

Las precarias condiciones de información y señalización que prevalecen en el edificio A de la Unidad Central de la Universidad Veracruzana, dificultan a los diferentes tipos de audiencia la eficaz y eficiente gestión de procesos académicos y administrativos.

Planteamiento del problema

En el apartado de diagnóstico, independientemente de que el objeto de estudio es el edificio A, se consideró pertinente partir de la información y señalización general (externa) de la Unidad Central para detectar elementos que impiden el fácil tránsito y la gestión de procesos académico-administrativos por los siguientes aspectos:

- La carencia de puntos de referencia (*landmarks*).
- La poca o nula percepción del espacio exterior que impide la orientación.
- El crecimiento desordenado de las dependencias académico-administrativas que se traduce en una compleja estructura organizacional.
- La dificultad en el acceso a personal de primer contacto (áreas secretariales).
- La carencia de puntos de dirección y localización de exteriores e interiores.
- La inconsistencia de la escasa señalización (material, tipografía, tamaño, color).
- La inadecuada e inconsistente ubicación de señales.
- La incoherente asignación de nomenclaturas.
- Los ambiguos y confusos significados de las señales.

Con relación al objeto de estudio -edificio A- se pudo apreciar que la principal problemática para que los diferentes usuarios se orienten, dirijan y localicen con facilidad la(s) dependencia(s) que busca(n) se traduce en:

- La excesiva modulación del espacio interior que interrumpe el flujo.
- La distribución arquitectónica que no reduce la necesidad de señalizaciones.
- La nula diferenciación entre espacios públicos y privados.
- La inconsistencia en la asignación de espacios.

- La nula señalización de rutas de salida (escaleras y ascensores).
- La no regulación de elementos identitarios.
- La inconsistencia de la escasa señalización (manufactura, tipografía, tamaño, color).
- La inadecuada e inconsistente ubicación de señales.
- La incoherente asignación de nomenclaturas.
- Los ambiguos y confusos significados de las señales.
- La dificultad en el acceso a personal de primer contacto (recepción, áreas secretariales, oficialías de partes).

Para obtener el diagnóstico de la información y señalización del edificio A, se realizó una observación crítico-creativa que condujo a una apreciación de la inadecuada distribución de áreas y tránsitos comunes y privados, aunado a las trayectorias *zigzagueantes* que deben de realizar los usuarios para la localización de alguna oficina. Situación que permitió también realizar un análisis de la necesidad de reasignación de espacios y reubicación de oficinas y dependencias por funciones afines, y por último se observó que la mayoría de los accesos son intrincados y en algunos casos ocultos.

Con base en los tres tipos de análisis realizados (señalización externa en la Unidad Central, señalización interna del edificio A y distribución de dependencias y oficinas dentro del mismo edificio) dan cuenta del desaprovechamiento de los canales sensoriales de las diferentes audiencias (funcionarios, empleados de confianza; administrativos, técnicos y manuales, académicos y estudiantes).

Además, para conocer la no gratificante experiencia de uso, se realizó el video: *Actual señalización de la Unidad Central de la Universidad Veracruzana: edificio A.* (DVD adjunto)

Hipótesis

La sistematización de la información y la señalización en el edificio A de la Unidad Central de la Universidad Veracruzana, permitirá una gestión eficaz y eficiente e impactará positivamente en la calidad de la prestación de los servicios de la institución.