

Universidad Nacional del Nordeste

Facultad de Humanidades

Carrera: Articulación – Ciclo de Reconversión de Títulos

Licenciatura en Ciencias de la Información

Tesina

**La influencia de la Señalética en los usuarios de la
Biblioteca Pública “Profesor Leopoldo Herrera”**

Tesista

Marcela Nancy Salto

Tutor: *Arquitecto, Carlos Nicolini*

Resistencia, Chaco

Año 2006

Dedicatoria

A **Dios**. Razón de toda mi existencia.

A mis hijas: Cecilia y Daniela por la comprensión, el amor y la paciencia.

A mi hijo Mariano: nada ni nadie debe detenerte.

A mi padre: por mostrarme con su vida el ejemplo de vivir.

A mi madre: por ese espíritu de lucha que supo sembrar en mí.

A Sonia: hermana, amiga, cómplice y todo.

A Gustavo: por descubrir que la vida por fin tiene otro sentido.

A Juan Carlos: por su fuerza, su empuje, por estar a mi lado.

A quienes hoy no están y que fueron tan importantes en mi vida.

Agradecimientos

A la Biblioteca Pública "Profesor Leopoldo Herrera"

A mi tutor: Arquitecto Carlos Nicolini.

A la Biblioteca Popular "Bernardino Rivadavia".

A mis compañeras de estudios.

A Ubaldo Juárez.

A la Profesora Haydee Ogara.

A Carmen amiga y compañera de estudios.

A mis compañeros de trabajo.

Índice

Dedicatoria	1
Agradecimientos	2
Resumen	3
Introducción	4
Planteo del problema	4
Objetivo General, específico, palabras claves	5
Marco Teórico	6
Comunicación y Sociedad	6
Comunicación y Biblioteca Pública	7
Comunicación Visual	8
La señalización como proceso utilizable	9
Las señales	11
Señalética. Concepto	11
Características	12
La señales en Bibliotecas Pública	13
El acceso a la Biblioteca	14
Señalización de Ubicación	15
Normativas para el diseño de señales	23
Cuadro de Señalización Bibliotecaria	26
Programa Señalético	26
Proceso de desarrollo	26
La biblioteca Pública "Profesor Leopoldo Herrera" Parte II	28
Misión y Visión	31
Aspectos metodológicos	32
Métodos e Instrumentos de recolección de datos	33
Tamaño de la Muestra	33
Análisis de datos	34
Palabras claves para el programa señalético	45
Anexo I	49
Encuesta usuarios	49
Tabulación de datos	52

Directorios generales-----	60
Direccionales-----	60
Panel entrada biblioteca-----	61
Carteles direccionales-----	62
Modelo Lona (Espacio exterior Biblioteca) -----	63
Anexo II-----	64
Fotografías-----	65
Entrevista a Bibliotecarios-----	71
Conclusiones-----	73
Plano Biblioteca-----	75
Bibliografía-----	76

Resumen

El presente trabajo pretende introducir en el mundo de la Bibliotecología un precedente más en cuanto al tema de la Señalética en Bibliotecas Públicas. Demostrar su importancia, el desarrollo del mismo, los objetivos de esta disciplina tan apasionante. Su objetivo es garantizar el acceso directo, inmediato y personal a la Biblioteca a través de la Señalética. Las imágenes constituyen un medio de entendimiento visual indispensable e imprescindibles para la identificación, localización y orientación en todo espacio público. Se brindará la manera de poner en práctica dicha ciencia y los beneficios que esta aportará al desarrollo de las actividades bibliotecológicas en este aspecto. Como así mismo se aportará a la introducción de estilos y formas a tener en cuenta como conceptos fundamentales de la Señalética, presentando un sistema de señalización con aplicación en bibliotecas. Se ofrecerán los objetivos necesarios para actuar sobre los planos de orientación en las áreas o departamentos con que cuenta una biblioteca. Se expondrán las opiniones de usuarios y bibliotecarios que utilizan a diario las instalaciones. Se proyectaran sugerencias para ayudar a resolver la problemática de la contaminación visual. En términos generales se trataran los aspectos teóricos, la semiología, las reglas básicas para un correcto diseño y aplicación de la Señalética.

Introducción

La Biblioteca Pública "Profesor Leopoldo Herrera" se encuentra ubicada en la calle Julio A. Roca N° 158 de la Ciudad de Resistencia en la provincia del Chaco, República Argentina. La Biblioteca, como institución que brinda servicios, debe situarse como propulsora en alcanzar y perseguir la optimización de los recursos para poder prestar servicios de calidad que proporcione la máxima satisfacción en los usuarios, brindando en ese contexto, la comunicación visual y grafica necesaria dentro del tenor de instituciones que brindan servicios. Ya no bastan los recursos y las formas tradicionales es necesario contar con tecnologías de Información, personal profesional, actitudes vocacionales y con medios que permitan al usuario encontrar lo que busca y descubrir lo que no conoce. La Señalética expuesta en espacio y paredes es el primer canal de comunicación formal en una biblioteca de acceso libre, lo cual deben estar diseñadas para promover la orientación y la capacitación de los lectores en el uso de la misma. Siempre se considera que frente a una necesidad de información se puede recurrir al bibliotecario, pero las nuevas bibliotecas públicas promueven la autonomía del usuario en una interacción e intercambio de comunicación.

Planteo del Problema

La Biblioteca brinda servicios desde el año 1955, en todos estos años, nunca se realizó un estudio sobre las necesidades de comunicación visual y gráfica de los usuarios, sobre la funcionalidad de los carteles expuestos. Sobre la actitud del bibliotecario ante las exigencias de un usuario y sobre el desplazamiento de los mismos dentro y fuera de la institución. La Biblioteca creció, los usuarios se modificaron, las generaciones fueron renovándose y las necesidades cambiaron, el edificio se fue restaurando pero no se sabe a ciencia cierta si la manera de comunicar los servicios es la indicada.

Objetivo General:

Analizar la relación de los usuarios con la comunicación visual y grafica que se expone en los espacios internos y externos de la Biblioteca Pública “Profesor Leopoldo Herrera” de Resistencia, Chaco.

Objetivos Específicos:

1. Distinguir la Señalética como proceso de comunicación imprescindible para el desarrollo de servicios en una Biblioteca.
2. Conocer las necesidades de los usuarios al ingresar a la Biblioteca.
3. Garantizar el acceso directo, inmediato y personal a la Biblioteca a través de la Señalética.

Palabras Claves

BIBLIOTECA PÚBLICA – SEÑALÉTICA - COMUNICACIÓN VISUAL-COMUNICACIÓN GRÁFICA – ORIENTACIÓN AL USUARIO – SEÑALIZACIÓN.

Marco Teórico

Comunicación y Sociedad

Comunicación, palabra que abarca la vida misma del ser humano. Sin ella el hombre no podría expresar sentimientos, conocimientos, descubrimientos y experiencias. La comunicación es fundamental para el desarrollo de nuestra sociedad. Sirve de formación continua para las interrelaciones de los grupos sociales. Es una interacción y transferencia de información entre los participantes, personas o grupos de ellas. Un autor señala que “Las modalidades específicas de estas interacciones son la trama constitutiva de la Sociedad actual” (Costa, J. 1987,45). Se debe considerar a la comunicación como un hecho personal, hasta llegar a decir, una manera o forma de comportarse. Es una de las más activas encrucijadas en el estudio del comportamiento humano lo cual es comprensible, ya que la comunicación es un proceso, y llamémoslo de esta manera “el proceso social” fundamental. Sin la comunicación, no existirían grupos humanos y las sociedades.

La comunicación es diálogo, intercambio, es una relación donde se comparte; es reciprocidad. Con ella se pretende brindar información con el fin de cambiar el comportamiento de los otros, de generar relaciones interactivas, y de relación entre personas y hechos.

Coexisten en el término comunicación dos maneras de entenderla:

- ❖ Acto de informar, de transmitir, de emitir.
- ❖ Diálogo, reciprocidad, relación de compartir.

La comunicación en esencia consiste en transferir **información**, es una permutación entre las partes que conforman ese proceso. Información y comunicación, siendo términos familiares, son distintos, no son intercambiables. La una es componente de la otra y no a la inversa. Comunicamos información, en un contexto público en el que precisamente el exceso de información necesita la operación traductora y filtrante de la comunicación.

Uno de los principios básicos de la teoría general de la comunicación, es que los signos pueden tener solamente el significado que la experiencia del individuo le permita leer en ellos; ya que solo se puede interpretar un mensaje dependiendo de los signos que

se conocen y de los significados que se establecieron.

Cuando deja de existir la probabilidad de que una determinada forma de conducta tenga algún sentido previsible para unos o posea un sentido entendible para otros; deja de haber comunicación.

Comunicación y Biblioteca Pública

En el vertiginoso avance de la comunicación existen nuevas tendencias en la teoría de la Biblioteconomía en donde se resalta la importancia de la relación *Biblioteca-Usuario*. El ciudadano tiene derechos al acceso libre de la Información, y la posibilidad de tener todos los medios a su alcance para estar al corriente de su utilización. El usuario debe ser un protagonista en un sistema que tiene que garantizar el acceso igualitario a una información que les permita ser más competentes, que sea garante de la memoria de la comunidad, que sea capaz de crear espacios de integración social y que posibilite el acceso y uso de las nuevas tecnologías. Existen en concreto en Bibliotecas Públicas etapas en la Evolución de las políticas que regulan la comunicación entre el público y biblioteca.

Primeramente se produce una centralización de la oferta en el incremento de la colección, para luego avanzar en una segunda etapa a tener como objetivo el consumo y la producción de medidas para satisfacer la demanda favoreciendo el derecho de acceso a la educación y la cultura.

El *Manifiesto de la UNESCO (1994)* incide en la diversidad de funciones que la Biblioteca Pública ha de incorporar a la función recreativa y cultural que es la más ampliamente desarrollada en las bibliotecas públicas. Nos habla de responder a las necesidades de información de nuestra comunidad y de saber **redefinir funciones** y **rediseñar servicios**. Pone de manifiesto que la biblioteca pública en la actual sociedad de la información y del conocimiento se ha de constituir en un *centro de información y conocimiento para su comunidad*, atendiendo las nuevas demandas de información e implementando servicios de información local y comunitaria. Ha de constituirse en un *agente de desarrollo social y económico y de fomento de la diversidad cultural* y ha de ser también un *instrumento para la educación y la alfabetización* enfatizando la importancia de la educación permanente, destinada a facilitar el conocimiento de la

manera más urgente.

Un autor expresa que "la comunicación es el medio a través del cual se vinculan los integrantes de una organización para lograr un propósito común. Esta es aún la función principal de la comunicación. Ciertamente, la actividad de grupo es imposible sin la comunicación, debido a que no se puede llevar a cabo la coordinación y el cambio". (Barnard, Ch., 1969, 45)

Comunicación Visual

La comunicación visual se produce por medio de mensajes visuales, que forman parte de la gran familia de todos los mensajes que actúan sobre nuestros sentidos sonoros, térmicos, dinámicos, etc.

El receptor está inmerso en un ambiente lleno de interferencias que pueden alterar e incluso anular el mensaje. Por ejemplo una señal roja en un ambiente donde predomine la luz roja quedará casi anulada; o bien un cartel en la calle con colores banales, se mezclará con ellos anulándose en la uniformidad. Y bien vale colocar un ejemplo como este: el indio que transmite su mensaje con nubes de humo puede ser estorbado por un temporal.

Pero se supone que el mensaje llega perfectamente al receptor, allí encontrará otros obstáculos. Cada receptor, y cada uno a su manera, tiene algo que se podría llamar filtros, a través de los cuales ha de pasar el mensaje para que sea recibido. Uno de estos filtros es de carácter sensorial. Por ejemplo: un daltónico no ve determinados colores y por ello los mensajes basados exclusivamente en el lenguaje cromático se alteran o son anulados. Otro filtro podría llamarse operativo o dependiente de las características constitucionales del receptor, ejemplo: un niño de tres años analizará un mensaje de una manera muy diferente a la de un hombre maduro. Un tercer filtro: el cultural, dejará pasar aquellos mensajes que el receptor reconoce, es decir los que forman parte de su universo cultural. Estos tres filtros no se distinguen de una manera rigurosa simplemente suceden en el orden indicado interiormente y exteriormente del receptor en donde el puede o no tomar una decisión sin que el exterior la pueda llegar a observar.

La Señalización como proceso utilizable

La señalización se encuentra relacionada con el servicio de atención al usuario. Con la aplicación de la señalización se pretende proporcionar visibilidad de la Biblioteca en el entorno urbano y tratar de relacionarla con otros servicios de la comunidad: Hospitales, Centros Comerciales, Museos, etc.

La señalización es un soporte y elemento de difusión de la comunicación visual - gráfica. El uso es masivo y se impone como medio de comunicación en los espacios públicos o privados. Basada en la imagen/texto, expuesta a la vista de potenciales receptores, con variedad en tamaño, color, texturas y con gran creatividad, para poder atraer la mirada.

El diseño de sistema de señalización varía de acuerdo con las necesidades de orientación visual tanto de los usuarios como del personal de la biblioteca. Lograr en cierta manera de lo posible que los usuarios sean autónomos, es decir, que tengan acceso fácil, eficaz y rápido. El objetivo de esta disciplina entonces, es, ofrecer un sistema instantáneo e inequívoco de información por medio de señales visuales o mensajes espaciales de comportamiento.

En bibliotecas, el sistema de señalización debe consistir en un conjunto de signos convencionales y señales normalizadas, es decir, estímulos de carácter cromático, figurativo, sensorial e icónico creados por el hombre.

Se puede citar cinco niveles de señalización (Pérez Pulido, 2005,106):

- **Nivel externo:** se refiere a las señales que se encuentran en las calles de la ciudad.
- **Nivel de exposición:** son los grandes paneles que sintetizan información en la entrada de la institución y exponen datos de referencia en cada uno de los pisos del edificio.
- **Nivel medio:** permite la visión sin tener que acercarse demasiado. Verifica las unidades de cada servicio, y en el libre acceso, los diferentes apartados temáticos de cada una de las secciones. Identifica servicios no documentales (cafetería, etc.).

- **Nivel final:** pensado para la visibilidad de un solo individuo. Identifica al personal de la biblioteca asociado al puesto que le corresponde en solapas y mesas de la oficina, y en el libre acceso proporciona información de cada uno de los estantes.

La importancia de un sistema de señalización en gran parte estriba en su carácter informativo y orientador, además de funcionar como elemento colaborador en la imagen de la identidad visual de la biblioteca.

Es necesario que la institución bibliotecaria adquiera una identidad corporativa entre el público, es decir, que provoque una cierta impresión en los usuarios. Debe ser una identidad corporativa con una expresión global, sumamente clara, y muy precisa. Las características visuales las determina la imagen corporativa: logotipo, colores, tipografía son los elementos que ayudan a diferenciar una institución de otra. La decoración de interiores, el tipo de mobiliario y la construcción arquitectónica son elementos que proporcionan gran parte de la imagen, incluso permiten establecer que tipo de biblioteca es o la fecha aproximada en que se construyó.

La imagen no debe deformar sino expresar globalmente una expresión compleja. No debe proyectarse en una sola dirección, debe ser transparente, coherente y comprensible por completo, tanto por el usuario que se encuentra confuso y distante como para quienes viven y trabajan en íntima conexión con la biblioteca. Debe ser totalizadora. No solamente debe ser colorido y bien diseñado, sino que debe agregarse una cierta dosis de estética.

Es evidente la dificultad que encuentran las marcas, los productos y en este caso en particular los servicios para significar algo para alguien. Este es uno de los motivos que ha llevado a las empresas e instituciones a abrirse a la comunicación. Porque una cosa es el servicio, otra la identidad y otra la comunicación. Cada día más instituciones públicas o privadas invierten presupuestos en acciones de comunicación corporativa y en la integración de los instrumentos necesarios para ello. Todos los fabricantes y prestadores de servicios(incluso bibliotecas) son conscientes que comunicar su presencia es la diferencia competitiva en la sociedad.

Las señales

A diferencia de otros signos cabe a la señal una función menos pasiva en cuanto a comunicación e información, pues su objeto tiene el sentido de una indicación, una orden, advertencia, prohibición o instrucción, no tanto de carácter comunicativo sino convocador más bien de una reacción inmediata por parte del observador.

Puede ser en forma de tablero de anuncios o bien una inscripción, la señal se introduce en el campo de visión del individuo casi en contra de la voluntad de este. En cambio el texto impreso puede ser ignorado o apreciado por el lector conforme a sus deseos o necesidades, es decir, alejándolo o incorporándolo a su campo de visión y a sí, a su mente. La señal materializada a pasado a formar parte esencial de la imagen del entorno, del espacio vital que ocupamos, donde apenas podemos por tanto, esquivarla. (Frutiger, A., 2002)

Por definición, "el contenido de todo letrero / cartel debe de ser atractivo y el texto breve. Estas características propician la rápida comprensión del mensaje cuando sale al paso del referente desde su lugar de exhibición" (Moles, A. ,1983). Precisamente porque el cartel pretende sorprender desde la ubicación fija de su emplazamiento, requiere de la composición pensada para realizar la labor comunicacional.

Hay muchos términos para tratar las señales. Se habla de **carteles**, de **rótulos** de **comunicación gráfica** o **visual**, **información gráfica**, **gráfica del entorno**, **señalización**, hasta uno de más reciente creación de Joan Costa, que es **señalética**. Depende desde el lugar que se sitúe para definir, puede seleccionar un término, pero todos ellos tienen en esencia que son parte de la comunicación visual / gráfica y que se refiere a las relaciones entre los signos de orientación y los comportamientos de las personas.

Señalética

Concepto

Señalética "es la parte de la ciencia de la comunicación visual encargada de estudiar las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y los comportamientos de los individuos." (Sánchez Avillaneda, 2005, 55).

"Es una disciplina mucho mas desarrollada que la señalización, ya que esta última surgió como una necesidad de poner señales a las cosas, mientras que la Señalética nace de la ciencia de la comunicación social o de información; es una rama del conocimiento aplicada al servicio de los individuos que necesitan orientación en un espacio" (Costa ,J. 1987)

"Señalética es una disciplina de la comunicación ambiental y de la información que tiene por objeto orientar las decisiones y las acciones de los individuos en lugares donde se prestan servicios" (Costa, J. 2003,101)

Esta última definición de Joan Costa, fundador de la nueva ciencia de la comunicación visual, catedrático de diseño y profesor universitario de los master de *Psicocreatividad, Gestión de las marcas y Dirección de comunicación*, en la Universidades de Europa y América, nos muestra como ha avanzado esta ciencia y es mucho mas completa que la anterior.

La diferencia entre ambas es por los años transcurridos y porque la Señalética está en trance de desarrollarse para una mayor creatividad y eficacia.

La señalética no es una teoría, es una doctrina y una técnica, e incluso más que una disciplina, pues se ha convertido en una actividad multidisciplinar. Por ser una disciplina relativamente reciente tiene todavía bastantes aspectos a cambiar y asimismo debe considerarse en curso de desarrollo.

Una efectiva señalización debe responder a las siguientes preguntas *¿Dónde se encuentra la biblioteca? ¿Cual es el horario de atención? ¿Como solicito el material? ¿Dónde se encuentra el material solicitado? ¿Cuales son los servicios que presta la biblioteca? ¿Cómo funciona el catálogo? ¿Cuáles son las normas de la biblioteca?*

Características

Las características que posee la **Señalética** son:

- La finalidad es la Información, que debe ser inequívoca e instantánea.
- El sistema de comunicación se compone un código universal de señales y signos (Símbolos icónicos, lingüísticos y cromáticos) y un procedimiento técnico que se establece en forma previa por medio de un programa (diseño).

- La Señalética elude imponerse a la atención del público, provocar impacto, recurrir a la atracción estética.
- Cuenta con lenguaje monosílabo, no discursivo y evita toda retórica visual.
- Surge del efecto de la movilidad social, de la complejidad implícita de nuestra época y de la diversidad de servicios que se genera en función de los individuos.
- Es disciplina técnica que se aplica a la morfología espacial, arquitectónica, urbana y a la organización de los Servicios.
- Los mensajes deben ser lógicos fijos estáticos con una ubicación **in situ** ubicados o dispuestos a la atención voluntaria y selectiva del usuario en puntos claves del espacio.
- Ofrece máxima información con mínimos elementos y con el imperceptible esfuerzo de localización y comprensión por parte del receptor.
- Las disciplinas involucradas son: el diseño gráfico de programas, el planeamiento, la arquitectura, la ergonomía, el entorno o medio ambiente y la producción industrial.
- La señalética se integra al espacio-ambiente.
- Se aplica a problemas particulares de información espacial y promueve una imagen de marca.

Las Señales para Bibliotecas Públicas

Las bibliotecas, por el servicio que prestan, deben desarrollar un sistema coherente y efectivo de señales. Deben contemplar las necesidades de los usuarios y aspectos institucionales como por ejemplo la infraestructura, los servicios que aporta e identidad corporativa.

Enfocaremos este sistema a las Bibliotecas Públicas: con características en su fondo bibliográfico, diversidad de usuarios, servicios, organización.

La Biblioteca Pública es un espacio educativo, informativo, cultural y de ocio, abierto a todos los sectores sociales. Brinda servicios públicos en donde garantiza a todos los ciudadanos la igualdad de oportunidades en el acceso y uso de las fuentes de los

conocimientos y la cultura. Facilita así el ejercicio de derechos fundamentales para las personas y para la convivencia democrática.

Como unidad de servicio debe desarrollar funciones para la formación de los usuarios en el uso de los servicios y materiales, garantizando el acceso a los fondos a toda la comunidad. Al romper la estructura tradicional y reorientar su función hacia el usuario, presenta diferentes elementos comunicacionales. Cada espacio físico tiene sus usos sociales que sugieren diferentes ambientes de la biblioteca. Para un mejor uso de los espacios comunicacionales se debe partir de la adecuación de los locales y sus diferentes salas. Es necesario conocer los deseos de los usuarios como así también la oferta percibida por ellos.

El acceso a la Biblioteca

El acceso a la Biblioteca es un punto básico en el diseño y realización de un sistema de señales. Es indispensable que la Biblioteca exponga una identificación de caracteres exteriores que orienten su ubicación; en este sentido, lo ideal es que el edificio este construido de cierta manera que la institución pueda ser distinguida a una distancia razonable.

Por eso cuando se realiza el planeamiento del sistema, lo primero que se piensa es en la forma de introducir al visitante al espacio donde seguramente encuentre la información buscada. Para lograrlo es imprescindible utilizar las mejores señales que indiquen y faciliten las acciones y actitudes de los individuos que provienen del exterior del edificio.

La actitud de los usuarios que ingresan por primera vez puede ser de inseguridad o timidez, lo que impulsa a solicitar o no ayuda informativa a quienes están familiarizados con el entorno. Es por eso la importancia de los signos, símbolos, señales y pictogramas para facilitar las decisiones y ayudar a regular el comportamiento.

Para guiar al conjunto, los signos y otros tipos de información visual, deben crearse con una distribución lógica y nociones de los elementos de la presentación visual. El sistema de señales en la Biblioteca debe garantizar un acceso directo, inmediato y personal a la información.

Muchos autores y diversos artículos sobre Señalética proponen tres categorías de signos para bibliotecas:

- **Señalización de ubicación**

- **a)-Señalización de espacio:** corresponde a la señalización en las diferentes vías de acceso exterior a la entrada principal, cuyo punto es muy importante para los visitantes. Orienta acciones y actitudes personales.
- **b)-Planos:** Son representaciones gráficas que muestran la estructura del edificio que alberga a la biblioteca, donde se distinguen los pisos, si es un edificio grande, con características de los planos multiniveles. Presentan al usuario las condiciones y tamaño de las áreas. Así como la relación espacial entre pisos y esencialmente la localización de estos.
- **c)- Directorios:** Consisten en paneles de información, ya sea de un solo piso o una lista de los diferentes niveles con sus destinos primarios en cada caso se coloca un número o nombre específico. Los planos como los directorios deben ser colocados en la entrada principal de toda institución para que los usuarios localicen con facilidad el lugar hacia donde se dirigen.
- **d)-Signos direccionales:** ayudan a dirigir a los usuarios a un punto en particular a través de flechas. Las flechas pueden servir para dirigir a sectores primarios y secundarios.
- **e)- Signos de identificación:** se refieren a las señales externas e internas Por ejemplo las primeras: nombre de la biblioteca, las

segundas ayudan a distinguir las diferentes áreas y la propia colección.

- **Señalización de contenido:** indica el nombre de la biblioteca en la entrada, en la fachada principal o en cualquier parte visible junto con el horario de apertura y cierre.
- **Señalización normativa:** son las indicaciones externas de carácter general, como por ejemplo **"Prohibido Pasar"** **"Salida"** etc. Este tipo de señalización es muy importante para regular las acciones de los usuarios.

Las señales externas son signos colocados para atraer la atención y sirven de propaganda para los usuarios potenciales, estos son signos que se colocan fuera del edificio y son el elemento identificador de la institución.

Las señales internas de información que debe tener el usuario es otro punto básico para una señalización eficaz. Los problemas surgen cuando la señalización muestra deficiencias de comunicación entre la instalación y los usuarios en cuanto a la orientación de distribución de las áreas y el uso adecuado de los recursos. Debe ser clara y completa para que se conozca todo lo necesario y poder así desenvolverse. Esto ahorra tiempo, dinero y trabajo.

Un sistema de guía visual interno garantiza y reduce el tiempo que el bibliotecario consumiría al pretender dirigir de modo personal el tránsito de los usuarios dentro de cualquier área de la biblioteca. Los letreros deben ser grandes claros, para leerlos con facilidad. Para que un sistema de señalización funcione es importante tener en cuenta tres factores muy significativos: **función, mantenimiento y apariencia.**

Es importante desarrollar un programa de planeamiento sobre la distribución y tipos de signos necesarios para el interior de la biblioteca, deben reunir los siguientes elementos:

1. un mapa identificador colocado en la entrada señalado los departamentos
2. signos en todo el edificio para especificar los lugares.
3. signos al final de los anaqueles para identificar la clasificación de los libros.

4. signos para proporcionar información sobre el reglamento.

Los sistemas de señales exitosos pueden leerse con facilidad. Es necesario que los mismos bibliotecarios recopilen las señales y que estas se entreguen a los arquitectos, ya que muchas veces se ignora a los sistemas de señalización del interior de una biblioteca. Es el bibliotecario la persona más calificada para sugerir los signos necesarios para regular la movilidad tanto del personal como de los usuarios. Los factores físicos y psicológicos influyen en la percepción de las señales, como la capacidad visual, habilidad de lectura, memoria, sensibilidad al calor y actitud mental.

La comunicación visual necesita de cumplimiento y efectividad para que esto suceda es necesario que los mensajes pasen a través del sentido visual (ojos) donde se perciben mensajes que al llegar al cerebro se procesan (mente) y comprenden de tal forma que el individuo actúa de acuerdo con esa percepción y sus necesidades individuales.

Cuando el individuo observa, el campo normal de visión, es la percepción medida en ángulos que puede ser vista cuando la cabeza y los ojos están fijos. Este campo se determina por un ángulo de 60 grados hacia derecha e izquierda, sobre un plano horizontal. Y en plano vertical de 50 grados hacia arriba y 70 grados hacia abajo.

Es importante la colocación de las señales a una altura apropiada al campo visual de los usuarios potenciales, para evitar una búsqueda innecesaria de la información dentro del espacio.

Los observadores prefieren leer con claridad por lo tanto una señal debe ser de igual de efectiva para todos y corregir la visión de los individuos.

La capacidad de lectura, es la calidad que el observador posee para percibir de modo correcto la información contenida en letra o números agrupados, en palabras, oraciones u otras formas significativas. Se debe hablar aquí que existen factores de influencia como edad, inteligencia y educación. Por esta razón es necesario diseñar en forma precisa y clara cada señal con el propósito de que esta tenga un mejor funcionamiento y así propiciar un proceso de comunicación visual efectivo. Se deben considerar elementos como altura, colores, contrastes, tendencias y tipografía. Por ejemplo: la letra cursiva es menos visible que las letras rectas es por eso que los

diseñadores gráficos recomiendan usar tipografía de rasgos sencillos ejemplo: Century Gothic, Courier, Verdana.

También se puede hablar del color, factor influyente, para la percepción visual. Se define como la sensación originada por la acción de las radiaciones cromáticas de los cuerpos o sustancias reflectantes sobre los receptores fisiológicos y los centros cerebrales de la visión.

El color evoca situaciones particulares o sentimientos y en algunos casos puede reforzar los mensajes como por ejemplo: el amarillo se lo asocia como el color preventivo, el rojo con peligro, emergencia, prohibición. Se debe evitar la combinación de colores que produzcan una vibración visual, como ser la aplicación de 2 colores fuertes combinados con fondo y letra por ejemplo: verde de fondo y rojo en letras y viceversa.



Sala de Lectura



Sala de Lectura

Existen mensajes **positivos** y **negativos** por ejemplo: Fondo blanco con tipografía negra *imagen positiva*. Fondo negro con letras blancas: *imagen negativa*.



Sala de Lectura

Sala de Lectura

Con referencia a ciertas combinaciones entre colores que pueden considerarse correctas e incorrectas. Los colores claros quedan bien integrados si se unen con colores oscuros, ya que hay un buen contraste, pero en determinados casos se pueden combinar con tonos también claros, excepto si son demasiado parecidos, como ocurre con el verde y azul (por su frecuencia luminosa).

En general, tanto un fondo claro con texto y figuras oscuras es tan admisible como un fondo oscuro con texto y figuras claras, pero en el primer caso se gana en legibilidad.

El color y el soporte están asociados a convenciones arbitrarias, por ende a un significado de seguridad.

La semiótica del color, es decir, la parte del sentido que este aporta a una imagen o un diseño, es función de dos componentes: El grado de **iconicidad cromática** (correspondencia relativa entre el color y la forma, con la realidad representada) y la **psicología de los colores**, o sea, lo que la imagen en su conjunto evoca además de lo que representa: la intimidad de un interior, la luminosidad dorada de un atardecer, etc., donde cada elemento representado tiene su propio color que lo identifica: el cielo, las hojas, etc.

La psicología de los colores fue profundamente estudiada por Goethe, quien había magnificado el efecto íntimo del color sobre los individuos. Las connotaciones psicológicas del color no son, en general familiares, aunque, incluso en el caso de Goethe no hayan sido científicamente admitidas totalmente por tratarse de un terreno impreciso. (Costa, J. 2003, 61)

El blanco, como el negro, se sitúan en los extremos de la gama de los grises. Por eso ambos tienen un valor límite, y un valor neutro: ausencia de color. Y así mismo ejercen una función latente de potenciación de los colores que son combinaciones con ellos.

Desde el punto de vista psicológico, el blanco expresa la paz y la pureza; crea una impresión luminosa de vacío y de infinito, pero que contienen una vida y un futuro virtuales positivos: el blanco es el "fondo universal" de las formas gráficas.

El **negro** es por oposición al blanco, el símbolo del silencio; un silencio eterno e impenetrable: es un color sin resonancias pero que confiere nobleza y elegancia.

El gris ocupa el espacio central entre los colores límites de la escala (blanco-negro), simboliza la indecisión y la ausencia de energía.

El rojo, vitalidad; es el color de la sangre, de la pasión, de la fuerza bruta y del fuego. Tiene el significado prohibición, peligro – alarma, alto, identifica equipo de incendio.

El amarillo, es advertencia, atención precaución, riesgo.

El azul, se asocia a obligación, información, señalamiento de lugares y servicios. Además es el color de la profundidad, inmaterialidad y frío, suscita una predisposición favorable.

El verde, salvamento o auxilios, situación de seguridad en puertas, protección, primeros auxilios. Es el color más tranquilo y sedante

Se produce en este caso un fenómeno visual conocido como irradiación – emisión de radiaciones luminosas o brillantes. Los mensajes positivos o negativos, dependen del ambiente visual y de la decoración interior del edificio, de tal forma, que se contemple la armonía entre signos y ambiente.

El color cumple la función de distinguir diferentes áreas de la biblioteca, los diversos tipos de signos (direccionales, informativos, de prohibición y de instrucción).

Adicionalmente, los colores tienen un significado simbólico inherente y también significados culturales. "En general, los colores cálidos (rojo, amarillo, naranja) provocan sensaciones de acción, intervención o respuesta a un requerimiento y cercanía en el espacio. Por el contrario, los colores fríos (verde, azul, violeta) consiguen crear asociaciones con situaciones más estáticas y dimensiones más lejanas. Los carteles utilizan el color como herramienta para llamar la atención, estos deberán ser lo tanto de colores preferentemente saturados y que guarden un estilo de complemento entre sí." (Aparici, R., 1998,84)

Otra característica del color, es que permite que los textos sean más atractivos, lo que favorecería su lectura. Así como el abuso del color (una gran policromía) actuaría como elemento contraproducente en la lectura y su legibilidad.

La percepción visual puede verse afectada con la iluminación ambiental y los obstáculos que interfieren en la comunicación entre el observador y las señales.

La iluminación ambiental es un factor básico para obtener un discernimiento adecuado de las señales y refuerza la legibilidad de la información visual, sin embargo, a medida que la intensidad de la luz disminuye, debe aumentar el contraste entre la figura y el fondo. Si la iluminación es excesiva la legibilidad puede reducirse, ya que se produce un efecto de "halo", lo que hace que la letras parezcan mas gruesas, que con la luz del día.

Es aconsejable realizar pruebas de legibilidad y claridad con muestras de señales puestas en el lugar en que se instalará, buscar la posibilidad y la seguridad del punto de colocación y la tonalidad de la luz y el contraste.

Si se ubican las señales en los sitios básicos o en los ángulos de visión adecuados, es necesario prever que no se obstruya la legibilidad con elementos situados en la misma línea de visión, como los muros arquitectónicos del propio edificio de la biblioteca; señales que obstaculicen a otros o bien puertas y ventanas que por su uso impidan la emisión de los mensajes señaléticos.

En cuanto al concepto de la relación figura- fondo se establece que las siluetas se determinan con un contorno y cualquier agente que afecte la aprehensión del mismo provoca que el objeto no se distinga con claridad. Se habla de la relación figura-fondo dándole el nombre de **la psicología de la forma** que establece la tendencia a subdividir la totalidad de un campo de percepción en zonas más articuladas (figuras) y en otras fluidas y desorganizadas que constituyen el fondo. " De acuerdo con esta ley, la figura es la impresión que percibe determinado sentido , la cual constituye una unidad o un objeto y esta caracterizada por un contorno o un espacio delimitado por líneas, mientras que el campo exterior de sus limites actúa como fondo" (Sánchez Avillaneda, 2005,82).

La forma de la cartelera está en relación con la ubicación. Los de nivel de techo (carteles indicadores de sectores o áreas) o también llamados ambientadores. Los identificadores de secciones e informativos, que pueden estar adheridos a los muebles a modo de banderines sobresalientes en perpendicular o bien en forma plana a muros, columnas, etc. Y los de nivel de las estanterías y estantes, es el mismo nivel en el que está situado el producto bibliográfico al cual se refiere el cartel.

El elemento que ayuda en la ubicación o posición es la iluminación ambiental, que - permite una adecuada legibilidad a través del contraste entre el texto y el fondo del cartel.

Otro de los factores, aspecto muy significativo dentro del marco señaleítico, es el **mantenimiento**. La Señalética que se aplicara debe ser de fácil instalación, flexible, para responder a cambios que susciten en la biblioteca. Consiste en proteger las señales, para una mayor perduración y evitar mayores gastos. Los materiales con que se elaboren deben ser adecuados a los fines de conservación, para evitar el constante cambio. Las características a tener en cuenta son la durabilidad, flexibilidad y alta calidad, fáciles de limpiar, resistentes a la humedad, al desteñimiento y al deterioro.

Existen empresas dedicadas al diseño gráfico industrial, señalización e imagen corporativa que refuerzan tanto el diseño como su mantenimiento y que actualmente con la tecnología se puede hacer el diseño gráfico con la computadora, avance que brinda mayores en cuanto a calidad, rapidez y posibilidad de realizar diversas tareas de modo simultáneo.

La **apariencia** es otro de los factores de mucha importancia, debe ser llamativo, comprensible y sobre todo que tenga una excelente estética; pues la Señalética es la tarjeta de presentación de la biblioteca y por lo tanto debe reunir las características fundamentales para su funcionamiento. La biblioteca debe proyectar la imagen de un lugar confortable, informativo en el sentido completo de la palabra y mostrar a los lectores un lugar agradable. En las mayorías de las veces es un factor un poco difícil de concretar, pero no imposible; debido al vínculo que se tiene con las relaciones públicas. Es decir, no sirve de mucho la existencia de un excelente sistema de señales si no se conjuga con las actitudes del personal bibliotecario. El ambiente visual y la

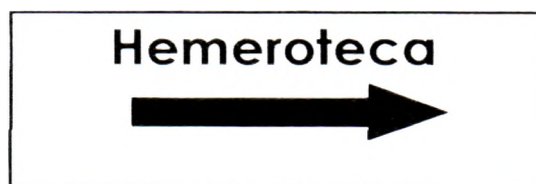
comunicación verbal deben mantener un equilibrio con el propósito de crear una buena impresión entre los usuarios que llegan por primera vez a la biblioteca. Se debe influir de modo favorable en las actitudes y opiniones de los usuarios.

Normativas para el diseño de señales

Se busca, constantemente, la funcionalidad de las señales para bibliotecas. Es necesario definir las bases de creación del conjunto de signos o gráficos. Los siguientes lineamientos constituyen una guía para el bibliotecólogo en la tarea de selección de las señales.

Adaptación: indica orden, característica esencial que debe cumplir un sistema de señales funcional. Debe ser coherente proporcionando al usuario la orientación e identificación de las áreas y los servicios existentes en la biblioteca. Se debe evitar la ambigüedad, uno de los factores que causa distorsión en el mensaje. La adaptación engloba aspectos más generales que los simples procedimientos, pretende que la funcionalidad del sistema de señales, sea, notoria desde el primer momento en que el usuario ingresa a la biblioteca. De esta manera se pretende establecer uniformidad en tamaño, ubicación y tipos de señales.

Lógica: es otro de los fundamentos normativos que se encuentra muy unido a la adaptación. Los dos cumplen con el mismo objetivo: presentar un sistema señalético de manera conveniente y organizada. El sistema elegido debe proporcionar un acercamiento con el fin de resolver problemas de desplazamiento por lo tanto de información. Por ejemplo: se puede representar una de las señales que indique una dirección, que encamine al usuario hacia un determinado lugar.



Es imperioso que prevalezca el orden y la lógica sintáctica, es decir coherencia y claridad en el texto para evitar la polisemia (palabras con diversos significados) aplicando terminología explícita y normativa en lo gramatical.

Terminología: debe ser representativa y explícita para que el usuario las reconozca con facilidad. Corresponde poseer un carácter universal y utilizar la terminología clara y comprensible. Es conveniente la utilización de palabras cortas que expresen el significado esencial de la misma. Las características de las palabras serán:

Monosémica

Inequívoca

Clara

Coherente

Sin ambigüedad

Se recomienda que "el texto del mensaje debe ser consistente, positivo y sin ambigüedades. Un texto amistoso y positivo por parte del diseño ayuda a fomentar al usuario la respuesta positiva en lugar de la negativa". (Sims, M. 1991, 12). El uso de abreviaturas debe ser limitado para evitar mala traducción o no ser interpretado.

Resulta esencial utilizar una terminología fácil de comprender. Las señales deben utilizar palabras familiares ya que representa una gran ventaja tanto para los usuarios como para los que ingresan por primera vez. Por ejemplo

Servicio de fotocopiado

Y no colocar:

Servicio de reprografia

Sin dudas provocaría que ciertos usuarios se confundieran pues ya están familiarizados con el primer término.

Ubicación: Es uno de los aspectos fundamentales. Se debe planificar y determinar los puntos claves del edificio en los que deben situarse las señales. La mala ubicación de las mismas constituye un grave problema, por tanto el usuario puede observar incoherencia y confundirse en la ejecución de su acción. Nuevamente el autor en su "Gráfica del entorno", (Sims, M. 1991) nos señala que debe ser "adecuada con respecto al fondo que actuará como marco para la señalización y la posición de los usuarios que los van a leer." La ubicación debe ser tal que no existan perturbaciones del campo visual de un espectador / lector normal. La colocación del cartel debe ser estable y perceptible desde el sitio donde surge la duda o interrogante. Y debe tratarse de un sistema flexible que sea capaz de adaptarse a la organización del espacio y de los servicios.

El usuario puede toparse ante señales que presenten incongruencias entre si y de esta manera se establece una ambigüedad que siempre genera dudas y preocupaciones. Por ejemplo cuando se coloca una señal lejos del objeto o de la persona señalada, en este aspecto el sujeto se ve obligado a preguntar lo que en teoría la señal le indica, esa es una acción que no debiera existir. Esa señal no cumple con la acción funcional e informativa para lo cual fue diseñada y ubicada en ese espacio.

La señalización debe situarse en lugares perfectamente visibles y adecuados, es decir próximos a aquellas zonas donde pueden surgir dudas que se debe responder.

Claridad y precisión Es fundamental la precisión en los mensajes. No se deben usar abreviaturas por razones de legibilidad y comprensión, es por eso que se deben diseñar carteles que tengan espacio para la inscripción de las palabras. Por ejemplo "S. al Público", la "S" puede significar Sala, Salida, Salón, Sanitario, Sección, Servicio.

La confusión aumenta cuando se trata de palabras poco conocidas, conlleva a la ambigüedad o desinformación.

Joan Costa propone "no cortar las palabras, una palabra fragmentada es más difícil de captar que una palabra completa. Es aconsejable buscar la expresión verbal más corta, así como las frases y palabras breves" (Costa, J. 1987). Se debe seleccionar las palabras más usuales para el público, es decir, las más conocidas, así como evitar las expresiones técnicas, los vocablos cortos son recomendables.

Sin dudas provocaría que ciertos usuarios se confundieran pues ya están familiarizados con el primer término.

Ubicación: Es uno de los aspectos fundamentales. Se debe planificar y determinar los puntos claves del edificio en los que deben situarse las señales. La mala ubicación de las mismas constituye un grave problema, por tanto el usuario puede observar incoherencia y confundirse en la ejecución de su acción. Nuevamente el autor en su "Gráfica del entorno", (Sims, M. 1991) nos señala que debe ser "adecuada con respecto al fondo que actuará como marco para la señalización y la posición de los usuarios que los van a leer." La ubicación debe ser tal que no existan perturbaciones del campo visual de un espectador / lector normal. La colocación del cartel debe ser estable y perceptible desde el sitio donde surge la duda o interrogante. Y debe tratarse de un sistema flexible que sea capaz de adaptarse a la organización del espacio y de los servicios.

El usuario puede toparse ante señales que presenten incongruencias entre si y de esta manera se establece una ambigüedad que siempre genera dudas y preocupaciones. Por ejemplo cuando se coloca una señal lejos del objeto o de la persona señalada, en este aspecto el sujeto se ve obligado a preguntar lo que en teoría la señal le indica, esa es una acción que no debiera existir. Esa señal no cumple con la acción funcional e informativa para lo cual fue diseñada y ubicada en ese espacio.

La señalización debe situarse en lugares perfectamente visibles y adecuados, es decir próximos a aquellas zonas donde pueden surgir dudas que se debe responder.

Claridad y precisión Es fundamental la precisión en los mensajes. No se deben usar abreviaturas por razones de legibilidad y comprensión, es por eso que se deben diseñar carteles que tengan espacio para la inscripción de las palabras. Por ejemplo "S. al Público", la "S" puede significar Sala, Salida, Salón, Sanitario, Sección, Servicio.

La confusión aumenta cuando se trata de palabras poco conocidas, conlleva a la ambigüedad o desinformación.

Joan Costa propone "no cortar las palabras, una palabra fragmentada es más difícil de captar que una palabra completa. Es aconsejable buscar la expresión verbal más corta, así como las frases y palabras breves" (Costa, J. 1987). Se debe seleccionar las palabras más usuales para el público, es decir, las más conocidas, así como evitar las expresiones técnicas, los vocablos cortos son recomendables.

Cuadro de señalización bibliotecaria

El siguiente cuadro resume en cierta manera las diferentes categorías de signos a desarrollar para una correcta señalización en bibliotecas.

<u>Tipos</u>	<u>Señales Externas</u>	<u>Señales Internas</u>
Señalización normativa	• Indicaciones de carácter general, restrictivo y regulatorio	• Indicación del funcionamiento de servicios y recursos. • Indicaciones de actitudes.
Señalización de contenido	• Indicaciones referentes a la entrada y como llegar a ella	• Localización física del material documental. • Identificación del catálogo. • Salas de lectura. • Servicio de fotocopiado.
Señalización de localización	• Planos • Directorios • Signos direccionales • Signos de identificación.	• Planos • Indicaciones de áreas y materiales documentales. • Indicadores direccionales.

Programa Señalético

Proceso de desarrollo

Proyección:

- Conocer explícitamente el edificio.
- Observar los planos de la institución existentes y si se efectuaran reformas.
- Prestar atención a las condiciones del lugar, espacios y señalización.

- Lograr información sobre los funcionamientos de las instalaciones, áreas específicas, lugares de mucho tránsito de lectores, restricciones.

Disposición:

- Definir sobre los planos arquitectónicos los accesos principales, los recorridos importantes, escaleras, salidas de emergencias.
- Determinar los puntos clave de localización primordial de las señales.
- Acordar con la información los tipos de señales a estructurar.
- Confeccionar una lista de señales definidas, la palabra clave, y sus equivalencias icónicas.
- Estudio para la aprobación de las señales propuestas, sus textos, y localización.

Diseño:

- Establecer la composición para las señales: tipografía, pictogramas, colores, materiales y tamaños.
- Perfilar las señales aprobadas en la etapa precedente en forma de prototipos.
- Realizar de manera consensuada el tipo de señales a implementar.

Elaboración:

- Concretar equipo y sistema en los que se producirá el sistema señalético.
- Ejecución final de las señales de acuerdo con los fundamentos normativos de diseño y asesoramiento del diseñador gráfico.
- Definir los requerimientos para su elaboración profesional.
- Instalación de todas las señales en los lugares antes establecidos.

Fiscalización:

- Examinar el trabajo del diseñador gráfico.
- Supervisar la instalación de las señales en los lugares correctos.
- Después de un período de funcionamiento, revisar y evaluar la efectividad del sistema.
- Si es necesario realizar los cambios pertinentes.

La Biblioteca Pública

“Profesor Leopoldo Herrera”

Parte II

La Biblioteca Publica "Profesor Leopoldo Herrera"

La Biblioteca Pública "Profesor Leopoldo Herrera", fue creada el 18 de noviembre de 1955 por iniciativa de Don Carlos Juan Gianneschi, es una Institución que conforma el Sistema Bibliotecario Provincial y depende del Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología de la Provincia del Chaco, se configura como una Institución líder, abierta y accesible, que proporciona información bajo distintos soportes, sobre las distintas ramas del saber humano.

Habilitó sus servicios al medio como Biblioteca Pública de Cultura General un 15 de junio de 1956, coincidiendo con el "Día del Libro", en el edificio emplazado en Juan B. Justo 150 de la Ciudad de Resistencia, Chaco, contando con un caudal bibliográfico de 1500 volúmenes clasificados en grandes grupos de materias y catalogados en forma muy simple.

El acelerado crecimiento en cuanto a su fondo bibliográfico y asistencia de lectores originaron la designación de un número mayor de personas para que presten servicios, además de mayores comodidades en cuanto a su edificio, causa que motivó el traslado de la Institución a la Calle Julio A. Roca 158 donde hoy funciona.

La Planta Orgánica funcional está compuesta por:

- 1 Director de tiempo completo.
- 2 vicedirectores de tiempo completo.
- 27 bibliotecarios: 22 bibliotecarios
3 no profesionales
- 3 personales de servicios.

Cubre un radio de acción provincial, nacional e internacional.

El horario de atención al público es de 07:00 a 01:00 de lunes a viernes y sábados de 08:00 a 12:00 horas.

Ofrece los siguientes servicios:

- Consulta en sala.
- Préstamos a domicilio.
- Referencia.
- Hemeroteca
- Extensión bibliotecaria.
- Préstamos Interbibliotecarios y a otras Instituciones.

Cuenta, además, con cuatro salas especializadas por temas:

1. **Sala "Arquitecto Mario José Buschiazso":** especializada en Historia de la arquitectura en general, Historia de la Arquitectura Hispanoamericana, Arte, Historia del Arte y otros temas que reflejan el estado social de América Latina.
2. **Sala Chaco:** nace con el propósito de preservar la Producción Bibliográfica del Chaco y contribuir al conocimiento de la Provincia a través de la difusión de obras y autores chaqueños.
3. **Sala Infante-Juvenil.**
4. **Sala "Biblioteca Pedagógica"** integra la Red de Formación Docente Continua y brinda servicios a docentes, investigadores y estudiantes de carreras pedagógicas.

La información procesada en un 95%, está representada en el catálogo manual dividido por autor, título y materia, destinado a la libre consulta. Desde 1995, la biblioteca procesa la información en Bases de Datos, las mismas no están disponibles, aún, para la consulta de los usuarios sino para el uso de los bibliotecarios:

SIGEBI: Sistema de Gestión Bibliotecaria: Fondo General.

CEPAL y REFAR: Sala "Arquitecto Mario José Buschiazso".

DIARIO y P: Hemeroteca.

REFHER: Referencia.

BIBLIO I: Sala Chaco. Base de Datos cerrada.

BIBLI: Sala Chaco. Iniciada en el año 2001.

POESIA: Base de Datos que contiene géneros literarios.

Desde el 15 de abril de 2001, ofrece servicios especiales para ciegos y ambliopes, a través de tecnología adaptada y de última generación.

El accionar cotidiano de esta Biblioteca es principalmente satisfacer necesidades expresadas por los usuarios y teniendo en cuenta la misión que las Bibliotecas Públicas y Populares ofrecen debemos decir que abarca las áreas de Información, Formación, Cultura y Ocio (Galindo, 2001).

Por otra parte puede decirse que a través de la acción se logrará los objetivos propuestos. Para que la Biblioteca tenga un desempeño y desarrollo interno y externo productivo debe estar perfectamente organizada y brindar una

comunicación fluida a sus clientes actuales y potenciales como a sus competidores (Barrera Restrepo, 1998).

Una Unidad de Información debe ser capaz de brindar comunicación interior y exterior de todos los servicios brindados; como así también y en forma explícita la manera de desplazarse en el interior de la U.I.

La comunicación, en este caso visual, que es proceso de transmisión, recepción de ideas, información y mensajes, debe existir dentro de una U.I., como el primer contacto que el usuario tiene del lugar en donde ingresa en busca de información.

Se debe lograr en la comunicación la credibilidad, la persuasión, las percepciones, la exposición selectiva y el mensaje (Everett, 1974). La naturaleza humana está provista de numerosos sentidos que relacionan a los individuos con su medio. A través de los sentidos recibe el hombre sensaciones de sus impresiones cuyos complejos producen aprehensiones y registran las cosas y las alteraciones del mundo circulante (Feldmann, 1977).

La Misión de la Biblioteca Pública "Profesor Leopoldo Herrera" es

- Coordinar el accionar de las Bibliotecas de la Provincia, formar parte del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, recuperar, recopilar, organizar, preservar, procesar, registrar y difundir el acervo bibliográfico, no bibliográfico y de medios electrónicos que registre la memoria provincial, nacional y universal relevante, con el objeto de facilitar a toda la población el acceso rápido, fácil y gratuito a la información correcta en forma manual y automatizada.
- Atender a las necesidades del conocimiento, educación, recreación y cultura a fin de contribuir al desarrollo social, cultural, científico y tecnológico de la provincia, mostrando la disponibilidad de recursos locales en el resto de las provincias y el mundo.

La Visión de esta Biblioteca es:

- Que la Biblioteca Pública "**Profesor Leopoldo Herrera**" esté conformada por bibliotecarios unidos por una sólida relación, basada en la comunicación, tanto

vertical como horizontal; estableciendo normativas claras y precisas de trabajo, con cabal conocimiento de la realidad social y comprometida con ella.

- Que esta unidad de información sea organizada, actualizada, dinámica, con difusión y continuidad de sus proyectos para brindar un servicio óptimo, eficaz, pertinente, rápido y satisfactorio en función de las necesidades de información y transferencia de conocimientos a la sociedad.

Aspectos Metodológicos

Se toma como ámbito de estudio a la Biblioteca Pública “**Profesor Leopoldo Herrera**” ámbito en el que se detectó y observó el problema. El tipo de estudio a realizar es **exploratorio**: *“se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes”* (Hernández Sampieri, R. 1998, 58).

Se pretende investigar cómo es y se manifiesta el fenómeno de la señalización/ mensajes gráficos y los usuarios/alumnos que asisten a la misma y público en general, por ser quienes requieren de orientación desde que ingresan al espacio bibliotecario y la utilización autónoma de los documentos y servicios.

Su propósito es describir variables dentro del contexto de la Biblioteca Pública cómo son los carteles y el nivel de información de los usuarios. Se recolectarán datos en un tiempo determinado.

La **unidad de análisis y observación** será:

La Biblioteca Pública “Profesor Leopoldo Herrera”

Tamaño de la Muestra

Muestra probabilística de la población de usuarios de la Biblioteca Pública "**Profesor Leopoldo Herrera**". Tomada en el período del segundo semestre del año 2006.

Personas encuestadas: 300

Se logró aplicando un error estándar no mayor de 0,15, nivel de confianza del 95 %.

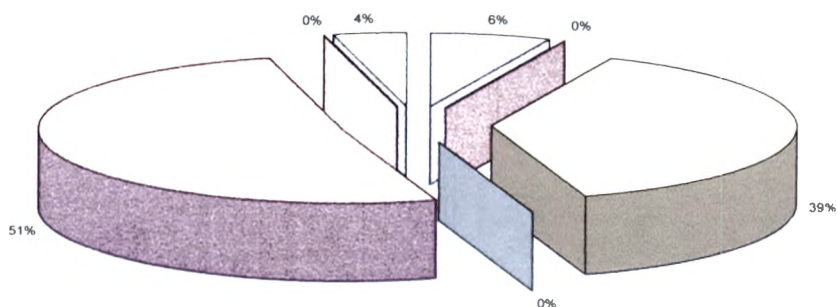
Procedimiento de selección de la muestra de la población de usuarios y público en general tomados al azar.

Métodos e Instrumentos de Recolección de Datos

El recurso metodológico utilizado para la investigación se constituyó en una encuesta que reunió las siguientes características: anónima e individual. Se realizó también entrevistas a los bibliotecarios. Se tuvo especial énfasis en la elaboración de la misma y se planificó la estructura del cuestionario. Luego se realizó la confección de las preguntas, teniendo en cuenta la información que se quería obtener. El cuestionario tenía preguntas cerradas, donde los encuestados se circunscriben a ellas. Las preguntas, en su mayoría, eran con opciones múltiples. Para la distribución de las encuestas, se solicitó la colaboración de colegas bibliotecarios y el desempeño mismo del tesista. La información recolectada es procesada en planilla de cálculo Excel 2003.

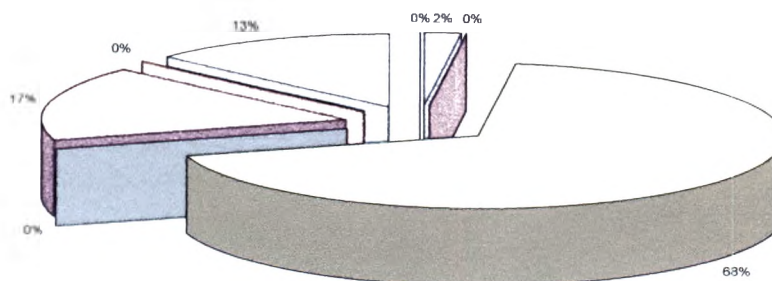
Análisis de datos

Estudios que cursas:



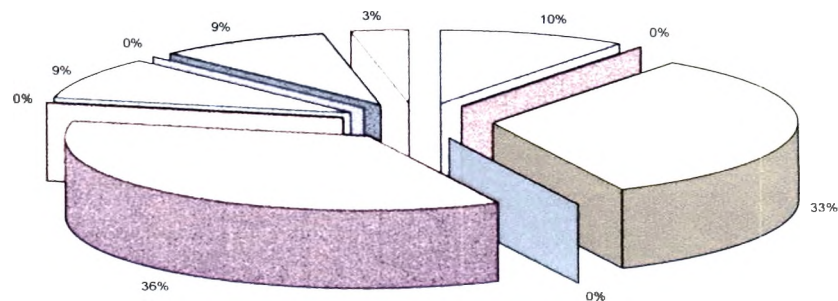
Los datos que se obtuvieron nos muestran que el 51% de los encuestados son alumnos o estudiantes universitarios, el 38,66% asisten al Polimodal, el 6,33% a E.G.B. 3, un 4% no contesto que nivel de escolaridad que esta cursando, puede ser entendido como que finalizaron sus estudios, no están estudiando o bien no contestaron.

Actividad que realizas



De las 300 personas encuestadas el 68% son estudiantes, el 17% son docentes, el 13% se dedican a otra actividad: comerciantes, vecinos, empleados, solamente el 2 % es investigador. Se realizó esta pregunta para tener un conocimiento de que condición de personas asisten o no a la biblioteca.

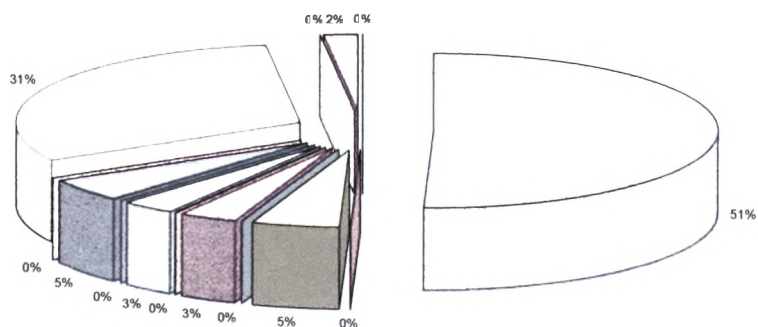
Edad



Las edades de los que fueron encuestados en su mayoría con un 36% oscilan entre 19 y 25 años, seguido por un 33 % con edades entre 15 a 18 años ;10% entre 12 a 14 años; 9,33% con mas de 30 años, y por ultimo el 9% entre 25 y 30 años; la franja de 3,15 % no contesto.

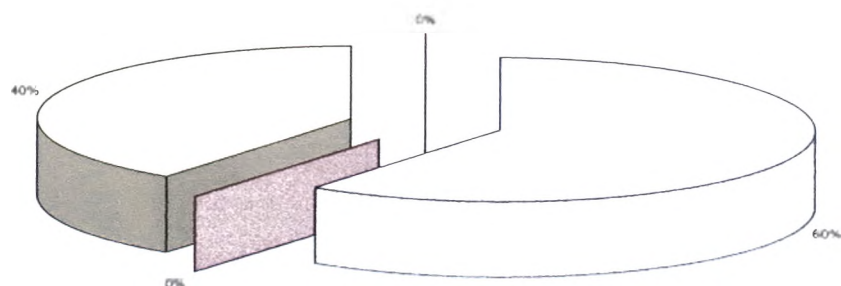
Lugar de Nacimiento

El siguiente esquema muestra la distribución de estudiantes que circundan la biblioteca, y se analiza que el 51% nació en la ciudad de Resistencia, el 31% son procedentes de otras provincias o de otras localidades no seleccionadas para la



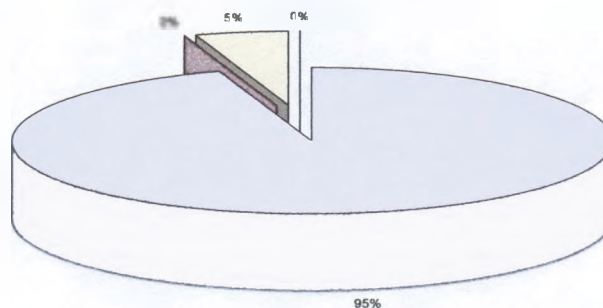
encuesta; el 5% es de la localidad de Barranqueras y Puerto Tirol; el 3% pertenece a Fontana, y quienes no contestaron la procedencia fue del 2%.

Sexo



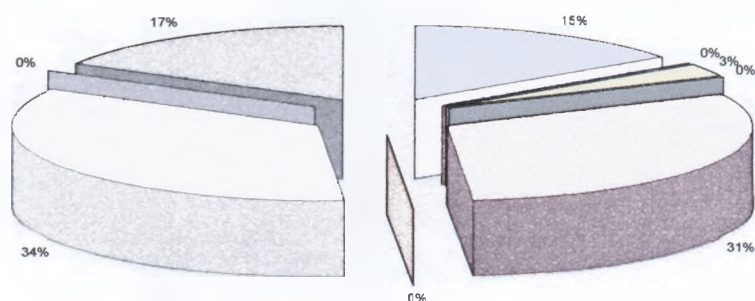
Las encuestas fueron distribuidas al azar, esta simple tarea permitió que no se promediara la inclinación hacia un determinado sexo. Los resultados fueron que los encuestados reflejaron ser más mujeres que varones. El 60% fueron de sexo femenino, con el 40% de sexo masculino.

Pregunta N° 1: ¿Utilizas la Biblioteca?



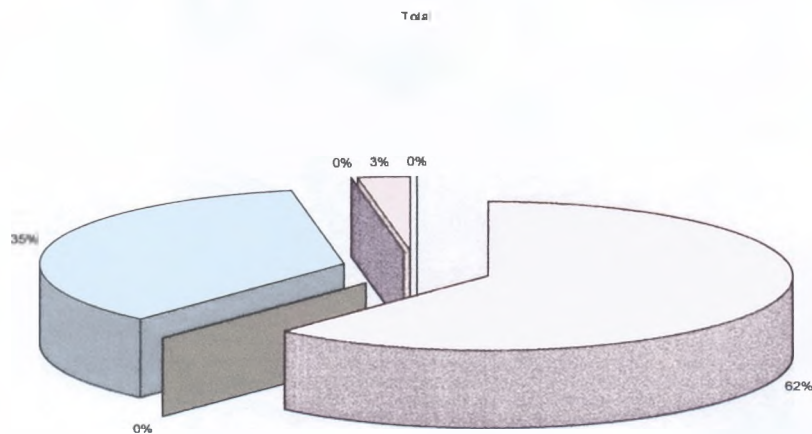
El 95% de las personas que fueron encuestadas respondieron que si ocupan la biblioteca, y el 5% que no ocupan los servicios que presta la misma.

Pregunta N° 2: Si no la utilizas ¿Por qué razón es?



Las razones por las cuales las personas no utilizan la biblioteca son las siguientes: el 34,34% estudia con apuntes o fotocopias, no lo hacen con libros; el 31% dice no necesitarla; el 17% dice tener otras razones por la cual no ocupa la biblioteca; el 15% desconoce sus servicios; y el 3% no ubica la información.

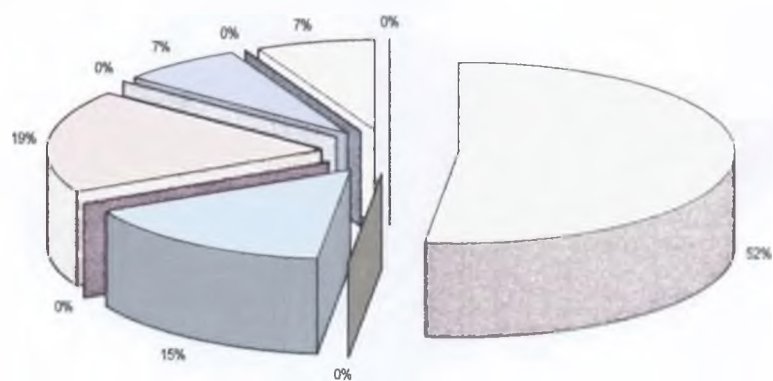
Pregunta N° 3 ¿Conoces los servicios que presta la Biblioteca?



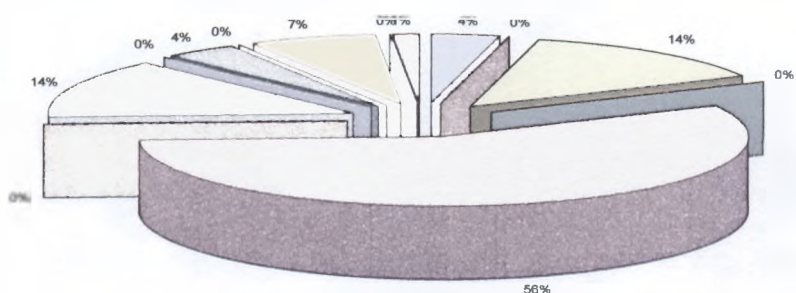
El 62% contestó que conoce los servicios que presta la biblioteca lo que significa que son más de la mitad de los encuestados, el 35% contestó que no conoce. El 3% se abstuvo de contestar.

Pregunta N° 4: De los servicios de la biblioteca ¿Cuáles utilizas?

La figura muestra el alto porcentaje de respuestas en cuanto al uso de la Biblioteca en el ítem "sala de lectura", utilizan dicho servicio el 52% de los encuestados. El 19% recurre al catálogo, el 16%, al servicio de préstamo a domicilio y en iguales porcentajes: 7% utilizan la lectura de diarios e Internet.

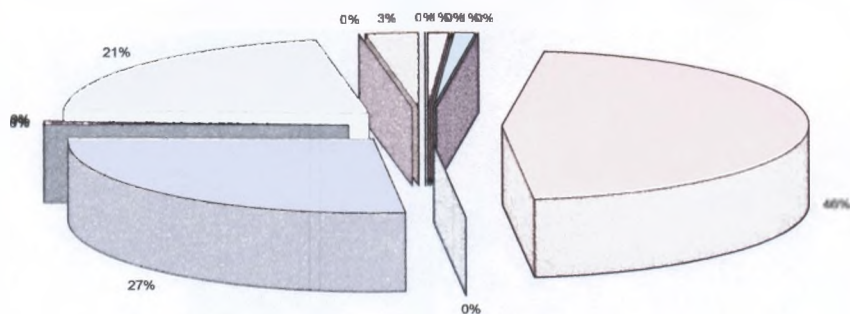


Pregunta N° 5: ¿Cómo te informaste de los servicios?



Esta figura nos proporciona la información de que el 56% de los casos, en el momento de informarse sobre los servicios que presta la biblioteca, lo realiza consultando a un bibliotecario. Cuando se solicita a un compañero o se observa a los usuarios, el resultado es de un 14%. El 7% lo hace de otra manera. La consulta a catálogos y observación de carteles indicadores, solamente es optada por el 4%.

Pregunta N° 6 ¿Cómo te informaste del servicio de préstamos a domicilio?



El presente gráfico muestra los resultados obtenidos el 46,31% corresponde a personas que consultan a bibliotecarios para informarse sobre el trámite a realizar para el préstamo a domicilio. El 27% lo realiza observando como lo hacen otros usuarios. El 21% no retira libros a domicilio. El 2,80% no contesta. Puede observarse que en igual manera 1% contesto que observan los carteles indicadores u optan por otro método.

Pregunta N° 7 ¿Si tienes que buscar información (sobre un tema, un autor...etc.) Como lo haces?

La búsqueda de información en un 60% lo realiza solicitando a un bibliotecario. El 16,85% lo hace porque un compañero de estudio se lo enseñó. El 8,43% porque observo a otros usuarios. El 6,31% utiliza los carteles indicadores y el 6% realiza de otra manera la búsqueda.

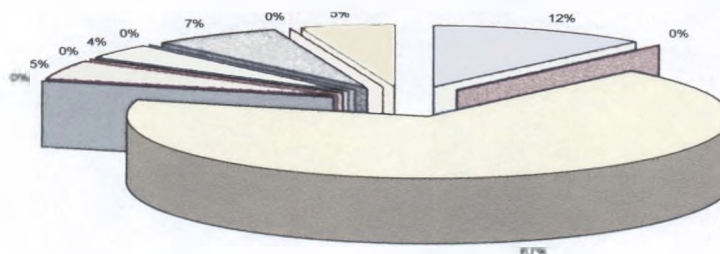
Pregunta N° 9 Te recomiendan trabajar, leer revistas o publicaciones periódicas

¿Cómo las ubicas para su consulta

Se puede observar que el 67% de las personas optan la consulta al bibliotecario.

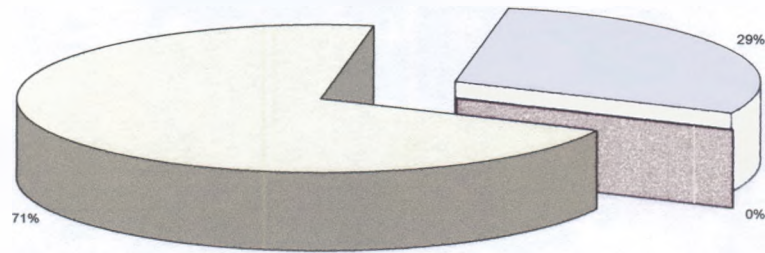
Cuando deben trabajar con hemeroteca. En el 12% de los usuarios fue un compañero de estudios quien orientó la búsqueda. El 7% abandona la búsqueda. El 5% observa los carteles indicadores o elige otro sistema de localización. El 4% presta atención como lo realizan otros usuarios.

Pregunta N° 10 Si deseas consultar los diarios de días anteriores ¿Cómo lo ubicas?



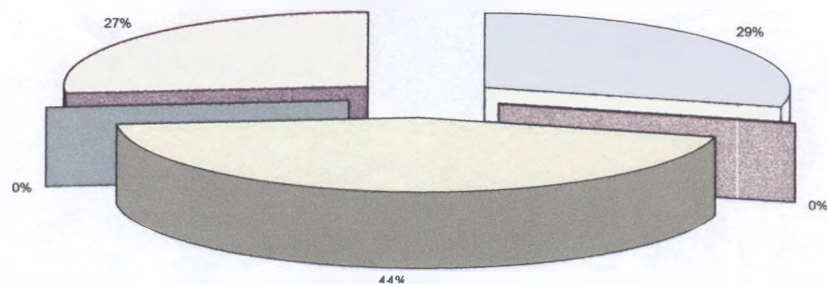
Los usuarios respondieron en el 58% de los casos que ante la necesidad de leer un periódico de los días anteriores se lo solicitan al bibliotecario. El 13,33% responde que utiliza otros métodos para hacerlo. El 13% observa a otros usuarios. El 7% desiste de la lectura de diarios. Ninguno contesto si observa los carteles indicadores.

Pregunta N° 11 ¿Qué carteles recuerdas existen en la Biblioteca?



La encuesta demuestra que quienes recuerdan los carteles que se exhiben en la biblioteca forman parte de un 29,12%, y quienes no recuerdan que carteles existen el 70,28%.

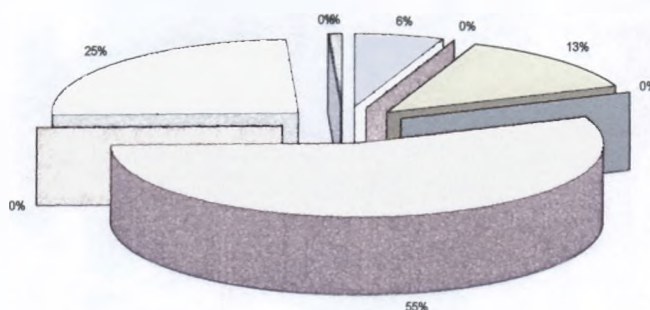
Pregunta N° 12 Cuando debes buscar un libro en los catálogos o bases de datos. los carteles con información para la ayuda en la búsqueda ¿Son fáciles de entender? ¿Te resultaron útiles?



Ante esta pregunta los encuestados respondieron: el 44% que no son fáciles de entender los carteles que se exhiben en la biblioteca; el 29% respondió que si son viables de entender; y el 27% que no todos los carteles son posibles de entender.

Pregunta N° 13 ¿Cómo calificarías la atención del personal bibliotecario, cuando te debe suministrar información que no se encuentra indicada por carteles, o este desorientado?

Se observa que las respuestas en un 55,43% de los casos la atención es buena; el 25% respondió que es regular; el 13% que es muy buena; el 6% opina que es excelente.



Palabras claves para el programa señalético

Señales de Acceso:

Biblioteca

Entrada- Entrada

Horario de servicios

Escaleras- Escaleras

Áreas administrativas:

Dirección

Secretaría

Vicedirección

Responsable de servicios bibliotecarios

Responsable de Procesos Técnicos

Responsable de hemeroteca

Área de Servicios Bibliotecarios:

Circulación y Préstamos

Prestamos a domicilio

Prestamos interbibliotecarios

Consulta General

Consulta a Base de datos

Orientación de usuarios

Fotocopias

Costo de fotocopias

Acceso a la colección:

Catálogos

Catálogo de Autor

Catálogo por título

Catálogo por temas

Kárdex

Fondo Bibliográfico:

Obras de consulta

Publicaciones periódicas

Referencia

Tesis

Monografías

Discos compactos

Videos

Área de Procesos técnicos:

Selección y adquisición

Catalogación y Clasificación

Hemeroteca:

Hemeroteca

Nuevas adquisiciones

Kárdex

Lista de títulos de revistas

Guías alfabéticas

Servicios internos del espacio al público:

Sala de lectura

Sala de estudio

Sala de reuniones

Servicios Públicos:

Sanitarios

Teléfono Público

Guardaobjetos

Normas del área:

Reglamento de la Biblioteca

Deposito de residuos

No fumar

Guardar silencio

No introducir alimentos

Medidas de Seguridad:

Detectores de Humo

Extintuidor

Alta tensión

¿Qué hacer en caso de incendio?

Botiquín

Zona de peligro

Ruta de evacuación

Salida de emergencia

Salidas de la Biblioteca:

Salida

Otros:

Ascensor

Bodega

Rampas

Anexo

Encuesta Usuarios y Publico en General de la Biblioteca Publica "Prof. Leopoldo Herrera"

Estudios que cursas: E.G.B. 1

Actividad que realizas: Investigador:.....

E.G.B. 2

Estudiante:.....

E.G.B. 3

Docente:.....

Polimodal

Otro:.....

Universitario

Edad:.....

Sexo: F:..... M:.....

Lugar de Nacimiento:.....

1. ¿Utilizas la biblioteca?

Si.....

pasa a la pregunta 3

No.....

2. Si no la utilizas, ¿porque razón es?

- *Desconoces sus servicios.....*
- *No ubicas la información.....*
- *Porque no la necesitas.....*
- *Porque estudias con apuntes o fotocopias.....*
- *Otros.....*

¡Gracias por tu colaboración!

3. ¿Conoces los servicios que presta la Biblioteca?

Si.....

No.....

Tabulación de datos

Estudios que cursas	Total	%
EGB 1		
EGB 2		
EGB 3	19	6,33
Polimodal	116	38,66
Universitario	153	51
no contesta	12	4
Total	300	100%

Actividad que realizas	Total	%
Investigador	6	2
Estudiante	205	68,33
Docente	50	16,67
Otro	39	13
Total	300	100%

5- ¿Cómo te informaste de los servicios que presta la Biblioteca?

- A través de carteles indicadores
- Por medio de un compañero
- A través de un bibliotecario
- De la observación de otros usuarios
- Consulta base de datos
- Otro/as, especifica cual

6.- ¿Cómo te informaste del préstamo de libros a domicilio?

- Te enseñó un compañero
- A través de carteles indicadores
- A través de un bibliotecario
- De la observación de otros usuarios
- No sabes como retirar libros
- Nunca retiras libros para domicilio
- Otro/as, especifica cuál

7. - Si tienes que buscar información (sobre un tema, un autor...) ¿Cómo lo haces?

- Te enseñó un compañero
- A través de un bibliotecario
- A través de carteles indicadores
- De la observación de otros usuarios.....
- Desistes de la búsqueda, por desconocer el sistema.
- Otro/as. Especifica cuál.....

8. – Cuando utilizas libros de la biblioteca. ¿Cómo los localizas?

- Consultas a un compañero
- Consultas a un bibliotecario
- Consultas carteles o folletos indicadores.....
- Observas a otros usuarios
- Desistes de la utilización del servicio
- Otro/as, especifica cuál

9. – Te recomiendan trabajar o leer revistas o publicaciones periódicas, ¿cómo las ubicas para su consulta?

- Te enseñó un compañero
- A través de un bibliotecario
- A través de carteles indicadores
- De la observación de otros usuarios.....
- Desistes de la utilización, porque no sabes dónde están ubicadas.....
- Otro/as, especifica cuál

10. - Si deseas consultar los diarios de días anteriores, ¿cómo los ubicas?

- • Consultas a un compañero
- • Consultas a un bibliotecario
- • Consultas carteles o folletos indicadores.....
- • Observas a otros usuarios
- • Desistes de la lectura de los diarios

- • Otro/as, especifica cuál

11. - ¿Qué carteles recuerdas existen en la Biblioteca?

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

12.- Cuando debes buscar un libro en los catálogos o bases datos, los carteles con información para la ayuda en la búsqueda:

- • ¿Son fáciles de entender? *Sí* *NO*
- • ¿Te han resultado útiles? *Sí* *NO*

14. - ¿Cómo calificarías la atención del personal bibliotecario, cuando te debe suministrar información que no se encuentra indicada por carteles, o estas desorientado?

- • Excelente
- • Muy buena
- • Buena
- • Regular
- • Mala

Edad	Total	%
6 a 8 años		
9 a 11 años		
12 a 14 años	30	10
15 a 18 años	99	33
19 a 25 años	107	35,66
25 a 30 años	27	9
30 o mas	28	9,33
no contesta	9	3
Total	300	100%

Lugar de Nacimiento	total	%
Resistencia	152	50,66
Barranqueras	15	5
Puerto Tirol	10	3,34
Fontana	9	3
Puerto Vilelas	15	5
Otros	93	31
No contesta	6	2
Total	300	100%

Sexo	Total	%
Femenino	183	58,61
Masculino	117	39
Total	300	100%

¿Utilizas la Biblioteca?	Total	%
Si	285	95
No	15	5
total	300	100%

Si no la utilizas ¿Por qué razón es?	Total	%
Desconoces sus servicios	45	15
No ubicas la información	8	2,66
Porque no la necesitas	93	31
Porque estudias con apuntes o fotocopias	103	34,34
otros	51	17
Total	300	100%

De los Servicios de la Biblioteca ¿Cuáles utilizas?	Total	%
Sala de lectura	148	51,93
El servicio de prestamos de libros	44	15,45
Consultar el catalogo y las bases de datos	53	18,6
Lectura de diarios	20	7,01
Internet	20	7,01
Total	285	100%

¿Conoces los servicios que presta la Biblioteca?	Total	%
Si	176	61,75
No	101	35,45
No contesta	8	2,8
Total	285	100%

¿Cómo te informaste de los servicios que presta la Biblioteca?	Total	%
A través de carteles indicadores	10	3,5
Por medio de un compañero	40	14
A través de un bibliotecario	161	56,5
De la observación de otros usuarios	40	14,05
Consulta base de datos	11	3,85
Otros/as especificar cuál	19	6,7
No contesta	4	1,4
Total	285	100%

¿Cómo te informaste del Serv. Préstamo a domicilio?	Total	%
Te enseñó un compañero	3	1,05
A través de carteles indicadores	3	1,05
A través de un bibliotecario	132	46,31
De la observación de otros usuarios	77	27,01
No sabes como retirar libros	2	0,7
Nunca retiras libros a domicilio	60	21,05
Otros/as especificar cuál	8	2,8
Total	285	100%

¿Si tienes que buscar información ¿Cómo lo haces?	Total	%
Te enseñó un compañero	48	17%
A través de un bibliotecario	171	60%
A través de carteles indicadores	18	6,30%
De la observación de otros usuarios	24	8,43%
Desistes de la búsqueda, por desconocer el sistema	6	2%
Otro/as especificar cuál	18	6,30%
Total	285	100%

Cuándo utilizas libros de la biblioteca ¿Cómo lo localizas?	Total	%
Consultas a un compañero	14	4,91
Consultas a un bibliotecario	169	59,3
Consultas carteles o folletos indicadores	11	3,85
Observas a otros usuarios	41	14,38
Desistes de la utilización del servicio	21	7,36
Otro/as especifica cual	29	10,2
Total	285	100%

¿Cómo ubicas las publicaciones periódicas?	Total	%
Te enseñó un compañero	32	11,22
A través de un bibliotecario	187	65,61
A través de carteles indicadores	14	4,91
De la observación de otros usuarios	11	3,85
Desistes de la utilización, porque no sabes donde están ubicadas	19	6,66
Otros/as especifica cuál	14	4,91
Total	285	100%

Si deseas consultar diarios de días anteriores ¿como lo ubicas?	Total	%
Consultas con un compañero	21	7,36
Consultas con un bibliotecario	163	57,2
Consultas carteles o folletos indicadores	9	3,15
Observas otros usuarios	37	13
Desistes de la lectura de diarios	17	5,96
Otros/as especifica cuál	38	13,33
Total	285	100%

¿Qué carteles recuerdas existen en la biblioteca?	Total	%
Recuerdan	83	29,12
No recuerdan	202	70,88
Total	285	100%

¿Los carteles son fáciles de entender?	Total	%
Si	82	28,77
No	127	44,56
Algunos	76	26,67
Total	285	100%

¿Los carteles te resultaron útiles?	Total	%
Si	89	31,22
No	196	68,78
Total	285	100%

Califica la atención del personal bibliotecario	Total	%
Excelente	17	5,96
Muy buena	37	12,98
Buena	158	55,43
Regular	71	24,91
Mala	2	0,7
Total	285	100%

Directorios generales

El panel de Entrada al edificio de la Biblioteca puede ser realizado en:

1. Perfilera tipos carril de aluminio extrusionado lacado a color con pintura Epoxi y secado al horno.
2. Lamas de aluminio lacado, ensambladas por la parte trasera mediante grapas de sujeción y cierres laterales de platina continua de aluminio atornillada.
3. Las cabeceras de los directorios así como las lamas que señalizan las plantas son de rotulación directa mediante vinilo adhesivo de alta calidad en color anaranjado.
4. El resto de lamas son de rotulación indirecta protegida mediante acrílico incoloro antirreflejo, los textos van impresos en el color corporativo correspondiente sobre papel vegetal (poliéster).
5. Las medidas quedaran a consideración de los espacios disponibles en la Biblioteca.
6. Debajo de los textos el espacio vacío es para colocar información en Braille.
7. Lona de 7mx3m que será ubicada en la parte exterior, sobre fachada. Impresión en lona PVC micro perforada a una cara en cuatricromía.

Direccionales

1. Lamas de aluminio lacado, ensambladas por la parte trasera mediante grapas de sujeción, cierres laterales de platina continua de aluminio atornillada y rotulación directa mediante vinilo adhesivo de alta calidad en

**Biblioteca Pública
“Profesor Leopoldo Herrera”**

Planta Baja

Circulación y Préstamo	Sala de Ciegos
Sala de Buschiazzo	Baños
Hemeroteca	Cocina
Sala de lectura	Fotocopias

Entrepiso

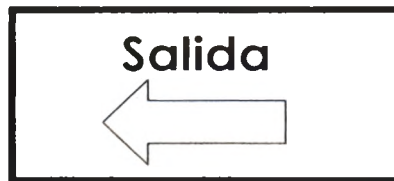
Departamento Técnico

Planta alta: 1° piso

Sala Chaco	Sala de cómputos
Sala de lectura	Baños
Dirección	Secretaría

Planta alta: 2° piso

Altillo



Lo expuesto son ejemplos de carteles, el color que se adopto: el naranja, se eligió por ser hoy en Comunicación visual, el color de tendencia en el mercado. De la misma manera se puede realizar todos los otros carteles direccionales. Sobre el mostrador de atención al usuario, en circulación y préstamo se podrá colocar en Braille los mismos anuncios.

Ministerio de Educacion Cultura

Ciencia y Tecnologia

Biblioteca Publica Profesor

Leopoldo Herrera

Julio A Roca N° 158

Resistencia-Chaco

Anexo II



Este es el cartel que se encuentra en la entrada de la Biblioteca, realizado en madera. De día no se distingue a cierta distancia que dice. De noche tampoco.



Estas placas fueron colocadas por los 50 años de la biblioteca. No poseen iluminación propia. De noche las mismas no se observan a simple vista.



La presente fotografía muestra el acceso a dos salas Infanto- Juvenil; de Ciegos y Ambliopes. En el mismo espacio esta la fotocopidora, sector donde ingresan niños, y podría causar accidentes, debido por la peligrosidad de un artefacto eléctrico de esa magnitud, en ese sector. La sala de ciegos no posee ningún cartel en Braille **en ningún** espacio del edificio que permita a las personas discapacitadas visualmente saber en que lugar se encuentra la misma.



Este sector es del fondo bibliográfico allí se observa dos carteles uno con información interna de la Biblioteca: "Periodo de tachas", que solamente interesa a personas que trabajan en Bibliotecas; el siguiente indicando que los lectores secundarios deben permanecer en planta baja. Dos informaciones totalmente distintas. Para sectores distintos, con características sumamente lejos de cumplir con las pautas de la Señalética.



Siguiendo en el mismo lugar del fondo Bibliográfico, un cartel en la parte superior, amarillento por el tiempo expuesto, donde se establecen las condiciones para el préstamo de libros. Se debe recordar, que en el marco teórico del trabajo, una de las características fundamentales, es que los mismos debían estar a la altura de los ojos del usuario. Los demás carteles contienen información para Bibliotecarios y otro de advertencia: " los libros no salen para ser fotocopiados", el siguiente contiene la documentación que se requiere para ser socio. Se vuelve a mezclar la información.



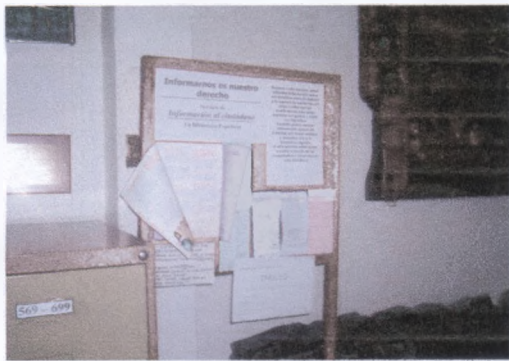
El cartel de Prohibido de Fumar, con su respectiva ley, contiene una flecha. ¿Que expresa dicha flecha? es la incógnita. Confunde que determinación debe tomar el usuario.



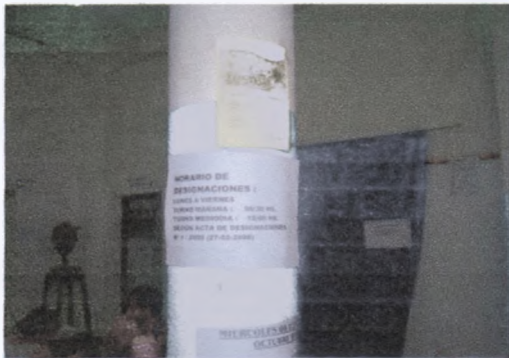
Dos afiches uno ofrece noticias sobre estudios superiores en una Universidad y el otro los Populares Cafés Culturales. Los dos en la pared que se dirige al baño. No existe un lugar establecido para Información de este tipo. Los mismos carteles están distribuidos por toda la institución.



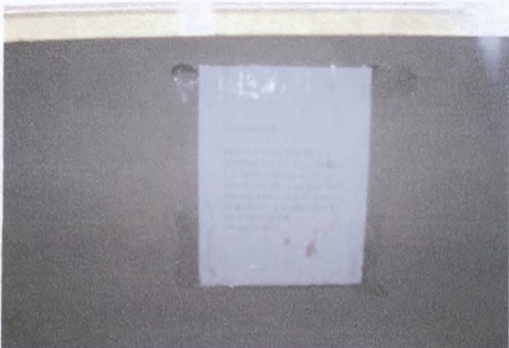
Los carteles de Información ciudadana están expuestos en este caso, detrás de la computadora que se encuentra en la sala de lectura. Sin ofrecer la posibilidad de una lectura cómoda.



En este caso, de nuevo los carteles de Información Ciudadana, pero delante de una escultura que esta situada en la sala de lectura. En el mismo panel existe un cartel impreso en computadora donde se ofrece clases de ingles, y otro escrito en letra imprenta, reclamando sobre las condiciones edilicias del Instituto "San Fernando Rey ".



En la columna que se encuentra en el centro de la sala de lectura estos tres carteles. Uno de ellos, el de color amarillo, se encuentra lejos de la vista del lector. Y los dos restantes es información interna y administrativa de la Biblioteca. Nuevamente no existe un criterio para colocar los mismos en lugares predestinados para cumplir un fin.

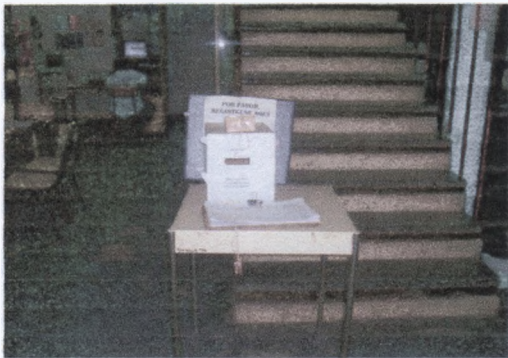


Este cartel, se encuentra, en la sala de lectura, del primer piso. Lejos esta de cumplir con las normas de la señalética. Primeramente se encuentra a un metro del piso. Luego el mensaje que pretende transmitir, no cumple con el estilo de palabras,

acordes para emitir un mensaje de prohibición. Al punto que, la manera en que esta exhibido, esta lejos de cumplir con la Señalética.



Estos dos carteles se encuentran reemplazando el extinguidor que no esta? Nuevamente carteles informativos sobre tramites administrativos de la Biblioteca en un espacio que se encuentra detrás de la puerta de entrada, colgado en el espacio donde debería estar el extinguidor de fuego.



La planilla de registro de ingreso a la biblioteca, se encuentra, colocada sobre una mesa que obstaculiza el paso en la escalera. La escalera no posee Vinilo autoadhesivo fotoluminiscente para señaléticas de seguridad.



La pared del fondo que se observa, es la de los sanitarios, No posee ningún cartel que indique los mismos. Además el escritorio del servicio de consulta de datos se encuentra obstaculizando el cartel de información ciudadana.



Este cartel informa sobre el servicio de referencia que la biblioteca posee. El cartel realizado en computadora, que informa sobre el servicio se encuentra detrás de una cortina.



Esta escalera se encuentra en el segundo piso, no indica en ningún lado hacia donde se dirige. Tampoco posee Vinilo autoadhesivo fotoluminiscente para señaléticas de seguridad.



Este pasillo conduce a la "Sala Chaco" en la planta de arriba, no existe ningún cartel que informe dicho lugar.

Entrevista a bibliotecarios de la Biblioteca Pública "Profesor Leopoldo Herrera"

2. ¿Cuál es la cantidad de Personal con que cuenta la Biblioteca?
3. ¿Cuántos son bibliotecarios?
4. ¿Qué capacitación posee el personal de la biblioteca?
5. ¿Cómo es la distribución del personal?
6. ¿Posee La biblioteca el bibliotecario referencista?
7. ¿Cifra estimada de usuarios que hacen uso de la biblioteca por día y por turno?
8. ¿Realizan orientación a los usuarios? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Quién las realiza?
9. ¿Realizan visitas guiadas?
10. ¿Cuál es el público al que apuntan principalmente las visitas guiadas?
11. ¿Con que criterios se organizan las visitas guiadas?
12. ¿Han observado cuál es el comportamiento de un usuario que ingresa por primera vez a la biblioteca?
13. ¿Existe algún sistema o modo de asesorar o guiar a ese usuario?
14. ¿Cuáles son las modalidades de búsqueda o localización de una bibliografía por parte de los usuarios?
15. La biblioteca ¿Cuenta con el sistema de estante abierto?
16. ¿Los usuarios utilizan las bases de datos con que cuenta la biblioteca?
17. ¿Se realizan actividades de difusión dirigidas a la comunidad en general, con referencias a los cambios dentro del edificio de la Biblioteca?
18. ¿Quién esta a cargo del área de difusión de las actividades de la biblioteca?
19. ¿Los bibliotecarios poseen identificación asociado al puesto que ocupan en la Institución?
20. ¿Quién esta a cargo de la construcción de los mensajes gráficos y carteles?
21. ¿Con qué carteles se elaboran los carteles?
22. ¿Quien elabora los carteles?
23. ¿Con que criterios se ubican los carteles?
24. ¿Se revisa periódicamente el estado de los carteles?
25. ¿A su criterio, son en cantidad suficientes, los carteles para la orientación en los espacios y depósitos?
26. ¿Cuándo existen carteles informativos, los usuarios igualmente preguntan sobre ese tema?

27. ¿Los carteles pueden ser una fortaleza o una debilidad para la orientación de los usuarios?

Los bibliotecarios entrevistados solicitaron al tesista, permanecer en el anonimato. Es por eso que no se colocara quienes contestaron dicha entrevista. La misma no pudo ser realizada a la Sra. Directora del establecimiento, faltando en este caso la opinión de la misma.

Las respuestas que surgieron son las siguientes: en total son 30 bibliotecarios, 26 con título terciario, tres sin título bibliotecario y un licenciado. El personal esta distribuido por sectores. Poseen dos bibliotecarios referencistas. Los usuarios que concurren a la misma por turno son entre 60 y 70 personas. La orientación que se realiza a los usuarios es verbalmente sobre el uso del catálogo. Solamente lo hacen cuando el usuario lo solicita. Las visitas guiadas la realizan solamente con niños de escuela primaria. Si un usuario concurre por primera vez, le explican el manejo del catalogo, muchos se retiran sin hacerlo. No hay ningún sistema de guía para el usuario. Tampoco poseen ningún personal dedicado a esa actividad. La biblioteca no cuenta con sistema de estante abierto. La biblioteca no realiza actividades de difusión. Tienen identificación pero no con su nombre y no todos los usan. La revisión de los carteles no los realiza ningún bibliotecario. Como los carteles muchas veces no se entienden hay lectores que preguntan igual sobre algún servicio. Opinaron que si que puede ser una fortaleza ya que muchas veces están muy ocupados y eso agiliza la atención.

Conclusiones

El resultado expresado en este estudio es solamente el principio de una investigación iniciada en el marco de una disciplina como es la señalética. Se ha pretendido recoger únicamente el problema planteado en los objetivos y presentar una propuesta de cambio y aplicación. Esta investigación demuestra que en el ámbito de Bibliotecas, la comunicación visual y gráfica se encuentra diríamos en un segundo plano. Existe una evidente deficiencia en cuanto a calidad y cantidad, así también la falta de información y formación.

Entre los posibles motivos de esta situación, se encuentran los siguientes:

La aplicación de señalización sin la elaboración con características necesarias para hacer frente de manera efectiva a las nuevas necesidades que los usuarios mismos crean. Y lo más grave: la mentalidad de los usuarios que precisan de un cambio que funcione con medios visuales y gráficos del siglo XXI, con parámetros mentales de los profesionales de la información del siglo XIX. La biblioteca debe formar lectores autónomos, con firme decisión, seguros del desempeño dentro de una institución bibliotecaria.

En la encuesta que se realizó para recabar datos sobre la influencia que la Señalética tiene sobre los usuarios, pudimos comprobar que el 51 % de los encuestados son estudiantes universitarios, con un 38 % de estudiantes del polimodal. En su mayoría, se dedican a estudiar, el 17% es docente. Las edades de los que circundan la biblioteca oscilan entre 19 a 25 años en un 36%, en su mayoría nacidos en Resistencia, con un alto porcentaje del 31% de los que no nacieron en las localidades expuestas para la encuesta, pero si en provincias o localidades vecinas. En un 60% los que completaron la encuesta son mujeres. De todos los encuestados solo un 5% dijo no ocupar la biblioteca. La razón por la cual no se ocupa los servicios es porque en su mayoría estudian con apuntes. Cuando se pregunto si conocían los servicios que brindaba la biblioteca, el 62% contesto que si. De todos los servicios, el que mas utilizan es la sala de lectura: el 52%. Un 19%, solamente hace uso del catalogo.

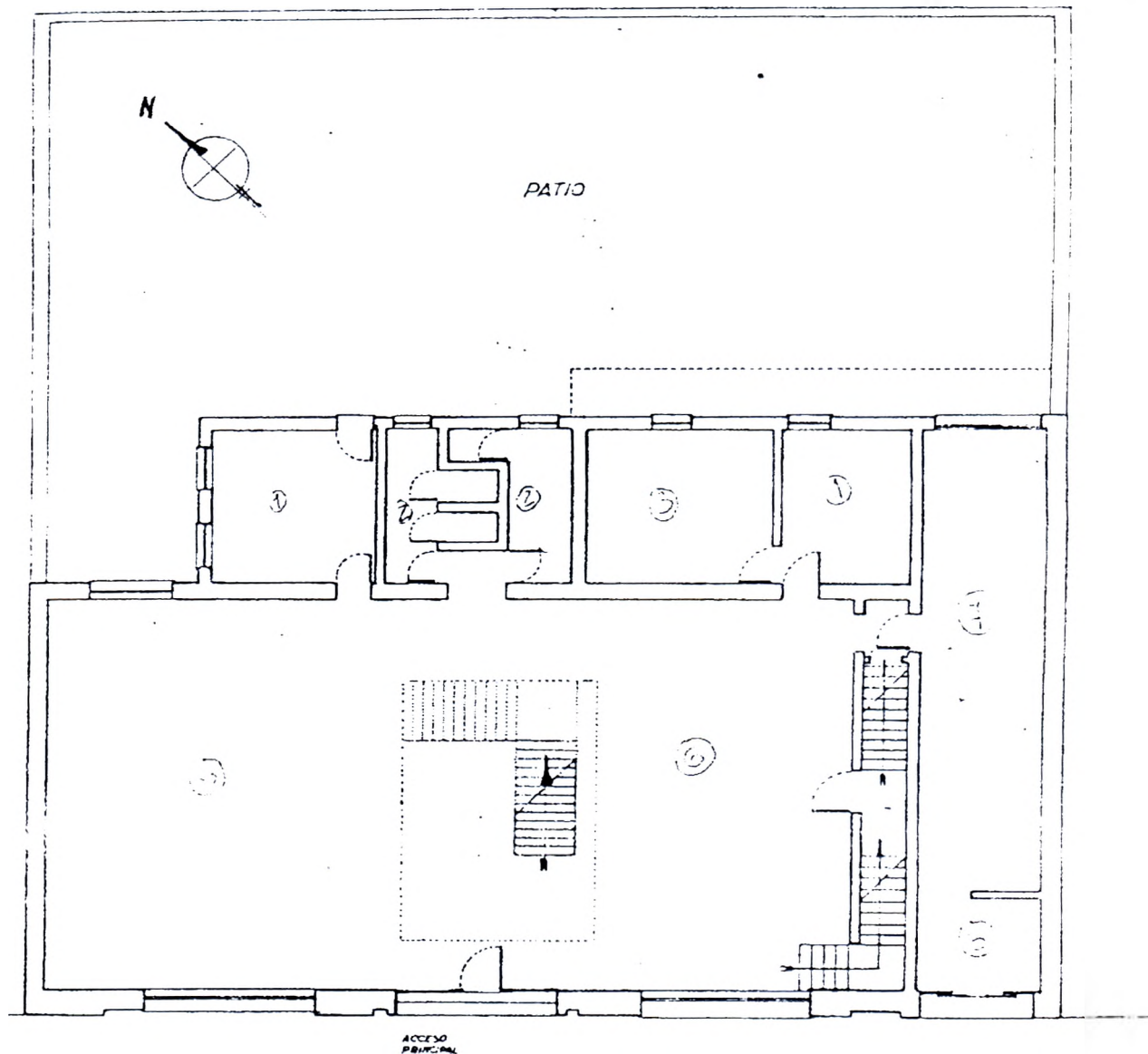
Cuando se indagó de cómo se enteraron de los servicios que presta la biblioteca en el 56% de los casos dijeron que por medio de un bibliotecario. Solamente el 4% lo hace leyendo y observando los carteles indicadores. De igual manera se puede observar que cuando deben retirar libros a domicilio, es decir las condiciones para hacerlo, solamente se informan por los carteles indicadores el 1%. El 46% se lo pregunta a un

bibliotecario. Cuando la inquietud es la búsqueda e información, el 60% se lo solicita al bibliotecario, solamente el 6% inicia esa búsqueda por medio de los carteles indicadores. Cuando es necesaria la utilización de revistas solamente el 5% lee los carteles indicadores. Cuando se consulto que carteles recuerdan el 70% responde que no se acuerda. Así mismo se les realizo la pregunta si los carteles son fáciles de entender el 44% respondió que no, y el 27% que algunos carteles son fáciles de entender. Cuando se les pidió calificar la atención del bibliotecario ante el pedido de orientación u información que no se encuentra en los carteles indicadores, el 55% dijo que la atención es buena, el 25% que es regular.

Esta investigación demuestra que el sistema de señales que la Biblioteca Leopoldo Herrera aplica para ofrecer información no cubre las necesidades de información que la masa de estudiantes necesita. Como así tampoco cumple con las políticas y normas de la señalética. Se invita a observar las fotos que se encuentran en el anexo para así constatarlo. Aportamos propuestas para ser aplicadas en el ámbito de la biblioteca, que se pueden observar en las páginas 60/64.

Plano Biblioteca "Profesor Leopoldo Herrera"

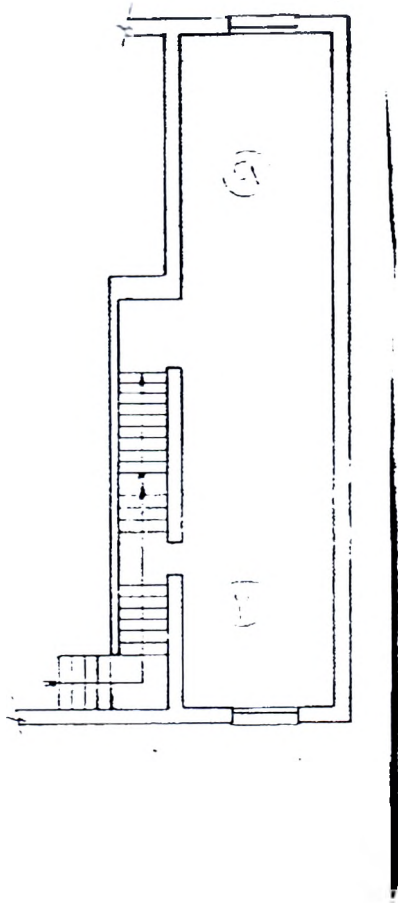
BIBLIOTECA CENTRAL DE LA PROVINCIA
" PROFESOR LEOPOLDO HERRERA "
JULIO A. ROCA N° 158-SAN FERNANDO-RESISTENCIA-Z.U.1.-T.E.



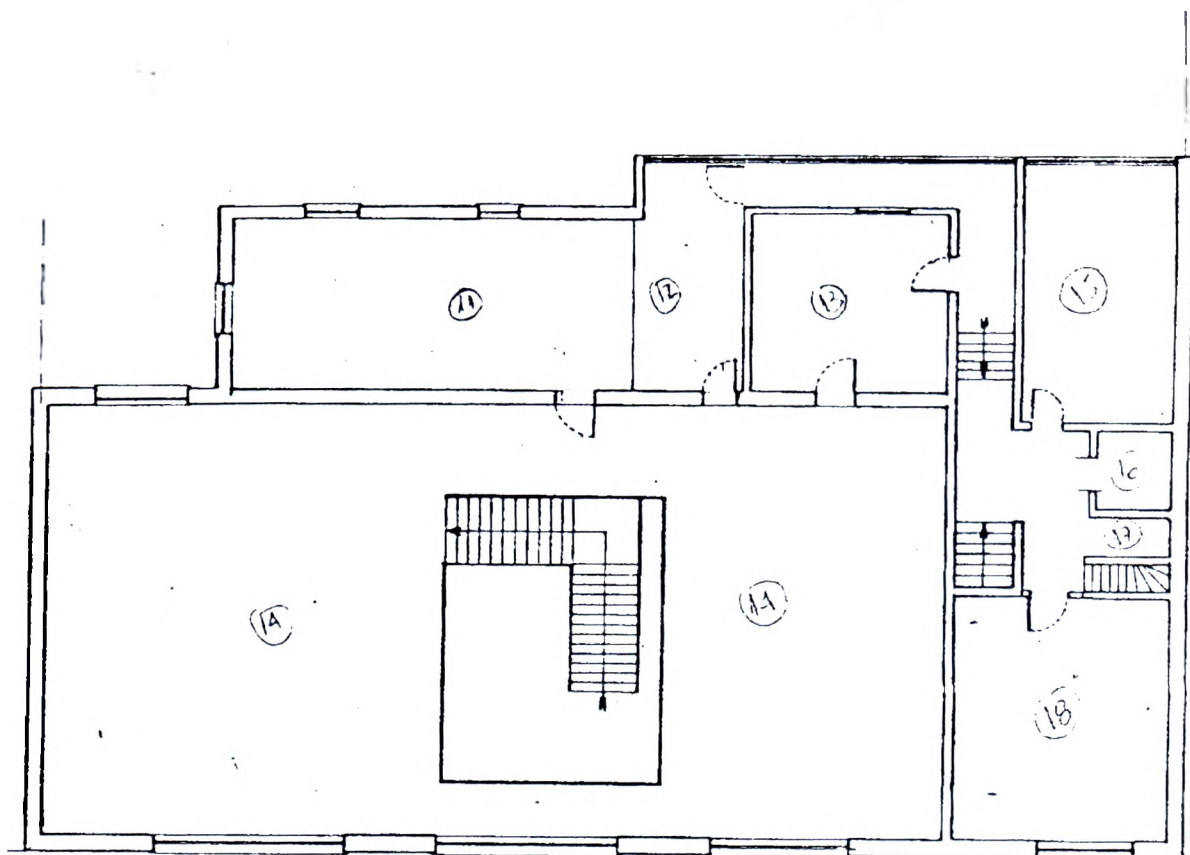
PLANTA BAJA .

19.10.92

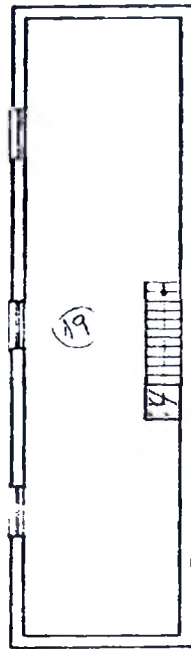
ENTRE PISO.



BIBLIOTECA CENTRAL DE LA PROVINCIA
" PROFESOR LEOPOLDO HERRERA "
JULIO A. ROCA N° 158-SAN FERNANDO-RESISTENCIA-Z.U.1.-T.E.: 25



PRIMER PISO.



SEGUNDO PISO _

BIBLIOGRAFIA

- Aicher, O. (1991). **Los sistemas de signos en la comunicación visual**. México: G. Gili,
- Aparici, R. (1998). **Lectura de imágenes**. Madrid : Ediciones de la Torre.
- Armistead, C. (1994). **Servicio y dedicación al cliente**. Barcelona: Folio.
- Barnard, Ch. (1969). **Las funciones de los elementos dirigentes**. Madrid: IEP.
- Betin, J. (1987). **La gráfica y el tratamiento gráfico de la información**. Madrid, Taurus.
- Bonilla Gutiérrez, C. (1999). **La comunicación, la función básica de las relaciones públicas**. México: Trillas.
- Capriotti, Paul. (1992). **La imagen de la empresa**. Madrid : Consejo Superior de Relaciones Públicas
- Costa, J (1987). **Señalética**. Madrid. Complutense.
- Costa, J. (2003). **Diseñar para los ojos**. Bolivia. Desing
- Ibérico europea de Ediciones, 1978
- -- --, **Señalética**. Barcelona : CEAC, 1987
- Diez, F. (1999). **Herramientas para trabajar en mediación**. Buenos Aires: Paídos.
- Dondis, D. (1985). **La sintaxis de la imagen**. Barcelona : Gili
- Ehmer, H. (1978). **La miseria de la comunicación visual**. Barcelona : Gili,
- Ferrer, E. (1997). **Información y comunicación**. México : Fondo de Cultura Económica,
- Festinger, L. (1985). **Los métodos de investigación en las ciencias sociales**. Buenos Aires: Paídos,
- Frutiger, A. (1995). **Signos, símbolos, marcas y señales**. México: G. Gili
- Frutiger, A. (2002). **Signos, símbolos, marcas y señales**. México: G. Gili
- Gómez Hernández, J. (1999). **Biblioteconomía, conceptos básicos de gestión de bibliotecas**. Murcia: DM.
- **Guías de gestión de la pequeña empresa: comunicación eficaz con la clientela**. Madrid : Díaz de Santos, 1997
- Hernández Sampieri, M. (1998). **Metodología de la investigación**. México : McGrau-Hill,

- Kreps, Gary. (1995). **La comunicación en las organizaciones**. Wilmington : Addison-Wesley Iberoamericana.
- Linton, I. (1995). **Gestión empresarial centrada en el cliente**. Barcelona: Folio.
- López de Quintana, E. (1998). **Servicio a usuarios y relaciones interpersonales en el ámbito de los sistemas de información**. En: Magan Wals, J.A. Tratado básico de biblioteconomía. Madrid: Editorial Complutense.
- Ludlow, R. (1997). **La esencia de la comunicación**. México: Prentice – Hall Hispanoamericana.
- Mannetti, G.(1995). **Los modelos comunicativos y la relación texto-lector en la semiótica interpretativa**. En: Grandi, R. Texto y contexto en los medios de comunicación. Barcelona: Bosch.
- Magan Wals, J. (1996). **Los servicios de información y referencia bibliográfica**. En: Tratado básico de bibliotecología. Madrid: Editorial Complutense.
- Melo Vega, J.A. **Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias**. 1998. En: Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios y Documentalistas. Vol.49 nº2 p. 261-288
- Moles A. (1983). **La comunicación y los mass media**. Bilbao, Ediciones Mensajero.
- Munari, B. (1993). **Diseño y comunicación visual**. Barcelona, G. Gili,
- Orera Orera, L. (1998). **Manual de biblioteconomía**. Madrid: Síntesis.
- Ramos Simón, L.F. (1995). **Dirección, administración y marketing de empresas e instituciones documentales**. Madrid: Síntesis.
- Roger Everett, M. (1986). **La comunicación en las organizaciones**. México: Mc Graw Hill.
- Rosander, A.C. (1992). **La búsqueda de la calidad en los servicios**. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Sánchez-Paus Hernández, L. (1998). **Formación de usuarios**. En: Magan Wals, J.A. Tratado básico de biblioteconomía. Madrid: Editorial Complutense.
- Satue, E. (1992). **El diseño gráfico**. Madrid: Alianza.
- Sims, M. (1991). **Gráfica del entorno**. Barcelona, G. Gili,

- Thompson, J. (1995). **La biblioteca universitaria**. Barcelona, Fundación Sánchez Ruiperez.
- Valverde, P. (1977). **La biblioteca como centro clave de documentación escolar**. Madrid, Nancea.
- Verón, E. (1998). **Esto no es un libro**. Barcelona, Gedisa.
- Weil, Pascale. (1992). **La comunicación global: comunicación institucional y de gestión**. Barcelona: Paídos.
- Wolf, M. (1987). **La investigación de la comunicación de masas**. Barcelona: Paídos.