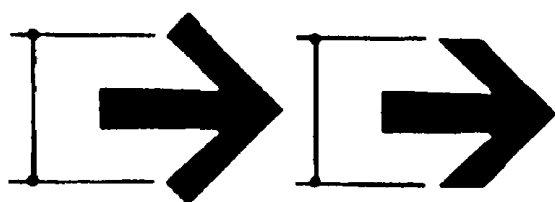


Sistema de información que potencia la autonomía del usuario

LA SEÑALIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA

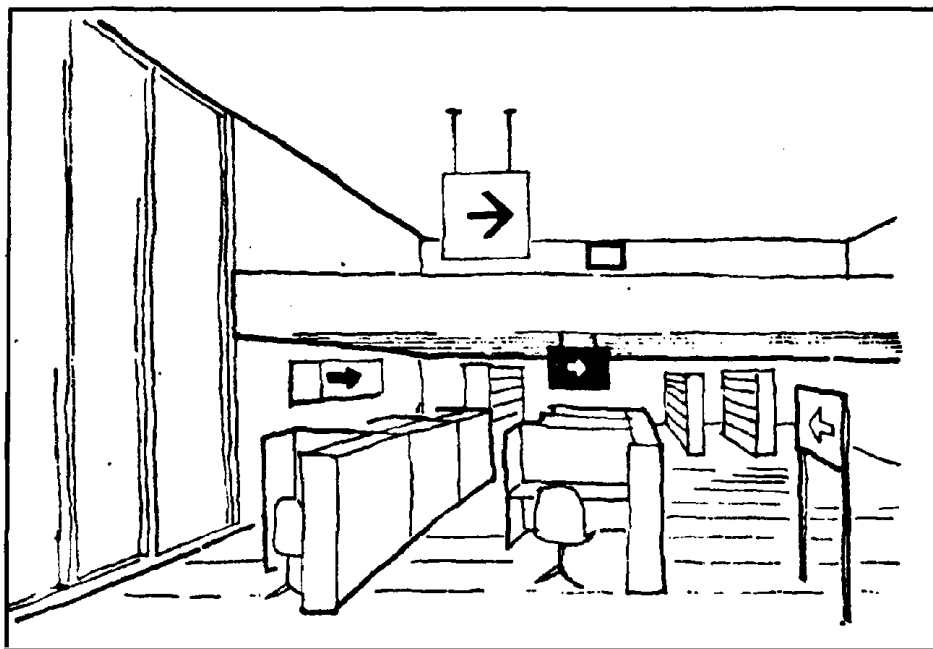
POR RAMÓN SALABERRÍA



*"La biblioteca es un gran laberinto, signo del laberinto de la vida. Entrás y no sabes si saldrás de ella".
ECO, U.: El nombre de la rosa*

Junto a la imagen de la biblioteca como memoria de la humanidad está también extendida, quizás como complementaria y consustancial, la de lugar laberíntico. El camino de acceso al documento deseado se asemejaría al que discurre entre los setos del laberinto: camuflado por el gran número de volúmenes similares (y de los que apenas percibimos un mínimo elemento de información: sus lomos), por calles que presentan una panorámica apenas diferenciable, homogénea. Donde nos invadiría la misma sensación que al viajar por una autopista sin carteles de información y de salida.

Aunque la mayoría de los edificios públicos cuentan con un sistema (más o menos eficaz) de señalización, éste apenas está presente en las bibliotecas. No olvidemos que, con frecuencia, aun queda en la conciencia de sus profesionales y de los usuarios una concepción (más o menos clara) de la biblioteca como lugar de la que sus responsables son "propietarios", que ceden benévolamente su disfrute al público en general. Pero la benevolencia acarrea gratitud y no da pie a la exigencia.



En la biblioteca con acceso libre al documento un sistema de señalización del espacio, de las colecciones y de los servicios ofrecidos debe ir a la par.

TÉCNICA COMPLEJA

Con la implantación del libre acceso al documento en la práctica totalidad de bibliotecas públicas, la señalización de sus espacios y colecciones documentales ha tomado (o ha de tomar) una importancia primordial. Pero, veamos, ¿qué es la señalización? Podríamos describirla como una técnica compleja que agrupa elementos de la psicología de la percepción, el grafismo, el urbanismo, la arquitectura, etc., y que en su aplicación a una biblioteca 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 ésta establezca su propia estrategia de marketing). Es, por tanto, un sistema de información al público, que potencia su autonomía en el acceso al documento. Que la realización de un sistema semejante no sea simple se deriva de un hecho

fundamental: el simbolismo del signo. Si queremos que un signo funcione, sea eficaz, debemos atender cuatro criterios:

- no ser ambiguo. Un buen ejemplo de ello es la flecha, aplicada y aceptada internacionalmente como el signo simbólico de la indicación de una dirección (una de las funciones más básicas y, a la vez, importante de la señalización): "La flecha nos evoca la diana, rapidez, precisión, línea derecha: el camino más corto" (1)
- significar lo mismo para todos aquellos a los que se dirige (que no sea interpretado de manera distinta por grupos de usuarios de origen socioprofesional, cultural, ..., diferente).
- ser leído rápida y correctamente, lo que significa resolver problemas de forma, formato o tamaño y emplazamiento.
- provocar una reacción. Depende de los tres anteriores y es el criterio determinante.

RAZONES PARA UNA SEÑALIZACIÓN

Una vez que se ha aceptado (casi unánimemente y con las excepciones derivadas de la fragilidad de algunos documentos especiales o de las limitaciones arquitectónicas) que la biblioteca ofrece un mejor servicio al usuario cuando se establece el sistema de acceso libre al documento (sin el paso intermedio obligatorio por el personal de la biblioteca) la instauración de un sistema de señalización del espacio, de las colecciones y de los servicios ofrecidos por la biblioteca debe ir a la par. Y las razones son varias y de peso.

a) Sólo una minoría de los usuarios de bibliotecas públicas en acceso libre emplea el catálogo, el fichero, en su búsqueda del documento. Sabemos que esta afirmación sorprenderá a más de uno de nuestros lectores, más aún cuando las

reflexiones sobre la manera que el usuario accede al documento, un tema esencial en biblioteconomía, han sido inexistentes en nuestro país.

La catalogación y la clasificación del documento siguen teniendo una cierta preponderancia a la hora de seleccionar al profesional de la biblioteca tal y como se puede observar al leer las pruebas de acceso a plazas que las diferentes instituciones convocan, o bien al analizar la proliferación de cursillos, academias, ..., que a tal labor se dedican. Parece ser que seguimos seleccionando el personal por su grado de corrección al catalogar y clasificar. Prácticamente nunca existe por detrás una reflexión sobre el sentido de tal acción en una biblioteca.

Pues bien, si nos asomamos a recientes estudios que se han realizado, fuera de nuestras fronteras, sobre el uso, por parte del público, de los catálogos y de su percepción de la clasificación, que para nosotros los bibliotecarios es de tal evidencia que establecemos un dogma de ello, comprobaremos que semejante práctica es empleada por un pequeño grupo. Tomemos, como ejemplo, el estudio efectuado por A. Dujol (2) sobre la percepción y uso de la clasificación por el público de la BPI (Bibliothèque Publique d'Information), enclavada en el Centro Pompidou de París. Con un fondo que supera los 250.000 documentos en libre acceso y un público cuya edad media es menor de 30 años, que es fiel (más de tres cuartas partes de los usuarios acuden con asiduidad a esta u otras bibliotecas) y de formación universitaria, vemos que muy pocos de ellos acuden al catálogo (sea sobre papel o en terminal informático).

P. Parmentier (3) que realiza su encuesta en cuatro bibliotecas francesas, teniendo como muestra a usuarios habituales de cada una de ellas y dejando de lado los ocasionales (que serían más inexpertos en la utilización del fichero), llega a la conclusión de que el 43% va directamente a la estantería sin recurrir al bibliotecario ni al fichero, que se eleva al 59% en las clases sociales populares y al 61% entre los alumnos de enseñanza primaria: "se va más a buscar directamente en la estantería, sin recurrir a los bibliotecarios o ficheros, cuando se está mal clasificado social y

escolarmente.

Una "política de estantería" es necesaria si se quiere ensanchar la base social de los usuarios de la biblioteca (...). Es fundamental insistir en el papel que pueden desempeñar la terminología y la señalización porque "la estantería" constituye el único modo verdadero de acceso a los libros". (4)

Diversas explicaciones subyacen bajo estos datos. Una es que los estudiantes son prácticamente los únicos en tener una lectura documental determinada y en ir a la biblioteca con referencias bibliográficas precisas. Otra reside en el hecho de que los instrumentos que ponemos a disposición de los usuarios en la biblioteca, guardan nuestro vocabulario profesional y especialmente nuestra lógica, lo que resulta incomprensible para numerosas personas.

b) **Los usuarios solicitan cada vez más una buena señalización de la biblioteca.** En una biblioteca universitaria (5) se realizó en el curso 1986-1987 una extensa encuesta de evaluación (por otro lado, concepto prácticamente inexistente en su aplicación a nuestras bibliotecas) sobre su público. Al analizar los índices de insatisfacción se comprobó que los dos aspectos peor percibidos eran el de los horarios de apertura (por su limitación) y el de la señalización. Ante la pregunta abierta sobre posibles sugerencias se vio que las solicitudes de mejora de la información y de la orientación eran las más repetidas.

Por otro lado, A. Miquel (6) en su abrumador informe sobre el estado de las bibliotecas universitarias francesas señala como una de las tres prioridades fundamentales el desarrollo y mejora de calidad de la acogida humana y material (señalización, ...).

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

Las bibliotecas públicas, incluso las de nueva realización, tienen a ojos de su público potencial, una imagen poco atractiva, incluso en muchos casos siniestra. Querámoslo o no, un cambio radical de imagen (y no sólo en sus elementos más visuales sino en el tipo de fondos documentales que ha de tener, nuevas funciones, preparación del personal, etc.) es

imprescindible. La señalización puede contribuir a ello, como soporte donde es posible una traslación estética más actual y sobre todo por sus funciones de acogida, orientación, en suma, de potenciación de la autonomía del usuario, antes señalada.

MODOS DE REALIZACIÓN

Se pueden señalar los espacios, pero también, por ejemplo, los documentos de divulgación e iniciación de cada una de las materias que recoge el fondo documental de la biblioteca (7). Según el grado de intervención que escojamos necesitaremos de una mayor o menor intervención de profesionales externos a la biblioteca. Si el trabajo a realizar es de gran envergadura y presenta problemas técnicos en su concepción y realización, el bibliotecario deberá estar al lado del especialista tanto en la elaboración de objetivos como en la realización del estudio sobre el perfil del lector de sus bibliotecas. En el caso de realizar un sistema de señalización para una biblioteca de un tamaño medio o pequeño, la contratación de algún grafista puede bastar. En consecuencia, todo dependerá del objetivo y de nuestros medios económicos. Las posibilidades son varias:

- Confiar el trabajo a una empresa de comunicación. Suele ser la opción adoptada cuando es una red de bibliotecas la que quiere cambiar o crear su "identidad visual". Será una realización costosa donde se establecerán elementos tales como logotipos, tarjetas de socios, señalización, papeles de correspondencia, etc.
- Adquisición del material a empresas especializadas, bien en mobiliario de bibliotecas bien en productos de señalización. En el caso de las primeras, encontraremos, y apenas en nuestro país, soportes de información, rótulos, que no siempre se adaptan bien al mobiliario y bastante pobres visualmente. Las otras presentan productos costosos que se asemejan más a la señalización de un edificio público (hospitales, Administración, ...) pero no muy específicos para una biblioteca.
- Para pequeñas realizaciones existen experiencias interesantes (8) de biblio-



science-fiction
fantastique



humour



policier
espionnage



aventure



Musique



Vivre en Société



Transports



Vie de l'Esprit



Animaux

*Izquierda: Logos adaptados a la clasificación de novelas por "centros de inter'es" realizada por la Biblioteca Municipal de Grenoble.
Derecha: Logos, realizados por la Biblioteca de Valence Sud, para la clasificación por "centros de interés" de los documentales*

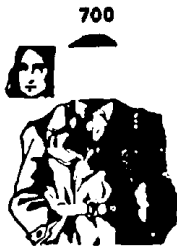
tecas que, con la colaboración o contratación de algún grafista, han creado sistemas eficaces. Supone un trabajo continuado pues conlleva el establecer unos objetivos, analizar las características de los usuarios del centro, etc.

Teniendo en cuenta que no existen recetas sino respuestas particulares a situaciones precisas, señalamos a continuación unas preguntas (9) que pueden ser útiles de plantearse en el momento de concebir un sistema de señalización:

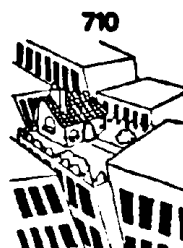
1. ¿El mensaje es simple? ¿Puede considerarse el bloque de información como un todo?
2. ¿Los símbolos están colocados en el mejor lugar, y son claros?
3. ¿La señal no está colocada en un lugar donde la visión está ya muy solicitada? ¿Puede colocarse en otro lugar?
4. ¿La señal es directamente perceptible?
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 realizada?
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, ...)?

NOTAS

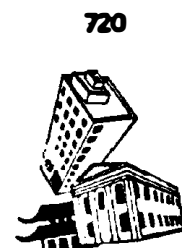
- (1) KNEEBONE, P.: *Signalétique*. París: CNDP, 1980
- (2) DUJOL, A.: *Le clair et l'obscur, perception et usages de la classification par le public de la BPI*. París: BPI, 1986
- (3) PARMENTIER, P.: *Les Rayons de la bibliothèque: contribution à une étude sociologique de la classification des lectures*. (Tesis de 3^{er} ciclo), Université de Paris VIII.
- (4) PARMENTIER, P.: "Les Rayons de la bibliothèque ou comment faire son miel", *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, t. 30, n° 1, 1985, p. 46-51
- (5) RENOULT, D.; SAFAVI, G.: "Le public de la bibliothèque universitaire de Paris X-Nanterre en 1986-1987: un enquête d'évaluation", *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*, n° 136, 1987, p. 29-32
- (6) MIQUEL, A.: *Les bibliothèques universitaires*. París: La Documentation-Française, 1989
- (7) Véase la experiencia descrita en BETHERY, M.: "BPI Jeunesse: le lancement de la pastille", *BBF*, t. 34, n° 5, 1989
- (8) Véase entre otros GUILBAUD, D.: "La classification Dewey à la bibliothèque de Bagnoux: une pédagogie par l'image", *Lire à Grenoble*, sept. 1987, p. 75-81
- (9) COHEN, A. and E.: *Designing and space planning for libraries: a behavioral guide*. New York; London: R.R. Bowker, 1979



LOISIRS-ART



URBANISME



ARCHITECTURE

Paneles para la señalización del fondo documental atendiendo a la clasificación Dewey. Biblioteca de Bagnoux (Francia)



ARTISANAT
Travaux Manuels



CINEMA



PHOTOGRAPHIE

PARA SABER MAS

Los países anglosajones, pioneros de la biblioteca pública y escolar, son los que nos ofrecen ejemplos más remarcables de sistemas de señalización. Ni en francés ni en castellano existe apenas nada editado sobre el tema

POLLET, O.; HASKELL, P.C. (ed.): *Signs systems for libraries: solving the way finding problem*. New York; London: R.R. Bowker, 1979

Es un libro fundamental para estudiar la problemática de la señalización en las bibliotecas. Los numerosos especialistas que escriben los veinte capítulos que componen la obra lo hacen en sus diferentes aspectos teóricos (percepción del mensaje visual, Evaluación del sistema de señalización en bibliotecas, El lenguaje de los signos, ...) y prácticos, presentando numerosos ejemplos de bibliotecas (universitarias, públicas) estadounidenses.

Una valiosísima bibliografía (p. 243-258) comentada nos da la referencia de 106 artículos y libros que tratan la materia, bien en sus aplicaciones prácticas, bien en sus aspectos más teóricos y de investigación, desde disciplinas tales como la psicología, la arquitectura, el grafismo, etc.

COHEN, A. and E.: *Designing and space planning for libraries: a behavioral guide*. New York; London: R.R. Bowker, 1979

Este libro, realizado por los directores del famoso estudio arquitectónico Aaron Cohen Associated, no presenta el tema de la señalización de una manera tan exhaustiva como la anterior. Cubre aspectos relacionados con

la creación de la identidad visual de una biblioteca y sus diferentes componentes (logos, membretes de cartas y tarjetas de lectores, ...) dedicando 15 páginas a lo relativo a la señalización. De todas maneras, es una buena introducción.

KNEEBONE, P.: *Signalétique*. París: CNDP, 1980

El Centre National de Documentation Pédagogique francés publicó este pequeño libro, que con una serie anexa de diapositivas, supone una introducción rigurosa y clara a la señalización. No trata del tema en las bibliotecas sino que es una reflexión más general, incidiendo en el papel que juega en el entorno urbanístico que nos rodea.

Normas de identidad: Bibliotecas de la Comunidad de Madrid. Madrid: Consejería de Cultura, 1988

Tiene el gran interés de ser, a nuestro conocimiento, la única obra editada en nuestro país, que trate el tema de la señalización en la biblioteca. Lo hace de una manera práctica sin aportar apenas elementos teóricos. Se presentan los distintos elementos que configuran la identidad visual de una institución (en este caso, la Red de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid) y normas de aplicación para la creación de cada uno de ellos, en los distintos centros de la Red.