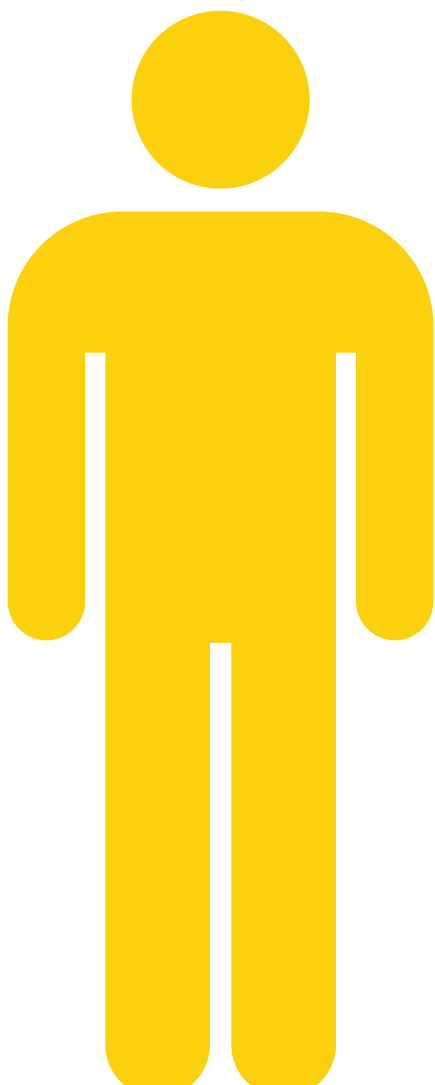


14



CAPÍTULO 4

Percepciones vs. realidad
en el JBBUAP: visitantes,
personal y el jardín botánico

1 CAPÍTULO 1 Descripción del caso de estudio	6 CAPÍTULO 2 Espacios naturales, educación e interpretación para la conservación: una oportunidad para el diseño de información	10 CAPÍTULO 3 Jardín Botánico Ignacio Rodríguez de Alconedo	14 CAPÍTULO 4 Percepciones vs realidad en el JBBUAP: visitantes, personal y el jardín botánico	24 CAPÍTULO 5 Diagnóstico y establecimiento del caso	32 CAPÍTULO 6 Diseño de información aplicado al medio ambiente: desarrollo y configuración visual de la solución	71 CAPÍTULO 7 Evaluación de la solución	81 CAPÍTULO 8 Conclusiones
---	--	--	---	---	---	--	---

4.1 Usuarios del JBBUAP

El JBBUAP es un espacio público con acceso controlado, que recibe un promedio anual de 3000 visitantes de distintas escuelas y regiones, siendo en su mayoría grupos de niños de educación básica, estudiantes de nivel medio y superior pertenecientes y ajenos a la institución, familias y grupos de la población local, turistas e investigadores de talla nacional e internacional, grupos de la tercera edad y de personas con capacidades diferentes.

La población se encuentra muy abierta en variables genéricas, de edad, nivel escolar, adquisitivo, sociocultural e ideológico, así como en sus percepciones, formas de aprendizaje y tipo de conocimientos previos sobre el tema; cada uno de estos grupos posee características, necesidades y expectativas distintas de su visita al jardín botánico los cuales tendrán que unificarse para lograr un producto afín con el público.

La gran ventaja que presenta este mercado es que se encuentra cautivo pues a la hora de recibir el objeto de diseño será porque han ingresado al JBBUAP movidos por un interés en conocer el lugar y aprender más sobre botánica, por lo que la información no les será del todo desconocida.

Como respuesta a la campaña UMA, al mes de marzo del 2009 se han registrado más de 1800 entradas (en su mayoría grupos de estudiantes de la misma universidad que llegan con predisposición cognitiva sobre el tema ambiental y el lugar) superando las expectativas de visita contra el año anterior, logrando dar a conocer el espacio y sus funciones entre la comunidad universitaria.

Para conocer más sobre el JBBUAP y sus usuarios, se decidió examinar a los visitantes en su propio contexto durante una visita al jardín botánico. Se hizo observación, viendo lo que las personas

hacen y cómo lo hacen, obteniendo el sentido del uso y su proceso (Portigal, 2009) y entrevistándolos para obtener información directa sobre la situación de su visita y sus percepciones.

La investigación cualitativa que se realizó es de tipo etnográfica educativa, pues busca aprender aspectos de una unidad social concreta a través de observación directa y entrevista. Para ello es necesario pasar tiempo suficiente en el escenario para poder contar con un gran volumen de datos registrados, teniendo en cuenta el carácter evolutivo del estudio, la utilización de instrumentos en el proceso así como la cuantificación para referenciar y reforzar;

Se debe tener un objeto de estudio para descubrir el conocimiento cultural que las personas tienen en sus mentes, cómo lo emplean en la interacción social y sus consecuencias y finalmente considerar una contextualización determinada en su realización (García, 1996).

La investigación se centra en el aspecto social (grupo de visitantes) y de interacción (individuos y JBBUAP) en función de un fenómeno (experiencia de visita) buscando despertar un pensamiento o actitud (sensibilización ambiental).

4.1.1 Enfoque de búsqueda para investigación a usuarios

Me interesa conocer más sobre los usuarios actuales del JBBUAP, sus necesidades e inquietudes, así como actitudes y reacciones durante su visita y experiencia con el jardín botánico.

4.1.2 Herramienta de investigación para usuarios

Para el desarrollo, se ha escogido como herramienta de investigación la observación directa in situ y la entrevista. La primera es prolongada y repetitiva; permite adentrarse y permanecer en el lugar donde la acción se lleva a cabo sin llegar a alterarla permitiendo observar la acción completa y establecer fiabilidad al ver la cadena de sucesos en más de una ocasión hasta que la ocurrencia sucesiva del fenómeno no aporte nada más (García, 1996), es por eso que se han definido observaciones directas con grupos distintos en momentos e intenciones de visita diferentes.

Se deben observar reacciones y actitudes de los visitantes ante los estímulos que reciben durante su visita con el fin de establecer patrones y detectar diferencias, consideraciones importantes al momento de la interpretación y análisis de los resultados.

Entrevista a visitantes

16

- ¿Ya conocías el JBBUAP?
- ¿Qué otros jardines botánicos conoces?
- ¿Por qué visitas el JBBUAP?
- ¿Qué aprendiste en tu visita al jbbuap?
- ¿Qué esperabas ver o aprender en el jbbuap?
- ¿Cómo relacionas lo que viste aquí con lo que has aprendido en la escuela?
- ¿Qué fue lo que más te gustó?
- ¿Qué fue lo que menos te gustó?
- ¿Qué te gustaría hacer en tu casa o escuela de lo que aprendiste en tu visita?

4.1.3 Muestra y grupo de estudio

Se estudiaron fechas para observación de usuarios en experiencia de visita de acuerdo a afluencia:

19 jun: Grupos de visitantes del JBBUAP en el día internacional de jardines botánicos (donde se hace invitación abierta al público captando desde familias, grupos de estudiantes hasta investigadores)

25 jun: Grupo de estudiantes de secundaria con previa reservación

4.1.4 Diseño de la investigación y aplicación

Para conocer más sobre los usuarios, se empleó la observación directa en el momento de la visita al JBBUAP; para ello fue necesario contar con un marco de referencia previo sobre el tema y con un enfoque de búsqueda definido; durante todo el tiempo de observación, no se dejaron de tomar notas y recolectar algunos objetos relacionados con la experiencia de visita, para obtener la mayor cantidad de datos que ayuden al momento de analizar e interpretar los resultados.

Durante la investigación, la manera en que el observador se acercó al grupo fue de dos maneras: estando presente con el guía del recorrido al momento de recibir al grupo, como si fuera parte del equipo del JBBUAP, y como un visitante que se ha unido en último momento a la visita, y los acompañó durante todo su recorrido.

De esta manera, el observador tiene la alternativa de no hablar o de llegar a interactuar con el grupo con el fin de hacer alguna pregunta directa en relación a la visita o al tema que se está presentando para obtener respuestas directas; esta opción permite ser integrado al grupo y no afectar la dinámica de la visita con su presencia, tomando fotos y notas como un visitante más.

Se definió el grupo de estudio por cada grupo de visitantes (estudiantes o civiles y maestro o líder del grupo) y el guía que los acompañaba durante su recorrido; clasificando los perfiles de las personas a observar en base a nivel educativo y motivación para su visita al JBBUAP. La forma de selección de los sujetos fue por muestreo con propósito.

Se seleccionaron tiempos para observación con grupos de distintos niveles educativos y diferente origen de la visita (escolar, esparcimiento, científica). Cada grupo estuvo integrado por rangos de 8 a 30 individuos. La observación se hizo conforme al calendario del JBBUAP y por el tiempo que duró la visita de los grupos, de 3 a 4 horas, desde su llegada hasta su salida.

4.2 Actitudes y percepciones de los usuarios durante la visita al JBBUAP

De acuerdo al estudio realizado, el impacto y el nivel de interpretación perceptiva del JBBUAP entre sus usuarios se concentra en varios temas.

Los usuarios del JBBUAP prefieren ir con un guía que les vaya explicando, su ausencia les genera inseguridad y pensar que no pueden hacerlo ellos solos, reconocen la importancia de la figura del guía como autoridad que conoce del tema y les puede enseñar.

Al estar en el recorrido, generalmente en grupo, los visitantes se distraen fácilmente si el guía no está hablando o si se encuentran en un grupo numeroso y quedan rezagados hasta atrás; la atención se intensifica al detenerse en alguna especie pero el problema es que siendo grupos mayores de 10, el discurso del guía llega a perderse o no escucharse y esto da lugar a que se pierda la atención del visitante, a que se distraiga, se disperse, observe otras cosas, no vea y finalmente pierda la atención.

Los visitantes más cercanos al guía son los que preguntan, toman fotografías, se acercan a las plantas y observan; el resto del grupo imita lo que hacen los demás pero sin haber escuchado la explicación, por lo tanto se acercan preguntando sin saber qué ver y por qué lo están viendo.

Otra inquietud de los usuarios es saber qué plantas se pueden comer, probar, oler y tocar, demuestran un alto interés por experiencias sensoriales que para el JBBUAP son un excelente recurso para anclar el conocimiento y no representan ningún costo.

La mayoría de los usuarios tiende a repetir lo que el guía hace pues consideran que es lo permitido, aunque algunas personas arrancan las hojas, pisan las plantas, jalan las ramas, cortan los frutos y patean lo que se encuentran; los visitantes tienden a destruir si no están poniendo atención al guía. Un problema mayor se presenta cuando no hay guía.

Generalmente los visitantes están comparando y compartiendo la información con los demás.

Si se encuentran frutos o semillas tiradas, las guardan o se las muestran a sus compañeros para comentar o jugar. Los juegos constantes, generalmente sin relación con los temas ambientales, podrían aprovecharse para captar su atención y romper la dinámica logrando atención y aprendizaje al mismo tiempo.

El interés del usuario incrementa notablemente cuando el guía hace una analogía de lo que están viendo con códigos que son comunes para él (por ejemplo: tu abuelita seguramente te ha dado té de manzanilla para la panza) o lo relaciona con su vida diaria (por ejemplo: ¿sabías que esta planta es la que se usa para preparar el mole que tanto te gusta? o ¿has visto esta planta que crece en tu jardín?).

Durante el recorrido, si los visitantes van sin guía, siguen el sendero principal deteniéndose sólo en los letreros de inicio de sección que hay y en las plantas que están a su paso; caminan rápido y se detienen donde hay grupos de personas, pero si no escuchan completamente la explicación se desesperan y se van.

Tampoco salen del sendero principal que está pavimentado, la mayoría no se animan a pisar el pasto para acercarse a las plantas a menos que vean que alguien más lo hace. Si los visitantes no tienen la información que permita o prohíba ciertas acciones dentro del JBBUAP, tienden a imitar.

Por otra parte, el JBBUAP es percibido por los usuarios bajo una óptica distinta a la que se desea: como un parque. El comentario más recurrente se resume en que es un espacio bonito y bien cuidado faltando la parte más importante de conocimiento sobre las plantas y sensibilización al tema.

La falta de interpretación es un factor que el usuario detecta, especialmente el que va sin guía, teniendo como consecuencia pérdida de interés en el recorrido y confusión del espacio con un parque al que se va a pasear o caminar un rato, perdiendo foco en la verdadera vocación del espacio como recinto de conservación e investigación.

Faltan actividades que logren mantener la atención del visitante; el recorrido guiado es un gran recurso que tiene el JBBUAP para acercarse a su público y transmitirle el mensaje de respeto y conservación por las plantas.

4.3 Personal del JBBUAP

El JBBUAP está compuesto por un grupo de especialistas en el área de la botánica y horticultura así como investigación y educación. Su organigrama está distribuido:

Maricela Rodríguez Acosta
Directora

18

Sergio M. Barreiros Zamorano
Responsable de Educación Ambiental

Amparo B. Cerón Carpio
Responsable de Educación y Teridófitas

Karla Vega Flores
Investigación y profesora

J. Lucina Marín Torres
Horticultura, investigación y profesora

4 jardineros para mantenimiento del JBBUAP
Practicantes y servicio social

La investigación que se realizó entre quienes conforman el JBBUAP fue por entrevista directa ya que es una herramienta que estudia grupos humanos facilitando información directa de los sujetos en función del tema y enfoque de búsqueda; de esta manera ayuda a analizar sus posturas e ideologías ante los temas de interés, logrando una elaboración teórica más precisa.

De esta manera se podrán conocer las percepciones individuales y a nivel institución, sobre el jardín botánico y los usuarios de boca de quienes están en contacto directo con ellos diariamente para poder conocer necesidades, inquietudes y propuestas como institución en función de ellos, así como el funcionamiento, proyectos y actividades de interacción que se realizan dentro del espacio.

4.3.1 Enfoque de búsqueda para investigación a personal

Me interesa conocer más sobre las necesidades, inquietudes, expectativas, proyectos, percepciones y actividades de quienes conforman el JBBUAP con el fin de obtener un panorama amplio sobre la institución y la manera en que se interrelacionan con los visitantes.

4.3.2 Herramienta de investigación a personal

- Entrevista a personal
- Tipos de visitas (públicos)
- Características de las visitas
- Cuál es la función del jbbuap?
- Qué buscan en el visitante?
- El visitante llega con conocimientos previos o predisposición sobre lo que verá en su visita?
- Cómo logras despertar respeto y educación ambiental?
- Qué esperan del visitante al terminar su recorrido?
- Cómo se van los visitantes al terminar su visita?
- Es necesaria la presencia de un guía durante el recorrido?
- Cómo interactúan con los visitantes?
- ¿Existe un estándar en la calidad y cantidad de información en cada recorrido sin importar el tipo de visitantes?
- ¿Cuál es el reto durante el recorrido?
- ¿Qué lenguaje emplean para dirigirse a los grupos? De acuerdo a cada tipo o nivel educativo lo especializan?
- ¿Cuál es el momento cumbre de la visita en los usuarios? Qué reacciones tienen?
- ¿Qué sienten que falta para que el visitante complete su experiencia de visita? (antes, durante y después)
- ¿Qué problemas tienen con el visitante?
- ¿Qué carencias tiene el JBBUAP?
- ¿Tienen registrada frecuencia de incidencia en los visitantes?
- ¿Qué distingue este jardín botánico de similares?
- ¿Qué impacto tienen en la comunidad?
- ¿Regalan plantas a los visitantes para su cuidado?
- ¿Cómo garantizan que lo aprendido en la visita se extienda a espacios ajenos al del JBBUAP? Casa, escuela, oficina, etc.

4.3.3 Muestra y grupo de investigación

Se establecieron con el JBBUAP fechas para entrevistas y formas de trabajo. La directora del JBBUAP recomienda las personas a entrevistar de acuerdo a su perfil de trabajo dentro del jardín y su contacto con visitantes:

16 jun	Mtra Maricela Rodríguez Acosta Biol. Sergio Martín Barreiros Zamorano
26 jun	Biol. Amparo Bélgica Cerón Carpio
30 jun	Biol. Karla Vega Flores Biol. Lucy Marín Torres

4.2.4 Diseño de la investigación y aplicación

En el caso de las entrevistas, se diseñó una guía que ayudó a mantener el enfoque de búsqueda durante la conversación; esta es una manera adecuada para la obtención inmediata de datos y pensamientos directamente de la fuente de interés, ya que con preguntas abiertas dirigidas al pensamiento del entrevistado y de sus ideas sobre el tema del enfoque de búsqueda, se sensibiliza para obtener respuestas ricas en calidad de contenido, que presenten de manera amplia, clara y personal, su percepción (García, 1996).

Para realizarla se tomaron los temas centrales de la lluvia de ideas para elaborar preguntas abiertas que den paso a la reflexión del entrevistado y pueda iniciarse una conversación-entrevista que vaya fluyendo de acuerdo a las respuestas dadas.

De esta manera se pueden obtener la mayor cantidad de datos que hablen de su sentir, su percepción y pensamientos relacionados con el tema de investigación. La entrevista duró de 20 a 30 minutos en promedio.

4.4 Actitudes y percepciones del personal del JBBUAP

El nivel perceptivo de la institución entre el personal entrevistado, coincidió en que el JBBUAP es un espacio único en Puebla que representa una gran oportunidad de aprendizaje para la sociedad. Lo llaman "Aula Verde", por ser un espacio con una colección viva, que reúne en un mismo lugar especies de ubicaciones geográficas distintas, que constantemente se está recreando, que es difícil de reemplazar y que tiene más de 30 años en formación y crecimiento; es un espacio donde los visitantes pueden aprender de las plantas viéndolas, viviéndolas y sintiéndolas.

Su preocupación radica en la falta de valoración del JBBUAP y su colección por los usuarios, en la falta de percepción sobre el valor del trabajo, tiempo y recursos invertidos en él (humanos y económicos), en la falta de sensibilidad ambiental y la apatía hacia ese tema en la sociedad.

Consideran necesario hacer conciencia en el visitante de la importancia de las plantas en su entorno y en su vida para que aprenda a cuidarlas; que conozca el aprovechamiento de las especies y se sensibilice para su conservación.

La colección viva que conforma el JBBUAP posee un alto valor científico y educativo además de estar perfectamente documentada, y el usuario debe saber que es un espacio regido bajo normativas de conservación, que es recinto de especies animales, que es diferente a un parque por ser una colección planeada, documentada y diseñada con plantas nativas y cultivadas que tienen una historia y una razón de ser dentro del JBBUAP.

El JBBUAP posee el distintivo de institución conservacionista e investigadora ante organismos internacionales; la tarea ahora es lograrlo en la sociedad poblana, que conozcan sus funciones, sus objetivos, su trabajo y avances.

El personal coincide en la falta de un programa señalético e interpretativo que ayude a los visitantes durante su recorrido para ubicarse y conocer más sobre el JBBUAP; para que en caso de no contar con un guía que los acompañe, ellos puedan explorar la zona con información en letreros interpretativos que los motiven a acercarse a las plantas y enriquecer su visita.

Buscan ir mejorando la calidad de los recorridos día a día, esperando que los usuarios se sensibilicen, se motiven, que les guste, desarrollando conciencia a través de los sentidos, mostrándoles lo que es el JBBUAP.

Coinciden en que los principales problemas con los visitantes son el maltrato a las plantas, la basura, el robo de especies y maltrato a las fichas técnicas.

4.5 Experiencia de visita al JBBUAP

20

La experiencia del usuario en el JBBUAP es el producto que más vende la institución. Para Baty (2009), una estrategia de experiencia es la colección de actividades que una organización elige para emprender la entrega de interacciones (positivas y excepcionales de preferencia) que ofrezcan una oferta de servicio superior en su significado, logrando algo difícil de repetir y encontrar, algo único, distinto y distinguible del resto. El JBBUAP ofrece entre sus servicios, la visita guiada en el jardín, con enfoques personalizados de acuerdo a las necesidades del grupo.

La colección de actividades que conforman la experiencia de visita son: recorrido a pie por el jardín botánico, vista y explicación de todas las secciones, explicación a detalle de las plantas sobresalientes de cada región, plática ambiental, situación y soluciones al alcance de los visitantes.

Durante el recorrido, un experto en el tema acompaña al grupo de visitantes y les da la información necesaria para que conozcan más del espacio que están visitando. En el tiempo que comparten (aproximadamente 1 hora dependiendo si lo combinan con talleres), los guías explotan el manejo de actividades sensoriales en los visitantes (las de importancia económica sobre todo), aplican asociaciones con información que el visitante desconoce y situaciones que conoce de su vida diaria, y hacen uso de analogías para lograr una mejor experiencia cognitiva.

Los guías emplean los recursos que el mismo jardín les da, como hojas, semillas, frutos, cortezas,

plántulas, entre otras, para explicar procesos biológicos y ejemplificar lo que probablemente la planta no esté mostrando en esa temporada. El manejo de datos curiosos y raros ayudan a despertar la capacidad de asombro de los visitantes. El lenguaje empleado es con códigos alcanzables y entendibles para la mayoría de los visitantes.

Una experiencia memorable no es necesariamente hecha de interacciones memorables, pues algunas veces resultan en una experiencia cara y difíciles de lograr. La experiencia en el JBBUAP es más que las plantas y el espacio, es más que el recorrido, los letreros y la información que se da de manera separada; es la forma en que se viven todas juntas, es el modo en que cada una se relaciona con las demás (Baty, 2009).

Para describir la experiencia del usuario dentro del JBBUAP, se dividirá la acción en 5 tiempos:

- Previo: conocimientos previos de los individuos, relación con el tema, posesión de códigos necesarios, motivaciones de visita al JBBUAP, expectativas de visita
- Llegada: bienvenida, introducción, inicio de recorrido, saben de lo que se les habla.
- Recorrido: saben de lo que se les habla, lo entienden, preguntan, si la guía da algún dato relevante o de interés, cómo reaccionan?
- Final: sentimiento de satisfacción o decepción, niveles de aprendizaje alcanzados
- Posterior a la visita: recuerdo de la visita, práctica de alguna actividad, sensibilización al tema, acciones proambientales

4.5.1 Experiencia previa a la visita

El contacto que establecen con los visitantes es para reservaciones y concertación de citas para visita. En ocasiones, los responsables de grupo se reúnen con los guías para pedirles de manera previa algún contenido en específico para hacer el recorrido dirigido a ese tema.

Actualmente, la mayoría de los grupos que reciben llegan por interés del profesor o la escuela con el fin de integrar lo aprendido en la clase de ciencias naturales o botánica con una experiencia real y cercana; si son de grado mayor por interés universitario por su relación de estudio con el JBBUAP.

Por lo que afirman que los alumnos vienen con códigos cognitivos básicos previos que les ayudan a entablar relaciones durante su visita. Por otra parte, la cercanía de las plantas en la vida de cualquier persona (por familia, amigos, etc) le genera un antecedente informativo y referencial sobre lo que verá en el JBBUAP.

Para ello, el interesado o responsable de grupo debe reservar o acordar una fecha de visita con el JBBUAP por medio telefónico, electrónico, por memorandum o yendo personalmente para acordar el día y hora con el fin de asistir con el grupo y poder tener un guía que los acompañe y si es posible, desarrolle algún taller o dinámica relacionada con el tema que llevan en la escuela.

4.5.2 Diseño de experiencia: visita al JBBUAP

21

Actualmente, la experiencia de visita del usuario dentro del Jardín Botánico está definida por su interacción con el espacio físico del JBBUAP mediante su recorrido y con las especies de plantas y árboles que alberga, a través de un guía experto que da la explicación, media la experiencia y la enriquece, obedeciendo distintos tiempos:

- a) Llegada del grupo al JBBUAP
- b) Entrada por la puerta principal a un costado del edificio de biología
- c) Bienvenida por parte del guía en el área de entrada junto al mapa del lugar y el letrero informativo con una breve reseña del JBBUAP
- d) Breve explicación del JBBUAP, historia, funciones y objetivos
- e) Normativa de visita: se vale tocar, sentir, oler y hasta probar pero siempre respetando las plantas, no cortándolas y siguiendo las instrucciones del guía. No se permite maltratar las plantas ni tirar basura
- f) Inicio de recorrido
- g) El guía empieza a caminar sobre el sendero platicándoles algunos detalles del JBBUAP a los

alumnos y va deteniéndose donde hay un letrero que marque el inicio de una sección. Habla de la vegetación de la zona, las características ambientales y las condiciones para su crecimiento.

- h) Camina por el sendero para visitar las zonas de las que está compuesto el JBBUAP: Norte, Sur, Centro, Importancia económica (medicinales, de ornato, legumbres y frutales), Palmetum (palmas), arboretum, quercetum (encinos), desérticas (cactáceas)
- i) En cada zona el guía les habla de las características de las especies, su importancia y tipo de vegetación. Lo relaciona con sus usos y costumbres, lo aplica a ejemplos reales y cercanos a los visitantes, busca establecer relaciones visuales-cognitivas-afectivas, relacionando la información con alguna experiencia o vivencia que ellos hayan tenido, manejando los sentidos.
- j) El guía les habla de algunas especies en particular, no habla de todas las que hay en el JBBUAP y va haciendo especial hincapié en árboles y medicinales.
- k) El guía les va mostrando los componentes de una planta: raíces, tallo, fronda, hojas, flores y frutos

l) Habla de adaptaciones y eventos fenológicos por estaciones (floración, frutos, hojas y planta sin hojas)

m) El guía los cambia de ambiente, pasa del sol a la sombra bajo los árboles

n) Manejo de analogías para explicar datos

o) Después de recorrer todas las secciones, sesión de preguntas y respuestas

p) Despedida

4.5.3 Post-visita

Una vez concluida la visita, El JBBUAP no realiza ningún tipo de servicio post-visita que ayude a mantener viva la relación con el visitante.

La experiencia post-visita por parte de los profesores o responsables de los grupos de estudiantes ya que les piden un reporte para su clase o alguna actividad relacionada con lo aprendido durante la visita (Barreiro, 2009).



Imagen 1. Espacios del JBBUAP.

4.6 Análisis del espacio del JBBUAP

Para poder tener un panorama global de la situación actual del JBBUAP, se muestra el análisis de temas resultantes de la observación y entrevistas realizadas:

4.6.1 Programa de identidad

El JBBUAP posee una identidad que se ha ido construyendo a lo largo de 30 años. Su cultura corporativa está definida en su misión, visión y objetivos y se refleja hacia el exterior en la calidad de los servicios que ofrecen al público y en el respeto a las plantas que transmiten los que trabajan ahí, especialmente durante el recorrido guiado.

Su sistema simbólico está definido bajo el nombre de Herbario y Jardín Botánico, el nombre del espacio (Ignacio Rodríguez de Alconedo) sólo es mencionado en el letrero de bienvenida; cuenta con un identificador que es compartido con el Herbario de la misma institución pues son organismos dependientes que comparten proyectos y recursos humanos.

La identidad fue renovada recientemente, pero el símbolo anterior está presente dentro del JBBUAP sólo en el letrero de bienvenida, en el mapa de la entrada y en los uniformes del personal de horticultura encargado de dar mantenimiento al espacio; los guías no poseen un identificador que los distinga. Otros materiales con los que cuenta el JBBUAP son las fichas técnicas

que emplean para las especies que en ocasiones son consultadas por los visitantes para obtener más información.

El tono y lenguaje de la información del JBBUAP hacia el exterior se manifiesta en los guías, el cual varía en función de los intereses y área de trabajo de cada uno, a pesar de tener un mismo guión, cada uno personaliza los recorridos.

El servicio que ofrece el JBBUAP más reconocido por los visitantes son las visitas guiadas; falta dar a conocer sus consultorías, servicios de laboratorio, talleres, conferencias, etc.

4.6.2 Difusión y posicionamiento del JBBUAP

El JBBUAP tiene presencia local en medios de comunicación, especialmente los pertenecientes a la BUAP. A nivel nacional tiene participaciones en programas de conservación, publicaciones, artículos, investigaciones conjuntas, etc. En el plano internacional, tiene reconocimientos y distinciones de organismos ambientales y especializados de los Jardines Botánicos y de Conservación.

Hacia el exterior, el JBBUAP muestra su identidad a través de su sitio web, presentaciones en conferencias y material visual de talleres así como papelería institucional.



Imagen 2. Mapa y letreros de sección actuales en el JBUAP.

23

4.6.3 Orientación (wayfinding)

Es importante mencionar que el JBBUAP no cuenta con un sistema señalético completo que ayude al usuario a ubicarse durante su recorrido, a saber dónde se encuentra y hacia dónde dirigirse, ubicar accesos, servicios y zonas a visitar dentro del jardín.

Actualmente cuenta con un mapa de ubicación que se encuentra en la entrada del JBBUAP y no vuelve a hacer presencia durante el recorrido. Los letreros de inicio de sección en el JBBUAP ayudan a que el usuario sepa en qué zona está.

4.6.4 Interpretación

El JBBUAP cuenta con letreros de inicio de sección que ayudan al visitante a saber dónde se encuentra y cuáles son las características de las especies de esa región. Las plantas tienen una ficha técnica para uso interno (con nombre científico, familia y número de registro) hechos de materiales diversos: lámina, plástico, etc) sin un estilo definido.

Algunas plantas como las de importancia económica, poseen letreros tamaño carta con una breve explicación específica, algunos montados sobre soportes metálicos; otros como los de las plantas acuáticas, son hojas impresas enmascaradas y puestas en el suelo para que quien quiera la lea o la levante.

La mejor interpretación es dada por el guía durante el recorrido quien se encarga de transmitirles la mayor cantidad de información posible a los visitantes; también se apoya en recursos como un chaleco o canasta donde trae ejemplares de semillas, hojas y frutos de las plantas que probablemente por la estación del año en que se encuentran no los tengan manifestados.

4.6.5 Apropiación emotiva-cognitiva

Esta sensibilización se logra a través del contacto del visitante con las plantas, junto con la información que el guía le da y con la invitación a que interactúe con las especies. Involucrando acciones sensoriales (tacto, olfato, gusto y oído), el usuario tiene un acercamiento mayor a las plantas y se sensibiliza.

4.6.6 Difusión de eventos dentro del JBBUAP

En ocasiones el JBBUAP monta exposiciones temporales, proyecciones o invita a talleres sobre usos de las plantas; la información le llega al usuario por invitación directa o por encontrarse los stands en el recorrido ya estando en el jardín.

No tiene un registro que informe a los visitantes qué plantas ver en qué temporada, aprovechando florescencia de las mismas o presencia de polinizadores.