

---

# El sistema d'informació

---

PID\_00250262

Rosa Llop

---

Temps mínim de dedicació recomanat: 1 hora

---





# Índex

<b>1. Definició estratègica i planificació de la informació.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Com se circula per un espai i com ens hi ajuden els senyals...</b>	<b>8</b>
2.1. Tipologies de senyals .....	9
2.1.1. Identificatius .....	9
2.1.2. Direccionals .....	10
2.1.3. Operacionals .....	11
2.1.4. Interpretatius .....	11
2.1.5. Reguladors .....	12
2.1.6. De seguretat .....	13
<b>3. El sistema d'informació.....</b>	<b>14</b>
3.1. Localitzar els signes .....	14
3.2. Definir els missatges .....	15
3.3. Formalitzar els missatges .....	15
3.4. Regulacions .....	16
<b>Bibliografia.....</b>	<b>17</b>





## 1. Definició estratègica i planificació de la informació

Quan es comença qualsevol projecte de disseny, una de les primeres tasques a realitzar és observar i analitzar el context del treball per tal de definir tant l'enfocament estratègic com l'inventari de les necessitats comunicatives.

En el cas d'un projecte de senyalètica, ens enfrontem a un procés en dues fases. En primer lloc, hem d'entendre quina és la personalitat de l'espai i les necessitats dels seus usuaris. Aquesta informació ens permetrà definir el tipus d'experiència que es vol proporcionar. I en segon lloc, hem d'analitzar l'espai i els seus usos per tal de realitzar un inventari de les necessitats de comunicació que faran possible aquesta experiència; és a dir, definirem quins missatges hem de transmetre i com ho hem de fer.

Vegem aquests conceptes aplicats amb el següent exemple.

Durant els preparatius per a les olimpíades de Rio de Janeiro del 2016, la ciutat es va proposar implementar un sistema de senyalització que donés servei als més de 6 milions de turistes que es preveia que visitarien la ciutat durant els Jocs. El projecte, desenvolupat per l'agència Applied Wayfinding (ICON), va començar amb una recerca contextual per a poder conèixer la ciutat i entendre com la gent s'hi movia, tant els visitants com els locals. Durant la recerca es va analitzar com era la ciutat, quines característiques tenien els seus barris, quins eren els seus atractius turístics i com es connectava tot plegat mitjançant els sistemes de transport. Es van entrevistar veïns, visitants i comerciants per conèixer la manera com es movien i quin ús feien dels diferents serveis. Els resultats d'aquesta recerca els va permetre visualitzar que la complexitat del sistema de transport urbà feia que la majoria de la gent no se sentís segura del recorregut que havia de fer i decidís moure's d'un lloc a l'altre en cotxes particulars o taxis. D'aquest descobriment en va sorgir la proposta de fer una senyalística que potenciés una mobilitat més sostenible, basant tot el sistema a reforçar que els vianants poguessin moure's per la ciutat a peu tot connectant diferents barris, serveis i rutes turístiques. Aquesta nova experiència de la ciutat, anomenada Walking Rio, estava totalment alineada amb la política del Govern municipal, ja no únicament pel fet de facilitar un millor accés als atractius turístics per als visitants, sinó també per a tenir la capacitat de reduir el trànsit i la contaminació tot fomentant un tipus de mobilitat més activa i saludable.

Un cop definit l'enfocament estratègic del projecte, es va passar a una segona fase d'inventari de l'espai. Es va analitzar una àrea de la ciutat de més de 75 quilòmetres quadrats, detectant els serveis urbans, els espais comercials, els atractius turístics, les rutes de vianants i els punts de connexió entre barris. El projecte es va formalitzar amb la implantació de més de 500 senyals nous.

Aquests senyals a vegades amplien informació sobre un determinat element d'interès turístic i d'altres permeten planificar una ruta per anar d'un barri a un altre caminant i descobrint els atractius principals de la ciutat.



Walking Rio.

### Applied Wayfinding

L'agència Applied Wayfinding és un estudi especialitzat en senyalística urbana. Consulteu el seu web (<http://appliedwayfinding.com/projects>), observeu els diferents senyals, identifiqueu quin tipus d'informació s'hi mostra (mapes, fotografies, textos, fletxes, etc.) i reflexioneu sobre la seva funció dins el conjunt.

Ara, imagineu per un moment que sou vosaltres qui rebeu l'encàrrec de dissenyar la mobilitat d'una ciutat amb tota la complexitat que això suposa. Sabríeu per on començar? Quins senyals s'haurien de dissenyar, què haurien de dir i on s'haurien d'ubicar?

Aquestes són les preguntes essencials que tot sistema d'informació ha de respondre. La seva resposta és el que ens permetrà dibuixar, de manera holística, un mapa d'aproximació a les necessitats comunicatives de l'espai. Així doncs, comencem ara un procés on analitzarem l'espai, com s'hi circula i les necessitats d'informació que tenen els nostres usuaris, i definirem quins missatges cal transmetre, de quina manera i on cal ubicar-los per donar el millor servei possible.

## 2. Com se circula per un espai i com ens hi ajuden els senyals



Archive Nationale Pierrefitte-Sur-Seine.

Imagineu que per a fer un treball de la universitat heu de consultar uns documents a l'Arxiu Nacional. Tot i que prèviament heu contactat per correu electrònic amb el Sr. Prado, un tècnic de l'Arxiu que us ajudarà en la vostra recerca, és la primera vegada que visiteu l'edifici i esteu força desorientats.

La manera com us moureu per aquest espai per tal de poder reunir-vos amb el Sr. Prado es basa en el principi sobre el qual les persones ens movem pels espais des del més general fins al més concret. És a dir, que el primer que fareu és assegurar-vos que sou a l'edifici de l'Arxiu Nacional. En segon lloc, en aquest edifici buscareu on se situa el departament on treballa el Sr. Prado i després us hi dirigireu per a buscar senyals que us permetin ubicar-vos i assegurar-vos que aneu per bon camí. I finalment, buscareu un senyal que us informi que heu arribat al seu despatx.

Durant el recorregut, hauréu vist també altres senyals que tot i no ser rellevants per al vostre trajecte, us hauran informat sobre altres serveis i usos de l'edifici. I per descomptat, encara que no els hàgiu vist, segur que hi havia senyals per a les sortides d'emergència i altres normatives de seguretat.

Cadascun dels senyals que hem descrit i que us han permès arribar a la vostra destinació té una tipologia diferent: identificatius, direccionals, operacionals, interpretatius, reguladors i de seguretat. I cadascun té una funció molt específica dins un programa de senyalística.

Tot i que en la majoria dels projectes hi trobem mostres de cada tipologia, depenent de les peculiaritats de l'espai i de l'experiència que s'hi vol transmetre, pot tenir més rellevància una tipologia que una altra. Per exemple, és força possible que optimitzar la circulació no sigui una prioritat en un projecte de senyalització d'un museu, i que hi tinguin molt més protagonisme els senyals de caràcter interpretatiu. En un aeroport, en canvi, els senyals operacionals i direccionals hi tindran tot el protagonisme.

A continuació detallarem aquesta classificació tot il·lustrant-la amb diversos projectes de Ruedi Baur.

### **Ruedi Baur**

Ruedi Baur és el fundador d'Intégral Ruedi Baur, un estudi de disseny parisenc especialitzat en indentitat i projectes de senyalització per al sector cultural. La seva obra es caracteritza per un treball tipogràfic de caràcter experimental que dota d'una gran personalitat els espais on els aplica. Consulteu els seus projectes a <http://www.irb-paris.eu/>, identifiqueu la funció dels diferents senyals que s'hi mostren i reflexioneu sobre com es relaciona la forma del senyal i la seva funció.

## **2.1. Tipologies de senyals**

### **2.1.1. Identificatius**

Els senyals identificatius són aquells que es localitzen en la destinació final. La seva funció és informar sobre el que tenim davant i confirmar que hi hem arribat. En el cas de la ciutat de Metz, són senyals identificatius els de l'oficina de turisme o el mercat municipal. Però també és un senyal identificatiu el d'arribada a la ciutat. En un edifici corporatiu també ho seria un número que indiqués el pis al qual hem arribat en sortir de l'ascensor o el nom a la porta d'un despatx.





Ciutat de Metz.

### 2.1.2. Direccionals

Els senyals direccionals són aquells que dirigeixen les persones cap a una destinació. La seva funció és acompanyar-les durant el trajecte i proporcionen seguretat als usuaris ja que els ajuda a orientar-se. Els senyals direccionals gairebé sempre van acompanyats de fletxes que indiquen camins específics per arribar a una destinació.



Aeroport de Viena.

### 2.1.3. Operacionals

Els senyals operacionals són aquells que ens informen sobre l'espai i ens permeten planificar el recorregut que haurem de seguir per a arribar a la nostra destinació. Aquest tipus de senyals acostumen a tenir molta informació i força detallada, de manera que són una tipologia de senyals als quals els usuaris dedicaran força temps. Aquesta característica és un condicionant de cara a la seva ubicació, ja que cal que siguin ben visibles, però alhora no han d'interferir en el flux de la circulació. Un exemple de senyal operacional és el directori de serveis i usos. Un mapa de l'espai també és un senyal operacional i també ho és una llista amb els horaris de funcionament d'un servei.



The New School.

### 2.1.4. Interpretatius

Els senyals interpretatius són aquells que ajuden la gent a interpretar el significat del que estan veient, tot informant-los d'aspectes com ara la història, la geografia, els seus habitants, etc. Per exemple, els senyals interpretatius del cim del Puy de Dôme ens parlen de l'orografia del paisatge, la flora, la fauna i altres aspectes geogràfics de la zona amb una finalitat didàctica.





Sommet du Puy de Dôme.

### 2.1.5. Reguladors

Els senyals reguladors són aquells que pretenen regular o prohibir certes activitats o comportaments en un determinat espai. Exemples molt comuns de senyals reguladors són la prohibició de fumar, la indicació de zones per a aparcar o menjar, l'accés restringit en algunes zones, etc. A vegades, els senyals reguladors formen part de normatives governamentals.



Domaine National de Chambord.



### 2.1.6. De seguretat

Els senyals de seguretat alerten i informen les persones dels procediments de seguretat dins un espai. El contingut, la forma i la ubicació d'aquest tipus de senyals acostumen a venir determinats per normatives governamentals. Un parell d'exemples molt comuns d'aquesta tipologia serien els senyals que indiquen les sortides d'emergència i les que indiquen la ubicació d'extintors.



### 3. El sistema d'informació

Com ja hem comentat, el sistema d'informació és el pla de treball on es defineixen quins senyals s'han de posar, què han de dir i on s'han d'ubicar. La seva essència és ser un document funcional amb el qual construir una xarxa d'informació coherent i cohesionat amb el qual treballar durant les següents fases del disseny.

El procés de desenvolupament del sistema d'informació d'un projecte de senyalística és un procés de disseny en si mateix. Principalment consisteix en dues activitats: d'una banda, hem de mapar la localització dels senyals, i, de l'altra, establir quins missatges han de contenir aquests senyals.

Com tot procés de disseny té una metodologia evolutiva. Per tant, hem de tenir en compte diverses iteracions del sistema abans de donar-lo per tancat.

#### 3.1. Localitzar els signes

Quines són les principals destinacions de l'espai i quins són els recorreguts que els usuaris fan servir per arribar-hi? La resposta a aquestes dues preguntes ens servirà per mapar on s'han d'ubicar els senyals del projecte. Per a dur a terme aquesta tasca d'anàlisi la millor eina de treball seran els plànols de l'espai. Amb els plànols a la mà i, sempre que sigui possible, l'observació *in situ* de l'espai, analitzarem els fluxos de circulació (és a dir, quins són els camins) i marcarem en el plànol les principals destinacions i els punts d'inflexió en què els usuaris han de prendre decisions.

Quan comencem a marcar en els plànols tots aquests punts és important que establim un codi intern de treball que ens permeti identificar si en aquell punt que marquem hi cal un senyal operatiu, direccional o identificador. Una manera fàcil de fer-ho és establir un codi de colors o seguir un ordre alfanumèric.

Per a facilitar la ubicació de tots aquests senyals podeu fer servir la següent norma:

- 1) Ubiqueu sempre els senyals operacionals en els punts on s'ha de planificar un trajecte i/o prendre decisions. Per exemple, a l'entrada a l'edifici, al costat de l'ascensor, a prop de les escales, als encreuaments, etc.

2) En camins llargs o passadissos, afegiu-hi senyals direccionals que donin seguretat als usuaris que estan fent el trajecte correcte.

3) En assolir una destinació, ubiqueu-hi senyals d'identificació per a informar els usuaris que hi han arribat.

Un cop acabada la ubicació de tots els senyals al plànol, i sempre que sigui possible, és bo fer una visita a l'espai i revisar el pla de treball tenint en compte els aspectes de visibilitat de cada localització. Per exemple, observeu si hi ha limitacions per a la mida dels senyals o si hi ha impediments físics, com ara columnes o arbres. Assabenteu-vos de quines són les condicions d'il·luminació i quines oportunitats hi ha per a la instal·lació dels senyals: parets, marges, sostres falsos, portes, etc. En identificar les limitacions i oportunitats de l'espai també estem planificant aspectes de producció, com ara si hi caldrà fer instal·lacions estructurals o elèctriques o dissenyar sistemes de suport específics.

### 3.2. Definir els missatges

Com hem vist anteriorment, la manera com ens movem per un espai acostuma a ser del més general al més concret. Per tant, l'organització dels senyals també ha d'anar en aquest sentit a mesura que ens apropem a una destinació. Per exemple, en el directori d'un hotel, ens informarem de què podem trobar en cada planta, però no serà fins que arribem a la planta on hi ha els serveis de *fitness* que no hi trobarem senyals que ens indiquin on hi ha la piscina, l'*spa* o la sala de màquines.

Però, com decidim quines informacions cal ubicar en cada moment? Per tal de dissenyar un sistema cohesionat i comprensible d'informacions ens ajudem de dos criteris: la jerarquia i la proximitat.

Per determinar la jerarquia de les destinacions, l'ajuda del nostre client és imprescindible. Ell coneix en detall quins són els serveis que ofereix l'espai i sap perfectament quins són els que es fan servir més sovint i necessiten ser visualitzats en el sistema. En aquest sentit, organitzarem les destinacions jeràrquicament de manera que el més comú ens acompanyi cap al més concret.

D'altra banda, la proximitat també serà un factor determinant en com s'organitzem les informacions. Com que no podem informar de totes les destinacions en tot moment, el que és habitual és afegir o esborrar senyals segons si són a prop o lluny de la destinació.

### 3.3. Formalitzar els missatges

Durant el procés de mapar els senyals ja s'estan identificant també quins missatges s'han de comunicar. Però quina nomenclatura farem servir per escriure'ls? La definició d'un vocabulari per als missatges al llarg de tot el sis-

tema és imprescindible per a fer que la proposta sigui eficient alhora que és una oportunitat per a atorgar personalitat a l'espai. En la formalització dels missatges hem de tenir present dos criteris: la consistència i la concisió.

Els senyals tenen un límit d'espai i, per tant, els missatges han de ser concisos i contenir només allò que és essencial per a interpretar-los. Per exemple, si en un edifici corporatiu hi ha un auditori que rep el nom honorífic del fundador de l'empresa, en el directori no és necessari posar-hi el nom complet, ja que amb la paraula Auditori en tindrem prou per a indicar que el trobarem a la segona planta. En canvi, quan hi arribem sí que podem posar un senyal identificador amb el nom complet.

D'altra banda, la consistència al llarg del sistema és essencial per a atorgar seguretat als usuaris. Un cop feta la llista de totes les destinacions, cal revisar els noms que farem servir i, si cal, editar-los perquè siguin al més concisos possible. Però un cop hàgim tancat la llista cal fer-los servir de manera consistent. És a dir, que si hem fet servir la paraula *auditori* en el directori de l'edifici, hem de mantenir aquest nom en tots els senyals on surti.

### 3.4. Regulacions

Finalment, tots els projectes de senyalística, en tractar-se d'espais on circula gent, estan sotmesos a regulacions i normatives governamentals. Cada país estableix la seva pròpia normativa i per a cada projecte caldrà revisar específicament les que l'afectin. En trets generals, els tipus de regulacions que poden afectar un projecte d'aquest estil són:

- 1) Ús de l'espai. Són aquelles normatives municipals que indiquen que es pot construir en un espai públic i quines dimensions ha de tenir.
- 2) Estructurals. Són aquelles normes que indiquen com han de ser les construccions en termes de resistència ambiental de cara a garantir la seguretat de les persones.
- 3) Emergència. Són normes de caràcter universal que indiquen quins elements s'han d'ubicar en un espai per tal que es garanteixi la correcta execució d'un protocol d'emergència.
- 4) Accessibilitat. Aquest tipus de normes s'encarreguen de definir com han de ser les intervencions per a facilitar-hi l'accés de totes les persones, independentment de la seva condició física.

## Bibliografia

**Baur, R.** (2018). Intégral Ruedi Baur, París.*Aéroport de Vienne*. [Fecha de consulta: enero de 2018]. <<http://www.irb-paris.eu/projet/index/id/100>>

**Baur, R.** (2018). Intégral Ruedi Baur, París.*Archive Nationale Pierrefitte-Sur-Seine*. [Fecha de consulta: enero de 2018]. <<http://www.irb-paris.eu/projet/index/id/131>>

**Baur, R.** (2018). Intégral Ruedi Baur, París.*Domaine National de Chambord*. [Fecha de consulta: enero de 2018]. <<http://www.irb-paris.eu/projet/index/id/29>>

**Baur, R.** (2018). Intégral Ruedi Baur, París.*Puy-de-Dôme*. [Fecha de consulta: enero de 2018]. <<http://www.irb-paris.eu/projet/index/id/24>>

**Baur, R.** (2018). Intégral Ruedi Baur, París.*Ville de Metz*. [Fecha de consulta: enero de 2018]. <<http://www.irb-paris.eu/projet/index/id/110#>>

**Calori, C.; Vanden-Eynden, D.** (2015). *Signage and Wayfinding Design. A Complete Guide to Creating Environmental Graphic Design Systems*. Wiley, 2015.

**Fendley, T.; Simón, R.; Acornley, B.** (2018). Applied Wayfinding, London, New York.*Walk Rio*. [Fecha de consulta: enero de 2018]. <<http://appliedwayfinding.com/projects/rio-de-janeiro/>>

