado, manteniéndose entre estos dos factores una incidencia recíproca. Como consecuencia, en varios casos encontrados, las piezas propias del evento no tienen una relación fluida con el entorno, ya sea por su tamaño o por su ubicación.

Dicho esto, y yendo al plano de la organización del evento, cabe preguntarse ¿por qué, aprovechando su masividad, no se realiza una intervención urbana integral, que vaya más allá del simple hecho de identificar cada uno de los puntos de interés?, y sumada a esta pregunta, ¿cuál es el sentido de identificar cada punto de interés, si las piezas de comunicación utilizadas no serán fácilmente reconocibles por el usuario?

Como último aspecto a considerar en este análisis, se detallará tanto la composición del turista, como su comportamiento. Con respecto al primer factor de análisis del usuario, es decir su composición, puede decirse que en ambas ciudades prima el turista interno, o sea, aquellos residentes de La Plata o de Buenos Aires, respectivamente. Este hecho puede tener asidero en que ambos eventos permiten la visita a los diferentes museos de cada ciudad de manera gratuita y en horarios distintos a los habituales. Está claro que no es una razón lo suficientemente fuerte como para explicar la composición de la demanda, ya que no considera cuestiones que han sido desarrolladas en capítulos anteriores: las motivaciones, expectativas y experiencias esperables del turista.

En segundo término se encuentra el turista externo nacional y por último, el turista externo internacional. En cuanto al primero, su motivación es la asistencia al evento, lo que implica su traslado a la ciudad. Puede agregarse que existe en él una actitud de predisposición a realizar actividades y todo lo relacionado a ellas (espera en los puntos de interés, viajes entre los puntos de interés sin tener en cuenta el factor temporal, etc.). Esta caracterización no quita que esta predisposición se encuentre presente en los turistas internos, sólo que en los externos, la asistencia a los eventos implica un mayor esfuerzo, en lo respectivo al traslado hasta la ciudad, costos, búsqueda de alojamiento (no en todos los casos), etc.

En el caso del turista externo internacional, es difícil suponer que la asistencia al evento sea su motivación principal para realizar el viaje, sin embargo, puede afirmarse que su presencia allí se debe a su estadía ocasional en la ciudad.



Algo en lo que el evento sí puede incidir es en la fecha del año en la cual efectuar la visita a la ciudad.

Con respecto a las conductas del turista se retomará el planteo de Rami Isaac, utilizado en el capítulo 2 de este trabajo de investigación para describir este factor. Si bien Isaac no especifica la procedencia o la composición de la demanda -es decir, si el turista al que hace referencia es interno, externo, nacional o internacional-, pueden encontrarse los mismos comportamientos espacio-temporales que detalla en *Understanding the Behavior of Cultural Tourists*. En este sentido, si bien el trabajo de campo no fue exhaustivo -en el sentido de que la información recabada en conversaciones con turistas no corresponde a un tamaño significativo para ser tomado como muestra-, el flujo de personas en distintos lugares hace pensar que la creación de complejos de recreación turística se hace notorio en el recorrido de los usuarios por la ciudad¹⁴.

Para rastrear la conducta del usuario se recurrió a la consulta sobre la manera en que se informó acerca del evento (*¿Cómo se enteró de la existencia del evento? ¿A través de qué medios?*), y el modo en que recorrería los distintos puntos de interés, es decir, si existió una planificación previa de itinerarios a seguir, medios de transporte a utilizar, etc. (*¿Planificó algún tipo de recorrido?*). Con respecto al primer aspecto consultado, los diarios e internet -no sólo desde el sitio web oficial del evento, sino a través de la red social Facebook¹⁵- fueron las principales herramientas a las que recurrieron los turistas para informarse acerca del evento.

En cuanto al segundo aspecto existen dos factores a tener en cuenta: por un lado, las áreas de mayor densidad de sitios de interés -hecho que adquiere mayor notoriedad en el evento porteño- configuran lo que Kevin Lynch denomina nodos, entendiéndolos como puntos en los que se concentra un gran número de personas. Este hecho también puede asimilarse a la definición de circuito que se dio en el capítulo 1, en la medida en que estas áreas son a su vez núcleos que reúnen una gran cantidad de actividades. Puede afirmarse de esta manera, que estas áreas se establecen como un parámetro determinante en la elección de los recorridos a seguir.

Por otro lado, el volumen de la oferta dificulta el planeamiento de itinerarios por parte de los turistas. Este hecho adquiere relevancia sobre todo en Buenos Aires. A su vez, se relaciona con el factor anterior, es decir que ante la dificultad de visitar la totalidad de la oferta, el turista opta por limitar su recorrido a aquellas áreas en las que la cantidad de puntos de interés es mayor. Vale aclarar que este hecho no se da en términos absolutos, ya que las motivaciones del turista también influyen en la delimitación del recorrido a seguir.

¹⁴ Como ya se dijo previamente, en el caso del evento en la ciudad de La Plata, existe una división de los puntos de interés en distintos recorridos, que si bien no solucionan la tarea del turista en la creación de complejos de recreación turística, la facilitan en gran medida. En contrapartida, el caso de Buenos Aires es un tanto más complejo, debido a las características y al volumen de la oferta de atractivos culturales.

¹⁵ El recurso de consulta a través de internet sólo se da en el caso de Buenos Aires. No obstante, en La Plata, los sitios web de los medios de comunicación impresos poseían información general acerca del evento.

ANÁLISIS VERTICAL DE LA MUESTRA

En esta parte del proyecto de investigación se rastrearán aspectos comunes entre las ciudades que conforman la muestra. Para ello se utilizarán las mismas categorías que en lo que se denominó análisis horizontal de la muestra.

ESTRUCTURA DE LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

En las diferentes ciudades que componen la muestra, este apartado hace referencia a las características propias de los circuitos urbanos turísticos culturales y a la manera en que se estructuran y relacionan entre sí y con la trama urbana.

La primera categoría de análisis sobre este aspecto está centrada en la caracterización de los tipos de circuito que se encuentran en cada ciudad. Las categorías utilizadas se crearon a partir del análisis empírico, por lo que es fácil explicar que dentro de la muestra se encuentren todos los tipos definidos: territoriales, temáticos y arquitectónicos/patrimoniales. No obstante esta afirmación, pueden encontrarse tipos de circuito que predominan por sobre otros a nivel general dentro de la muestra. Es el caso de los núcleos de actividades definidos y estructurados a partir del factor espacial, es decir, los circuitos territoriales. En las ciudades en que sucede este hecho los circuitos se hallan en zonas que tienen una impronta particular, sobre todo en el plano simbólico. Así, barrios históricos, administrativos o pintorescos se establecen como el elemento aglutinante de las distintas actividades que allí se llevan a cabo. Ejemplos de este tipo lo configuran San Telmo y Ciudad Vieja, Monserrat o La Boca y Meridiano V, respectivamente.

Dentro de los circuitos territoriales se demarcó una subcategoría: los circuitos lineales. En capítulos precedentes se dijo que normalmente toman el trayecto de una arteria de la ciudad, por lo que el factor territorial es de gran importancia para su estructuración. Así, es común encontrar en estos circuitos lineales una importancia particular tanto en el plano de la oferta turística de cada ciudad, como en el plano del urbanismo, configurándose como límites. Es posible detectar aquí que la relevancia adquirida en este nivel y su posterior reconocimiento sea lo que determine el establecimiento de cada arteria como un circuito lineal.

Estos circuitos a su vez, concentran un gran número de puntos de interés de tipo principalmente patrimonial, como por ejemplo aquellos que se encuentran en las ciudades de Rosario y de La Plata. No obstante, y volviendo sobre conceptos previos, no son las características de los distintos puntos de interés las que determinan el carácter de los circuitos lineales, sino su trayecto a lo largo de una arteria de la ciudad.

En menor medida, pero no por eso menos importantes, pueden encontrarse los circuitos temáticos. Si bien no se hallan en la totalidad de la muestra, el análisis de las ciudades donde forman parte de la oferta turística -Buenos Aires y La Plata- permite hacer una distinción entre circuitos tradicionales y no tradicionales. Estas subcategorías se trazan a partir de aspectos comunes de la oferta. Es común, no sólo en las ciudades que componen la muestra, que la oferta turística considere a los museos y los templos religiosos como atractivos en sí mismos. De aquí surge su denominación de tradicionales. El hecho de que conformen un circuito específico da la posibilidad de realizar eventos en los que se exploten y potencien estos atractivos. Este es el caso de La Noche de los Museos, evento llevado a cabo en las ciudades de Buenos Aires y La Plata, cada uno con características particulares, pero también con rasgos comunes entre sí, que serán analizados en el apartado 3.5 de este trabajo de investigación.

Por otra parte, el carácter no tradicional de los circuitos temáticos reside en características propias de la ciudad en la que se encuentran. Si bien en la muestra analizada la ciudad de Buenos Aires es la única que los ofrece al turista y eso hace imposible la comparación con otros casos, puede decirse que los circuitos literario, histórico y del tango responden a la impronta porteña y no pueden trasplantarse a otras ciudades. A modo de ejemplo, sería difícil imaginar un circuito del tango en La Plata, ya que la ciudad no se asocia simbólicamente a este estilo musical y su impronta.

Tras el análisis horizontal de la muestra es posible afirmar que la categoría de circuitos culturales arquitectónicos/patrimoniales es a su vez divisible. Si bien en un primer momento esta categoría resultaba pertinente para englobar a circuitos de las mismas características, y se dijo que en las ciudades que componen la muestra el factor arquitectónico y el patrimonial van de la mano, en su aplicación práctica, esta definición resulta insuficiente o incompleta.

Así, puede afirmarse que el factor arquitectónico en la conformación de circuitos culturales va de la mano con el patrimonial, no lo es en sentido contrario. El caso de La Plata puede tomarse como ejemplar en este sentido, ya que en el denominado Eje Patrimonial los puntos de interés que se encuentran en él comparten el aspecto patrimonial, pero no así sus características arquitectónicas. No obstante y ante lo dicho, es esencial la creación de categorías para facilitar el análisis, aún a riesgo de caer en reduccionismos.

A pesar de estas re-definiciones, este tercer tipo de circuitos representa una manera diferente de aglutinar los atractivos de una ciudad. En Rosario, por ejemplo, permiten la visita a distintos puntos de interés que, a nivel turístico cultural, no son normalmente considerados.

Por otro lado, en La Plata, y a diferencia de lo que sucede en otras ciudades, este circuito es el producto turístico cultural más importante de la ciudad. Pero no sólo en el nivel turístico reside su importancia, sino que también se da en el plano urbanístico, ya que se ubica en el eje central que divide a la ciudad en dos partes.

A partir de aquí se retomarán los conceptos esgrimidos por Kevin Lynch en *The Image of the City*, para analizar la estructura de los circuitos y la relación existente entre ellos y con la trama urbana. Esto es lo que se denominó anteriormente en el escrito estructura micro y macro.

Al iniciar este capítulo se definieron distintos tipos de estructuras a partir de los planteos de este autor: libres, posicionales, flexibles y rígidas. Estas últimas son las que Lynch considera como ideales, aquellas donde todas las partes están unidas y cualquier recorrido es posible. Lamentablemente, este tipo de estructuras no se encuentra en la muestra seleccionada.

Con respecto a las tres restantes, puede decirse que el grado de relación entre los distintos elementos crece progresivamente desde la estructura libre hasta la flexible. En este último caso, una intervención de la comunicación visual parece más simple de planificar, ya que los elementos así lo permiten. Por el contrario, en una estructura libre, al encontrarse desconectados los distintos elementos, el rol del diseño de información se vuelve más complejo al tener como objetivo la visualización de los distintos atractivos lo más abarcadora posible. Resulta útil aclarar que es muy difícil para el diseñador de información incidir sobre el tipo de estructura que adquieren los distintos circuitos.

El tipo de estructura posicional posee la particularidad de brindar ciertos elementos a partir de los cuales se organizan los restantes. Es el caso del Monumento a la Bandera en Rosario o el barrio de Ciudad Vieja en Montevideo. Ya se dijo en el análisis de cada ciudad que estos elementos pueden ser tenidos en cuenta para una intervención desde la comunicación visual.

Otros aspectos que resultan de suma importancia en una estrategia de intervención urbana son los nodos, es decir, aquellos puntos de la ciudad en los que se concentra una gran cantidad de personas. Puede decirse que cada ciudad

tiene al menos un nodo. En ciudades de mayor tamaño e importancia, es probable que se encuentren una mayor cantidad de estos elementos.

Los nodos, además de resultar importantes como elementos estructurales, pueden servir de nexo entre distintos elementos, en este caso circuitos. Tal es el caso de la Catedral, en la ciudad de La Plata. Este sitio de interés relaciona los distintos circuitos con que cuenta la ciudad, más precisamente el Eje Patrimonial y los circuitos Museístico y Religioso. En otros casos, pueden ser considerados como extremos de los distintos recorridos a realizar. Como ejemplo puede citarse el Bosque, en la ciudad de La Plata, la Plaza Independencia o el Puerto en Montevideo.

Otros elementos citados por Lynch son los distritos lineales. A lo largo del escrito a su vez se los ha denominado como ejes. Como ya se dijo, estos elementos poseen una relevancia particular, ya que al igual que los nodos, concentran una gran cantidad de personas, sólo que de manera lineal.

Generalmente los conforman las arterias principales de cada ciudad, por lo que pueden encontrarse en la totalidad de los lugares, más allá de aquellos que se estudian en este proyecto de investigación.

Se ha dicho que estos elementos adquieren relevancia en dos planos que pueden o no superponerse: el turístico y el urbanístico. Dentro de las ciudades que componen la muestra es posible encontrar ejes con una fuerte presencia a nivel turismo cultural, a nivel urbanístico, o con una combinación de ambos.

Lynch también indica la existencia de límites. Como su nombre lo indica, son los bordes entre dos fases. En el estudio de los elementos de cada ciudad se han analizado casos donde los límites poseen una relevancia singular. Rosario, con sus ejes y el Río Paraná, y Montevideo, con el Río de La Plata, son claros ejemplos de este hecho.

En estos casos, es decir, en ciudades donde los límites son muy marcados, estos elementos son tomados como referencia no sólo para estructurar los atractivos restantes, sino también como elemento orientador.

Queda claro a partir de estas definiciones, que el rol de la gráfica en el entorno en particular, y el del diseño de información en general, es realmente significativo y el profesional tiene el deber de explorar diversas variables antes de realizar la intervención correspondiente.

LA COMUNICACIÓN VISUAL Y SU RELACIÓN CON LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

La importancia de la comunicación visual y específicamente, del diseño de información en los circuitos urbanos



turísticos culturales se evidencia en la existencia de mapas en la totalidad de la muestra evaluada. Estos elementos resultan indispensables en algunas ciudades donde no se ofrecen otras herramientas para la orientación del usuario, o donde éstas se ven reducidas a determinadas zonas de mayor relevancia turística.

Dentro de la gráfica entregada en mano también se encuentran los calendarios de actividades, pero como se dijo en los análisis particulares de cada ciudad, este material no tiene una función orientadora, sobre todo porque requiere de una lectura lenta y detallada.

Siguiendo el planteo realizado en la hipótesis de este trabajo de investigación, la gráfica impresa entregada en mano no debería ser la única forma de orientar al turista. Es necesario entonces un sistema en que se combinen estos elementos con la gráfica en el entorno urbano, de manera independiente.

Así, en lo que respecta a la gráfica en el entorno urbano, puede destacarse una serie de aspectos. En algunos casos las piezas de comunicación aplicadas en el entorno urbano permiten visitar atracciones culturales que de otra manera sería difícil conocer, sobre todo por falta de información en las piezas entregadas en mano, pero también por que las primeras evidencian la existencia de un recorrido.

En otros casos, la presencia de piezas en casi la totalidad de los puntos de interés de la ciudad -que en sí mismo es un hecho positivo-, se ve opacada debido a que la comunicación visual urbana no deja ver la relación existente entre distintos circuitos.

El problema surge en aquellas ciudades donde la gráfica en el entorno es inexistente, o donde su aplicación está limitada a determinadas zonas. Si a esto se le suma el hecho de que alguno de los puntos y circuitos no están siquiera señalados en el material de mano, el resultado es la anulación de una parte de la oferta turística cultural.

El desvanecimiento -en el plano de la comunicación visual- de los nodos existentes en la ciudad aparece como un problema, aunque no tan relevante como el descrito anteriormente. Con esto se quiere decir que en determinados casos, la importancia que poseen los nodos, aquellos puntos en los que se concentra una gran cantidad de personas, no se ve reflejada en las piezas de comunicación. Resulta interesante describir este hecho, ya que ante la existencia de elementos de suma importancia en la estructuración de los circuitos culturales, las estrategias de orientación turística en general, y la gráfica en el entorno en particular, deberían destacar su relevancia y no obviarla o atenuarla.

Ahora bien, tras el análisis de la muestra se presentaron una serie de particularidades en lo que respecta a la gráfica en el entorno. Por un lado, la diferencia en los tiempos de implementación de los sistemas de orientación turística. Este hecho provoca que en determinadas ciudades convivan piezas de distintos sistemas, existiendo una diferencia en los recursos y criterios utilizados. Ya se dijo además que no es algo que se dé de manera consciente, sino que



parece un hecho inevitable en aquellas ciudades que modifican su oferta turística.

Por otro lado, la utilización de piezas estandarizadas posee una doble interpretación. Puede ser considerada un problema cuando los criterios y recursos utilizados no dejan distinguir la función principal de las piezas, es decir, no logra diferenciarse si las piezas están destinadas a la orientación del turista a través de los circuitos culturales o a la identificación de servicios generales. La ciudad de Rosario es un buen ejemplo de esta problemática.

Sin embargo, puede ser considerada una ventaja en casos donde esta estandarización evidencia una estrategia sistemática de orientación turística. Para explicar este aspecto, se recurrirá a conceptos utilizados en el análisis individual de las piezas de comunicación: la secuencialidad, entendida como "...la reiteración constante y secuenciada en el paisaje" (Orozco: 57), y la previsibilidad, es decir "...la colocación sistemática, que hace previsible su localización" (Orozco: 57). En las ciudades donde ocurre este suceso, estos dos conceptos se combinan de tal manera que facilitan al turista la identificación de los distintos puntos de interés. A partir de esta explicación puede deducirse que la estandarización no es un hecho negativo en sí mismo, sino que puede presentarse de distintas maneras y para fines diferentes. Es de esperar que una estrategia integral de orientación turística recurra a esta última variable de la estandarización, en la cual la gráfica en el entorno sea tanto secuencial como previsible. Ésto puede servir de gran ayuda al turista no sólo en la creación de complejos de recreación turística sino también en su recorrido.

Volviendo sobre los conceptos esgrimidos por Kevin Lynch en *The Image of the City*, es común en las ciudades que componen la muestra que se identifiquen nodos o ejes a partir de los cuales se estructura la estrategia de orientación turística. Este hecho adquiere notoriedad en las ciudades que poseen una estructura posicional, pero también en aquellas que si bien no se estructuran de la misma manera, disponen de elementos de suma importancia. La ciudad de La Plata puede ser considerada un buen ejemplo de este último caso. Allí, el llamado Eje Patrimonial paradójicamente funciona como eje comunicacional de la ciudad, encontrándose en él la totalidad de la propuesta de orientación turística.

Dentro de las ciudades donde sus elementos se disponen de forma posicional, Montevideo ofrece sólo un circuito turístico en Ciudad Vieja, distrito utilizado como referencia en la visita a la ciudad. Es allí también donde se comunica al turista un recorrido a través de los distintos puntos de interés turístico cultural.

En Rosario, por otra parte, el Monumento a la Bandera concentra una gran cantidad de piezas en su entorno cercano, y los circuitos lineales que se encuentran en la ciudad lo tienen como uno de sus puntos de referencia.

En relación a los recursos gráficos utilizados en las piezas y su descripción, resultan útiles algunas de las categorías

descriptas en el apartado denominado Recursos de la comunicación visual aplicados al diseño de información, de la parte introductoria de este proyecto de investigación.

> *Tipografía y área tipográfica*: Si bien en la descripción de esta categoría se dijo que más allá de las distintas elecciones que pueda tomar el diseñador en relación al uso de tipografías de distinta familia (con o sin serif) o caja (minúsculas, mayúsculas o una combinación de ambas), el objetivo que debería perseguirse es el de la comunicación efectiva del mensaje a transmitir. Por otra parte, se aclaró que de nada sirve el acatamiento taxativo de diversos parámetros referidos a la elección tipográfica, si ésta resulta ilegible para los usuarios.

Más allá de estas aclaraciones, se evidencia el uso de textos en familias sin serif que combinan cajas altas y bajas, en la mayoría de las piezas relevadas y analizadas. Se remarca este aspecto ya que la diferenciación de los mensajes desde el plano tipográfico puede ser tenida en cuenta para dotarlos de distintas jerarquías¹⁶.

Con respecto a este recurso, si bien algunos casos merecen ser observados con atención, debe decirse que a nivel general no se encuentran problemáticas relacionadas con la legibilidad o la correcta comprensión del mensaje, pero se incorpora en este análisis vertical de la muestra para posibilitar la redacción de lineamientos o recomendaciones en este sentido.

Se ha dicho que las piezas gráficas aplicadas en el entorno urbano poseen una distancia y velocidad de lectura mayor a otro tipo de piezas, debido principalmente a que el usuario se encuentra en medio de su recorrido por los distintos circuitos. Teniendo en cuenta este hecho, resulta interesante relacionarlo con el área tipográfica. Si bien no es la única variable que condiciona la legibilidad de las piezas –entre ellas la altura, la escala, la iluminación, la ubicación o la posición-, por deducción podría afirmarse que cuanto mayor sean la distancia y velocidad de lectura, menor cantidad de información debería presentarse. Se pone el foco en esta cuestión ya que es común encontrar señales con un gran caudal de información escrita, que requieren la atención del usuario para ser comprendidas en su totalidad.

> *Color*: Como se dijo en su descripción, este elemento tiene un rol diferenciador principalmente. En el nivel de la muestra adquiere una relevancia especial, no sólo por sus funciones como identificador, sino -y más importante aún- como elemento de codificación de las piezas. En Rosario, por ejemplo, el color es utilizado para diferenciar la función de las piezas, no tanto en su sentido estricto -es decir, si su función es identificadora, orientadora o direccional- sino más bien en un sentido general. De esta manera, en las piezas destinadas a identificar espacios verdes se utilizará un color determinado, mientras que en aquellas que señalan la ubicación de un determinado punto de interés se utilizará uno diferente.

¹⁶ Se abordará la cuestión de las jerarquías tipográficas en el siguiente apartado de este trabajo de investigación, cuando sea estudiado el caso de *Legible London*, en Londres.





San Telmo

4

Salta

Plaza Gral. Belgrano
General Belgrano Square

En 1872, se construyó esta plaza. Es segunda de Salta, en honor al General Manuel Belgrano. La escultura en bronce sobre un pedestal de mármol que lo representa, fue realizada en 1885 por Francisco Caffarena y donada por el Presidente Julio A. Roca. También se destaca la fuente, fundición de hierro de origen francés. En una de sus esquinas: Belgrano y Balcarce, una placa indica el lugar donde fuera martirizado herido el General H. H. de Güemes, el 7 de junio de 1821.
Ayude a preservar el Patrimonio

San Telmo es uno de los barrios más antiguos y tradicionales de Buenos Aires. Parte de los cascos históricos de la Ciudad conforma gran parte de su patrimonio arquitectónico. Sus calles arboladas, casas blancas y patios con arboles, sugieren una atmósfera distinta en el tiempo. También se destaca por sus bares, restaurantes, ferreterías y su especial, por su amplia variedad de escenarios de espectáculos.

En el corazón de San Telmo se encuentra el Plaza Dorrego, la más antigua de Buenos Aires después de la histórica Plaza de Mayo. Los domingos este espacio es escenario de la feria de antigüedades o aire libre más importante de la Ciudad.

Pedro González Telmo, Patrón de los Navieros, es un hijo de la cabaña de los dominicanos que vivió en España en el siglo xv. Allí se dedicaba a producir y vender el Evangelio a los navegantes y pescadores de Galicia y Portugal.

En el siglo xvii, la villa de los primeros pobladores del lugar giraba en torno a la actividad portuaria, y eso fue lo que le dio el nombre.

San Telmo is one of the most ancient and traditional districts in Buenos Aires. Part of the old town, it has maintained much of its architectural heritage. Its cobblestone streets, tree-lined boulevards, and courtyards with wells, evoke the image of a place removed in time. Also noteworthy are the cafes, restaurants, long-time tango bars and, most especially, the wide range of antique shops.

At the heart of San Telmo lies Plaza Dorrego, the second oldest square in Buenos Aires, after the legendary Plaza de Mayo. On Sundays, it becomes the setting of the most important open-air antique fair in the city.

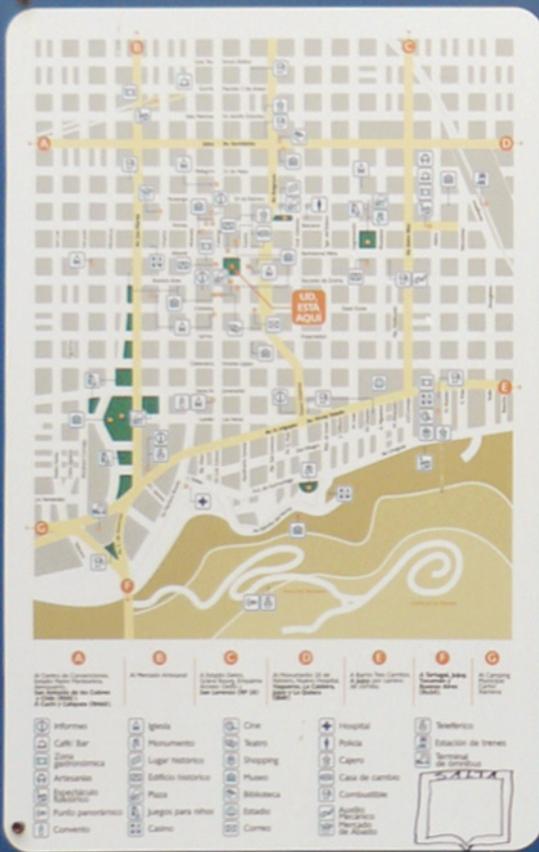
Pedro González Telmo, the patron saint of sailors, was a Dominican who lived in Spain in the 15th century and preached to sailors and fishermen coming from Galicia and Portugal.

In the 17th century, much of the life of this district revolved around the port, and thus San Pedro González Telmo was chosen as patron saint.

bue.gov.ar

<p>1 Iglesia de San Telmo</p> <p>2 Iglesia de San Juan</p> <p>3 Iglesia de San Pedro</p> <p>4 Iglesia de San Francisco</p> <p>5 Iglesia de San Agustín</p> <p>6 Iglesia de San Carlos</p> <p>7 Iglesia de San Mateo</p> <p>8 Iglesia de San Sebastián</p> <p>9 Iglesia de San Juan de los Rios</p> <p>10 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>11 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>12 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>13 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>14 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>15 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>16 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>17 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>18 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>19 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>20 Iglesia de San Juan de los Baños</p>	<p>21 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>22 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>23 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>24 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>25 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>26 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>27 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>28 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>29 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>30 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>31 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>32 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>33 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>34 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>35 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>36 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>37 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>38 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>39 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>40 Iglesia de San Juan de los Baños</p>	<p>41 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>42 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>43 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>44 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>45 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>46 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>47 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>48 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>49 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>50 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>51 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>52 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>53 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>54 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>55 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>56 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>57 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>58 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>59 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>60 Iglesia de San Juan de los Baños</p>	<p>61 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>62 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>63 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>64 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>65 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>66 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>67 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>68 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>69 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>70 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>71 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>72 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>73 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>74 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>75 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>76 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>77 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>78 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>79 Iglesia de San Juan de los Baños</p> <p>80 Iglesia de San Juan de los Baños</p>
---	---	---	---

Buenos Aires
Gobierno de la Ciudad



Referencias

- 1 Plaza 9 de Julio
- 2 Catedral Basílica
- 3 Centro Cultural América
- 4 Cabildo Histórico (Museo Hist. del Norte)
- 5 Museo de Arqueología de Alta Montaña
- 6 Museo de Arte Contemporáneo
- 7 Teatro Provincial
- 8 Casa de la Cultura
- 9 Museo Histórico Pte. José E. Uriburu
- 10 Basílica Menor y Convento San Francisco
- 11 Correo
- 12 Iglesia San José
- 13 Museo de la Ciudad "Casa de Hernández"
- 14 Museo Casa Arias Rengel
- 15 Museo Casa de Leguizamón
- 16 Secretaría de Turismo Municipal
- 17 Iglesia de la Merced
- 18 Plaza Gral. Belgrano
- 19 Palacio Legislativo
- 20 Plaza Gral. Güemes
- 21 Paseo Balcarce
- 22 FFCC Gral Belgrano
- 23 Museo de Bellas Artes Salta
- 24 Biblioteca
- 25 Paseo de los Poetas
- 26 Mercado San Miguel
- 27 Iglesia de La Viña
- 28 Convento San Bernardo
- 29 Parque San Martín
- 30 Museo de Ciencias Naturales
- 31 Acceso Teleférico
- 32 Hospital San Bernardo
- 33 Terminal de Omnibus
- 34 Museo de Antropología
- 35 Monumento al Gral Güemes
- 36 Alto Noa Shopping

Plaza 9 de Julio

Delimitada por las calles España, Corrientes y Tucumán, es la plaza del primer orden de la ciudad. Se ubica en el centro de Salta y es un espacio muy importante. En este punto se encuentran edificios que pueden apreciarse desde la plaza, como la glorieta, el monumento a los caídos y numerosas especies de árboles. Ayude a planificar su visita.

Delimitada por las calles España, Corrientes y Tucumán, es la plaza del primer orden de la ciudad. Se ubica en el centro de Salta y es un espacio muy importante. En este punto se encuentran edificios que pueden apreciarse desde la plaza, como la glorieta, el monumento a los caídos y numerosas especies de árboles. Ayude a planificar su visita.

9 de Julio / 9 de Julio square

...a por la calles Zuviría, Caseros, Mitre y
...ncentra alrededor de ella algunos de los
...icativos edificios de la ciudad y es la única
...país rodeada por recovas.

...en el predio que estableció Hernando de
...ando fundó la ciudad en 1582.

...aseo predilecto de salteños y turistas se
...preciar el monumento al Gral. Arenales, la
...a fuente de agua de fundición francesa,
...as esculturas, así como las distintas especies
...s y plantas que posee.

...reservar el Patrimonio.

... by Zuviría, Caseros, Mitre and España
...ome of the most significant buildings of the
...cated around the square and it stands out
...the only square in the country surrounded
...s. It is located in the area established by
...o de Lerma when he founded the city in
...orite stroll of the people of Salta and
...The square has a monument in honor to
...Arenales, the Gazebo, the French Welded
...tain, several sculptures as well as different
...trees and plants.

...reserve our patrimony.

Por otra parte, el color puede estar destinado a diferenciar distintas áreas de la ciudad. Ejemplos de este caso son los distintos circuitos culturales territoriales de la ciudad de Buenos Aires. En estos casos, cada color identifica a un determinado circuito, y éste se traduce a las piezas de comunicación que con él se relacionan, sean éstas entregadas en mano o aplicadas al entorno urbano.

> *Mapas*: sobre estos elementos se han hecho varias descripciones: su enfoque o la porción del espacio que elige representarse, su disposición con respecto a los puntos cardinales y la utilización de elementos de ayuda al usuario, como lo es la consigna Usted está aquí.

Ahora bien, en la muestra seleccionada es posible encontrar distintos hechos problemáticos en relación con estas variables.

En relación con el enfoque del terreno que puede visualizarse en los mapas, resulta útil remarcar que en la totalidad de los casos en que se utilizan piezas orientadoras se representa sólo una porción del espacio. Por ejemplo, en el caso de Buenos Aires, las piezas orientadoras presentan un mapa de la totalidad de cada circuito, y por ende, una parcialidad de la ciudad. En La Plata y Salta sucede lo mismo. En casos como estos, el usuario no debe rastrear en qué lugar de la ciudad se encuentra, ya que los mapas así se lo indican. No obstante, estas distintas variables no son problemáticas en sí mismas sino en combinación con otras. El ejemplo de Buenos Aires resulta nuevamente útil para explicar que si bien la representación parcial de la ciudad es de gran ayuda para el usuario, la representación gráfica de los mapas dificulta su lectura. Más aún si se tiene en cuenta que estos elementos no se encuentran correctamente dispuestos con respecto a los puntos cardinales. Si bien la ubicación del norte no se da en la parte superior de las piezas, más grave resulta el hecho de que la visión que tiene el usuario en el mapa no coincide con la del contexto en el que se encuentra. Esta falta de flexibilidad en la representación puede generar confusión en la orienta-

ción de los turistas, neutralizándose el objetivo de las piezas orientadoras.

Esta falta de referencia con el contexto inmediato de las piezas es algo que no solamente ocurre en Buenos Aires, sino que también se da en La Plata y en Salta.

El hecho de que estas distintas variables sean condicionantes entre sí también se aplica en el caso de la utilización de elementos de ayuda y orientación como lo es la consigna UEA. En este sentido, el uso del elemento UEA se ve condicionado por las características de la representación gráfica y la referencia del mapa con su contexto inmediato. De esta manera, resulta útil a la hora de planear la estructura comunicacional de las distintas estrategias de orientación turística, la observación de estas variables de forma aislada, pero también interrelacionadas.

> *Forma y Materialidad:* En la descripción de este elemento se ha dicho que interesaba no tanto por la caracterización de los materiales y formas a utilizar, sino más bien por su relación con el grado de deterioro de las piezas. El análisis de este factor al nivel de la muestra deja en evidencia de qué manera el uso de materiales poco resistentes, no sólo al desgaste producido por factores ambientales (la luz solar, por ejemplo), como el vinilo y el papel, sino también al vandalismo, como puede ser el plástico, perjudican el estado de las distintas piezas. Así, un alto grado de deterioro provoca que la lectura se dificulte, pero además hace necesario un mayor mantenimiento. Más avanzado este trabajo de investigación se analizará el uso de distintos materiales que impliquen un mantenimiento mínimo, entendiendo este último factor como relevante a la hora de realizar una intervención en el entorno urbano. Más aún si se tiene en cuenta que este proyecto de investigación se encuentra direccionado – principal, aunque no exclusivamente- hacia las estrategias de orientación turística por parte de entes públicas. Por último, además de considerar la elección de materiales que no requieran un mantenimiento exhaustivo, la utilización de nuevas tecnologías en la comunicación visual parece una opción válida a tener en cuenta.

> *Escala y altura:* Como se enunció en el apartado dedicado a la descripción de estos factores, la altura promedio del ojo humano resulta útil como parámetro para disponer la información visual. También se dijo que ante elementos propios del entorno en que ésta se encuentre, es posible que este parámetro sea modificado.

Ahora bien, es necesario aclarar que en el nivel de la muestra se presentan situaciones de distinto tipo, y con diversos grados de complejidad. Por un lado, se ha hablado a lo largo de este escrito acerca de la estandarización de piezas. Este hecho se ha visto como positivo en los casos en que permite detectar la existencia de un sistema –gracias a la previsibilidad, principal, pero no exclusivamente-. Por el contrario, se ha evaluado como un aspecto negativo en los casos en que la estandarización no permite la diferenciación de piezas según su función. Algunas piezas ubicadas en la ciudad de Rosario podrían ser consideradas como un ejemplo de este último hecho. Allí, por citar un caso llamativo, las



piezas que identifican puntos de interés turísticos culturales presentan las mismas características morfológicas que las que identifican servicios generales –baños, precisamente-. Estas similitudes entre las piezas se dan tanto en el aspecto morfológico, como en el ergonómico. Se pone el foco en este ejemplo ya que las características de las piezas se mantienen, aún cuando el contexto en el que se ubican haga necesario la modificación de alguno de sus aspectos.

Este hecho sucede también en el sistema gráfico presente en la ciudad de Salta. Allí se observa su rigidez en lo que respecta a los aspectos ergonómicos de las piezas gráficas aplicadas en el entorno urbano. La consideración de este factor va en el sentido de destacar su importancia para la correcta visualización de la información transmitida, aún en contextos poco favorables. En los casos en que se observa la comprensión de la relación de la pieza con su entorno como factor de importancia, se evidencia una mayor flexibilidad en el sistema en lo referido a la altura y escala de las piezas. El sistema gráfico de orientación turística de la ciudad de Buenos Aires es un claro ejemplo de este hecho. Ahora bien, esta flexibilidad no es total, debido a que el único parámetro que se ve modificado es el de la altura de las piezas. Al no ser ajustados algunos aspectos del contenido (sobre todo el área y tamaños tipográficos) o la escala, lo que parecía ser la solución al problema de la relación de las piezas con el entorno, se vuelve un problema en el plano de la legibilidad y correcta lectura y comprensión de la información.

La descripción de estas problemáticas no hace más que aclarar que resulta muy complejo seguir distintos parámetros al pie de la letra y aislados entre sí. De esta forma, será tarea del diseñador de información, la consideración y evaluación de estas variables para una intervención futura.

> *Iluminación:* Con respecto a este elemento, puede decirse que a nivel de la muestra se da una preponderancia en el uso de iluminación natural, mientras que la luz artificial queda supeditada a un pequeño número de piezas. Esta afirmación es indicadora de al menos dos hechos: el primero, que el recorrido por la mayoría de los circuitos culturales está pensado para realizarse de día. El segundo hecho está relacionado con el anterior, y evidencia la poca capacidad de los circuitos culturales de adaptarse a las actividades nocturnas existentes en cada ciudad. Resulta sorprendente la falta de iluminación artificial en los eventos turísticos culturales que por sus características propias, se desarrollan en horarios nocturnos, tales como La Noche de los Museos, en las ciudades de La Plata y Buenos Aires.

EL USUARIO Y SU COMPORTAMIENTO EN LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

Tras el análisis del comportamiento del usuario en tres ciudades que conforman la muestra, es posible llegar a

una primera afirmación: el turista cultural depende del uso del mapa para orientarse con facilidad en los circuitos urbanos turísticos culturales. Ésto no resulta un aspecto problemático per se, pero evidencia la subordinación de la información presentada gráficamente en el entorno urbano a la otorgada en oficinas de información turística.

Se realiza esta afirmación, ya que sin el uso de un elemento de ayuda –como podría ser un mapa-, el nivel de orientación del usuario en los circuitos urbanos turísticos culturales en las ciudades que componen la muestra es entre regular y malo. No obstante, el uso del mapa mitiga la desorientación en los circuitos culturales, sobre todo por brindar al turista información básica de la ciudad en que éste se encuentre.

Por otro lado, además de la orientación en los circuitos urbanos turísticos culturales, interesa su reconocimiento como tales. Este hecho se da en las ciudades, pero sólo de manera parcial. Es decir, se reconocen los circuitos, no tanto por su relevancia a nivel turístico, sino más bien por su importancia a nivel urbanístico. Este hecho se evidencia mayormente en los ejes o circuitos lineales. Estos elementos pueden reconocerse como arterias importantes dentro de la ciudad, pero no así como núcleos de actividades turísticas culturales. Casualmente, estas arterias forman parte de los aspectos que los turistas recalcan como básicos y necesarios a la hora de emprender su recorrido por la ciudad.

En el caso de los restantes tipos de circuitos, la categoría territorial posee una mayor facilidad para su reconocimiento, dadas sus características. Es decir, el usuario se encuentra en un determinado espacio, que a su vez configura un circuito turístico cultural. Con respecto a los circuitos temáticos y arquitectónicos/patrimoniales, la tarea de reconocerlos se vuelve un tanto más compleja al ser otros los parámetros a través de los cuales se estructuran. Si estos parámetros no son comunicados al turista, el reconocimiento se vuelve casi imposible, y si a su vez, los puntos de interés no se encuentran unidos entre sí, la orientación en los circuitos y el recorrido a través de ellos configuran tareas por demás complejas.

El hecho de que el nivel de orientación en los circuitos urbanos turísticos culturales sea entre regular y malo se da por varios motivos.

En primer lugar, por la falta de piezas de comunicación en los distintos puntos de interés. En este sentido, resulta curioso y ejemplar el caso de las Rutas Modernistas en la ciudad de Rosario, ya que no son comunicadas a los turistas en las piezas de comunicación diseñadas para orientarlos a través de la ciudad, sean éstas piezas de mano, o presentes en el entorno urbano.

Por otra parte, en los casos en que la oferta turística cultural es vasta en cuanto a la cantidad de puntos de interés que posee, es posible realizar una división entre atractivos primarios y secundarios. Esta diferenciación se ve reflejada en la comunicación visual, sólo que en lugar de jerarquizarse la información, los puntos de interés secundarios

no se encuentran identificados in situ. En cambio, esta información es otorgada en los atractivos primarios. Puede hablarse así de una insuficiencia de información, que no hace más que recalcar la necesidad de jerarquías, no sólo entre los distintos puntos de interés, sino también en la información correspondiente.

En segundo lugar, la dificultad para orientarse en los diferentes circuitos turísticos culturales se debe a su extensión de los circuitos y a la cantidad de puntos de interés que se encuentran en ellos. A este hecho se le suma la falta de piezas direccionales, que son aquellas que permiten mantener y guiar el movimiento, además de unir los puntos que se encuentran a una gran distancia.

Por último, resulta importante para los usuarios el otorgamiento de información básica de la ciudad, es decir, direccionalidades, arterias principales y puntos de información turística, entre otros. Es precisamente esta información la que se ofrece en las piezas orientadoras entregadas en mano. Una vez más, aquí aparece la dependencia en el uso del mapa como elemento de ayuda para la orientación en las distintas ciudades. Este es un hecho que puede corroborarse con claridad tras la realización de los testeos con usuarios. En este sentido, es notable la diferencia existente entre los usuarios que utilizaron el mapa como elemento de ayuda, y los que no lo hicieron.

En párrafos anteriores se dijo que la importancia dada al reconocimiento de los distintos circuitos turísticos culturales que ofrece una ciudad varía según la categoría de turista cultural de que se trate. En el testeo realizado para analizar el fenómeno en reconocimiento coincidieron usuarios con las características propias a las categorías que interesan en este escrito. Es decir, turistas culturales decididos, excursionistas y fortuitos. Cada uno de ellos experimentó el recorrido por la ciudad de maneras diferentes. Algunos buscaron visitar la totalidad de los puntos de interés presentes en el lugar. Otros buscaron los atractivos más importantes, dirigiendo su concentración más hacia la finalización del recorrido en un tiempo relativamente corto, que a tomarse el tiempo necesario para desplazarse por la totalidad del circuito. Por último, hubo quienes realizaron el recorrido con una actitud ociosa, a manera de paseo, con un interés secundario en el turismo cultural.

Con respecto al reconocimiento de los circuitos culturales, los turistas culturales decididos lo consideraron como una tarea importante ya que permite conocer a la ciudad, su historia, sus costumbres y su cultura. Por su parte, consideran a los circuitos como núcleos de los atractivos turísticos de la ciudad, por lo que poder orientarse en ellos les da la posibilidad de visitarlos en su totalidad.

En cuanto a los turistas excursionistas y fortuitos, prefieren realizar el recorrido por la ciudad de una manera autónoma. Es por ello que el reconocimiento de los circuitos culturales posibilita optimizar el tiempo y visitar solamente



los atractivos que le suscitan interés. La autonomía lleva consigo una actitud exploratoria, por lo que durante la realización del recorrido se efectúa una búsqueda de referencias en el entorno que le permiten descubrir los distintos puntos de interés. Vale aclarar que sería muy dificultoso para el turista realizar un recorrido de manera autónoma si no puede orientarse en el espacio en el que se encuentra. Es por este hecho que la orientación en los circuitos es considerada como primordial para poder explotar su visita, pero además, para poder escoger entre las distintas alternativas que ofrecen las ciudades.

Es aquí donde la tarea del diseñador de información se complejiza, ya que no sólo deberá centrar su atención en los requerimientos de los usuarios que consideran el turismo cultural como principal motivo de visita a una ciudad, sino también en los de aquellos que desean explorar la ciudad y sus atractivos de una manera autónoma. Con esto no quiere decirse que el turista decidido no realice los recorridos de manera autónoma, pero al ser el contacto con la cultura, la historia y costumbres de un lugar el motivo principal de su visita, es probable que posea conocimientos acerca de este tipo de oferta turística.

En el siguiente apartado se analizará la relación existente entre la estructura de los circuitos urbanos turísticos culturales, la comunicación visual presente en ellos y el comportamiento de los usuarios durante su recorrido, entendiendo que este último se ve condicionado por los aspectos antes mencionados.

CRUZAMIENTO ENTRE ANÁLISIS EN PRODUCCIÓN Y EN RECONOCIMIENTO

En secciones anteriores de este proyecto de investigación se ha aclarado que su objetivo es determinar, y posteriormente incidir sobre el rol de la gráfica en el entorno para la orientación del usuario. Ahora bien, este rol se ve condicionado a su vez por la estructura de los circuitos urbanos turísticos culturales. Sumados, determinan y condicionan el comportamiento del usuario durante su recorrido por la ciudad. Comprendiendo que estos factores deben estudiarse en conjunto, es que se realizará este cruzamiento entre el análisis del fenómeno en producción y en reconocimiento.

Anteriormente se enunció la existencia de distintos tipos de circuitos turísticos culturales que pueden estructurarse de distintas maneras. Así, pueden encontrarse los circuitos territoriales, temáticos –tradicionales o no tradicionales-, arquitectónicos y patrimoniales.

Una subcategoría dentro de los circuitos territoriales la conforman los circuitos lineales. Estos elementos adquieren

el trazado de una arteria importante de la ciudad. A pesar de su pertenencia al tipo territorial de circuitos, es posible afirmar que dadas las características de las actividades que se realizan en su seno, pueden adquirir una impronta diferente, sea ésta temática, arquitectónica o patrimonial.

Se habló hasta aquí de las características de los circuitos. Dentro de los puntos de interés que los conforman también es posible hacer una distinción acerca de su importancia a nivel turístico cultural. A lo largo del escrito se evidenció la importancia de los nodos como elementos puntuales de concentración de una gran cantidad de turistas. Si bien en el denominado análisis horizontal de la muestra fueron considerados puntos de interés principales, es posible realizar una diferenciación en este sentido. Relacionando los nodos con la comunicación visual presente en el entorno urbano se dijo que en algunos casos, la importancia de estos elementos se ve neutralizada, debido principalmente a que las características de las piezas gráficas que se encuentran en sus alrededores cercanos adquieren las características similares –formales y ergonómicas- a las presentes en atractivos de menor importancia.

De esta manera, y buscando evitar la neutralización de la importancia de algunos elementos, es posible clasificarlos en tres niveles: nodos, puntos de interés primarios y puntos de interés secundarios.

Como se enunció en apartados anteriores de este trabajo de investigación, es posible encontrar al menos un nodo en cada ciudad. Más allá de su relevancia en lo que respecta a la cantidad de personas que concentran, éstos son los puntos de interés de mayor importancia turística cultural dentro de una región o circuito, y son especialmente los que suscitan la mayor atención de los usuarios.

Por su parte, los puntos de interés que poseen una importancia menor que los nodos, pero que de todas maneras son relevantes dentro de la oferta turística cultural, pueden ser considerados como primarios. Esta categoría es fácilmente identificable, ya que como se dijo, es posible detectar la presencia de nodos en todas las ciudades, pero no en una cantidad elevada.

Por último, los puntos que se hallan en cercanías de los nodos o de los puntos de interés primarios, pueden considerarse secundarios. La distancia con puntos de interés de mayor importancia es un factor a destacar, ya que de otra manera posiblemente no formen parte de la oferta turística.

Si bien es posible encontrar estos elementos en todas las ciudades¹⁷, en algunas estructuras adquieren una mayor importancia que en otras. De esta manera, en estructuras libres y posicionales, los nodos pueden ser considerados de gran relevancia ya que funcionan como elemento de referencia y de estructuración, tanto de la oferta turística cultural, como de la intervención gráfica en el entorno urbano. En estructuras flexibles también son importantes, pero su trascendencia no es determinante en las características que adquieren los circuitos. En este tipo de estruc-

¹⁷ La presencia de puntos de interés secundarios estará condicionada por la vastedad de la oferta turística. Es decir, en ciudades de menor tamaño que las estudiadas es probable que sólo se encuentren nodos y puntos de interés primarios.



turas, los elementos están relacionados, pero el mapa mental puede estar distorsionado, es decir que los nodos y ejes no son relevantes en la vinculación entre los distintos circuitos.

Aquí es donde interviene la comunicación visual en el entorno urbano. Se dijo que en circuitos estructurados de manera flexible, la intervención gráfica debería posibilitar la relación entre los distintos elementos. Si bien se presentan falencias en este sentido, ya que en ciudades estructuradas de esta manera los usuarios no pueden identificar límites claros entre los distintos elementos, en el análisis de la muestra se encontró otra función para la comunicación visual en el entorno, y es la de ayudar al descubrimiento de la oferta turística. Este hecho se da sobre todo en casos en los que algunos productos que la conforman no son comunicados al turista, y la presencia de referencias en el entorno hace posible su visita.

También se han encontrado diversas falencias en lo que respecta a la comunicación visual en el entorno que afectan directamente el comportamiento del usuario en su recorrido a través de los distintos puntos de interés turísticos culturales.

Una de ellas es la falta de información en los distintos puntos de interés. Es de esperar que en este tipo de ocasiones, los usuarios vean afectado su reconocimiento de los distintos atractivos que componen la oferta turística de una ciudad.

Otra de las falencias encontradas tiene que ver con la insuficiencia de información, sobre todo en estructuras posicionales, donde los puntos de interés principales, o los productos más importantes de la oferta turística se encuentran identificados, pero no así el resto de los atractivos. Este hecho no hace más que evidenciar la importancia que poseen los nodos en estructuras de este tipo, no sólo a nivel turístico cultural, sino también a nivel comunicacional.

La insuficiencia de información se hace evidente en los casos en que los circuitos poseen una gran extensión y cuentan con un gran número de puntos de interés. Aquí, la insuficiencia se da en el plano direccional, sobre todo si se tiene en cuenta que este tipo de información es la que permite al usuario mantener su movimiento y desplazarse de un lugar hacia otro. En estos casos, los usuarios encontraron cierta dificultad en el recorrido a través de distintos puntos de interés de un mismo circuito, pero separados por una distancia relativamente alta.

Más allá de los aspectos señalados hasta aquí, el elemento de la comunicación visual de mayor relevancia quizás sea el mapa. En los testeos con usuarios se identificó una gran dependencia de este elemento para el recorrido, sobre todo por contar con información básica de la ciudad, más específicamente direccionalidades, arterias principales, entre otros.



Con lo dicho hasta aquí, es posible relacionar así la función de los signos con el aporte que realizan a los usuarios. En primer lugar, los signos identificadores permitirán reconocer los diferentes puntos de interés individualmente, además de aportar información referida a su función, historia o características distintivas. En segundo lugar, los signos direccionales son aquellos que permitirán al usuario conectar estos puntos de interés, tanto los presentes en un mismo núcleo de actividades, como también con los que se encuentran en circuitos contiguos. En tercer y último lugar se encuentran los signos orientadores. A partir de los resultados obtenidos en los tests realizados, es posible dilucidar que estos signos cuentan con una importancia superior a los otros signos, ya que son los que realmente facilitan la orientación de los usuarios potenciales en su recorrido por la ciudad. Este hecho se debe principalmente a la información básica que estos signos les otorgan.

Con respecto a la importancia en el reconocimiento de los circuitos urbanos turísticos culturales y la orientación a través de ellos, se dijo que ambos aspectos dependen del tipo de turista de que se trate. Ahora bien, qué sucede en los casos en los que ciertos elementos son reconocidos pero no como parte de la oferta turística cultural. Este es el caso de los ejes o circuitos lineales. Al coincidir su traza con la de una arteria importante de la ciudad, estos elementos son reconocidos por los usuarios en el plano urbanístico, pero no así en el plano turístico cultural. Cabe preguntarse cuál sería el rol de la comunicación visual en este tipo de circuitos, sobre todo si se tiene en cuenta que su relevancia turística cultural debe ser comunicada a los turistas.

Contrariamente a lo que sucede con los ejes, los circuitos de tipo territorial cuentan con una mayor facilidad en su reconocimiento, sobre todo por ser este factor el que nuclea los distintos puntos de interés. Es decir, el usuario se encuentra recorriendo una zona determinada, que a su vez es un núcleo de actividades turísticas culturales. La existencia de información que haga evidente la delimitación de distintos circuitos territoriales es esencial en este sentido.

Para concluir con este análisis, se analizarán las variaciones en la importancia del reconocimiento y la orientación en los circuitos urbanos, dependiendo el tipo de turista cultural, sea éste decidido, excursionista o fortuito. De esta manera, para los turistas decididos, aquellos que tienen al turismo cultural como el principal motivo de su visita a un destino, el reconocimiento y la orientación dentro de los circuitos permiten recorrer la oferta turística cultural en su totalidad, y adquirir un profundo conocimiento sobre la historia, costumbres y cultura de una ciudad. En este caso, identifican en la comunicación visual una herramienta de gran ayuda para lograr su objetivo, sobre todo si se considera que el recorrido que llevan a cabo en la ciudad y su oferta turística cultural será por demás exhaustivo. Más allá de las motivaciones y expectativas que posea previas a su viaje, se estima que, por sus características,

este tipo de turistas tendrá la tendencia a informarse acerca de la ciudad y su oferta turística previamente a su visita. Ahora bien, ¿qué es lo que sucede cuando no se da de esta manera? El turista buscará por todos los medios que tenga a su alcance, obtener la mayor cantidad de información sobre la ciudad y su oferta turística cultural, siempre que sea posible. Es de esperar entonces que no sólo sean las dependencias de atención turística las que brinden esta información, sino que la estructura comunicacional presente en el entorno urbano sea de ayuda a estos turistas, que como se dijo en capítulos anteriores, buscarán la autonomía en su recorrido.

En el caso de los turistas excursionistas, se dijo que el turismo cultural no es considerado en la elección de un destino. Este tipo de turistas realizará su recorrido por la ciudad de una manera ociosa, es decir, como un paseo. Esta conducta se traslada a la importancia que adquiere el reconocimiento de los circuitos urbanos turísticos culturales. A diferencia de los turistas decididos, el reconocimiento de los distintos núcleos de actividades que pueden encontrarse en una ciudad tiene que ver más con una cuestión de optimización del tiempo en el recorrido, y posibilita la visita a los puntos de interés de mayor relevancia. Así, la experiencia que adquieran a nivel cultural no es de gran importancia, sobre todo si se tiene en cuenta que la visita a los atractivos turísticos culturales no forma parte de los principales parámetros que permiten el planeamiento de su recorrido por la ciudad, es decir, la creación de los denominados complejos de recreación turística.

Por su parte, los turistas culturales fortuitos -aquellos que no consideran al turismo cultural como principal motivo para visitar un determinado destino, pero que adquieren una experiencia profunda al visitar atracciones de este tipo-, entienden a los circuitos como núcleos de actividades, y como tales, concentran los puntos de interés más relevantes de la ciudad. Este reconocimiento es el que permite realizar la selección de los sitios a visitar. A su vez, esta selección implica una búsqueda de autonomía y optimización del tiempo en el recorrido.

Los aspectos relacionados con la orientación en los circuitos urbanos turísticos culturales son similares en los dos tipos de turistas anteriormente citados son similares, por lo que serán analizados en conjunto.

Para estos usuarios, la orientación en los diferentes núcleos de actividades que ofrece una ciudad tiene que ver más con la optimización del tiempo que se dedique al recorrido, y menos con una cuestión vinculada al turismo cultural, como puede suceder con los turistas decididos.

Se dijo que tanto los turistas excursionistas como los fortuitos prefieren realizar su recorrido de manera autónoma. Con esto no se quiere decir que los turistas decididos no posean una tendencia a la autonomía, pero en los tipos de turistas que recorren la ciudad con una actitud ociosa, o bien en búsqueda de los atractivos más importantes,

esta conducta resulta esperable. Este comportamiento implica asimismo una actitud exploratoria en búsqueda de distintas referencias en las vía pública que indiquen la presencia de distintos puntos de interés. La inexistencia de jerarquías en el plano de la comunicación visual vuelve dificultosa la tarea de selección de los atractivos de mayor relevancia dentro de la oferta turística cultural.

En este sentido es posible afirmar que éste no es el único inconveniente que encuentra el turista. Como fue enunciado en párrafos anteriores, la falta o insuficiencia de información en el entorno urbano dificulta —y en ciertos casos hace imposible— el reconocimiento de los circuitos turísticos culturales y los distintos puntos de interés que los conforman. Aunque esta afirmación parezca obvia, resulta necesario realizarla, sobre todo si se tiene en cuenta que uno de los objetivos de este trabajo de investigación es el de apuntar a la autonomía del turista cultural en su recorrido por la ciudad. Una vez más, no se trata de insinuar un supuesto mesianismo del diseño de comunicación visual o del diseño de información. Sólo se trata de reflexionar acerca de su rol, y de su importancia en la orientación del usuario a lo largo de su recorrido por la ciudad.

ESTUDIO DE CASOS ANÁLOGOS

Considerando que dentro de la muestra analizada se encuentran diversas problemáticas, y tratando de evitar que las líneas de acción que surjan de esta investigación sean soluciones a esas deficiencias, se estudiarán diversas variables en distintos casos de intervenciones en el entorno urbano a nivel mundial, con el objetivo de enriquecer el análisis del diseño de información en circuitos urbanos turísticos culturales. En cada uno de los análisis se describirán los argumentos por los que fueron escogidos para incorporarse a este trabajo de investigación. Los casos escogidos para enriquecer la intervención sobre la que se busca incidir son los siguientes:

- > Legible London - Londres, Inglaterra
- > Quartier des Spectacles - Montreal, Canadá
- > ICOGRADA Congress 2003 - Nagoya, Japón
- > All the time in the world - Aeropuerto de Heathrow, Londres, Inglaterra

LEGIBLE LONDON LONDRES, INGLATERRA

A partir de aquí se estudiará el caso de *Legible London*, un programa integral de intervención en el entorno urbano que “observa cómo los peatones encuentran su camino en Londres, y considera cómo la gente puede ser animada a caminar más a través de mejor información pública y señalización” (Applied Information Group, 2006: 6).

El diseño del sistema está basado en cinco principios básicos (Applied Information Group, 2006: 30):

- > Planear un sistema fácil de comprender y recordar cómo funciona.
- > Descubrimiento progresivo de información. Brindar sólo aquella que resulta necesaria, pero no abundar en ella.
- > Conectar áreas, regiones y sistemas de transporte público.
- > Limpieza: Evitar el desorden. Utilizar la menor cantidad de señales posible, pero tantas como sea necesario.
- > Inversión inteligente: Crear un sistema efectivo y de alta calidad, beneficiando las distintas economías en cuanto a su fabricación y mantenimiento.

Este caso fue escogido para enriquecer el análisis debido a los aspectos del diseño de información que se tuvieron en cuenta para su realización: jerarquías; uso de mapas; tipografía y área tipográfica; signos; emplazamiento, altura y escala de las piezas; materialidad en relación con el deterioro de las piezas y su necesidad de mantenimiento.

- > *Jerarquías*: Entendiendo la cantidad de áreas y barrios que posee la

ciudad de Londres, para fomentar la actitud de caminar resultó imperioso la jerarquización de los distintos elementos que componen la ciudad. De esta manera, es posible realizar una diferenciación entre elementos desde el nivel macro hacia el nivel micro: áreas, que describen la ciudad en grandes términos (West End y The City); villas o comunas, que se encuentran en las distintas áreas (Soho, Mayfair o Covent Garden, por ejemplo); por último, los barrios o distritos, presentes dentro de cada villa (Seven Dials, Neal's Yard o The Central Market, por ejemplo). Esta división se visualiza en las piezas de comunicación ubicadas en el entorno urbano y permiten al usuario obtener un conocimiento preciso del lugar en el que se encuentra, pero además de las alternativas con que cuenta para continuar con su recorrido por la ciudad.

Allí, la información se estructura de tal manera que en la parte superior de las señales se encuentra un elemento identificador que permite a los peatones reconocer que el tipo de información brindada los tiene como destinatarios. Inmediatamente en la parte inferior de este elemento se encuentra la identificación de la villa y el barrio en el que se encuentra el peatón. Debajo, es posible encontrar información direccional hacia villas o barrios cercanos.

Quizás el hecho más novedoso aquí es la incorporación de mapas que además de orientar al usuario, le permiten planear su recorrido. Es así que debajo de la información direccional se ubica el denominado mapa planificador o de 15 minutos de caminata (planner map y 15-minute walk map, respectivamente). Este elemento brinda la información necesaria para que el usuario pueda conectar distintas áreas de la ciudad y animarse al recorrido de grandes distancias.

Continuando hacia la parte inferior de las piezas, es posible encontrar el llamado mapa buscador o de 5 minutos de caminata (finder map o 5-minute walk map), que permite al usuario la visualización de su entorno inmediato y la localización de distintos hitos cercanos a su posición, hechos que facilitan el traslado hacia una dirección específica.



Signo identificador: indica que la información está dirigida a usuarios peatones

Signo identificador: indica la villa y el barrio en el que se encuentra el usuario

Información direccional hacia villas y barrios cercanos

Mapa planificador o de 15 minutos de caminata

Mapa buscador o de 5 minutos de caminata

Directorio con la denominación de todas las calles presentes en la zona



5 minute walk

3D buildings
Illustrations of key buildings are included; these provide a clear sense of scale and strengthen the heads-up nature of the mapping.

Scale
The scale of Legible London is measured in time, which research shows is used more often for walking.

Villages
The village names are (typographically) the most prominent visual element. Most maps of this kind show two villages.

Neighbourhoods
Contained within the villages, neighbourhoods are distinct clusters of a certain character or shared history.

MAYFAIR

South Molton

sters of
street-level
public; in the
ably shops.

Named places
Buildings included on the map function both as landmarks and destinations. The importance placed on memorable landmarks by pedestrians justifies their prominence.

Station entrances/exits
Dashed lines leading to white roundels signify underground/interior subways for the Tube.

Building numbers
These are subtly shown for the benefit of users searching for a particular address.

Bond Street

here

St Christopher

relacionada con las distintas villas o distritos cercanos a su posición, para realizar distintas conexiones entre ellas. Aquí el uso de detalles no resulta necesario, ya que se busca que el usuario tenga una visión general de los espacios contiguos al lugar donde se encuentra.

Por otro lado, en los mapas buscadores, la representación gráfica en dos dimensiones se combina con el detalle en tres dimensiones de los puntos de interés de mayor relevancia. La representación en escala de estos elementos permite al usuario relacionar de manera más fiel los puntos representados con la realidad. Además, al presentarse algunas de las características edilicias de los puntos, su reconocimiento en el entorno urbano se facilita. Los puntos de interés de menor importancia se encuentran destacados por medio del uso del color, al igual que en los mapas planificadores.

En cuanto a la referencia de los mapas en relación con los puntos cardinales, al contrario de lo que podría resultar una convención establecida –la ubicación del norte en la parte superior del mapa–, se utiliza una representación *heads-up*¹⁸, que implica que el enfoque que el usuario visualiza en el mapa coincide con la vista que tiene de su entorno inmediato. Un prerrequisito para el uso de este tipo de representación es la indicación del norte, hecho que no sólo se cumple en los mapas entregados en mano, sino también en las señales ubicadas en el entorno urbano.

Se ha observado en el análisis de la muestra que en los casos en que se utilizan piezas orientadoras, o bien se utilizan representaciones con una gran cantidad de detalles que distraen la atención del usuario, o se presentan referencias inexactas en relación con los puntos cardinales (o directamente no se encuentran, hecho que resulta de mayor gravedad). Con lo expuesto hasta aquí no se quiere decir que ésta es la manera correcta de representar los mapas y de utilizarlos en las piezas que forman parte de una intervención gráfica en el entorno urbano. Mucho menos se busca plantear que la otra forma de representar el espacio no es pertinente, sólo que para que lo sea, debe cumplir con una serie de requisitos.

> *Tipografía y área tipográfica*: Se dijo que la jerarquía entre los elementos resulta de gran importancia en el sistema Legible London. Los elementos tipográficos van en este sentido, y refuerzan lo dicho en el apartado 1.2 de este escrito, referido a los recursos de la comunicación visual aplicados al diseño de información: más allá de los parámetros tipográficos existentes en relación a su uso en el diseño gráfico en el entorno, el uso de la tipografía debe perseguir el fin de la legibilidad y la correcta lectura del mensaje transmitido. Teniendo en cuenta este hecho, en Legible London se utilizan tipografías sin serif que combinan el uso de mayúsculas y minúsculas. Combinadas con el color, son utilizadas para jerarquizar la información referida a las diferentes áreas y villas que se encuentran

¹⁸ Se utiliza este término al no haberse encontrado una traducción al idioma español que resultara pertinente.

MAYFAIR
Bond Street



MARYLEBONE
Oxford Street
Cavendish
Oxford Circus ↻

← **South Molton**
Grosvenor
Bond Street ↻

SOHO →
Hanover
Regent Street

PADDINGTON
Marble Arch ↻

Marble Arch

MARBLE ARCH

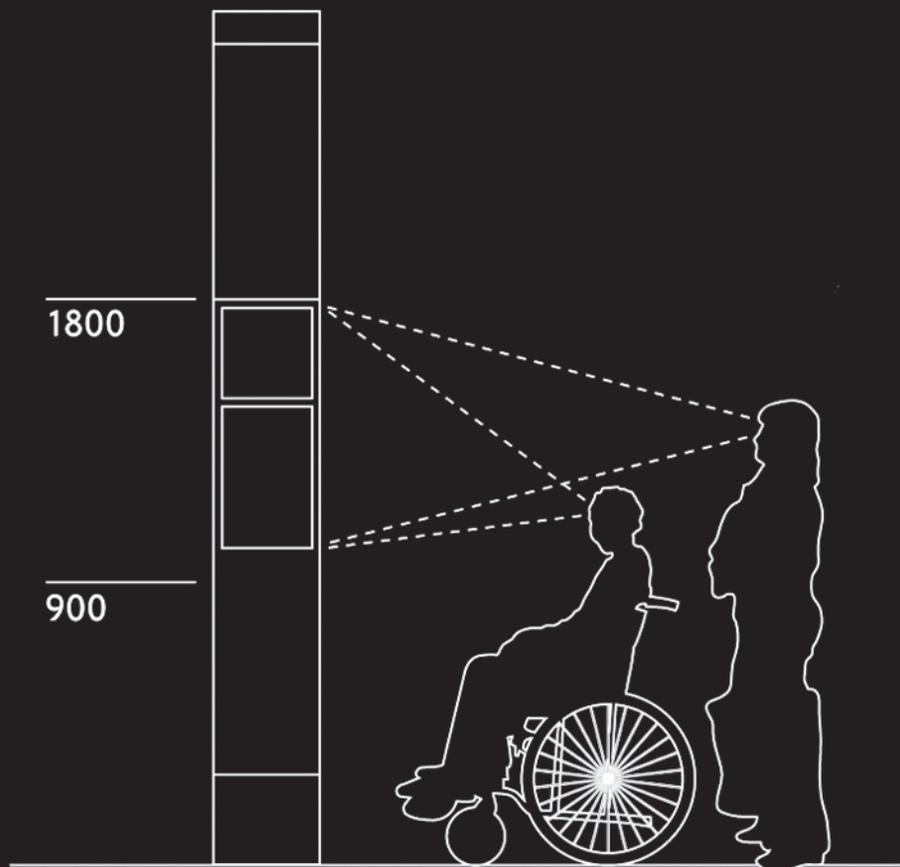
en el contexto inmediato del usuario. Así, para la identificación de las áreas, se utilizan tipografías de caja alta, destacadas con la utilización del color como elemento diferenciador, mientras que las villas o barrios se identifican por medio de tipografías que combinan mayúsculas y minúsculas. Estas diferencias en la utilización de la tipografía permiten el otorgamiento de información de manera clara y criteriosa.

Otra vez, no quiere decirse que éste sea el modo correcto de utilizar elementos tipográficos, sino que configura una alternativa posible para ser tenida en cuenta.

> Signos: En este apartado se analizarán los signos y su relación con las señales ubicadas en el entorno urbano. Se habla de la existencia de signos identificadores, direccionales y orientadores. Ahora bien, en el caso de Legible London es posible encontrar en las señales hasta aquí mencionadas los tres tipos de signos. No obstante, dado el carácter basado-en-mapas del sistema puede afirmarse que las piezas tienen una función orientadora. Aquí vuelve a enunciarse la relevancia del factor de la jerarquización, para poder estructurar la información otorgada en las distintas piezas y que los distintos tipos de signos sean reconocidos como tales y el usuario pueda comprenderlos con facilidad y sin confusiones.

> Emplazamiento, altura y escala de las piezas: Estos aspectos fueron considerados de gran importancia por encontrarse directamente relacionados con las características ergonómicas de las piezas y su legibilidad.

Con respecto al primer aspecto —el emplazamiento de las piezas— puede decirse que se ve condicionado por los puntos relevantes para los sistemas de transporte público, más precisamente los subterráneos y los ómnibus. Siguiendo el principio de “la menos posible, tanta como sea necesario”, en relación a la información a brindar, para la concepción



de Legible London “...la información debe ser provista en los puntos en que la comienza la caminata sobre destinos y rutas manejables. [...] Estamos buscando estaciones de metro, ómnibus y ferrocarril, hitos, principales instalaciones públicas y atracciones turísticas como puntos claves de información” (Applied Information Group, 2006: 40). Así, resulta una tarea esencial la identificación de puntos claves en la ciudad, en los que resultaría necesaria la provisión de información para evitar la desorientación del usuario. A los elementos antes enumerados, pueden sumarse los cruces de calles importantes o conflictivos, por citar sólo dos ejemplos.

En cuanto a la altura y la escala de las piezas, puede decirse que son dos aspectos que en Legible London van de la mano. Se habló de la jerarquización de la información como un aspecto relevante. También del carácter orientador de las piezas gráficas ubicadas en el entorno urbano. Si se conjugan estos aspectos, puede decirse que la información que resulta más accesible para el usuario en términos de ergonomía y legibilidad es la relacionada con el uso de mapas. Retomando el planteo de Per Mollerup, que enuncia que la altura promedio del ojo humano es un buen punto de referencia para ubicar la información, resulta evidente que es un principio que se refleja en Legible London, donde los mapas se ubican en una altura que va desde los 90 cm. hasta 1,80 m. El argumento principal para que la disposición de los elementos se dé de esta manera es facilitar la accesibilidad y adaptabilidad del sistema a la totalidad de los usuarios, teniéndose en cuenta además a aquellas personas que poseen incapacidades motrices. El resto de la información otorgada por medio de signos identificadores y direccionales, se dispone por encima de la altura promedio del ojo humano, por lo que puede ser vista a grandes distancias.

> *Materialidad:* En una intervención urbana de las características de Legible London, la cuestión de los costos de fabricación y mantenimiento resulta esencial. La elección de materiales va en este sentido. Se buscó primordialmente la resistencia a los agentes climáticos y al vandalismo, por medio de la utilización de paneles metálicos con esmaltado vítreo y vidrio. El primer material, cuenta con una alta resistencia y calidad visual, pero resulta costoso en su fabricación, no así en su mantenimiento.

El vidrio por su parte, resulta más accesible económicamente, pero es más susceptible a la rotura.

Estos materiales se presentan como una alternativa a los ya enumerados en capítulos anteriores de este escrito.

Cabe aclarar que la descripción de estos aspectos en el caso de Legible London no pretende ser tomada como la solución a una intervención gráfica en el entorno urbano, sino más bien como la presentación de alternativas a tener en cuenta a la hora de su planificación.

QUARTIER DES SPECTACLES MONTREAL, CANADÁ

A partir de aquí se analizará el caso de *Quartier des Spectacles* (Barrio de Espectáculos), un distrito de la ciudad de Montreal en el que se desarrollan distintas actividades culturales. Dentro de este distrito, se analizará específicamente el plan de iluminación (lighting plan) que se llevó a cabo en él.

Este caso se incluye en el presente trabajo de investigación debido a la importancia que posee la iluminación como recurso de la comunicación visual, y las posibilidades que brinda para ser aplicada en intervenciones en el entorno urbano.

El denominado lighting plan forma parte de la estrategia que lleva a cabo la asociación encargada del desarrollo y promoción de esta área de la ciudad. Entre los conceptos básicos que guían esta estrategia se encuentran¹⁹:

- > Uso de la cultura como motor de desarrollo;
- > Creación de una identidad e iconografía distintivas;
- > Armonizar el flujo de accesos y de tráfico;
- > Utilizar el espacio durante las cuatro estaciones.

Así, resulta evidente la importancia que posee la cultura en el caso del Quartier des Spectacles.

En el caso canadiense, la iluminación brinda la posibilidad de dinamizar, no sólo la identidad visual del espacio, sino también la información que puede otorgarse.

¹⁹ Extraído de www.quartierdesspectacles.com/en/about/vision/





Dentro del lighting plan pueden encontrarse distintas alternativas en lo que respecta al rol identificador de la iluminación:

> En la arteria principal del distrito (Rue Saint Catherine), la iluminación adquiere una función identificadora de los puntos de interés a nivel individual. La utilización de lámparas de LED en la entrada de cada una de las instalaciones a modo de referencia visual permite reforzar la identidad visual del distrito, indicar la presencia de un determinado sitio de interés y motivar al usuario a recorrer el barrio en búsqueda de otros atractivos.

Se dijo en su descripción que este recurso puede tener una mera función práctica, que es la de iluminar las distintas señales para poder ser visualizadas en horarios nocturnos, pero también que el mensaje mismo puede ser el elemento iluminado. Es esta alternativa la que puede observarse en el Quartier des Spectacles. Aquí, el contenido de la información a transmitir no contiene elementos gráficos o icónicos. Por el contrario, el hecho de iluminar el acceso a un determinado punto de interés con las características propias de la identidad visual del lugar, configura mensaje en sí mismo.

El resultado de esta intervención es la creación de pistas o referencias que sirven de gran ayuda al usuario durante su recorrido por el barrio.

> Otra alternativa es la intervención a través de la iluminación sobre fachadas de distintos edificios. Esta opción no se presenta en la totalidad del barrio de la misma manera. Aquí, la información otorgada dependerá exclusivamente del punto de interés en cuestión, y puede tratarse de información institucional, o de una agenda de actividades que se realicen allí.

Aquí, es importante resaltar la utilización de sensores de movimiento, que permiten que la información varíe dependiendo del movimiento de las personas y el flujo de circulación que exista en esa área.

> Por último, a través de distintos medios, como pueden ser las pantallas de LED o las proyecciones sobre las fachadas —a modo de video mapping—, puede encontrarse información relativa al barrio y a los distintos eventos que se llevan a cabo en él.

Otro proyecto que tiene que ver con este plan, pero que aún no se encuentra desarrollado, es la utilización de la iluminación como elemento direccional. Para esto se recurre nuevamente a la proyección sobre la superficie de las calles y aceras y se brinda información cuyo objetivo es el de facilitar la orientación del usuario dentro del espacio urbano.

A través de este estudio de caso queda en evidencia, no sólo la importancia de la iluminación como recurso en sí mismo, sino también la posibilidad de ser utilizada en la transmisión de mensajes, sean éstos gráficos, icónicos o no.



La combinación de este recurso con elementos propios de la identidad visual del espacio -como es el color-, permite el fácil reconocimiento del barrio y de las actividades que en él se realizan.

Si bien el tipo de información brindada a través de las distintas alternativas antes citadas no tiene como objetivo principal la orientación del usuario, es posible considerar y reflexionar sobre el rol de la iluminación como recurso útil a la hora de brindar información, no sólo de manera permanente, sino también efímera.

Este último tipo de información, se utiliza en intervenciones temporales, que tienen a la iluminación y la interactividad como fenómenos principales. Entre ellas se encuentran Le Champ de Pixels y Sphères Polaires. Tienen una función recreativa, y buscan por sobre todas las cosas, la interacción entre el usuario y el entorno urbano.

Si bien estas intervenciones no tienen como objetivo la orientación del usuario a través del espacio urbano, sino más bien una función ambientadota, es posible considerar estos recursos como parte de una propuesta de orientación turística, sea ésta permanente o temporaria.





ICOGRADA CONGRESS 2003 NAGOYA, JAPÓN

A partir de aquí se estudiará el caso *ICOGRADA Congress 2003*, una exposición bienal que se realiza en distintas partes del mundo.

Este caso será analizado con el objetivo de enriquecer el análisis, sobre todo por la utilización de recursos de la comunicación visual en lo que respecta al otorgamiento de información en eventos temporarios. Uno de los prerrequisitos para la realización de este sistema de orientación fue que las señales temporarias no se superpongan con las pertenecientes al edificio en el que se realizaba la convención, buscando evitar la confusión del usuario.

A pesar de su carácter temporario, el programa de señalización realizado para el congreso posee las mismas características que uno permanente. Es por eso que también resulta interesante su tratamiento. Por medio de piezas de fácil fabricación y armado se crearon señales identificadoras, orientadoras, y direccionales. Para ello se utilizaron globos inflados con gas helio y papel, principalmente.

A pesar de utilizarse una gama cromática simple —rojo y blanco—, los cambios de dominancia entre los colores permite la codificación de la información, pudiendo diferenciar entre aquella destinada al congreso y aquella referida a la Feria Internacional de Diseño Gráfico llevada a cabo en el mismo espacio.

Además, la ventaja de los materiales utilizados reside en la posibilidad de intercambiar información, dependiendo de las actividades que se

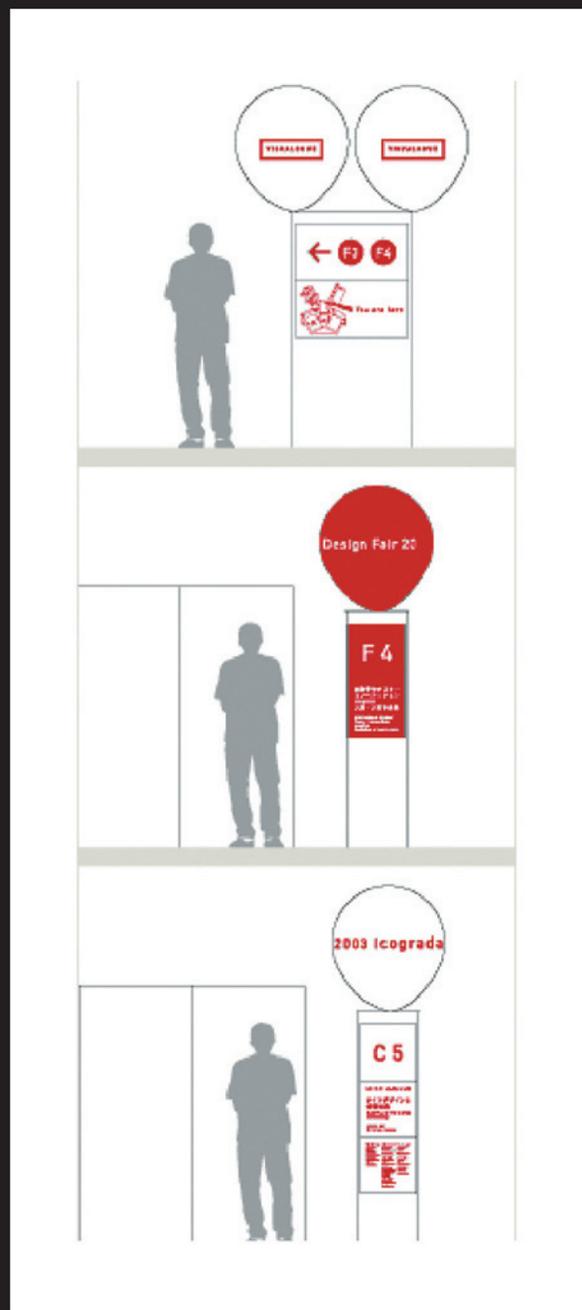




realizaran por día (vale aclarar que este evento tiene una duración de cuatro días). Resulta relevante tener en cuenta la relación de los materiales utilizados con la información que debe ser comunicada visualmente, ya que en este caso se ve de qué manera estos aspectos están estrictamente relacionados.

No obstante las ventajas esgrimidas hasta aquí, los materiales utilizados en este caso no podrían aplicarse en intervenciones temporarias sobre el entorno urbano, debido principalmente a su poca resistencia a factores climáticos y al vandalismo. No obstante, resulta interesante el hecho de poder planificar una intervención gráfica integral en entornos de gran tamaño con materiales accesibles económicamente y de fácil fabricación. Sobre todo si se considera como un hecho común en las ciudades con una fuerte impronta turística cultural, la realización de actividades temporarias, tales como festivales, ferias u otros eventos temáticos. Es por eso que los aspectos tenidos en cuenta para este análisis, deberán relativizarse, y evaluar su aplicación en una intervención futura en el entorno urbano.





ALL THE TIME IN THE WORLD

AEROPUERTO DE HEATHROW, LONDRES, INGLATERRA

A partir de aquí se analizará la intervención temporal realizada en el Aeropuerto de Heathrow, denominada *All the Time in the World*.

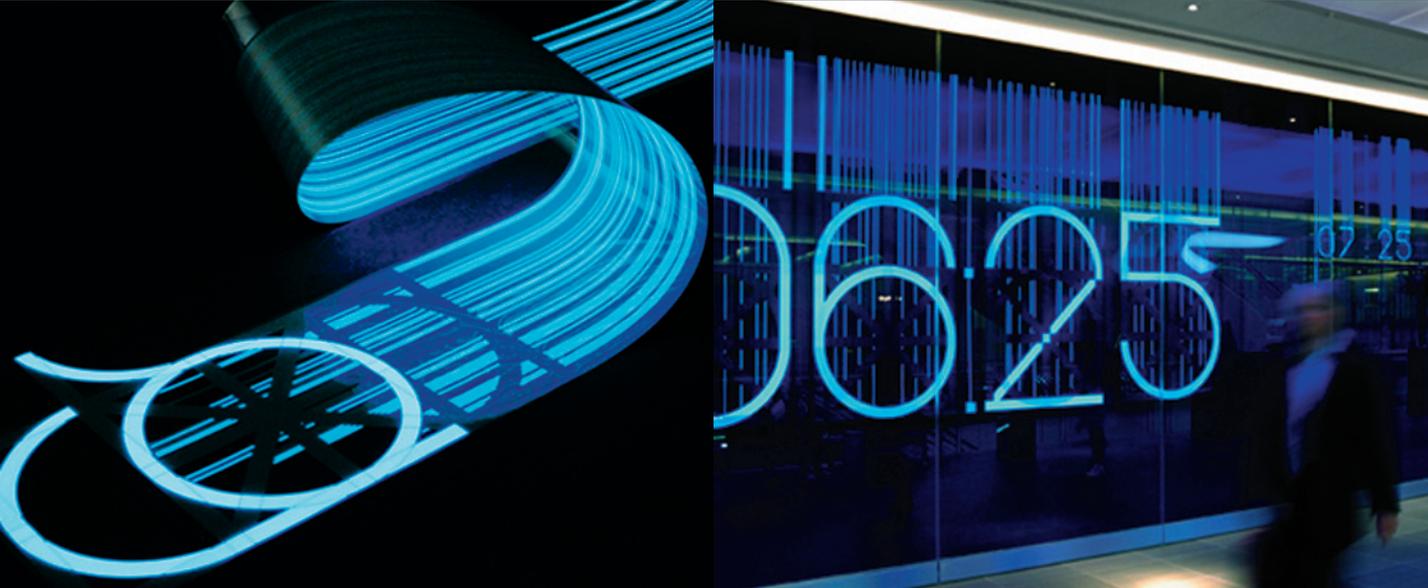
Este caso se incorpora al análisis del fenómeno del diseño de información en circuitos urbanos turísticos culturales, no tanto por su especificidad en lo que respecta al turismo cultural, sino más bien por la utilización de nuevas tecnologías aplicadas a la comunicación visual de información efímera.

All the Time in the World consiste en un reloj mundial que muestra el horario de distintas ciudades y a su vez es comparado con el del Meridiano de Greenwich.

Se dice que es información efímera ya que además de visualizarse el horario, se modifican las ciudades exhibidas.

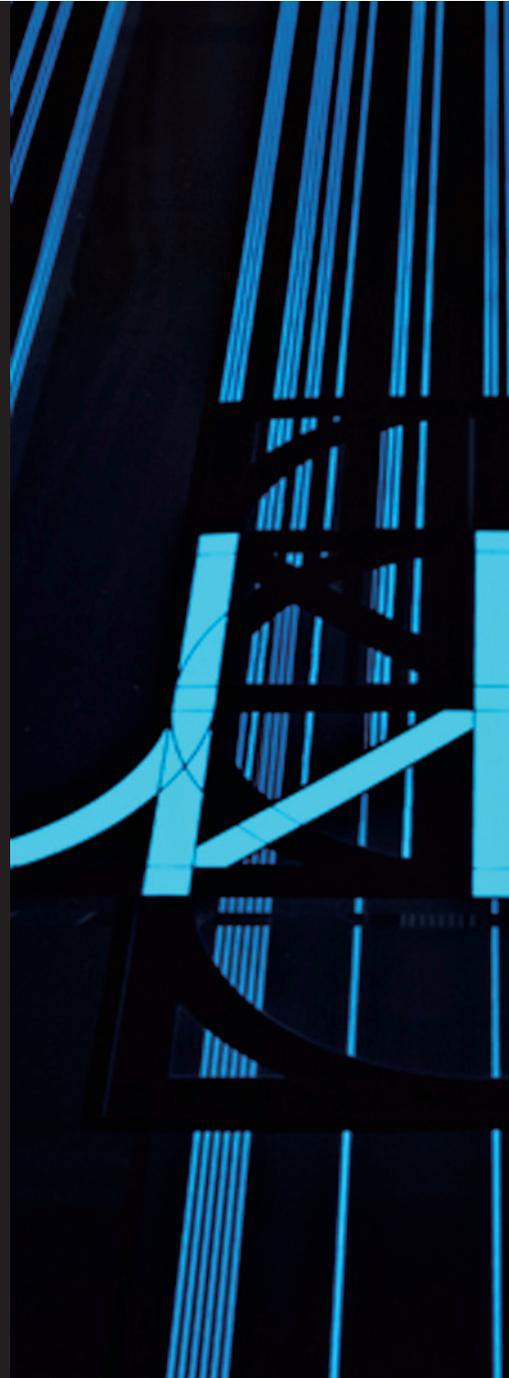
La información se hace visible por medio de elementos vectoriales impresos sobre un soporte plástico al que se le aplica tinta electroluminiscente. En este caso, se utiliza la tecnología OLED, que brinda la posibilidad de ser curvada durante el proceso de fabricación de la señal o pieza, y además, ser leída tanto a gran escala como en tamaños pequeños. Si bien en este caso se utiliza la tecnología OLED, el papel electrónico puede ser considerado como alternativa.

Como se vio en el análisis del caso anterior, la incorporación de nuevas tecnologías a una intervención gráfica en el entorno brinda distintas



posibilidades que van desde el otorgamiento de información variable, hasta el uso de hitos o pistas para facilitar la orientación del usuario en determinado circuito. Estos dos ejemplos de aplicación se suman a la utilización en circuitos urbanos turísticos culturales de carácter temporal, facilitando el planeamiento de la intervención y posiblemente mejorando sus costos de fabricación.

Así se deja entrever de qué manera pueden ser incorporadas las nuevas tecnologías en una intervención gráfica en el entorno urbano. Para que esto suceda, es necesario evaluar la resistencia de los materiales a los factores climáticos y al vandalismo. Posiblemente por estas razones, ésta no sea la primera opción que evaluará el diseñador de comunicación visual, pero sí puede ser considerada como una alternativa viable.





Hasta aquí se realizó el análisis del fenómeno del diseño de información en circuitos urbanos turísticos culturales, y más específicamente del rol de la gráfica en el entorno en la orientación del usuario. Este estudio se llevó a cabo a partir de diversas variables, a saber: la estructura de los circuitos urbanos turísticos culturales, la comunicación visual en los circuitos urbanos turísticos culturales y el usuario y su comportamiento en los circuitos urbanos turísticos culturales. Teniendo en cuenta que es imposible incidir directamente en el usuario y su comportamiento, sino más bien se determinarán distintas variables y se tratará de guiarlo, las dos variables restantes servirán de guía para realizar el diagnóstico final del fenómeno y definir lineamientos que regirán una intervención futura.



ESTRUCTURA DE LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

En este aspecto puede decirse que son varios los parámetros a tener en cuenta a la hora de analizar la estructura de los circuitos culturales. El primero de ellos es la presencia de elementos fuertes dentro de la estructura urbana en general, y de los circuitos culturales en particular. Se está hablando de los elementos denominados como nodos y ejes. En primer lugar, los nodos pueden ser considerados también como puntos de interés principales, debido a la gran cantidad de personas que concentran. A partir de la afirmación realizada durante el análisis, de que cada ciudad posee al menos un nodo, puede decirse asimismo que cada ciudad tiene un sitio de interés difícil de ser obviado en una visita. Como queda claro con esta afirmación, aquí no interesa demasiado el tamaño geográfico o demográfico de una ciudad, por lo que pueden hallarse tanto en las metrópolis -donde será más fácil encontrarlos en gran número-, como en pequeños pueblos.

En segundo lugar, los ejes hacen referencia a los circuitos lineales que se hallan en el trayecto de una arteria de la ciudad, siendo de gran importancia el factor territorial. Al igual que con los nodos, los ejes se encuentran en todas las ciudades y el tamaño de éstas determinará su cantidad. En las ciudades de mayor tamaño y con una oferta turística cultural planificada es común que no sean el principal atractivo. Sin embargo, en las ciudades más pequeñas los ejes son asimilables a sus arterias principales, y muchas veces se configuran como una de las atracciones más importantes en la oferta turística.

En conclusión, al ser dos elementos que concentran una gran cantidad de personas -unos de manera puntual, y el otro a lo largo de una arteria de la ciudad-, deben ser considerados a la hora de estructurar la información.

> RECONOCER EN LA CIUDAD LOS ELEMENTOS
CONSIDERADOS MÁS NOTORIOS: LOS NODOS Y LOS EJES.
UTILIZARLOS COMO UNO DE LOS PARÁMETROS PRINCIPALES
A LA HORA DE ESTRUCTURAR LA INFORMACIÓN

Otro parámetro a tener en cuenta es el tipo de circuitos culturales que se encuentran en una ciudad determinada. Anteriormente en el análisis se distinguieron tres tipos de circuito: territoriales, temáticos y arquitectónicos/patrimoniales. Puede decirse que el tipo de circuito territorial se encuentra en zonas con una particular impronta simbólica, sean éstas un barrio o un área más amplia. Sus características particulares, sean éstas históricas, administrativas o pintorescas -por nombrar sólo algunas- son las que aglutinarán a los distintos elementos. Sin embargo es común que al tratarse de un mismo tipo de circuito, estas particularidades queden desdibujadas en el plano

gráfico. Por su parte, dentro de los circuitos temáticos se ha hecho la diferenciación entre los circuitos tradicionales y los no tradicionales. Los primeros hacen referencia a los circuitos museísticos y religiosos, y es común encontrarlos en la oferta turística cultural de distintas ciudades.

De esta manera puede decirse que tanto los museos como los templos religiosos se conciben como atracciones en sí mismas. Resulta obvia la aclaración de que estos sitios de interés se encontrarán en la mayoría de las ciudades, pero cada una de ellas presentará sus características distintivas. Las características distintivas de las ciudades son las que determinarán precisamente la presencia o ausencia de los denominados circuitos temáticos no tradicionales. Éstos responden principalmente a la impronta propia de cada ciudad, y es dificultoso su trasplante a otras. Por último, ya se dijo anteriormente que el tipo de circuito arquitectónico/patrimonial puede ser dividido a partir de estos dos aspectos. Por un lado, el aspecto arquitectónico hace referencia a los circuitos estructurados a partir del carácter común de su arquitectura, de su estilo arquitectónico. En la muestra analizada pudieron encontrarse ejemplos, pero es probable que en ciudades o barrios con una rica historia arquitectónica puedan presentarse casos similares. Por el otro, el aspecto patrimonial está ligado fuertemente a la historia o a la importancia para la ciudad de las distintas edificaciones. Si bien el aspecto arquitectónico posee un fuerte arraigo patrimonial, no puede decirse lo mismo en el caso inverso. Los circuitos patrimoniales pueden no compartir un mismo estilo arquitectónico, ya que el factor que aglutina los distintos puntos de interés presentes en él es su carácter patrimonial.

> A PARTIR DEL DISEÑO GRÁFICO EN EL ENTORNO, DIFERENCIAR LOS DISTINTOS TIPOS DE CIRCUITOS QUE OFRECE UNA CIUDAD. SIN EMBARGO, ESTA DIFERENCIACIÓN NO IMPLICA E AISLAMIENTO DE LOS CIRCUITOS ENTRE SÍ. LA CONEXIÓN ENTRE LOS DISTINTOS CIRCUITOS PUEDE DARSE POR MEDIO DE PIEZAS ORIENTADORAS QUE EXHIBAN -EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE- LA TOTALIDAD DE LOS CIRCUITOS QUE POSEE LA CIUDAD, Y CADA CIRCUITO EN PARTICULAR, PERO DEJANDO EN CLARO LA RELACIÓN QUE EXISTE CON LOS CIRCUITOS CONTIGUOS.

> DESDE EL DISEÑO GRÁFICO EN EL ENTORNO, DIFERENCIAR LOS DISTINTOS CIRCUITOS ENTRE SÍ. PARA LOS CIRCUITOS

TERRITORIALES ES RECOMENDABLE DESTACAR LA IMPRONTA SIMBÓLICA DE LA ZONA EN CUESTIÓN. EN ESTE SENTIDO, ES CONVENIENTE DEJAR EN CLARO QUÉ ES LO QUE DIFERENCIA A UNA DETERMINADA ZONA DE OTRA. AQUÍ, ES RECOMENDABLE TENER EN CUENTA LA FORMA Y MATERIALIDAD DE LAS PIEZAS A UTILIZAR. LA DIFERENCIACIÓN PUEDE DARSE TAMBIÉN A PARTIR DE LOS ELEMENTOS GRÁFICOS UTILIZADOS. SIEMPRE TENER EN CUENTA LA IMPRONTA SIMBÓLICA DE LA ZONA EN CUESTIÓN.

> CON RESPECTO A LOS DOS TIPOS DE CIRCUITOS TEMÁTICOS TRADICIONALES DEBERÁ DIFERENCIARSE EL CIRCUITO MUSEÍSTICO DEL RELIGIOSO. EN EL CASO DE EXISTIR CIRCUITOS TEMÁTICOS NO TRADICIONALES, DESTACAR SU IMPRONTA SIMBÓLICA Y SU ARRAIGO A LA CIUDAD, SIN PERDER DE VISTA EL HILO CONDUCTOR DEL CIRCUITO.

> EN RELACIÓN A LOS CIRCUITOS ARQUITECTÓNICOS, DESTACAR EL O LOS ELEMENTOS COMUNES A LOS PUNTOS DE INTERÉS, POR EJEMPLO, EL ESTILO ARQUITECTÓNICO. CON RESPECTO A LOS CIRCUITOS PATRIMONIALES, HACER HINCAPIÉ SOBRE EL CARÁCTER HISTÓRICO DE LOS PUNTOS DE INTERÉS.

El último de los parámetros tenidos en cuenta para el análisis de la estructura de los circuitos urbanos turísticos-culturales es la manera en que se organizan los circuitos tanto en el nivel micro -es decir, el circuito en sí mismo-, como en el nivel macro -o sea, la relación del circuito con la traza urbana-.

En este sentido se diferenciaron cuatro tipos de estructura de los circuitos culturales: libre, posicional, flexible y rígida. En una estructura libre no existe relación entre los elementos, por lo que la tarea de recorrerlos se vuelve dificultosa para el usuario. En ciudades configuradas de esta manera, la tarea del diseñador de información es

realmente compleja, ya que es necesario el reconocimiento y la relación entre los distintos elementos para que la intervención gráfica en el entorno tendiente a orientar a los turistas sea lo más abarcadora posible.

En una estructura posicional los elementos se relacionan a partir de la distancia existente entre ellos, pero de todas maneras siguen desconectados. A pesar de ello, este tipo de estructuras poseen elementos fuertes a partir de los que se distribuyen los restantes y que pueden ser utilizados como referencia para la orientación.

Una estructura flexible posee sus partes conectadas pero de manera tal que el mapa mental pueda distorsionarse un poco. En este tipo de estructuras la orientación se da con mayor facilidad, pero igualmente existe la posibilidad de que se cometan errores durante el recorrido.

Por último, una estructura rígida sería el caso ideal de acción para el diseñador de información, ya que sus elementos están firmemente conectados y cualquier recorrido puede ser realizado. En ciudades organizadas a partir de estructuras como ésta, una intervención gráfica sería más fácil que en otro tipo de estructura, dada la disposición y relación entre los elementos.

> EN CIUDADES ESTRUCTURADAS DE MANERA LIBRE, IDENTIFICAR NODOS Y EJES EN LA TOTALIDAD DE LOS CIRCUITOS CULTURALES QUE OFRECE LA CIUDAD. DESDE EL DISEÑO DE INFORMACIÓN UNIR LOS DISTINTOS NODOS PARA MITIGAR LA FALTA DE RELACIÓN ENTRE ELLOS. CUANTA MAYOR CANTIDAD DE NODOS SE IDENTIFIQUEN, MAYOR FACILIDAD HABRÁ PARA UNIRLOS.

EN ESTRUCTURAS POSICIONALES, IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS A PARTIR DE LOS CUALES SE ESTRUCTURAN LOS CIRCUITOS. SEAN ÉSTOS NODOS, EJES, LÍMITES, ETC. ESTRUCTURAR LA INFORMACIÓN A PARTIR DE ESOS ELEMENTOS.

EN ESTRUCTURAS FLEXIBLES Y RÍGIDAS, ESTRUCTURAR LA INFORMACIÓN DE MANERA TAL QUE LOS DISTINTOS ELEMENTOS SEAN CLARAMENTE RECONOCIBLES Y PUEDAN RELACIONARSE DE MANERA EFECTIVA. PARA ELLO TAMBIÉN DEBE RECURRIRSE A LA IDENTIFICACIÓN DE LOS DISTINTOS NODOS PRESENTES EN LOS CIRCUITOS.



> POR SOBRE TODO, HACER FOCO EN LA UNICIDAD Y COHERENCIA DE CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN E INTERVENCIÓN EN EL ENTORNO.

LA COMUNICACIÓN VISUAL EN LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES

Se dijo a lo largo del análisis que uno de los elementos invariantes en cada una de las ciudades es la presencia de piezas gráficas destinadas a la orientación turística, entregadas en mano. La hipótesis que guió este trabajo de investigación está centrada en la importancia de contar con un sistema compuesto por la gráfica de mano, pero también por la gráfica aplicada en el entorno urbano, funcionando independientemente, pero conectadas entre sí.

Ahora bien, en el apartado anterior fue posible llegar a la conclusión de distintos aspectos que se presentan en la totalidad de las ciudades, como lo son la estructura de la ciudad y de los circuitos urbanos turísticos culturales y los tipos de núcleos de actividades que pueden encontrarse. Sin embargo, en relación a la comunicación visual en los circuitos urbanos turísticos culturales se han encontrado varias falencias que en la medida que sean consideradas como concluyentes e invariantes en las ciudades, se estaría dando una solución a problemáticas puntuales, en lugar de proponer lineamientos para una intervención urbana de calidad y que considere distintos parámetros. Para que las conclusiones y lineamientos que llegaran a confeccionarse no se consideren soluciones a necesidades de intervención en ciudades como las analizadas, se incorporó el estudio de distintos casos a este proyecto de investigación, con el objetivo de enriquecer este diagnóstico.

Con respecto a la gráfica en el entorno, pueden encontrarse varias situaciones que requieren suma atención y que deben ser tenidas en cuenta en el planeamiento de una intervención urbana. Por un lado, la falta total de información relacionada con la oferta turística cultural, no sólo en el plano de la orientación al turista, sino también en el plano de la difusión.

Por otro lado, cuando esta falencia sólo se da en determinadas zonas o productos turísticos que ofrece la ciudad, puede hablarse de una insuficiencia en la información. En este sentido, muchas veces desde la comunicación visual en el entorno se obvia la presencia de un determinado producto turístico, hecho que resulta contraproducente en relación con la variedad y vastedad de la oferta turística de una ciudad. Esta situación se da, o bien porque un determinado núcleo de actividades no fue tenido en cuenta como parte de la oferta turística, o porque se ve opacado por



un producto turístico de mayor importancia, siendo este último, el atractivo principal de la ciudad. Así puede verse la manera en que ambos factores resultan relevantes y atentan negativamente en el reconocimiento y recorrido a través de la oferta turística que ofrece una ciudad.

Con respecto a la cantidad de información otorgada al turista, se habló hasta aquí de los aspectos negativos de este fenómeno.

Ahora bien, existen casos en los que el turista recibe un gran caudal de información, aún en situaciones en que su recorrido no lo requiera, o bien porque ya se encuentra inmerso en un determinado circuito turístico cultural, o porque se ya ha comenzado el recorrido y necesita un período de tiempo considerable para procesar la información.

Este hecho se relaciona directamente con la velocidad de lectura y la atención que el turista está dispuesto a dispensar en relación con ella. Es decir, un gran caudal de información necesita de una lectura lenta y detallada, y son justamente estas características las que no posee el usuario una vez que ha emprendido su recorrido por la ciudad. En este caso, el usuario en movimiento requiere información inmediata, puntual, unívoca, precisa y segura.

La siguiente línea de acción fue tomada de uno de los preceptos que guió el proyecto de *Legible London*, analizado en apartados anteriores de este trabajo de investigación, ya que se considera en consonancia con lo dicho hasta aquí.

> BRINDAR LA MENOR CANTIDAD DE INFORMACIÓN POSIBLE, PERO TANTA COMO SEA NECESARIA.

En el caso de los distintos atractivos turísticos que ofrece una ciudad, se dijo que los nodos y los ejes configuran los elementos más importantes, y deben ser tenidos en cuenta a la hora de planificar una intervención en el entorno. Se dijo que los nodos pueden ser considerados puntos de interés primarios. Contradiendo esta afirmación, es posible encontrar tres tipos de puntos de interés dentro de la oferta turística cultural de una ciudad: los nodos, los puntos de interés primarios y los puntos de interés secundarios. Ahora bien, ¿qué sucede cuando estos distintos niveles de relevancia se desvanecen en el plano de la comunicación visual? Es posible que en estructuras posicionales sólo pueda encontrarse información sólo en los nodos. También es posible que, no importa el tipo de estructura de que se trate, los nodos sean equivalentes con los puntos de interés primarios, mientras que los secundarios no estén siquiera considerados dentro de la estructura comunicacional.

Lo que se busca aquí es evidenciar la existencia de una jerarquía entre los distintos atractivos que ofrece una ciudad, pero más importante aún, lo que quiere decirse es que esta jerarquía trasladarse también al nivel de la comunicación visual.

Antes de pasar a la enunciación de líneas de acción en este sentido, será necesario describir las diferencias entre estos atractivos.

La descripción de los nodos se realizó a partir de parámetros que tienen que ver con el urbanismo. No obstante, estos parámetros encuentran coincidencias en el terreno del turismo cultural. Estos elementos son aquellos que concentran una gran cantidad de turistas de manera puntual. Es el caso de monumentos, plazas fundacionales, templos religiosos, edificios patrimoniales, dependencias administrativas, etc.

Aquí puede verse que las características propias del punto de interés no son las que le otorgan la categoría de nodo. Utilizando un término vulgar, los nodos conformarían los puntos imperdibles en una visita a la ciudad. Por su parte, los puntos de interés principales no tienen la capacidad de concentrar una gran cantidad de personas en su entorno. No obstante, son puntos de interés que resultan importantes en relación al circuito en el que se encuentran. Aquí también, las características propias del atractivo no son las que determinan su carácter primario.

Por último, los puntos de interés secundarios son aquellos que se encuentran cercanos a los puntos de interés primarios, y que tienen una menor importancia a nivel turístico.

A pesar de estas afirmaciones, debe aclararse que un punto de interés no puede ser clasificado a priori, sino que para ello, debe relativizarse su importancia con respecto a los demás atractivos de un determinado núcleo de actividades.

> IDENTIFICAR Y CLASIFICAR LOS ATRACTIVOS SEGÚN SU IMPORTANCIA. ASÍ, PUEDEN ENCONTRARSE NODOS, PUNTOS DE INTERÉS PRIMARIOS Y PUNTOS DE INTERÉS SECUNDARIOS.

> A PARTIR DE ESTA CLASIFICACIÓN, ESTRUCTURAR LA INFORMACIÓN A BRINDAR AL TURISTA CULTURAL. ASÍ, LOS NODOS PRESENTARÁN UN MAYOR CAUDAL DE INFORMACIÓN QUE LOS PUNTOS DE INTERÉS PRIMARIOS, Y ÉSTOS A SU VEZ, MAYOR CAUDAL QUE LOS SECUNDARIOS.

> ESTA CLASIFICACIÓN DEBE SER VISIBLE EN LA INTERVENCIÓN GRÁFICA EN EL ENTORNO. ES DECIR QUE LOS TURISTAS DEBEN PODER VISUALIZAR ESTAS DISTINTAS



CATEGORÍAS PARA PODER PLANEAR SU RECORRIDO. EN EL CASO DE UTILIZARSE PIEZAS GRÁFICAS APLICADAS EN EL ENTORNO, SU FORMA PUEDE SER UN ELEMENTO VIABLE A LA HORA DE DIFERENCIAR LAS DISTINTAS CATEGORÍAS.

OTROS ELEMENTOS A CONSIDERAR SON LOS SIGNOS. EL USO DE DIFERENTES TIPOS DE SIGNOS DEPENDIENDO DE LA CATEGORÍA QUE SE TRATE ES UNA OPCIÓN VIABLE EN ESTE SENTIDO.

> EN ESTE SENTIDO, EN EL CASO DE LOS NODOS, ES RECOMENDABLE EL USO DE PIEZAS COMBINADAS, CON PREDOMINANCIA DE SIGNOS ORIENTADORES, PERO CON PRESENCIA DE SIGNOS IDENTIFICADORES Y DIRECCIONALES. LOS SIGNOS ORIENTADORES, PARA UBICAR EL NODO EN EL ENTORNO Y DESTACAR SU RELACIÓN CON EL RESTO DEL CIRCUITO AL QUE PERTENECE, ADEMÁS DE MOSTRAR LAS RELACIONES DE DISTANCIA HACIA OTROS PUNTOS. LOS SIGNOS IDENTIFICADORES, PARA BRINDAR UNA DESCRIPCIÓN MÍNIMA DEL NODO EN CUESTIÓN Y REMARCAR LAS RAZONES QUE LO HACEN UN ELEMENTO RELEVANTE DENTRO DEL CIRCUITO TURÍSTICO CULTURAL. LOS SIGNOS DIRECCIONALES, PARA DIRIGIR A LOS TURISTAS A LOS PUNTOS DE INTERÉS PRIMARIOS, QUE SE ENCUENTREN EN LAS INMEDIACIONES DEL NODO.

> CON RESPECTO A LOS PUNTOS DE INTERÉS PRIMARIOS, ES RECOMENDABLE EL USO DE SIGNOS IDENTIFICADORES, QUE EVIDENCIE LA IMPORTANCIA DE ESE ATRACTIVO EN RELACIÓN AL CIRCUITO EN EL QUE SE ENCUENTRA. ADEMÁS, PUEDEN SER UTILIZADOS SIGNOS DIRECCIONALES QUE PERMITAN AL TURISTA CONTINUAR SU RECORRIDO



HACIA OTROS PUNTOS DE INTERÉS, SEAN ÉSTOS PRIMARIOS O SECUNDARIOS.

> EN CUANTO A LOS PUNTOS DE INTERÉS SECUNDARIOS, ES RECOMENDABLE EL USO DE SIGNOS IDENTIFICADORES, QUE PERMITAN SU RECONOCIMIENTO.

> ANTE TODO, CONSIDERAR LAS POSIBILIDADES QUE BRINDA EL CONTEXTO EN EL QUE ESTOS PUNTOS SE ENCUENTRAN, ENTENDIENDO QUE SUS CARACTERÍSTICAS CONDICIONARÁN LA INTERVENCIÓN QUE SE HAGA SOBRE ÉL.

Un recurso importante de la comunicación visual utilizado por el diseño de información para la orientación turística es el uso de mapas. Como se dijo en apartados anteriores, los mapas son los elementos principales de las piezas orientadoras, y permiten al usuario tener una visión general del entorno en que se encuentran. Estos elementos son considerados por los usuarios como herramientas de gran ayuda para su orientación en la ciudad en general, y en los circuitos turísticos culturales en particular. Es más, puede afirmarse que el éxito de su recorrido depende en gran medida, no sólo del uso de este elemento, sino también del otorgamiento de información básica de la ciudad en que se encuentran. Es justamente este tipo de información la otorgada por las piezas orientadoras.

En el caso de la información entregada en mano, este hecho se encuentra cubierto, ya que como se dijo anteriormente, las principales piezas distribuidas por las distintas dependencias turísticas son los mapas. Con respecto a la comunicación visual aplicada en el entorno urbano, es posible hacer varias observaciones en relación al uso de estos elementos. Por un lado, la porción del espacio que elige representarse. Sobre este aspecto puede decirse que una visualización de la totalidad de la ciudad podría llevar a la confusión del usuario, sobre todo por la cantidad de detalles que se encontrarían en la pieza. Además, la ubicación del área de su interés le resultaría una tarea compleja, más aún si no tiene conocimientos previos de la ciudad. Por el contrario, la visualización parcial del terreno parece ser una alternativa viable, ya que permite al usuario el reconocimiento del área en la que se encuentra. Ahora bien, esta porción del terreno debe estar conectada con las áreas contiguas, para permitir que el usuario efectúe su mapa mental y poder recorrer la ciudad de manera fluida. En otras palabras, este hecho sería de gran ayuda para concebir la secuencia de eventos que menciona Kevin Lynch en *The Image of the City*.



Por otro lado, la referencia del mapa con respecto a los puntos cardinales. Con respecto a este hecho, se encuentran dos alternativas viables para referenciar este elemento orientador con los puntos cardinales. En primer lugar, la manera tradicional de referenciar el mapa, donde el punto de referencia se encuentra en su parte superior. Este recurso resulta útil cuando el usuario tiene conocimiento de la ubicación del norte en el contexto urbano. De otra manera, la tarea de determinar el lugar exacto donde se encuentra se vuelve compleja. En las piezas orientadoras aplicadas en el entorno urbano es necesario considerar una limitante extra: la coincidencia de la vista representada en los mapas con aquella que el usuario tiene de su contexto inmediato. En el caso de que esto no suceda, el usuario puede resultar desorientado, y la continuación de su recorrido de ve condicionada.

En segundo lugar se encuentra la forma de referencia *heads-up*. Al contrario de lo que sucede con el modo tradicional, la referencia no se encuentra en los puntos cardinales, sino en la visión que tiene el usuario de su entorno inmediato. Es decir que la vista representada en los mapas coincide con la que posee el usuario, facilitando la elección de rutas a seguir y la ubicación en el espacio.

En este tipo de representación, resulta necesaria la indicación del norte, para facilitar la orientación del usuario. Ahora bien, es más probable que esta representación alternativa se encuentre en las piezas gráficas aplicadas al entorno urbano, ya que de utilizarse en los mapas entregados en mano, debería fabricarse un gran número de piezas, y disponerse una cantidad similar de puntos de expendio para las mismas.

Por último, dentro de las observaciones que pueden hacerse en relación al uso de mapas se encuentra la utilización de elementos de ayuda al usuario, más precisamente la consigna Usted está aquí. Esta consigna resulta muy útil para los usuarios, ya que les permite tener conocimiento de su ubicación exacta dentro de una determinada zona. Por su parte, no es posible determinar que esta consigna se relacione directamente a uno de los modos de representación antes descriptos. No obstante, se considera razonable su uso en el caso de los mapas heads-up, ya que su representación del espacio está directamente relacionada con la visión del usuario de su entorno cercano, y es este aspecto el que se utiliza como referencia.

> CONSIDERAR EL USO DE MAPAS EN EL ENTORNO URBANO PARA FACILITAR LA ORIENTACIÓN DE LOS TURISTAS EN EL LUGAR EN EL QUE SE ENCUENTRAN Y EN SU CONTEXTO CERCANO.

> EN LAS PIEZAS DESTINADAS A LA ORIENTACIÓN DEL

USUARIO EN LA OFERTA TURÍSTICA, LOS MAPAS DEBERÁN REPRESENTAR LA TOTALIDAD DE LOS CIRCUITOS TURÍSTICOS CULTURALES, PARA PERMITIR QUE EL USUARIO VISUALICE LA RELACIÓN ENTRE ELLOS. CONSIDERAR ADEMÁS LA INTRODUCCIÓN DE MAPAS CON REPRESENTACIONES PARCIALES DEL ESPACIO EN EL QUE SE ENCUENTRA EL TURISTA, PARA EVITAR QUE DESVÍE SU ATENCIÓN HACIA ATRACTIVOS QUE NO SON DE SU INTERÉS, ADEMÁS DE PERMITIRLE VISUALIZAR LA TOTALIDAD DE LOS ATRACTIVOS CON QUE CUENTA UN CIRCUITO DETERMINADO.

> SE RECOMIENDA EL USO DE MAPAS *HEADS-UP*, PARA PERMITIR QUE LA VISIÓN DEL USUARIO SOBRE SU CONTEXTO INMEDIATO COINCIDA CON LA REPRESENTADA EN LOS MAPAS. EN ESTE SENTIDO, NO DESCUIDAR LA REFERENCIA CON LOS PUNTOS CARDINALES, Y TENER EN CUENTA LA UTILIZACIÓN DE LA CONSIGNA “USTED ESTÁ AQUÍ”.

> EN LOS MAPAS ENTREGADOS EN MANO, UTILIZAR LA REPRESENTACIÓN TRADICIONAL, PARA EVITAR EL DISEÑO DE UNA GRAN CANTIDAD DE PIEZAS Y LA DISPOSICIÓN DE PUNTOS DE EXPENDIO EN CANTIDADES SIMILARES.

> CON RESPECTO A LA REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL ESPACIO, ES RECOMENDABLE LA SUPRESIÓN DE DETALLES INNECESARIOS QUE DISTRAIGAN LA ATENCIÓN DEL TURISTA. LA REPRESENTACIÓN EN DOS DIMENSIONES SE CONSIDERA COMO LA MÁS PERTINENTE, PERO PUEDE TENERSE EN CUENTA LA INTRODUCCIÓN DE ELEMENTOS REPRESENTADOS DE MANERA TRIDIMENSIONAL.



Anteriormente se habló de la existencia de jerarquías entre los distintos elementos que componen la ciudad y la oferta turística cultural. Entendiendo a la jerarquía como uno de los aspectos más relevantes en lo que respecta al diseño de información, se harán una serie de observaciones acerca de los elementos que pueden utilizarse. Uno de estos elementos es el color. En su descripción se destacó su relevancia como elemento diferenciador. Pero quizás la función principal de este recurso gráfico en intervenciones de este tipo es la codificación. La codificación puede ser utilizada para delimitar distintos circuitos, diferenciar la función de las piezas gráficas presentes en el entorno urbano, o simplemente jerarquizar información.

En este sentido, el color puede estar acompañado por distintos elementos que refuercen esta función diferenciadora. No obstante, aspectos como el contraste, el tono, la intensidad y el valor deberán ser tenidos en cuenta en una intervención futura.

Otro de los elementos utilizados para jerarquizar información es la tipografía. En intervenciones gráficas en el entorno urbano, este elemento es de suma importancia ya que el usuario dispone de tiempos de lectura menores a los que podría tener en otro tipo de

contextos. Al describir este elemento se puso el foco en la cuestión de la legibilidad. Éste es el fin que debe perseguir el diseñador más allá de guiar su intervención a partir de parámetros establecidos.

Puede decirse que este elemento ofrece una serie de alternativas que pueden ser tenidas en cuenta a la hora de jerarquizar información. El uso de tipografías de distinta caja puede ser una opción; la utilización de tipografías sin serif puede aumentar la legibilidad de los caracteres, con lo que la comprensión del mensaje se daría con mayor facilidad. Quizás tan o más importante que la elección de tipo de letra es el área tipográfica. Esto es así, ya que como se dijo anteriormente, en intervenciones de este tipo el usuario no dispone de un gran tiempo de lectura de las piezas y la información brindada debe ser inmediata, puntual, unívoca, precisa y segura. La proporción de un gran caudal de información en piezas ubicadas en el entorno urbano atenta en contra de estos principios.

> ES RECOMENDABLE UTILIZAR EL COLOR COMO ELEMENTO CODIFICADOR. ESTO PERMITIRÁ DIFERENCIAR LOS DISTINTOS CIRCUITOS ENTRE SÍ.

> EL COLOR PODRÍA SER USADO TAMBIÉN PARA DESTACAR DISTINTOS ELEMENTOS GRÁFICOS, AUNQUE ESO NO IMPLIQUE NECESARIAMENTE UN USO CODIFICADOR.



> MÁS ALLÁ DE LA ELECCIÓN CROMÁTICA, TENER EN CUENTA POR SOBRE TODO EL CONTRASTE ENTRE LOS DISTINTOS ELEMENTOS, ENTENDIÉNDOLO COMO UN FACTOR DE IMPORTANCIA PARA FACILITAR SU LEGIBILIDAD.

> CON RESPECTO A LA ELECCIÓN TIPOGRÁFICA, ES RECOMENDABLE EL USO DE FAMILIAS SIN SERIF, PARA FACILITAR LA LEGIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN OTORGADA.

> SE RECOMIENDA EL USO DE TIPOGRAFÍAS DE CAJA ALTA PARA LA INFORMACIÓN JERÁRQUICAMENTE MÁS IMPORTANTE, Y COMBINACIONES DE MAYÚSCULAS Y MINÚSCULAS PARA LA INFORMACIÓN SECUNDARIA. PARA LA JERARQUIZACIÓN DE INFORMACIÓN ES VIABLE LA COMBINACIÓN DE ESTAS VARIABLES CON EL USO DE COLOR.
> MÁS ALLÁ DE LA ELECCIÓN TIPOGRÁFICA Y EL USO DE DISTINTAS CAJAS, BUSCAR LA LEGIBILIDAD DEL MENSAJE POR SOBRE LOS DEMÁS ASPECTOS.

> CON RESPECTO AL ÁREA TIPOGRÁFICA, EVITAR BRINDAR UN GRAN CAUDAL DE INFORMACIÓN EN PIEZAS DE RÁPIDA LECTURA. EN LOS CASOS EN QUE SEA NECESARIO BRINDAR UNA GRAN CANTIDAD DE INFORMACIÓN, TENER EN CUENTA LA POSIBILIDAD DE HACERLO EN PIEZAS DE MANO, DE LECTURA LENTA.

Otros elementos que fueron tenidos en cuenta a la hora de realizar este análisis fueron los signos. En la descripción de los recursos de la comunicación visual aplicados al diseño de información se dijo que existen signos orientadores, identificadores y direccionales.

Los signos orientadores son aquellos que otorgan al usuario una visión general del entorno en el que se encuentran. Los signos orientadores más comunes son los mapas. Se ha dicho a lo largo de este escrito que estos elementos son



de gran importancia a la hora de la orientación y el recorrido de una ciudad determinada.

Otro factor considerado de especial relevancia al momento de orientarse en las ciudades es el otorgamiento de información básica. Esta información también es proporcionada en piezas orientadoras. Es a partir de estos factores que puede afirmarse la importancia que poseen los signos y piezas orientadoras como determinantes del comportamiento del usuario.

Por su parte, los signos identificadores son aquellos que denominan un espacio determinado y brindan información sobre su función. Estos signos resultan importantes en el reconocimiento de los distintos puntos de interés por una razón casi obvia: son aquellos que lo denominan. Distinto a lo que sucede con los signos orientadores, donde puede identificarse un elemento fuerte —el mapa—, los signos identificadores pueden ser tipográficos, icónicos, ilustraciones o fotografías.

Dentro de la categoría de piezas identificadoras, puede encontrarse una subdivisión. Las piezas informativas no dejan de ser identificadoras, ya que brindan información sobre el atractivo en cuestión, pero presentan una complejidad, y es que no se reducen sólo a su denominación.

Por último, los signos direccionales son aquellos que permiten mantener al usuario en movimiento, brindando la información necesaria para permitir su recorrido desde una ubicación determinada hacia otra. Estos elementos resultan necesarios en entornos complejos, o bien por las características propias de la trama urbana, o debido a su extensión a nivel territorial.

Al igual que los signos orientadores, dentro de los signos direccionales es posible encontrar un elemento fuerte, y por qué no decirlo, esencial: la flecha. Este elemento, acompañado por distintas referencias al destino indicado resultan necesarios en la conformación de las piezas direccionales.

> LA INTERVENCIÓN URBANA DEBERÁ BASARSE PRIMORDIALMENTE EN EL USO DE ELEMENTOS ORIENTADORES, CONSIDERÁNDOLOS POR UN LADO, NECESARIOS PARA LA UBICACIÓN DEL USUARIO EN EL ESPACIO EN QUE SE HALLA, Y POR EL OTRO, CONDICIONANTES DE SU COMPORTAMIENTO EN EL RECORRIDO. ES NECESARIO ADEMÁS DE ELEMENTOS IDENTIFICADORES, NO SÓLO EN COMPAÑÍA DE LOS SIGNOS ORIENTADORES,

SINO TAMBIÉN EN LOS PUNTOS DE INTERÉS TURÍSTICOS CULTURALES Y SU ENTORNO CERCANO, PARA FACILITAR SU RECONOCIMIENTO. EN EL CASO DE LOS ELEMENTOS DIRECCIONALES, SU USO DEBERÍA ESTAR CONDICIONADO POR EL CONTEXTO EN EL QUE ACTUARÁN. ES DECIR, SE RECOMIENDA SU USO EN ZONAS DE GRAN EXTENSIÓN O EN NÚCLEOS DE ACTIVIDADES VASTOS EN CUANTO A LA CANTIDAD DE ATRACTIVOS QUE SE ENCUENTRAN EN SU SEÑO. OTRA OCASIÓN EN LA QUE SE RECOMIENDA EL USO DE ELEMENTOS DIRECCIONALES ES EN OFERTAS TURÍSTICAS CULTURALES ESTRUCTURADAS DE MANERA LIBRE.

En apartados anteriores se habló de la importancia de ciertos elementos de la ciudad en la estructuración, no sólo de la oferta turística cultural, sino también de la estrategia comunicacional con ella relacionada.

Entre estos elementos se enunció a los nodos y los ejes. Mientras que los nodos son referencias puntuales y pertenecen a un determinado circuito turístico cultural, los ejes pueden ser considerados como circuitos en sí mismos.

Ahora bien, en términos absolutos tanto nodos como ejes son elementos relevantes dentro de la oferta turística cultural de cada ciudad, pero en términos relativos los ejes son elementos contenedores, dentro de los cuales pueden encontrarse distintos tipos de puntos de interés, inclusive nodos.

De esta manera puede afirmarse que más allá de las relaciones jerárquicas existentes entre los distintos puntos de interés basadas en su importancia a nivel turístico cultural, se da un ordenamiento con respecto al vínculo de estos elementos con la traza urbana –denominado hasta aquí como nivel macro- y entre sí mismos –el llamado nivel micro-. Este ordenamiento debería ser tenido en cuenta para diagramar la estructura informativa de una intervención futura.

> ORGANIZAR LOS DISTINTOS ELEMENTOS DE LA CIUDAD CON EL OBJETIVO DE ESTRUCTURAR LA INFORMACIÓN Y DE ESTA MANERA, GENERAR DISTINTOS NIVELES JERÁRQUICOS.

> ES RECOMENDABLE QUE LA INFORMACIÓN OTORGADA A LOS TURISTAS SE ESTRUCTURE DESDE EL NIVEL MACRO, ES DECIR, LAS RELACIONES EXISTENTES ENTRE LOS DISTINTOS



CIRCUITOS ENTRE SÍ Y CON LA TRAMA URBANA, HASTA EL NIVEL MICRO, O SEA, LA RELACIÓN ENTRE LOS DISTINTOS PUNTOS DE INTERÉS DE UN MISMO CIRCUITO.

Una de las clasificaciones que se realizaron dentro de este trabajo de investigación fue sobre la estandarización de las piezas gráficas aplicadas en el entorno urbano. Así, se habló de estandarización negativa y positiva.

La estandarización negativa hace referencia a aquellos casos en los que la forma, la materialidad y las características ergonómicas de las piezas gráficas se mantienen sin importar su función. Así, es posible encontrar situaciones en las que, por ejemplo, una pieza identificadora de servicios generales adquiere las mismas características que aquella que identifica un punto de interés turístico cultural. Este hecho da como resultado una falsa previsibilidad y secuencialidad en el sistema, ya que genera confusiones en el turista, y desvía su atención hacia puntos que no son de su interés.

Por otro lado, la estandarización positiva hace referencia a los casos en los que las características formales y ergonómicas se mantienen en las piezas gráficas que cumplen una misma función. Este hecho da como resultado la previsibilidad y secuencialidad del sistema, generando un acostumbramiento en el usuario y un cambio en su comportamiento a la hora de la búsqueda de referencias en el entorno. Para explicar mejor este punto se utilizará un ejemplo: una vez que el turista ha reconocido que las piezas identificadoras de los puntos de interés poseen ciertas características formales y ergonómicas, cada vez que vea una pieza gráfica similar, tendrá la certeza de haber encontrado un determinado punto de interés.

> CONSIDERAR LA PREVISIBILIDAD Y SECUENCIALIDAD COMO ASPECTOS QUE OTORGARÁN FORTALEZA, COHERENCIA Y CRITERIO AL SISTEMA GRÁFICO.

> SIEMPRE QUE SEA POSIBLE, MANTENER LAS CARACTERÍSTICAS FORMALES Y ERGONÓMICAS DE LAS PIEZAS QUE CUMPLEN UNA MISMA FUNCIÓN.

Como se enunció hasta aquí, la altura promedio del ojo humano resulta útil como parámetro para disponer la información visual. También se dijo que ante elementos propios del entorno en que ésta se encuentre, es posible que este parámetro sea modificado.

Así como la altura del ojo determina la altura promedio a la que podría disponerse la información, debe tenerse en cuenta que alturas menores a 1 metro dificultarían su lectura.

La disposición de la información visual debe dar como resultado un sistema de orientación turística accesible a la mayor cantidad de personas posible.

La permanencia de las características ergonómicas de las piezas otorgará a la intervención el carácter de sistema y le permitirá lograr unidad, coherencia y fortaleza.

Se dijo que la ubicación de la información en el entorno tiene relación directa con la secuencialidad del sistema, pero no se indagó sobre los parámetros a tener en cuenta para determinar su emplazamiento.

Aquí, los elementos relevantes dentro de la ciudad adquieren importancia nuevamente. Su disposición con respecto a la trama urbana condiciona y determina el tipo de información a otorgar, la frecuencia con que ésta se realiza. Puede denominarse a estas referencias como puntos de conflicto.

> IDENTIFICAR EN LA CIUDAD DISTINTOS PUNTOS DE CONFLICTO, Y TOMARLOS COMO REFERENCIA PARA DETERMINAR EL TIPO DE INFORMACIÓN Y LA FRECUENCIA CON QUE DEBERÍA OTORGARSE.

ENTRE ESTOS PUNTOS FIGURAN LOS PUNTOS NODALES EN LA OFERTA TURÍSTICA CULTURAL, EJES, CRUCES DE AVENIDAS O CALLES PRINCIPALES, INSTALACIONES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO, ENTRE OTROS.

> ES RECOMENDABLE DISPONER LA INFORMACIÓN DE MAYOR JERARQUÍA EN ALTURAS QUE VAN DESDE 1 M. HASTA 1,80 M. DE ESTA MANERA SE GARANTIZARÁ QUE LA GRAN MAYORÍA DE LOS USUARIOS PUEDA ACCEDER A LA INFORMACIÓN BRINDADA.

> NO OTORGAR INFORMACIÓN EN ALTURAS MENORES A 1M.

Se mencionó a la materialidad como un aspecto relevante en relación con el grado de deterioro de las piezas gráficas.

La elección de materiales en una intervención gráfica sobre el entorno urbano se ve condicionada por la resistencia que éstos tengan a los factores climáticos y al vandalismo.

Éste puede ser considerado un limitante intrínseco al material. Pero existe otro limitante, en este caso externo, y es el costo de fabricación y mantenimiento.

> UTILIZAR MATERIALES RESISTENTES A LOS FACTORES CLIMÁTICOS Y AL VANDALISMO, CONSIDERANDO PARA SU ELECCIÓN, LOS COSTOS DE FABRICACIÓN Y MANTENIMIENTO. SOBRE TODO TENIENDO EN CUENTA QUE LOS PRINCIPALES DESTINATARIOS POTENCIALES DE ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN SON LAS DEPENDENCIAS DE GOBIERNO MUNICIPALES, PROVINCIALES O NACIONALES.

> EN ESTE SENTIDO, EL USO DEL METAL RESULTA APROPIADO, NO SÓLO EN TÉRMINOS DE RESISTENCIA, SINO TAMBIÉN DE ADAPTABILIDAD A OTROS MATERIALES CON LOS QUE PUEDA COMBINARSE (POR EJEMPLO, VINILO, HORMIGÓN, ACRÍLICO O VIDRIO). NO OBSTANTE, ALGUNOS METALES -COMO EL ACERO INOXIDABLE- SON COSTOSOS EN SU FABRICACIÓN.



ANEXO
HERRAMIENTAS
METODOLÓGICAS
UTILIZADAS EN EL
ANÁLISIS EMPÍRICO

HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DEL FENÓMENO EN PRODUCCIÓN

RELACIÓN ENTRE LOS RECORRIDOS URBANOS Y EL DISEÑO DE INFORMACIÓN

Para el análisis de este aspecto se utilizará como modelo teórico a Kevin Lynch y su libro *The Image of the City* (Lynch, 1960: 143). En él, el autor desarrolla dos métodos para el análisis de su objeto de estudio, dentro de los cuales se encuentra el estudio de campo. Aún con objetos de estudio diferentes, puede encontrarse la utilidad de este método, que comprende “una cobertura sistemática del área [...] indicando la presencia, visibilidad y la interrelación entre (los elementos)” (Lynch, 1960: 143).

A tal fin se desarrollarán dos herramientas: la primera, compuesta por distintas partes, está orientada a plasmar en la trama urbana y en los diferentes distritos de la ciudad los diferentes recorridos turísticos-culturales. Para ello se utilizará un mapa general de la ciudad funcionando como soporte de las partes restantes, sin fines analíticos en sí mismo. La segunda parte de esta herramienta consiste en la delimitación de los distritos en los que se divide la ciudad. Esta parte tiene el objetivo de enmarcar los potenciales recorridos que ofrece cada ciudad. La tercer parte aborda la identificación y definición de los distintos recorridos que pueden darse en los distritos, ya sea que exista uno o más por cada uno. Cabe aclarar que los diferentes recorridos se definen a partir de la traza urbana, de manera que guarde cierta similitud con el tránsito del turista por la ciudad.

Esta herramienta tiene el objetivo de identificar la manera en que se

estructuran los recorridos turísticos-culturales dentro de cada ciudad, la distancia geográfica que los separa de otros recorridos y su estructura en la totalidad de la ciudad.

La herramienta restante es consecuencia de la primera, aunque sus propósitos analíticos están orientados a determinar de qué manera se estructura la información en los diferentes recorridos culturales. Este análisis se realizará de manera individual en los diferentes distritos.

Esta herramienta está compuesta por tres partes: la primera consiste en un plano del distrito sujeto al análisis. Como sucede en la primer herramienta, el plano no posee fines analíticos en sí mismo. La segunda parte establece y detalla los diferentes puntos de interés que se encuentran en cada recorrido. Retomando los conceptos esgrimidos por Kevin Lynch en *The Image of the City*, se detallarán aquí los nodos presentes en cada distrito, como así también los puntos de interés que podrían considerarse como secundarios.

Por último, la tercer parte de la herramienta tiene la función de ubicar en el plano las piezas gráficas presentes en el entorno.

Teniendo en cuenta la ubicación y cantidad de puntos de interés presentes en una misma ruta en primer lugar, y su orden jerárquico dentro de la oferta cultural en segundo lugar, lo que busca principalmente esta herramienta es determinar de qué manera se estructura la información en relación con los puntos de interés turístico.

Si bien existe una clara relación con la situación actual de cada ciudad, la herramienta busca que el análisis de esta organización y estructuración de la información sean relevantes y útiles para la configuración de un pautado en una intervención futura desde el diseño de comunicación visual.

EL DISEÑO DE INFORMACIÓN EN LOS CIRCUITOS URBANOS TURÍSTICOS CULTURALES PIEZAS GRÁFICAS APLICADAS AL ENTORNO URBANO

Para el análisis individual de las piezas gráficas aplicadas en el entorno urbano se utilizará un ficha que aborde cuestiones referidas al diseño de información: signos, legibilidad, ergonomía, materialidad, color y codificación, además de asuntos vinculados a la relación de la pieza con su entorno, su ubicación dentro de la trama urbana y su posición con respecto al punto de interés al que hace referencia.



> *Signo*: Retomando los conceptos de Charles Morris en Fundamentos de la Teoría de los Signos, se analizarán los tipos de signos utilizados y las relaciones jerárquicas entre ellos. Sumados, podrán ayudar a definir la función principal de cada pieza: orientadora, direccional o identificadora. Estas funciones están definidos a partir de los conceptos planteados por David Gibson en *The Wayfinding Handbook*.

> *Legibilidad*: A partir de los conceptos esgrimidos por Rafael Quintana Orozco en *Diseño de Sistemas de Señalización y Señalética*, se estudiarán cuestiones vinculadas a la legibilidad. Entre los aspectos a tener en cuenta se encuentran la distancia de lectura y la velocidad de lectura. Ambos permitirán definir el tipo de usuario al que se dirigen las piezas estudiadas.

> *Ergonomía*: Para analizar estas cuestiones se retomarán los conceptos de Rafael Quintana Orozco en *Diseño de Sistemas de Señalización y Señalética*. Entre ellos se encuentran la legibilidad -o sea, la capacidad que tiene un texto de ser leído con facilidad-, secuencialidad -es decir, "...la reiteración constante y secuenciada en el paisaje" (Orozco: 57)-, previsibilidad -o sea, "...la colocación sistemática, que hace previsible su localización" (Orozco: 57), relación de la pieza con su entorno e iluminación.

> *Materialidad*: Aquí no sólo se analizarán los materiales utilizados, sino también se relacionarán con el grado de deterioro de la pieza, entendiendo la interrelación entre ambos aspectos.

> *Color y codificación*: Estos aspectos apuntarán a la definición de los recursos utilizados para la estructuración de la información, entendiéndola como una parte importante del diseño de información.

Esta ficha tiene como objetivo la definición y determinación de diversos parámetros, que deberán ser tenidos en cuenta en una intervención futura.



HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DEL FENÓMENO EN RECONOCIMIENTO

TESTEO CON USUARIOS

Para el análisis del fenómeno en reconocimiento se utilizarán cuatro herramientas que permitan realizar un test con los usuarios. Vale aclarar que el testeo con usuarios se efectúa sólo en tres ciudades de las que componen la muestra: Buenos Aires, Rosario y La Plata. Se descartaron las demás ciudades por las características de su oferta cultural. El caso más evidente es el salteño, donde como se dijo a lo largo del análisis, la oferta turística cultural se encuentra en una pequeña porción de terreno. Se consideró que este factor iba a afectar el análisis de manera negativa.

REGISTRO

La primera consiste en una ficha de registro que se otorgará al usuario al realizar un recorrido acordado. Para el mismo se escogerán dos puntos nodales dentro de la ciudad y se pedirá al usuario que realice el trayecto desde uno hacia el otro.

La ficha indica el inicio y el fin del recorrido de prueba; los circuitos turísticos culturales presentes en él y los puntos de interés presentes en esos circuitos. Centrado en el usuario y su reconocimiento del recorrido, se abordará la cuestión del uso de elementos guía, el nivel de orientación en el recorrido y las dificultades que fueron encontradas durante el trayecto. El criterio de evaluación tiene que ver con la cantidad de puntos de interés marcados en el registro y consiste en considerar el grado de orientación en el recorrido como bueno, regular o malo.

Esta ficha tiene por objeto el estudio del reconocimiento y percepción de los circuitos turísticos culturales y su estructura. Además buscará determinar en qué medida la gráfica existente en el entorno afecta el reconocimiento.

RECONOCIMIENTO INDIVIDUAL

La segunda herramienta consiste en una ficha de reconocimiento individual de distintos puntos de interés. Para ello se escogerán cinco puntos de interés aleatorios, correspondientes a los circuitos turísticos culturales. Se los presentará por medio de fotografías, y se solicitará al usuario que defina su nombre, lo ubique en un mapa de la zona y determine, según lo percibido en el trayecto realizado en la etapa de registro, si forma parte de un circuito turístico cultural.

Estos tres aspectos hacen mella en la función de la gráfica aplicada en el entorno urbano, siendo las piezas identificadoras importantes para el reconocimiento del nombre del punto de interés en cuestión, como así también el de su función. Por su parte, se considera que las piezas orientadoras tienen especial importancia en la relación del punto de interés con el resto de la ciudad. En tanto que el objeto de estudio es el diseño de información en los recorridos urbanos turísticos-culturales, las piezas direccionales adquieren importancia en la medida en que dan forma a la idea de recorrido, además de relacionar entre sí los distintos puntos de interés, por medio de la comunicación visual.

FOCUS GROUP - ENTREVISTA

La última herramienta consiste en un cuestionario que permita la discusión libre entre el grupo de personas con las que se realizó el análisis de reconocimiento.

El mismo está orientado hacia la consideración subjetiva de nociones generales como la orientación y su importancia en la visita a una ciudad, además de apreciaciones acerca del grado de orientación que existe en la ciudad visitada.

Esta herramienta tiene una importancia significativa, ya que aborda el fenómeno desde la óptica del usuario. Un usuario que per se, no se encuentra influenciado por el conocimiento previo de la problemática, entendiéndose que ello puede llevar a prejuicios y aseveraciones previas al desarrollo de los testeos.



BIBLIOGRAFÍA

TURISMO CULTURAL, CIRCUITOS
CULTURALES
ICOMOS
CARTA DE ITINERARIOS CULTURALES
2008

Define el término de itinerarios culturales.

Richards, Greg
CULTURAL TOURISM IN EUROPE
CAB International, 1996. Reedición electrónica, 2005

Aporta la definición de turismo cultural.

USUARIO – TURISTA CULTURAL
Isaac, Rami
UNDERSTANDING THE BEHAVIOUR OF CULTURAL TOURISTS. TOWARDS A
CLASSIFICATION OF DUTCH CULTURAL TOURISTS (DISERTACIÓN)
NHTV International Higher Education Breda, 2008

Brinda los distintos tipos de turistas culturales, además de explicar cuestiones referidas a sus conductas y comportamiento. Incorpora el concepto de Complejos de Recreación Turística.

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
Morris, Charles
FUNDAMENTOS DE LA TEORÍA DE LOS SIGNOS
Paidós, 1985

Además de su estudio del signo a partir de las dimensiones sintáctica, semántica y pragmática realiza un aporte significativo en la relación entre los signos.

Quintana Orozco, Rafael (compilador)
DISEÑO DE SISTEMAS DE SEÑALIZACIÓN Y SEÑALÉTICA
Universidad de Londres.

Define aspectos relevantes a la hora de analizar el diseño de información.

Verón, Eliseo
LA SEMIOSIS SOCIAL
Gedisa, 1998

Permite analizar los diferentes discursos sociales a través de las condiciones de su producción y de su reconocimiento.



URBANISMO Y PLANEAMIENTO

Lynch, Kevin.

THE IMAGE OF THE CITY

Massachusetts Institute of Technology Press, 1960

Analiza la ciudad a partir de los distintos elementos que la conforman (Recorridos, Distritos, Límites, Nodos e Hitos).

DISEÑO DE INFORMACIÓN

Gibson, David

THE WAYFINDING HANDBOOK. INFORMATION DESIGN FOR PUBLIC PLACES

Princeton Architectural Press, 2009

Interesante aporte a la problemática del diseño de información y su aplicación a entornos de gran escala.

Horn, Robert E.

INFORMATION DESIGN: EMERGENCE OF A NEW PROFESSION. EN JACOBSON,

ROBERT (ED.) INFORMATION DESIGN (P. 15-33)

Massachusetts Institute of Technology Press, 2000

Aporta definiciones interesantes a del diseño de información aplicado a distintas disciplinas.

Mollerup, Per

WAYSHOWING. A GUIDE TO ENVIRONMENTAL SIGNAGE. PRINCIPLES & PRACTICES

Lars Müller Publishers, 2005

Aporta útiles y breves definiciones de los recursos de la comunicación aplicados al diseño de información

Passini, Romedi

SIGN-POSTING INFORMATION DESIGN. EN JACOBSON, ROBERT (ED.)

Information Design (p. 83-98)

Massachusetts Institute of Technology Press, 2000

Acerca la definición del diseño de información a la señalización y a la comunicación visual en distintos espacios

SEGD (Society for Environmental Graphic Design)

WHAT IS ENVIRONMENTAL GRAPHIC DESIGN?

Disponible en <http://www.segd.org/#/about-us/what-is-egd.html>

Aporta una definición concisa y contundente del concepto Environmental Graphic Design

Uebele, Andreas

SIGNAGE SYSTEMS & INFORMATION GRAPHICS

Thames & Hudson, 2007

Aporta definiciones interesantes definiciones acerca de los recursos de la comunicación visual aplicados al diseño de información, además de poseer una gran cantidad de ejemplos de casos reales.

