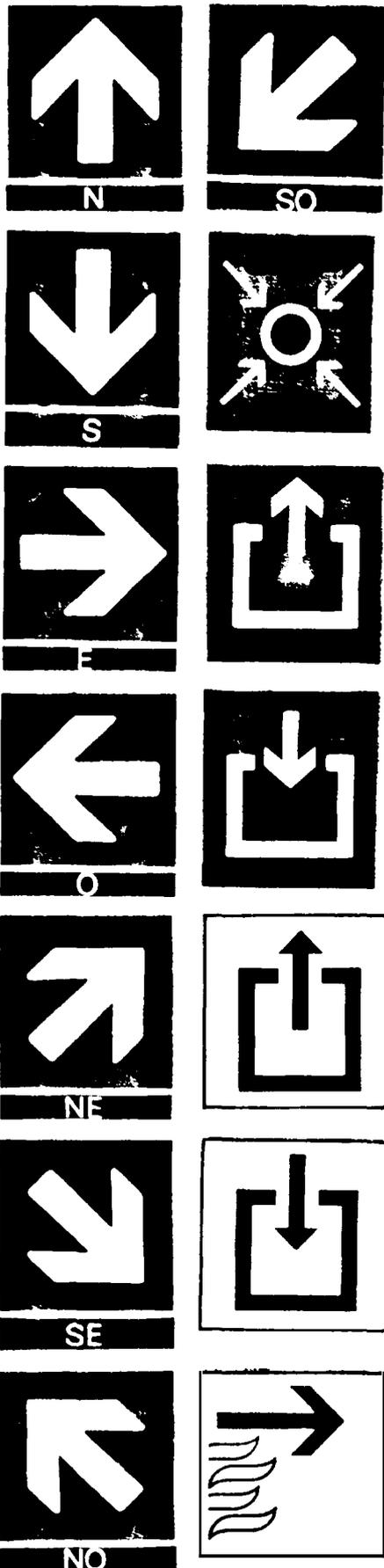


La señalización



Uno de los problemas más frecuentemente planteados al usuario a la hora de adentrarse en la biblioteca de libre acceso es ¿cómo encontrará aquello que necesita y dónde buscarlo? Es en este ámbito donde el planteamiento de un **Sistema de señalización** eficaz se torna imprescindible para una buena preparación, difusión y localización de los diferentes materiales en el espacio.

A pesar de la extraordinaria importancia de este tema, la bibliografía en castellano es prácticamente inexistente y la localización de empresas españolas especializadas en señalización bibliotecaria se convierte en una búsqueda compleja y prácticamente infructuosa.

Pese a ello, hemos intentado en este artículo resumir algunos de los aspectos más prácticos y básicos para un bibliotecario medio, principalmente a partir de lo publicado ya

en la revista en uno de sus primeros números (1), las escasas referencias españolas (2)(3) y algunos de los manuales extranjeros más fácilmente accesibles (4)(5)(6). Por otra parte, en la primera entrega del Dossier (pp. 56-58) y en esta segunda (p. 66) recogemos una amplia bibliografía sobre planificación de espacios, señalización y temas relacionados.

SEÑALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

En su aplicación a una biblioteca la señalización se constituye en un elemento de ayuda a la búsqueda documental, contribuyendo, a su vez, a la creación de la identidad visual o imagen de marca de la biblioteca (concepto esencial a la hora de que se establezca su propia estrategia de marketing). Es por tanto un sistema de información público que potencia

su autonomía en el acceso al documento.

El sistema de comunicación que se establece entre las diferentes partes de la biblioteca y el lector necesita de diferentes recursos tales como anuncios, guías impresas, trípticos... sin embargo son **los signos y sus significados** los que a través de los carteles, directorios y rótulos se manifiestan como elementos imprescindibles para una buena circulación por la biblioteca.

La importancia del signo como medio informativo es fundamental si se desea estimular a los lectores para que curioseen constructivamente en la biblioteca como si esta fuera un auténtico "supermercado de la información".

En este sentido, habría que conciliar dos ideas: la preocupación del bibliotecario por la accesibilidad del documento y su uso por parte de usuario, y el valor visual de una señalización

"La señalización es uno de los elementos que contribuyen a crear, propagar y mantener la identidad visual de una biblioteca"

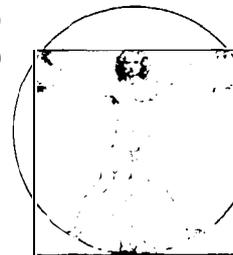
efectiva planteada por el arquitecto y diseñador a la hora de construir o diseñar el espacio bibliotecario.

FINALIDAD Y CARACTERÍSTICAS

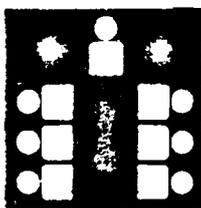
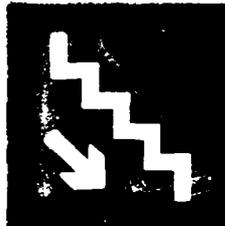
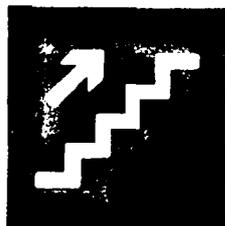
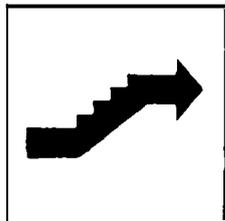
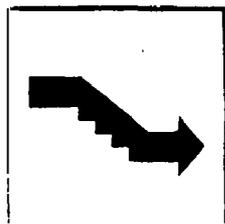
La realización de un sistema de señalización para la biblioteca debe tener en cuenta, básicamente, tres aspectos:

- favorecer el acceso a la biblioteca
- facilitar el uso de su estructura y sus servicios
- Permitir la utilización autónoma de la búsqueda documental.

El fin perseguido con el establecimiento de una buena señalización bibliotecaria es crear un **sistema permanentemente visible** que garantice el acceso directo, inmediato y personal a la información, a la vez que contribuye a la desaparición de barreras para una mejor localización de las diferentes



La señalización



partes. Una buena señalización debe dar respuesta a preguntas como: ¿qué buscar en la biblioteca?, ¿dónde y por dónde buscar lo que uno quiere?, ¿cómo buscarlo?

Un sistema de señalización coherente debe cumplir los siguientes requisitos:

- La **colocación** de la señal debe ser estable y perceptible desde el sitio donde surge la duda o interrogante
- Debe de tratarse de un sistema **flexible** que sea capaz de adaptarse a la organización del espacio y de los servicios
- El **mensaje** de los sistemas de signos elegido tiene que ser conciso, universal (utilización de una terminología clara y comprensible, no ambigua), de lectura rápida
- Debe de **provocar** el fin deseado en el usuario
- El **carácter tipográfico, el símbolo y color** no deben escogerse de manera aleatoria si queremos que causen el fin pretendido en el usuario.

CÓMO ESTRUCTURAR LA SEÑALIZACIÓN

Si tenemos en cuenta que en la búsqueda de la información se produce

un proceso lógico de acercamiento al documento, de lo general a lo particular, el sistema de la señalización empleado debe seguir un proceso de aproximación a la información que resuelva el acercamiento gradual y el problema del movimiento en el espacio.

Es importante una buena **señalización externa** que oriente al usuario hacia la biblioteca informándole de su existencia y que complemente a la **señalización interna** de los diferentes servicios y uso de los mismos. Atendiendo a los aspectos de **localización, contenido y normas**

podríamos ordenarla de la siguiente manera:

SEÑALIZACIÓN EXTERNA

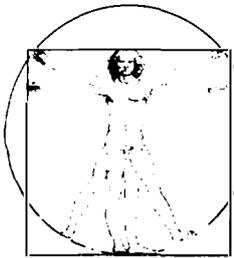
1. Señalización de localización. En las diferentes vías de acceso exterior hacia la entrada principal, definiendo su ubicación. También deberá existir señalizaciones que indiquen la existencia de aparcamientos, acceso especial para discapacitados...

2. Señalización del contenido. Indicación relativa al nombre de la biblioteca cerca de la entrada, en la fachada principal o en cualquier parte bien visible junto con el horario de apertura.

14 PUNTOS A CONSIDERAR

A. Cohen (6) nos propone una serie de preguntas a tener en cuenta al planteamos la señalización en la biblioteca:

1. ¿El mensaje es simple? ¿puede considerarse el bloque de información como un todo?
2. ¿Los símbolos están colocados en el mejor lugar, y son claros?
3. ¿La señal no está colocada en un lugar donde la visión está ya muy solicitada?
4. ¿La señal es directamente perceptible?
5. ¿Es bastante grande para ser percibida a una cierta distancia?
6. ¿Hay ángulos muertos que puedan perturbar la comprensión?
7. ¿Se tiene bastante tiempo para leerla?
8. ¿La señal está verdaderamente realzada?
9. ¿La señal es visible durante toda la jornada y la noche, en condiciones normales?
10. ¿Hay necesidad de iluminarla?
11. ¿Está coloreada?
12. Si se emplean colores, ¿están en armonía con los colores del interior?
13. ¿Es resistente al vandalismo?
14. ¿Puede ser peligrosa (esquinas puntiagudas...)?



La señalización



ra. Una señalización secundaria indicará la entrada al edificio del servicio y otros ingresos particulares.

3. Señalización normativa. Indicaciones externas de carácter general "stop", "prohibido aparcar"...

SEÑALIZACIÓN INTERNA

1. Señalización de localización. Comprende indicaciones generales a situar en lugares claves de la biblioteca. Deberán indicar las principales áreas funcionales: ingreso, biblioteca de adultos, juvenil e infantil, hemeroteca, fonoteca... así como las diferentes zonas de estudio individual, de grupo, sala de reuniones, ascensores, aseos, etcétera.

2. Señalización del contenido. Indicaciones especialmente importantes destinadas a resolver al usuario problemas puntuales en su búsqueda documental: información y préstamo, salas de lectura, catálogo, sala de fondos librarios y demás materiales según la clasificación utilizada.

3. Señalización normativa. Ilustran las modalidades y funcionamiento del servicio, uso del catálogo, consulta de índices, repertorios, horario de apertura.

Si atendemos a la *tipología del signo*:

- Indicadores direccionales (entrada, salida, Biblioteca de referencia arriba) deberían dirigir a los lectores hacia la zona adecuada del edificio. las flechas no deben ser ambiguas. Una flecha que señala hacia arriba podría considerarse como "derecho" o "arriba".
- Los planos de planta son útiles, deben de situarse viendo la zona a la que se refieren y el punto de localización del usuario en el plano respecto al espacio ("usted se encuentra aquí")
- Los indicadores de las estanterías son valiosos y la información debe referirse a los datos de los tejuelos de los libros
- Los indicadores sobre normativa (prohibido fumar, comer...) deben de estar situados a la entrada de la biblioteca y ser los justos

- Los indicadores exteriores de la biblioteca también son importantes: señalización hasta la entrada y entrada.

La situación de los indicadores tiene que ser clara, altura adecuada al tipo de usuario, legibles, adecuadamente iluminados, visibles (sin obstrucciones de estanterías o pilares y sin acabado satinado que impidan su legibilidad)

EL ESTADO DE LA CUESTIÓN

Es evidente que la biblioteca ofrece un mejor servicio al usuario cuando se establece un sistema de acceso libre al documento por medio de

un sistema de señalización espacial de la colecciones y de los diferentes servicios. Algunos recientes estudios realizados fuera de nuestro país muestran la importancia del mismo en detrimento de los

mecanismos clásicos utilizados en la búsqueda documental, especialmente el catálogo, por parte del usuario:

- Sólo una minoría de los usuarios de las bibliotecas públicas en acceso libre emplea el catálogo o el fichero en su búsqueda del documento.

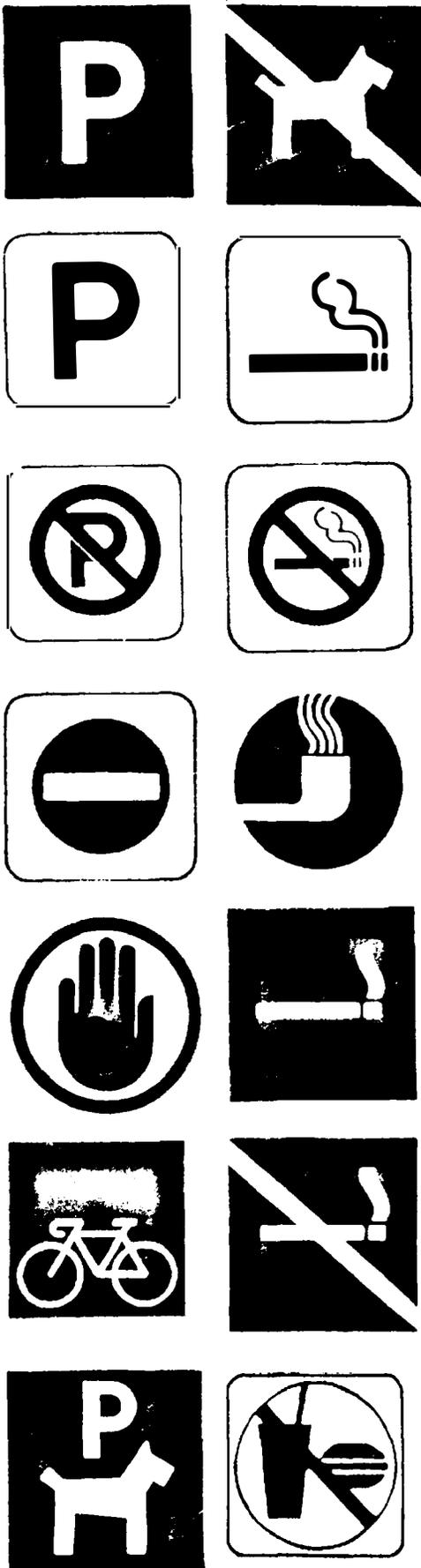
El uso habitual de este sistema por parte del bibliotecario ha hecho que se establezca como la forma más lógica de acceder a la información. Pero la realidad demuestra que no es así.

A. Dujol (7) en su estudio sobre la percepción y el uso de la clasificación por el público de la BPI (Bibliothèque Publique d'Information) enclavada en el Centro Pompidou de París, demuestra que sólo un grupo reducido de usuarios recurren al catálogo como medio para acceder a la información.

P. Parmentier (8) realizó una encuesta en cuatro bibliotecas francesas, teniendo como muestra a usuarios habituales de cada una de ellas y dejando de lado los ocasionales. Los resultados de esta encuesta determinaron fueron que el 43% va directa-

"El sistema empleado debe seguir un proceso de aproximación que resuelva el problema de movimiento en el espacio"

La señalización



mente a la estantería sin recurrir al fichero ni al bibliotecario, que se eleva al 59% en las clases sociales populares y al 61% en los alumnos de enseñanza primaria. Según Parmenier (9) "la estantería es el único modo verdadero de acceso a los libros".

- Los usuarios solicitan cada vez más una buena señalización de la biblioteca.

Durante el curso 1986-1987 se realizó en la Biblioteca Universitaria de París X-Nanterre (10) una extensa encuesta de evaluación (metodología casi desconocida en nuestras bibliotecas) sobre su público. Al analizar los índices de insatisfacción se comprobó que los aspectos peor percibidos eran las limitaciones que imponían los horarios de apertura y los de señalización. El mayor número de sugerencias recibidas en esta encuesta apuntaron hacia la necesidad de mejorar los canales de información y la orientación espacial.

A. Miquel (11) en su informe sobre el estado de las bibliotecas universitarias francesas señala como una de las tres prioridades fundamentales el desarrollo y mejora de la calidad de acogida humana y material (señalización...)

- La señalización es uno de los elementos que contribuyen a crear, propagar y mantener la identidad visual de una biblioteca

La señalización se presenta como un elemento básico, generador de progreso dentro del concepto de biblioteca moderna, como soporte donde es posible una traslación estética más, a la vez que pone a disposición del usuario sus funciones de acogida y orientación y potencia su propia autonomía.

CENTROS DE INTERÉS

Un aspecto muy relacionado con la señalización es el de los Centros de Interés. EDUCACIÓN Y BIBLIOTECA ha presentado en tres de sus números varios artículos sobre este tema, por

lo que remitimos a los interesados a ellos:

Centros de Interés: una nueva manera de clasificar / Eulàlia Espinàs.- (nº39; pp. 45-48)

Interesante experiencia desarrollada en la biblioteca Can Torró de Alcúdia (Mallorca). Se muestra de forma clara la clasificación y presentación, por centros de interés, de parte de sus fondos. Al final se incluye una estadística de préstamos de libros, para adultos e infantil, realizados por este sistema.

El libre acceso y los sistemas de clasificación / Ramón Salaberría.- (nº39; pp. 43-44)

Cuál es el uso virtual de la biblioteca

(el esperado de los usuarios y para el que los bibliotecarios producen todo un conjunto de instrumentos -catálogos, sistemas de clasificación, folletos informativos...-) y el su uso real, es el punto de partida de este artículo

"La biblioteca ofrece un mejor servicio al usuario cuando se establece un sistema de acceso libre al documento por medio de un sistema de señalización espacial"

lo que busca la reflexión sobre los comportamientos de los usuarios en su búsqueda por la información.

A por los Centros de Interés / Eulàlia Espinàs.- (nº50; pp. 42-43)

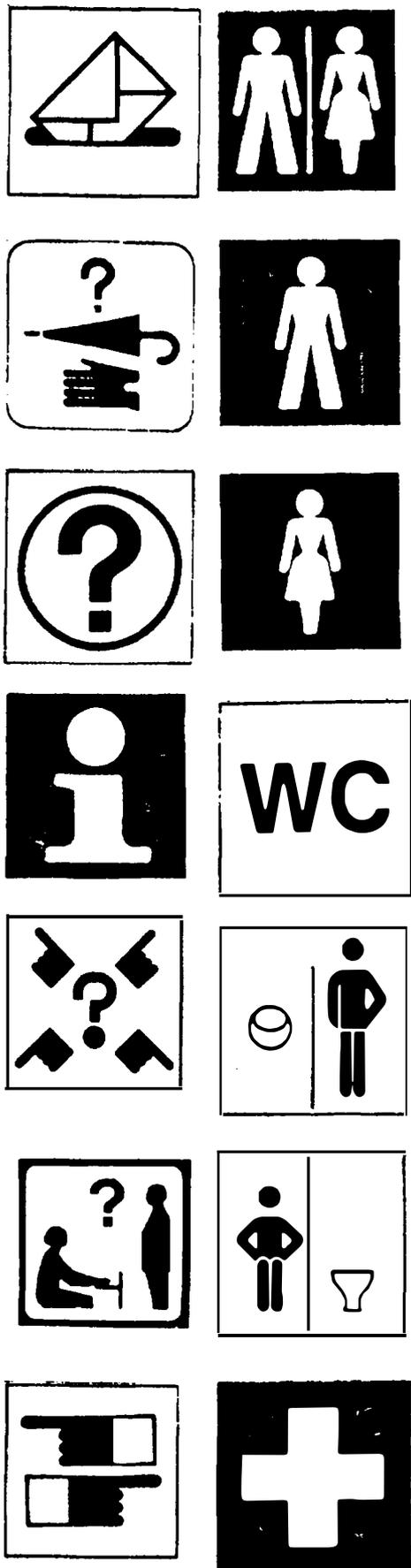
De forma amena la autora plantea, a través de un diálogo mantenido por dos bibliotecarios ficticios, el problema de la organización y localización de los diferentes materiales.

Un espacio para los jóvenes en la biblioteca / Tina Gallardo, Consuelo Ortiz y Carmen Pizarro.- (nº53; pp. 24-25)

Experiencia llevada a cabo en la Biblioteca Pública de Guadalajara consistente en la creación y puesta en marcha de una nueva sección de préstamo juvenil. Se cuenta, tras el proceso de selección y tratamiento técnico, la asignación de materias a las obras narrativas y el establecimiento de símbolos para cada uno de los tipos de contenidos.

Por otro lado, también puede encontrarse alguna información relacionada con la señalización (confección de paneles, materiales y recursos...) en el dossier "Exposiciones itinerantes" (nº33; pp. 43-52).

La señalización



La identidad en la Comunidad de Madrid

En el libro editado en 1988 por la Dirección General de Patrimonio Cultural (Consejería de Cultura) de la Comunidad de Madrid, con el título *Normas de identidad* (2), se muestra un intento de normalización y racionalización del espacio bibliotecario de las bibliotecas dependientes de la Comunidad Autónoma, así como la presentación de unas señas de identidad propias que orienten claramente al usuario en su búsqueda informativa, formativa, recreativa y documental: unificación de logotipos, carnés, señalización exterior e interior, etcétera.

Aunque las normas que aparecen en este documento de trabajo están basadas en la propia identidad corporativa del gobierno autonómico, con el fin de unificar criterios en la creación de una línea de diseño general, lo conceptual de algunas de ellas -sobre todo lo relacionado con la señalización exterior e interior- puede servir de guía para la organización de espacios bibliotecarios de diversa índole.

En este sentido, hemos creído interesante presentar aquí un resumen de los puntos de esta publicación que pueden tener un carácter más práctico y orientativo para bibliotecarios públicos y escolares, teniendo en cuenta además el ya difícil acceso a la obra.

UNIFICACIÓN DE LA IMAGEN IMPRESA

- Creación de un logotipo que identifique los servicios bibliotecarios y que a la vez sea diferencial de otros servicios existentes para los usuarios.
- El diseño de carnés deberá tener en cuenta las variables que permi-

tan diferenciar entre lector adulto y lector infantil. Es interesante que los carnés diseñados dejen abierta la posibilidad de incorporar banda magnética en los mismos.

- Una reproducción exacta de este carné servirá como ficha de lector en la biblioteca, sin necesidad de confeccionar otro modelo. En el anverso figurarán la mayor parte de los datos del lector y la biblioteca a la que pertenece, dejando el reverso para completar los datos, normas de la biblioteca y un espacio para la firma del titular o la banda magnética.
- La homologación de material impreso que racionalice los procedimientos de trabajo podrá seguir las directrices marcadas en el diseño de los carnés, abarcando los elementos de tipo general (papel, sobres, hojas para cartas y notas de régimen interior, tarjetones...) y los específicos de bibliotecas (fichas y bolsillos de préstamo, bolsas publicitarias para llevar libros...).
- Todos los impresos se pueden realizar en blanco y negro para reducir los gastos de impresión.

UNIFICACIÓN DE LA SEÑALIZACIÓN EXTERIOR E INTERIOR

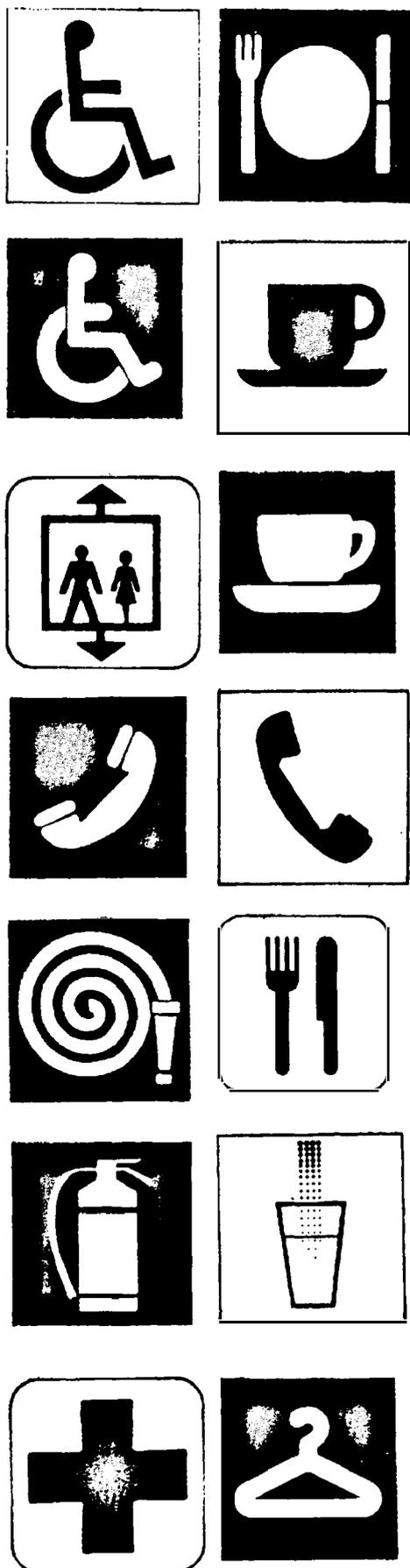
La *señalización exterior* está compuesta por las paradas de los bibliobuses y los carteles identificativos de las bibliotecas.

- Las paradas de los bibliobuses tiene la misión de informar del lugar donde va a estar estacionado el bibliobús y de servir como tablón de anuncios a los usuarios.
- Los carteles identificativos de las bibliotecas sirven para localizar los

0 GENERALIDADES.....	COLOR MARRÓN. PANTONE 464
1 FILOSOFÍA.PSICOLOGÍA.....	COLOR MORADO. PANTONE 246
2 RELIGIÓN.MITOLOGÍA.....	COLOR MALVA. PANTONE 251
3 CIENCIAS SOCIALES.....	COLOR NARANJA. PANTONE 165
5 CIENCIAS PURAS.....	COLOR AZUL OSCURO. PANTONE REFLEX BLUE
6 CIENCIAS APLICADAS.....	COLOR AZUL CLARO. PANTONE 306
7 ARTE.DEPORTES.....	COLOR VERDE CLARO. PANTONE 368
8 LENGUA.LITERATURA.....	COLOR AMARILLO. PANTONE 109
9 GEOGRAFÍA. HISTORIA.....	COLOR VERDE OSCURO. PANTONE 119

[Pantone es una marca registrada que denomina con gran precisión toda la gama de colores. Es un sistema utilizado en todas las fotomecánicas e imprentas].

La señalización



edificios exteriormente, llevando impreso el nombre de la biblioteca y su logotipo. Estos pueden ser adosados a la edificación o anclados al suelo, según las particularidades de cada edificio

La *señalización interior* comprende distintos tipos de carteles con información general, específicas de bibliotecas o de tipo complementario. La elección de los tamaños y términos a utilizar deberá adaptarse a las características físicas y arquitectónicas del espacio bibliotecario. Está integrada por los siguientes elementos:

- El *directorio* refleja en plantas esquemáticas del edificio cada una de las dependencias existentes
- La *columna de información*, destinada a orientar al lector sobre la colocación de los libros en las diferentes estanterías de la biblioteca, facilitándole la labor de localización y familiarizándole con el sistema de clasificación decimal universal. Esta columna mostrará los nueve grupos de materias en que se clasifican los libros, relacionándose cada una de ellas con un color y número que identifica su colocación en las estanterías [ver CUADRO]
- El *panel de anuncios* informa al público de las actividades complementarias de la biblioteca y de los cambios que tienen lugar en cada una de las diferentes dependencias.

● Los *carteles* o elementos de señalización interior integrados en el edificio, adosados o en banderola, que indican circulaciones, zonas, dependencias y pautas de régimen interno. Pueden subdividirse en estáticos y dinámicos:

Estáticos. Según la información que proporcionan pueden ser:

- Específicos. Señalizan zonas o dependencias de actividades exclusivamente bibliotecarias (préstamo, sala de lectura, audiovisuales...)
- Generales. Definen zonas o dependencias de uso general (aseos, guardarropa, información...)
- Complementarios. Indican preceptos (prohibido fumar, silencio, prohibido el paso...)

Dinámicos. Son los que indican circulaciones y acceso a distintas dependencias. Pueden ser de dos tipos:

específicos o generales, de acuerdo con que el lugar al que dirijan sea de actividades exclusivamente bibliotecarias o dependencias de uso general. Estos carteles incorporarán una flecha que indique la dirección a seguir.

- Específicos. Periódicos y revistas, catálogos, depósito de libros, adultos, niños, sección infantil, de 6 a 9 años, de 10 a 14 años.
- Generales. Teléfono, salón de actos, dirección, subdirección, bibliotecario, administración.
- Los *Rótulos* son los elementos de señalización interior que identifican las materias en que se han clasificado los fondos bibliográficos y sus respectivos catálogos. En función del lugar donde se ubiquen, pueden ser de varias clases: colgados, sobre estanterías, en baldas, en ficheros... Los rótulos que indican las materias de los fondos bibliográficos, deben hacerse en el color correspondiente a cada uno de los grupos de materias de la CDU.

NOTAS

- (1) SALABERRÍA, Ramón: La señalización de la biblioteca. En *Educación y Biblioteca*. nº7 (Mayo 1990), pp. 68-70
- (2) *Bibliotecas de la Comunidad de Madrid: Normas de identidad*. Madrid: Consejería de Cultura, Dirección General de patrimonio Cultural, 1988. p.
- (3) *Edificios y equipamientos de Bibliotecas Públicas*. Madrid: Ministerio de Cultura, Dirección General del Libro Bibliotecas, 1992. p. 85-86
- (4) PELLICIONI, Ivana: *La segnaletica per la biblioteca*. Milano: Editrice Bibliografica, 1990
- (5) POLLET, Dorothy; HASKELL, Peter C. *Sign Systems for libraries*. New York; London: R.R. Bowker, 1979.
- (6) COHEN, A. and E.: *Designing and space planning for libraries: a behavioral guide*. New York; London: R.R. Bowker, 1979
- (7) DUJOL, A.: *Le clair et l'obscur, perception et usages de la classification par le public de la BPI*. París: BPI, 1986
- (8) PARMONTIER, P.: *Les Rayons de la bibliothèque: Contribution à une étude sociologique de la classification des lectures*. Université de Paris VII. (Tesis de 3º ciclo)
- (9) PARMONTIER, P.: *Les Rayons de la bibliothèque ou comment faire son miel*. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*. t.30, nº 1, 1985, p. 46-51
- (10) RENOULT, D., SAFAVI, G.: *Le publique de la bibliothèque universitaire de Paris X-Nanterre en 1986-1987: un enquête d'évaluation*. *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*. nº 136, 1987, p. 29-32
- (11) MIQUEL, A.: *Les bibliothèques universitaires*. París: La Documentation Française, 1989