



FACULTAD DE
ARTES Y
HUMANIDADES



El diseño de información como mediador entre los usuarios y la infraestructura, para mejorar la eficiencia comunicativa en los sistemas de transporte. Estudio comparado entre los sistemas integrados de transporte de las ciudades de Cali (Colombia) y Barcelona (España)

Doctor Mario Fernando Uribe Orozco

Director de tesis: Doctora Ana Calvera

Línea de investigación: Gestión y transmisión del conocimiento

Resumen

1.1. El diseño de información, marco disciplinar y dominio de la investigación

Hoy en día se concibe el diseño de información como la conversión de los datos en información útil. Se trata de una actividad profesional especializada, uno de los campos del diseño gráfico, en la que confluyen la tipografía, el diseño gráfico, la lingüística aplicada, la ergonomía y la computación entre otros campos del conocimiento. Sus objetivos principales son, según afirma el diseñador gráfico argentino Jorge Frascara (2011):

Asegurar la efectividad de las comunicaciones mediante la facilitación de los procesos de percepción, lectura, comprensión, memorización y uso de la información presentada. El diseño de la información es necesariamente el diseño centrado en el usuario. Es ético, porque la ética se basa en el reconocimiento del "otro" como diferente y respetable en su diferencia. No hay recetas en el diseño de información: hay conocimientos aplicables, pero la aplicación siempre debe hacerse con intensa atención prestada a quien nos dirigimos, para qué los hacemos, dónde, cuándo y por medio de qué. (Frascara,2011:9)



FACULTAD DE
ARTES Y
HUMANIDADES



Por su parte, el Instituto Internacional para el diseño de información -IIID. creado en 1986 y avalado por la UNESCO en 1995¹, fundado con la intención de desarrollar la investigación y la práctica para la optimización de la información y los sistemas de información para la vida diaria, considera esta disciplina como la definición, planificación e información del contenido de un mensaje para mejorar la transmisión de información en todos los sectores sociales, áreas culturales y económicas (...) y presta especial atención a las posibilidades del diseño gráfico respecto a la superación educativa y las barreras del idioma (IIID,2007:1)

Esta disciplina, pues, hace parte de la vida cotidiana. Formularios, instructivos, facturas, contratos, etiquetas, sistemas de señales de tránsito, manuales de instrucciones de maquinaria, sistemas para uso y manejo de transporte público, son soportes que requieren del diseño de información para convertir los datos esenciales que muestran en información clara y útil para todo público, o para su público objetivo que es al que se dirigen realmente. La necesidad y posibilidades del uso del diseño de información en asuntos como la movilidad, el acceso al transporte público y la información dispuesta para el acceso a los servicios que ésta dispone plantean un abanico de posibilidades a desarrollar.

Entrando ya en materia, asuntos como la movilidad de las personas en las ciudades actuales, sean éstas grandes o pequeñas, y la organización de un sistema de transporte público eficiente, suponen un reto para administradores, políticos, técnicos, arquitectos y diseñadores. Entre las cuestiones esenciales que se deben tener en cuenta está la necesidad de informar al gran público -o sea, al conjunto de ciudadanos usuarios potenciales y objetivos de los distintos medios de transporte público-, acerca de las posibilidades reales que cada sistema de transporte ofrece, presentándole, mediante sistemas de señales gráficas y comunicados visuales, toda la información necesaria sobre condiciones de uso y funcionamiento del sistema, así como también los procedimientos adecuados para utilizarlo y las normas que rigen en ellos.

¹ "International Institute for Information Design-IIID. Avalado por la UNESCO en el 28a vo congreso mundial celebrado en París, Francia <http://www.ilid.net/>



FACULTAD DE
ARTES Y
HUMANIDADES



El público informado debería poder manejarse y utilizar el sistema con toda naturalidad y confianza, sintiéndose tranquilo y seguro, convencido de que el sistema funciona bien y le llevará a buen puerto. Conseguirlo es la tarea que compete al diseño de información, esa especialidad del diseño profesional que se ocupa precisamente de presentar visualmente la información de modo que, para un usuario cualquiera, los datos informativos sean bien visibles, fácilmente localizables y asequibles cuando se los precisa, comprensibles e interpretables, listos para ser aplicados al tomar decisiones.

Uno de los objetivos de la presente investigación es averiguar la manera como los signos visuales dispuestos sistemáticamente cumplen el papel de intermediación y motivan la orientación y la toma de decisiones en las personas, lo anterior entre la infraestructura del transporte público y su comunidad objeto.

Para conseguirlo, se ha llevado a cabo el estudio comparado, a la luz del diseño de la información, entre dos casos concretos, dos sistemas de transporte masivo, públicos y urbanos, en pleno proceso de implementación, es más, estando en las primeras etapas de su puesta en marcha. Estos dos sistemas son el Masivo Integrado de Occidente MIO de la ciudad de Cali, capital del departamento del Valle en Colombia, y la Nueva Red Ortogonal de Autobuses Urbanos de Barcelona, España. Por otra parte, al encontrarse ambos sistemas en los momentos iniciales de su instalación, justo cuando el público entraba en contacto con ellos y empezaba a usarlos por primera vez, eso me permitió fijarme precisamente en la gente y observar sus reacciones ante un sistema de transporte nuevo tanto cuanto delante a un sistema de información gráfico y visual, en definitiva una plataforma semiótica compleja como se verá más adelante. De ese modo, el estudio iba tomando forma si de lo que se trataba era de aprovechar la oportunidad de captar y observar a los usuarios para testar si las señales visuales y los comunicados gráficos funcionaban según lo previsto. Recabar información sobre la gente y su comportamiento ante algo tan ordinario y cotidiano como tomar un medio de transporte podía ser de mucha utilidad para evaluar ambos sistemas pero también para proveer de información sobre la gente y su manera de usar los signos visuales a los



FACULTAD DE
ARTES Y
HUMANIDADES



DOCTORADO EN
DISEÑO
Y creación

diseñadores de señalética e información. Era un modo de contribuir al conocimiento que el diseño de información tiene sobre el funcionamiento de los signos visuales.

Así pues, este trabajo se ha propuesto identificar cuándo y dónde hay necesidad de mejor diseño y las posibilidades de éxito o de mejora que un proyecto de diseño ofrece en asuntos como la movilidad urbana y el transporte público, analizando especialmente las intervenciones del diseño de información en sistemas de señalética e información existentes o bien en proceso de implementación.

Teniendo en cuenta las particularidades sociopolíticas de las dos ciudades en las cuales se adelantó el análisis, ahora se considera pertinente abrir un paréntesis para situar al lector en el ámbito geográfico, social y político de éstas. También se han ido a buscar los antecedentes de la puesta en marcha de sendos sistemas de transporte masivo en proceso de implementación junto con su correspondiente diseño de información. Se quería comprender en qué medida estos nuevos sistemas dan respuesta a las necesidades particulares de cada una de las ciudades en cuestión.