



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN**

Carrera:

**LICENCIATURA EN DOCUMENTACIÓN  
Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Título Tesina:

**"Señalética: Impacto en la Biblioteca  
de la Facultad de Artes y Diseño  
de la Universidad Nacional de Cuyo"**

**Directora de Tesina:** Lic. ARDIZZONE, María Ema

**Alumna:** TUD. CONDORELLI, María Gabriela

Mendoza, agosto 2020

## AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN

*Decana*

**Dra. Ana María SISTI**

*Vicedecana*

**Dra. María Ximena ERICE**

**Secretaria Académica**

**Mgter Claudia Elisa ZOZAYA**

*Directora General de Carreras*

**Prof. María Gabriela GRIFFOULIERE**

*Coordinadora de Ingreso*

**Prof. Marcela VALDEZ**

*Referente del Prof. Univ. en Educación Primaria y Prof. Univ. en Informática*

**Prof. Flavia ESCUDERO**

*Referente del Prof. Univ. en Educación Inicial*

**Prof. Marcela MIRCHAK**

*Referente del Prof. Univ. de Pedagogía Terapéutica en Discapacidad Visual*

**Lic. Mariela FARRANDO**

*Referente del Prof. Univ. de Educ. para Personas Sordas, Tecnicatura en Lengua de Señas y Licenciatura en Terapia del Lenguaje.*

**Prof. Esp. Gabriela GUZMÁN**

*Referente del Prof. Univ. de Pedagogía Terap. en Discapacidad Intelectual. Orientación Discapacidad Motora*

**Mgter. Leticia VAZQUEZ**

*Referente de la Tecnicatura Universitaria en Educación Social*

**Lic. Noelia DE LA RETA**

**Secretario Administrativo Económico Financiero**

**Lic. Sergio EULIARTE**

**Secretaria de Investigación y Posgrado**

**Prof. Ana TORRE**

*Directora de Posgrado*

**Dra. María Federica SCHERBOSKY**

*Coordinadora de Institutos, Centros y Redes*

**Lic. Andrea SURACI**

**Secretaria de Extensión**

**Prof. Esp. Adriana MORENO**

*Directora de Asuntos Estudiantiles y Graduados*

**Profesora Silvia Adriana GIGENA**

*Coordinadora de Egresados*

**Prof. María Eugenia BOBILLO**

*Coordinadora de Estudiantes*

**Srta. Julieta MENDOZA**

*Director de Relaciones Interinstitucionales y de Territorialización*

**Mgter. Nora MARLIA**

**Escuela Carmen Vera Arenas**

*Directora*

**Prof. Sandra CORRAL**

*Vicedirectora*

**Prof. Alejandra OLGUÍN**

## **Agradecimientos**

La autora desea expresar su agradecimiento a:

- La profesora María Ema Ardizzone, Directora de la Tesina, por sus valiosos aportes y asesoramiento en el presente trabajo de investigación y por su buena predisposición, calidez y acompañamiento constantes, en cada una de las etapas de este arduo proceso compartido.
- La profesora Patricia Orsini, Directora de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la Universidad Nacional de Cuyo, por sus sinceros consejos y por facilitar la realización de esta investigación en el establecimiento que dirige.
- Mi esposo y mis hijos por su amor y por brindarme su apoyo incondicional en cada proyecto que emprendo.
- Mis padres, hermanos, tía y familia política; por su cariño y por alentarme en la consecución de los logros que persigo.
- Mis profesores, amigas y compañeros, por su tiempo y colaboración desinteresada.

## **Palabras preliminares de la tesista**

Se aborda este trabajo de manera interdisciplinar, tanto desde la mirada del Diseño como desde la Bibliotecología. La tesista extrapola sus conocimientos como Diseñadora Industrial Especializada en Gráfica y como Técnica Universitaria en Documentación.

La tesista propuso, diseñó e instaló ad honorem, el Sistema de Señalización de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la Universidad Nacional de Cuyo (UNCuyo), luego de implementar la modalidad de biblioteca de estantería abierta en su Sala General. La tesista fue acreedora de un Reconocimiento por parte de las Autoridades de la Facultad de Artes y Diseño.

## Resumen

El presente trabajo de investigación se concentra en analizar el impacto del proyecto de señalización implementado en la Sala General, con modalidad de estantería abierta, de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la Universidad Nacional de Cuyo.

Se trata de un estudio cuali-cuantitativo, de tipo descriptivo. Se estudia el impacto en la autonomía del usuario en la búsqueda de documentos bibliográficos, a partir de la implementación de la señalética en la Sala General de la Biblioteca, con modalidad de estantería abierta. El término autonomía, se refiere a la posibilidad que tiene el usuario de acceder directa, libre e inmediatamente a la información. En este sentido, una señalización efectiva permite la utilización personal de los servicios y recursos que ofrece la biblioteca, para lograr localizar la información documental.

Los resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, permiten dejar en evidencia que la señalética ha favorecido la independencia del usuario, dado que accede de manera rápida y directa a los documentos del fondo bibliográfico.

El trabajo finaliza con un repertorio de conclusiones, que cumple con los objetivos e hipótesis planteados, incluyendo apreciaciones generales desde la perspectiva de la bibliotecología y del diseño, fuentes básicas para el estudio de la problemática establecida.

Esta investigación se sustenta con información sobre: biblioteca universitaria, biblioteca especializada, modalidad de estantería abierta, departamento de procesos técnicos, departamento de servicios al público, Sistema de Clasificación Decimal Dewey y usuarios de la información. El diseño gráfico se apoya con bibliografía sobre: comunicación visual, diseño de comunicación visual, diseño centrado en el usuario, señalización y señalética, sistemas de señalización en bibliotecas y su relación con la identidad corporativa.

## Introducción

A nivel universitario, el alcance de esta nueva propuesta de búsqueda y recuperación de información, con acceso abierto a las colecciones, ha permitido avanzar en la formación de usuarios autónomos. Éstos buscan la información que necesitan en la base de datos automatizada de la Biblioteca, e inmediatamente se dirigen a las estanterías, en búsqueda de los documentos bibliográficos pre-seleccionados.

En este proceso de averiguación y recuperación de información, se hace necesario un eslabón que guíe y conecte al usuario con los documentos que requiere: **la señalética**.

La forma de interactuar con la información ha cambiado y surge la necesidad de implementar estrategias que contribuyan al desarrollo de la autonomía de los usuarios en las búsquedas de la información bibliográfica. Cabe preguntarse si las pautas planteadas por los especialistas sobre la nueva modalidad de la biblioteca, con acceso directo a la información, puede concretarse en la práctica en nuestro medio.

Frente a estos planteos, se considera oportuno formular un objetivo general y tres específicos: el primero se refiere a evaluar el impacto del proyecto de señalización implementado en la Sala General, con modalidad de estantería abierta, de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo. Los específicos apuntan a comprobar si se ha logrado la autonomía del usuario de la Biblioteca en la búsqueda de documentos, en las estanterías abiertas al público, a partir de la implementación del proyecto de señalización; apreciar si se ha incrementado la eficacia de la jornada laboral del personal bibliotecario en virtud de la autonomía del usuario y estimar si ha mejorado la imagen visual de la Biblioteca, con la cartelería aplicada.

Bajo estas consideraciones, se formula la siguiente hipótesis de trabajo: La implementación de la señalética en la Sala General, con modalidad de estantería abierta, de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la

UNCuyo, ha impactado favorablemente en la búsqueda autónoma de información bibliográfica por parte del usuario.

El trabajo planteado origina la aparición de variables: independiente y dependientes. La variable independiente se identifica con la señalética implementada en la Sala General de la Biblioteca, a partir del Sistema de Clasificación Decimal Dewey. En cuanto a las variables dependientes, son representadas por la relación entre la señalética y la habilidad de los usuarios de exploración de documentos bibliográficos; la vinculación del usuario autónomo y la reducción considerable de tiempo dedicado al mismo en el Servicio de Referencia y la identidad aportada a la Biblioteca mediante la simbología y colores utilizados, que conectan al lector con las diferentes temáticas distribuidas en los anaqueles.

Este trabajo de investigación se modela desde el método cuali-cuantitativo, de tipo descriptivo. Se presenta en cuatro capítulos. El primero contiene el marco institucional, el segundo y tercero el marco teórico y el cuarto la metodología de investigación utilizada, conjuntamente con el trabajo de campo. Se incluye la recolección de datos, la graficación, el análisis respectivo y la obtención de resultados. El trabajo finaliza con las conclusiones, anexos y bibliografía.

# Marco Institucional

# Capítulo I

## Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo

### 1.1. Breve reseña histórica

En sus comienzos, cada Escuela Superior de Artes de la Universidad Nacional de Cuyo, conforma sus propias bibliotecas principalmente con donaciones. A partir de la creación de la Facultad de Artes en 1980, se fusionan las bibliotecas de Artes, Cerámica y Diseño, quedando separadas las unidades de Teatro y Música; las primeras, situadas dentro de la Ciudad Universitaria y la última en la Escuela de Música, en la Ciudad de Mendoza.

Hasta la creación del Sistema Integrado de Bibliotecas Informatizadas (SIBI), en el año 1997, no se experimentan cambios perceptibles que ubiquen a la Biblioteca dentro del contexto global de avances tecnológicos en servicios de información; contexto en el cual ya se encuentran inmersas la mayoría de las Bibliotecas de la Universidad Nacional de Cuyo.

A comienzos de 1998, se procede a la fusión de la unidad de Teatro y se le da un lugar a la Biblioteca en el Edificio de Gobierno de la Facultad de Artes y Diseño.

Gradualmente y a través de la incorporación de personal capacitado y de equipamiento informático y multimedial, la Biblioteca va ubicándose a la altura de las que integran el Sistema Integrado de Documentación de la Universidad Nacional de Cuyo (SID).

El 17 de setiembre de 2001, se inaugura un nuevo cuerpo del edificio de la Facultad de Artes y Diseño, denominado Edificio de Docencia, donde se instala la Biblioteca; permaneciendo aislada la Unidad de Música.

Debido a la construcción del nuevo edificio para el Departamento de Carreras Musicales, se traslada la Escuela de Música a la Ciudad Universitaria y en febrero de 2012, se produce la unificación definitiva de la Biblioteca, al reunirse la Unidad de Música con las demás unidades en el Edificio de Docencia de la Facultad de Artes y Diseño. A partir del mismo año, se produce el cambio de modalidad de estantería cerrada a estantería abierta en la Sala General de la Biblioteca de Artes y Diseño.

## **1.2. Características**

La Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño pertenece al Sistema Integrado de Documentación de la Universidad Nacional de Cuyo (SID); red que vincula todos los servicios de documentación e información de la Universidad.

El SID tiene por objetivo satisfacer de manera rápida, eficiente y segura los requerimientos de información de la Comunidad Universitaria, de acuerdo con la Misión de la Universidad y contribuir al desarrollo de las labores de docencia, investigación y extensión. Los usuarios son el centro del quehacer del sistema bibliotecario. Los recursos de información en sus distintos soportes, locales, remotos y virtuales, son los medios para atender sus demandas.

La Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño, se especializa en las distintas ramas de las Artes y el Diseño. Está conformada por dos Departamentos: "Procesos Técnicos" y "Servicios al Público".

Comprende tres salas: dos de lectura parlante destinadas al estudio en grupo, entre ellas la Sala General, con modalidad de estantería abierta, que cuenta con puestos de estudio para uso de PC, Internet, TV, hemeroteca y videoteca. También posee otra sala para estudio silencioso, con sitios para el uso de ordenadores, equipos de audio y fonoteca.

Componen el acervo de la Biblioteca: libros (formato papel), materiales de hemeroteca, multimedia, partituras musicales y libros electrónicos.

En números la colección bibliográfica asciende aproximadamente a:

- Libros: 14.700
- Partituras: 12.000
- Tesis, Tesinas y Seminarios: 2.250
- Publicaciones periódicas: 250 títulos
- Videos y DVDs: 600
- LPs, discos de vinilo larga duración: 1.500
- CDs grabaciones sonoras: 550
- DL, discos láser: 40
- Videograbaciones: 310
- Gráficos no proyectables: 115
- CD-ROMs: (CDR) 110

**Los servicios que ofrece la Biblioteca, son los siguientes:**

- Referencia Bibliográfica.
- Préstamos en Sala de Lectura.
- Préstamos a domicilio.
- Préstamos especiales:
  - Por fin de semana
  - Por vacaciones
  - Por receso invernal
- Préstamos interbibliotecarios.
- Recepción telefónica para la renovación de préstamos bibliográficos.
- Acceso a Internet.
- Acceso a publicaciones periódicas in situ.
- Grabación de archivos en dispositivos electrónicos.
- Instrucción en alfabetización informacional.

Sus usuarios son socios, investigadores, profesores, egresados, alumnos y personal de apoyo académico de la Universidad Nacional de Cuyo y público en general. En cuanto a los recursos humanos, la Biblioteca cuenta con 6 (seis) bibliotecarios con distintas profesiones: la Directora a cargo es Licenciada en Ciencias Políticas y Sociales, dos Licenciados en Documentación y Gestión de la Información y tres Técnicos en Documentación.

La Biblioteca atiende las demandas de información de los usuarios de la Facultad de Artes y Diseño, en los estudios de grado y/o pregrado de:

- Proyectos de Diseño
- Artes Visuales
- Música
- Artes del Espectáculo
- Cerámica

También responde a los requerimientos de información de posgrados, maestrías y especializaciones.

Cabe destacar, que los usuarios con discapacidad visual son muy considerados por la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño. Ellos son orientados hacia los servicios de la Biblioteca Central, ubicada en el predio de la UNCuyo y que posee recursos didácticos y personal especializado para atender eficientemente sus demandas.

### **1.3. Oferta Académica de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo**

#### **Estudios de Grado y/o Pregrado:**

##### **Proyectos de Diseño**

- Diseño Gráfico
- Diseño Industrial
- Ciclo de Profesorado de Grado Universitario de Diseño

##### **Artes Visuales**

- Licenciatura en Artes Plásticas
- Profesorado de Grado Universitario en Artes Visuales
- Licenciatura en Historia de las Artes Plásticas
- Profesorado de Grado Universitario de Historia del Arte

##### **Música**

- C.I.E.M.U. - Ciclo Introductorio de Estudios Musicales
- Licenciatura en Canto
- Licenciatura en Composición Musical
- Licenciatura en Dirección Coral
- Licenciatura en Instrumento
- Licenciatura en Música Popular
- Profesorado de Grado Universitario de Música
- Profesorado de Grado Universitario de Teorías Musicales
- Ciclo de Profesorado de Grado Universitario en Música

##### **Artes del Espectáculo**

- Diseño Escenográfico
- Licenciatura en Arte Dramático
- Profesorado de Grado Universitario en Teatro
- Ciclo Profesorado de Grado Universitario en Escenografía

##### **Cerámica**

- Licenciatura en Cerámica Industrial
- Licenciatura en Cerámica Artística
- Profesorado de Grado Universitario de Cerámica Artística

## **Estudios de Posgrado:**

### **Maestrías**

- Maestría en Interpretación de Música Latinoamericana del Siglo XX
- Maestría en Arte Latinoamericano
- Maestría del Diseño para los Desarrollos Regionales

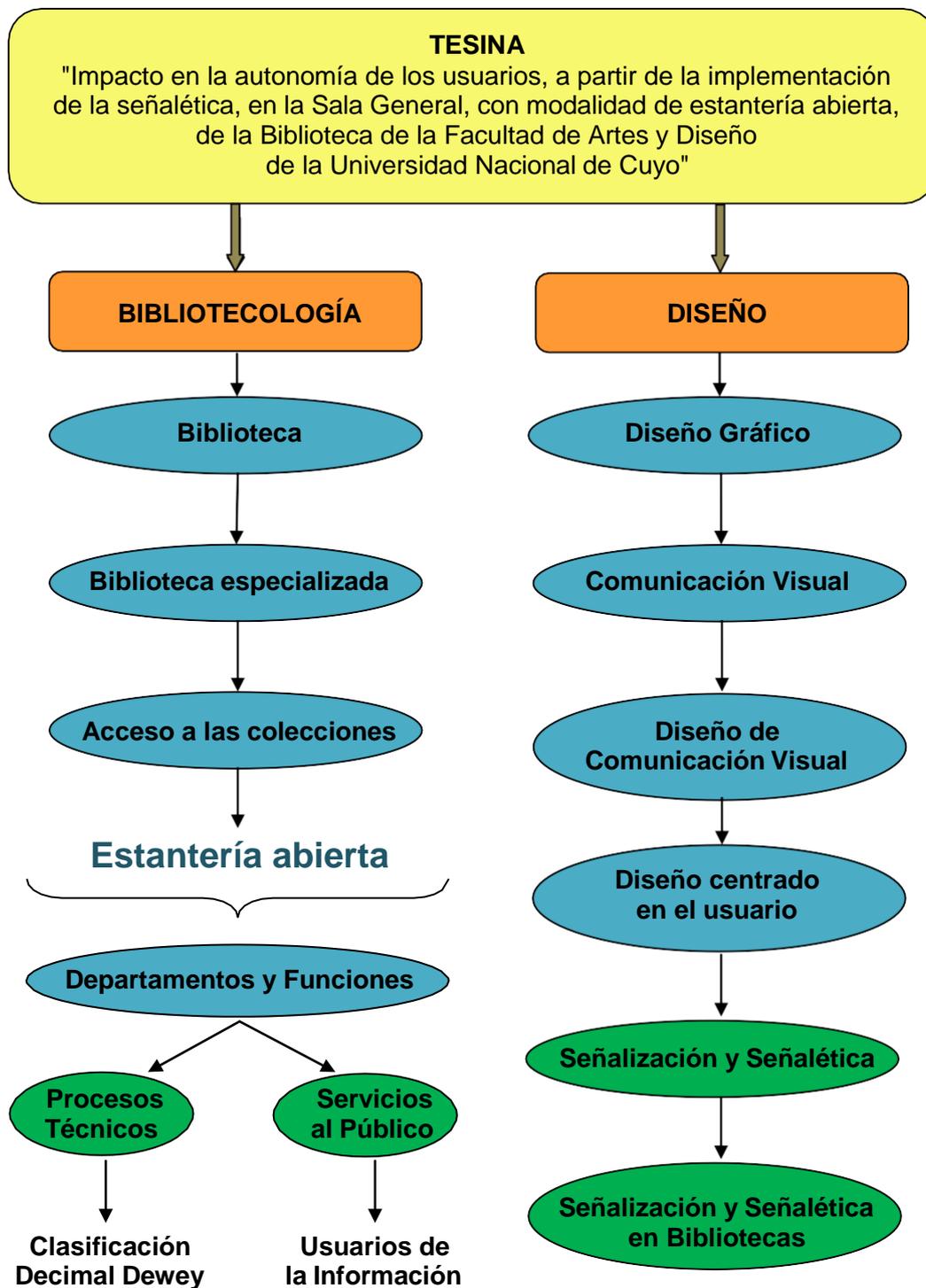
### **Especializaciones**

- Especialización en Diseño Multimedial

# Marco Teórico

## Ejes del Marco Teórico

La presente tesina fundamenta su marco teórico en dos ejes principales y vinculados: la Bibliotecología y el Diseño.



Ejes del Marco Teórico. Fuente: Elaboración de la tesista.

## Capítulo II

### Las bibliotecas

#### 2.1. Concepto de biblioteca

La American Library Association (ALA), define a la biblioteca como una: "Colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores". (Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 1982, p. 197).

#### 2.2. Biblioteca universitaria

La American Library Association (ALA) define a la biblioteca universitaria como aquella: "... biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios". (Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 1982, p. 360).

Los fines de la biblioteca universitaria son los mismos de la Universidad y su cumplimiento se da a través de la actuación de sus alumnos, profesores y de la utilidad que logre en la región en la que se encuentre inserta.

#### 2.3. Biblioteca especializada

La American Library Association (ALA), define a la biblioteca especializada como aquella: "biblioteca establecida, mantenida y administrada por una firma comercial, una corporación privada, una asociación, un organismo estatal u otro grupo o entidad, que tienen interés por una materia específica para atender las necesidades de información de sus miembros o personal y alcanzar los objetivos de la organización". (Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 1982, p. 323).

Según Caravia (1995), el término "especializada" refiere a aquellas bibliotecas que poseen materiales relacionados a una disciplina en particular o temas afines entre sí. Este tipo de bibliotecas generalmente forman parte de instituciones dedicadas a la investigación o a otras organizaciones como empresas y asociaciones.

### 2.3.1. Características y funciones de la biblioteca especializada

Millán Ráfales (2003), observa las siguientes características y funciones:

#### Características:

- La tipología documental y tratamiento de sus documentos.
- Los usuarios, con una formación elevada y requerimientos especializados.
- Los profesionales que la atienden y mantienen, poseen formación especializada en el área temática.
- Conexión y relación con otras bibliotecas, centros e instituciones.
- Alto grado de automatización de todos sus servicios, que facilitan notablemente el acceso y la recuperación de la información.
- Pequeño tamaño de su colección, espacio y personal.

#### Funciones:

- Proporcionar información de manera rápida y eficaz.
- Realizar un tratamiento exhaustivo de los documentos, que permita obtener información específica.
- Actualizar continuamente sus fondos y catálogos.
- Difundir selectivamente la información, según las necesidades de los usuarios.
- Facilitar el acceso a bases de datos relacionadas con su temática y de interés de su comunidad.

### 2.3.2. Calidad en el acceso a los recursos bibliográficos y la señalización

Bajo la perspectiva de Pruett (1986), uno de los objetivos de la biblioteca especializada para alcanzar la excelencia es **maximizar la accesibilidad de materiales bibliográficos a los usuarios**, concepto que abarca la manera de acercarse a las fuentes y la habilidad para recuperar la información relevante. Existen diversos aspectos que pueden influir en la realización de dicho objetivo, como un **eficaz sistema de señales**, la adecuada distribución de espacios, ubicación ordenada de los documentos, puntos de acceso al catálogo, políticas de circulación, servicios, horarios de atención y la existencia de personal cordial y competente que trabaje en equipo, de tal manera de ofrecer servicios de calidad.

## Acceso a las colecciones en bibliotecas

Se reconocen tres tipos de acceso a las colecciones bibliotecarias: acceso libre o de estantería abierta; acceso indirecto o de estantería cerrada y acceso semidirecto o mixto. En la presente tesina se expone el acceso directo a las colecciones, por ser el utilizado en la Sala General de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo.

### 2.4. Bibliotecas con modalidad de estantería abierta: acceso directo o libre

Este tipo de modalidad de “estantería abierta” permite al usuario el acceso libre a las colecciones de la biblioteca para seleccionar, comparar y elegir los documentos de su interés.

En la estantería abierta no existen barreras entre los documentos bibliográficos y los usuarios. El libre acceso admite a los usuarios dirigirse a la colección y seleccionar por sí mismos los documentos bibliográficos que tratan del mismo tema; aquellos que mejor coinciden con sus necesidades e intereses.

Según Ríos Ortega (2008), la modalidad de estantería abierta consiste en el **acceso directo del usuario a las colecciones** al posibilitar una **búsqueda más detallada y personalizada**, ya que el usuario puede encontrar en las estanterías material bibliográfico de su interés y no estrictamente el que traía en mente.

Para Morales López (2005) el sistema de estantería abierta significa **libre acceso** al usuario para llegar a los estantes y **comparar** los contenidos de los documentos y sus unidades documentales, también de **tomar y seleccionar** sin restricciones los más ajustados a sus necesidades de información.

La biblioteca de libre acceso debe ser consciente que el usuario demandará servicios de calidad, es decir, bibliotecarios dispuestos a variedad de tareas como, la organización automatizada y orden de la colección en los estantes, el asesoramiento personalizado, la restauración de documentos, la conformación de mayores y mejores servicios, etc.

#### 2.4.1. Características de la modalidad de biblioteca de estantería abierta

Según Morales Huescas (2015), las principales características tienen como objetivo que el usuario:

- Tenga acceso libre y directo a la estantería.

- Pueda seleccionar documentos de acuerdo con los requerimientos personales de información.
- Logre comparar un documento con otro.
- Perciba que no existen barreras para localizar la información que busca.
- Pueda conocer mejor las colecciones disponibles en la biblioteca.

#### **2.4.2. Ventajas y desventajas de la modalidad de biblioteca de estantería abierta**

Según Sevilla Ortiz (2014), las principales ventajas y desventajas son las siguientes:

##### **Ventajas**

- Permite el contacto directo entre el usuario y las colecciones, facultándolo para seleccionar los materiales documentales de su interés.
- Puede observar la colección completa al tener contacto directo con ella.
- Ofrece la oportunidad de conocer alternativas de bibliografía, autores, etc. además de la básica o recomendada por el docente.
- Admite valerse del texto sin completar solicitudes de préstamo.
- Se propicia el estudio espontáneo del usuario motivándolo a leer, al localizar información recreativa de interés personal.
- Ofrece al usuario la información contenida en el catálogo automatizado, igualmente observar libros agrupados por temática similar a la de su interés.
- Favorece el proceso de eficiencia que desea conseguir la biblioteca, propiciando la asistencia regular del usuario al lugar y el aprendizaje de búsquedas según signatura topográfica proporcionada por el Sistema de Clasificación Decimal Dewey.
- Se incrementa el uso de los documentos bibliográficos.
- Se optimiza el tiempo en la recuperación de la información.

##### **Desventajas**

- Posibilidad de riesgo de robo o mutilación del material bibliográfico.
- Dificultad en el mantenimiento del orden de las colecciones en las estanterías.
- Difícil control estadístico de préstamos por volumen y títulos.
- Exigencia de mayor espacio demandado en la estantería cerrada.

- Requerimiento de mantenimiento de la colección debido a la inadecuada manipulación, elevando el presupuesto en restauración.
- Capacitación permanente del personal bibliotecario en el procedimiento de carga en bases de datos y Tablas de Clasificación Dewey.

Es importante aclarar, que las desventajas mencionadas son evitables, evidencia de las experiencias de bibliotecas que ya trabajan con estantería abierta.

### **2.4.3. Situación de las bibliotecas universitarias en Argentina**

Durante muchos años en Argentina, las bibliotecas universitarias han funcionado con acceso indirecto o semidirecto a sus colecciones, pero en las últimas décadas, la complejidad que adquirió la proliferación de material bibliográfico y documental, ha conducido gradualmente a las instituciones a renovarse y a abrirse a sus usuarios. A esta situación se suma el advenimiento de la informática y la incorporación de la Internet en las bibliotecas, haciendo posible acceder a catálogos en línea, propios y remotos.

La biblioteca universitaria argentina, ha posibilitado en mayor o menor medida, que sus usuarios (alumnos, profesores e investigadores) dispongan de diversos medios para acceder en forma más efectiva a la información, entre ellos: reestructuración de los espacios de la biblioteca o de ciertos sectores, ampliación de las salas de estudio para trabajos en grupo, capacitación del personal, cursos de formación de usuarios, incorporación de nuevas tecnologías de la información y comunicación y estantería abierta en sus colecciones. (Monfasani & Curzel, 2008).

## **Biblioteca: departamentos y funciones**

La Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño está conformada por dos Departamentos: "Procesos Técnicos" y "Servicios al Público".

### **2.5. Departamento de Procesos Técnicos**

Este departamento tiene a su cargo el control bibliográfico, compuesto por una serie de operaciones que conforman la cadena documental.

"El control bibliográfico se define como el conjunto de métodos y operaciones mediante los que se registran y organizan los recursos que componen el universo bibliográfico de una biblioteca o centro de información, para que puedan ser identificados y recuperados en respuesta a una búsqueda determinada. Implica la creación y almacenamiento de información bibliográfica según normas establecidas y su manipulación para la recuperación". (Spedalieri, 2007, p. 14).

### **2.5.1. Cadena documental o proceso documental**

La cadena documental o proceso documental, incluye una serie de operaciones que se realizan sobre los recursos de información (en cualquier soporte), que ingresan a la biblioteca para ser recuperados y utilizados por los usuarios.

El departamento de Procesos Técnicos es el responsable del procesamiento documental del material bibliográfico que ingresa a la biblioteca, su registro en el catálogo y organización en los estantes para el préstamo in situ o domiciliario.

### **2.5.2. Operaciones de la cadena documental**

Hay operaciones de entrada, operaciones de tratamiento y operaciones de salida:

- **Operaciones de entrada:** selección, adquisición de documentos, sellado e inventariado.
- **Operaciones de tratamiento:** análisis documental, que comprende clasificación, descripción bibliográfica o catalogación e indización.
- **Operaciones de salida:** recuperación o búsqueda documental y difusión de la información.

La presente tesina centra su atención en la operación de **clasificación**, debido a su aplicación en el sistema de señalización de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño.

### **2.5.3. La clasificación**

Se define la clasificación "como una operación eminentemente intelectual, propia del conocimiento humano, que trata de discernir el contenido fundamental de los documentos (tema o temas principales) para formalizarlo y

representarlo con la ayuda de un lenguaje preestablecido. Su objetivo principal es permitir el agrupamiento de materias o relaciones en clases, a fin de poder almacenar y recuperar con posterioridad la información, al menos en los sistemas convencionales." (Pinto Molina, 1993, p. 107).

Para llevar a cabo la clasificación bibliográfica, se utilizan distintos Sistemas de Clasificación; el utilizado en la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo, es el Sistema de Clasificación Decimal Dewey (SCDD).

#### **2.5.4. Sistema de Clasificación Decimal Dewey (SCDD)**

El bibliotecario Melvil Dewey (1851–1931), creó en 1876 el sistema numérico decimal: Clasificación Decimal Dewey.

Este sistema divide el conocimiento en diez grandes categorías: Generalidades, Filosofía y Psicología, Religión, Ciencias Sociales, Lenguas, Ciencias Naturales y Matemáticas, Tecnología (Ciencias aplicadas), Artes; Literatura y Retórica y Geografía e Historia. Cada cifra puede subdividirse cuantiosas veces, hasta identificar claramente una disciplina específica. Esta clasificación se utiliza para organizar los documentos bibliográficos en la estantería, agrupando los textos por su contenido.

#### **2.5.5. Principios y estructura del Sistema de Clasificación Decimal Dewey**

El Centro Coordinador de Red de Bibliotecas Educativas y Especializadas de la Biblioteca Nacional del Perú, aporta lo siguiente:

##### **Principios**

- **Divisibilidad:** el SCDD está dividido en diez clases principales, que unidas comprenden el universo del conocimiento. Estas clases se subdividen en diez divisiones y cada división en diez secciones.
- **Orden:** las partes de la clasificación están ordenadas por disciplinas, no por temas, es decir, es probable que no exista un único lugar para un tema dado.
- **Jerarquía:** el SCDD está estructurado de lo general a lo particular. Se expresa mediante la extensión de la notación y la estructura jerárquica.

##### **Estructura**

- Sumarios o esquemas:

- Primer sumario: 10 clases (ejemplo: 700 Artes)
- Segundo sumario: 100 divisiones (ejemplo: 780 Música)
- Tercer sumario: 1000 secciones (ejemplo: 786 Instrumentos de percusión)
- Índice
- Tablas auxiliares

***Primer sumario:***

- 000 - Generalidades
- 100 - Filosofía y Psicología
- 200 - Religión
- 300 - Ciencias Sociales
- 400 - Lenguas
- 500 - Ciencias Naturales y Matemáticas
- 600 - Tecnología (Ciencias aplicadas)
- 700 - Las Artes. Bellas artes y decorativas
- 800 - Literatura y Retórica
- 900 - Geografía e Historia

Por ser la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo una Biblioteca especializada en las artes y el diseño, la clasificación a partir del 700 se encuentra desarrollada de modo más exhaustivo, como se expone en los siguientes ejemplos:

***Segundo sumario:***

- 700: Las Artes
  - 710 - Urbanismo y arte del paisaje
  - 720 - Arquitectura del paisaje
  - 730 - Artes plásticas; Escultura
  - 740 - Dibujo y Artes decorativas
  - 750 - Pintura y pinturas
  - 760 - Artes gráficas, Arte de grabar y Grabados
  - 770 - Fotografía y fotografías
  - 780 - Música
  - 790 - Artes recreativas y de la actuación

**Tercer sumario:**

750: Pintura y pinturas

751 - Técnicas, equipo, formas

752 - Color 733 Escultura griega, etrusca, romana

753 - Simbolismo, alegoría, mitología, leyenda

754 - Pinturas de género

755 - Religión & simbolismo religiosos

756 - .....

757 - Figuras humanas & sus partes

758 - Otros temas

759 - Tratamiento histórico, geográfico, de personas

**2.6. Departamento de Servicios al Público**

Este departamento tiene a su cargo el asesoramiento a usuarios en la búsqueda y recuperación de información y el préstamo de documentos bibliográficos en todas sus formas (in situ, domiciliario, interbibliotecario). También comprende la renovación de documentos otorgados en préstamo, difusión selectiva de la información (DSI), formación del usuario en alfabetización informacional y el orden de las colecciones para su pronta recuperación.

Con la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, las bibliotecas han ido cambiando sus servicios y su modo de interactuar con el usuario.

Según Vestergaard (s.f.), han pasado de centrarse en los servicios transaccionales para convertirse en servicios relacionales. Los servicios transaccionales se basan en los préstamos y devoluciones de material bibliográfico. En los últimos años, ha disminuido la cantidad de transacciones de este tipo y, si bien los libros siguen dominando las colecciones, los formatos electrónicos han aumentado considerablemente, como los libros digitales, audiolibros y videos. En este marco, las bibliotecas necesitan actualizarse y mantenerse a la vanguardia para mantener o incluso acrecentar a sus usuarios. Una manera de lograrlo es **disponer sus espacios para que la gente comparta y desarrolle experiencias.**

La biblioteca puede ofrecer sitios para uso de ordenadores, ambientes agradables y cómodos para estudiar y compartir actividades grupales. Las personas actualmente buscan la interacción social junto a la posibilidad de

compartir sus conocimientos. Adquieren valor todos los recursos que ayuden a atraer al usuario a la biblioteca y le brinden comunicación y confort, como amplitud de espacios, mobiliario adecuado, luminosidad, temperatura ambiental, **señalética y carteles informativos**, entre otros.

Dentro de este nuevo escenario, el bibliotecario ya no se limita a las operaciones de préstamo y devolución de documentos bibliográficos, sino que se relaciona de otra manera con el usuario. El personal bibliotecario debe capacitarse en competencias profesionales para responder a las solicitudes de usuarios con mayor exigencia.

## **2.7. Biblioteca universitaria especializada y los usuarios de la información**

La biblioteca universitaria como la educación universitaria, se encuentran en tiempos de grandes cambios. Deben adecuar sus modelos y adaptar sus servicios para poder responder a nuevas y crecientes demandas de información de sus usuarios; además, tienen que adquirir la capacidad de poner esa información a disposición de los mismos de la manera más ágil y accesible posible.

Este nuevo modelo de biblioteca universitaria generado por las tecnologías, por la incorporación de otros soportes y formatos de información y por la progresiva demanda que presentan los usuarios para acceder a esa información, origina nuevas formas para afrontar la gestión de la información y ponerla a disposición de sus usuarios.

En este contexto, la información se ve inmersa en dos espacios diferenciados pero vinculados: el propio de la biblioteca, donde se encuentran en un mismo lugar físico los documentos impresos, electrónicos, audiovisuales; y el virtual, donde la información se encuentra en la Internet.

Según González Guitián y Molina Piñeiro (2008), se han generado profundos cambios en las bibliotecas universitarias, especialmente a partir del desarrollo de la sociedad de la información, en donde las tecnologías de la información y comunicación (TIC) juegan un papel predominante; se crean novedosos sistemas de comunicación y el acceso a la información se masifica. En este contexto, la biblioteca universitaria además de apoyar los fines docentes, debe responder a las demandas de sus usuarios, cada vez más exigentes.

# Capítulo III

## Diseño y comunicación

### 3.1. El diseño gráfico

Hace tiempo, el diseño era entendido como arte, dibujo o publicidad. Es hoy una disciplina reconocida por el sector productivo, profesional y social, que **resuelve problemas de comunicación visual**. Su función principal consiste en transmitir mensajes que ayuden a cambiar conductas de un determinado público receptor, usando para ello un código gráfico a través de signos y símbolos visibles.

Korn Bruzzone (2012), señala que diseñar es una **actividad mental y ordenadora**, es una actividad **que estructura y resuelve problemas de comunicación visual**. Esto significa que el diseñador es un profesional capaz de generar elementos gráficos de manera racional, funcional, innovadora y creativa.

Según Frascara (2011), diseñar es una actividad intencional, es coordinar elementos técnicos y acciones humanas y comunicar. Implica evaluar, organizar, proyectar, aplicar y generar conocimientos y tomar decisiones en base a la experiencia. Diseñar implica planificar para alcanzar un objetivo específico.

### 3.2. La comunicación

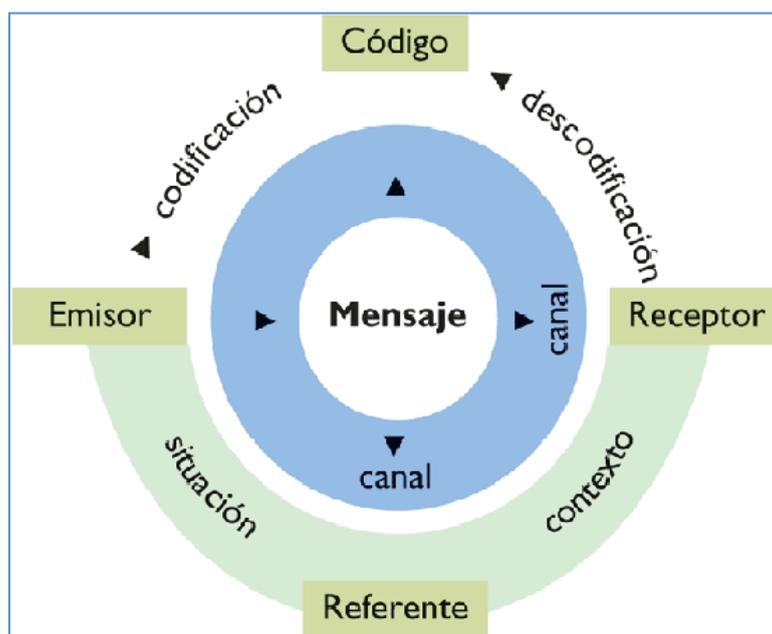
La comunicación es un proceso exclusivamente humano, atendiendo a sus componentes psicológicos, estructura y funciones.

Según la UNESCO, la comunicación es el intercambio de ideas, mensajes e información. Puede ser interpersonal, grupal o masiva; puede recurrir a medios de comunicación social tradicionales (radio y televisión) como a medios modernos (internet). Gracias a la comunicación, las personas expresan sus ideas y conocimientos y los comparten con otros individuos o públicos. En efecto, la comunicación presupone la participación y el diálogo.

En este aspecto, la comunicación contribuye a forjar las identidades individuales y colectivas, ya que fomenta la integración social. Asimismo, facilita la comprensión entre los miembros de una sociedad determinada y también establece nexos entre diferentes sociedades y culturas mediante el desarrollo del diálogo intercultural.

### 3.3. Elementos de la comunicación

Desde una perspectiva tradicional, los elementos de la comunicación se relacionan entre sí: un emisor envía un mensaje a un receptor, a través de un canal y de signos de un código y según el contexto en que se sitúa ese acto de comunicación.



Elementos de la comunicación. Fuente:

<https://claudiajazmingarcia.blogspot.com/search?q=elementos+de+la+comunicacion>

En el proceso de comunicación, la información se canaliza de un emisor hacia un receptor a través de algún medio. El receptor decodifica el mensaje y le da al remitente una retroalimentación. Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un receptor.

Hay que tener en cuenta que las **nuevas tecnologías de la información han cambiado las estrategias de comunicación de nuestra sociedad**, como así también la interacción entre usuarios y sistemas de información. Esta situación también se evidencia en el contexto bibliotecológico. La biblioteca debe mejorar incesantemente la calidad de sus servicios, para poder responder a las nuevas y crecientes demandas de información de sus usuarios.

La interacción entre biblioteca, usuario e información, se retroalimenta continuamente y genera nuevas formas de informar y de ser informados, además de dar lugar a nuevas formas y espacios de comunicación.

## La comunicación visual

En la comunicación visual, prevalecen las imágenes en la construcción de los mensajes. Es un idioma gráfico, un lenguaje más limitado que el hablado pero más directo.

Según Munari (1996), casi todo lo que puede verse es comunicación visual, con la consiguiente dificultad de que cada persona puede hacer interpretaciones diferentes de lo que ve. Es por ello que se hace necesario distinguir entre las comunicaciones visuales casuales y las intencionales: las casuales pueden interpretarse libremente; las intencionales deben ser precisas y objetivas, no deben dar lugar a ambigüedades interpretativas.

### 3.4. Los elementos configurativos del lenguaje visual

El Departamento de Plástica del Colegio Internacional Montepinar (2012), señala que los elementos configurativos del lenguaje visual, son aquellos elementos básicos constitutivos de las imágenes y de las formas. Estos elementos organizados y estructurados forman composiciones, las cuales, a su vez, transmiten ideas y sensaciones.

Según este Departamento de Plástica, los elementos visuales básicos son: el punto, la línea, el plano, la textura y el color. Estos elementos se detallan a continuación:

- **El punto:** Es el elemento gráfico más pequeño que se puede dibujar. Es adimensional, es decir, no tiene longitud ni superficie. Con el punto se construyen imágenes y toda imagen puede descomponerse en puntos. Con el punto es posible colorear y sombrear, tanto dibujos realistas como abstractos.
- **La línea:** Puede definirse como la representación gráfica de un punto en movimiento. Puede ser: recta, vertical, horizontal, inclinada, curva, etc. La línea plástica es libre o gestual, mientras que la geométrica, ha de trazarse con instrumentos. Su dimensión es la longitud. La línea puede utilizarse para dibujar espacios, delimitar objetos, colorear y sombrear; también compone imágenes. Con ella puede crearse sensación de volumen y profundidad.

- **El plano:** Es una porción de superficie delimitada por un contorno. Su valor expresivo depende de su tamaño y de su posición dentro de la composición. Dado que se trata de una superficie, tiene dos dimensiones, largo y ancho. Los planos geométricos son formas regulares, mientras que los orgánicos son irregulares o libres. Con el plano es posible conformar formas, además de colorear y sombrear. En una composición, los planos ayudan a organizar y estructurar el espacio.
  
- **La textura:** Es el elemento del lenguaje visual con el cual se representan gráficamente las superficies de las imágenes. Es la cualidad visual o táctil de las superficies. Las texturas pueden ser naturales o artificiales; orgánicas o geométricas. La expresividad de las texturas depende de su forma, color y posición dentro de la composición. Su finalidad es aportar expresividad a las formas para transmitir sensaciones.
  
- **El color:** El color es una sensación producida en el cerebro por un estímulo lumínico. Para poder ver los colores de los objetos es necesario que los mismos estén iluminados. Existen dos tipos de colores: los colores luz y los colores pigmento. Los colores luz se obtienen mediante la descomposición de la luz blanca, mientras que los colores pigmento se obtienen mezclando polvos de colores con aglutinantes. En cuanto a la simbología del color, su significado depende de las culturas y las relaciones sociales.

### **3.5. Factores de la comunicación visual**

Hay varios factores que influyen en este tipo de comunicación: la percepción, el contexto y la estética. A continuación se pueden distinguir:

- **La percepción:**  
 "El mundo del hombre es un mundo de signos. Es el único ser vivo que ha podido trascender la realidad natural, porque es el único ser en busca de significados. Su percepción es significativa porque su medio sociocultural le enseña a percibir". (Quiroga, 2006, p. 99).  
 Según la autora mencionada, por medio de la percepción se toma contacto con el mundo y con lo que sucede en él, permitiendo un constante proceso de adaptación en el que se perciben los mismos estímulos de distinta

manera, en diferentes etapas. Por lo tanto, la percepción es un fenómeno complejo que implica una nueva organización de acuerdo con las circunstancias y la función del pensamiento es establecer nuevas relaciones de acuerdo a las re-estructuraciones del campo.

- **El contexto:**

Frascara (2011), considera que el contexto influye en el mensaje y participa en el proceso de interpretación. En la comunicación el público construye el significado; se puede decir que el elemento gráfico diseñado permanece incompleto, hasta que el público lo completa a través de su interpretación.

- **La estética:**

"Todo tratamiento estético tiene un significado. No es posible mejorar o empeorar la calidad estética de un mensaje sin alterar su significado, sin incrementar o reducir la fuerza de un mensaje o sin tener un efecto en la selección del sector del público al que se dirige el mensaje". (Frascara, 2011, p. 80).

Según el autor, la estética tiene importancia en el diseño de comunicación visual por varias razones, entre ellas: genera atracción o rechazo, comunica, afecta a la extensión del tiempo perceptual, contribuye a recordar un mensaje y a la calidad cultural del medio ambiente.

## **Diseño de comunicación visual**

Según Frascara (2011), la comunicación es el medio utilizado por el diseñador de comunicación visual para proyectar sus mensajes. La comunicación visual comienza con la percepción; toda percepción es un acto de búsqueda de significado y, por lo tanto, es un acto de comunicación.

La comunicación visual es, muchas veces, una manera ineludible de transmitir información de un emisor a un receptor, aunque la condición indispensable para que ese proceso funcione de manera óptima, es que la información sea unívoca.

### 3.6. Diseño de comunicaciones visuales y su efecto sobre la gente

"El rol de las comunicaciones visuales no termina en su producción y distribución, sino en su efecto sobre la gente". (Frascara, 2008, p. 19).

El autor propone al diseño como una disciplina dedicada a producir comunicaciones visuales y dirigidas a afectar el conocimiento, las actitudes y el comportamiento de la gente. Considera indispensable un detallado estudio del público al encarar un proyecto de comunicación, en particular cuando se intenta generar cambios en sus actitudes y comportamientos.

### 3.7. El diseñador como comunicador visual

Según Enríquez (2014), el diseñador trabaja para seres inmersos en una trama social y cultural cambiante llamada realidad. Tiene la tarea de estudiar acerca de las capacidades y necesidades sociales, para introducirlas en la estructura de las comunicaciones. Diseñar es ponerse en el lugar de los otros para resolver problemas comunicacionales. Diseñadores y usuarios intervienen en diálogos socioculturales diversos. El diseñador trabaja para una sociedad de la cual también es parte y en la cual hoy puede tener poder comunicacional, dado que su soporte es multimediático, de acceso universal. Bajo esta perspectiva, de una verdadera y efectiva comunicación visual, tendría en sus manos el poder de cambiar la sociedad a la que sirve.

El diseñador de comunicación visual debe ser claro en sus mensajes y aplicar el lenguaje visual adecuado a las necesidades comunicacionales de cada proyecto. Este es uno de los importantes desafíos a enfrentar durante el proceso de diseño para lograr comunicaciones visuales eficaces.

### 3.8. Diseño centrado en el usuario

Frascara (2008), afirma que el diseño centrado en el usuario, y no el de la producción de objetos, es el que genera reacciones deseadas en la gente. El diseñador de información debe enfocarse en la creación de recursos que sirvan a la gente para **aprender, recordar, interactuar** (con objetos, gente e información) y **satisfacer sus necesidades**. En el caso de las bibliotecas, las necesidades de información del usuario son las que generan y guían el tipo de señalética a implementar.

El autor considera que en todo proyecto de comunicación, el **efecto** es el objetivo fundamental, dado que nace de la intención de cambiar una realidad

existente en otra deseada. El diseño centrado en el usuario es un diseño ético, porque supone la aceptación del usuario, con sus pensamientos, opiniones y preferencias propias, aunque difieran de las del diseñador. Una comunicación eficaz depende siempre de su adecuación al usuario.

## **Señalización y señalética**

Los inicios de la señalización son tan antiguos como el hombre mismo, pues están ligados a la necesidad de dejar vestigios de su existencia.

En un principio, las representaciones gráficas eran completamente figurativas; con el acontecer del tiempo comienza a incorporarse cierto grado de simbolización. Por esta razón y con el propósito de garantizar la transmisión de sus creencias y acciones a las generaciones venideras, es que el hombre comienza a colocar señales para representar cosas.

### **3.9. La señalización: concepto y funciones**

#### **Concepto**

Desde la antigüedad el hombre referencia su entorno por medio de objetos, marcas o señales. La **señalización** comenzó en forma intuitiva en respuesta a la necesidad de orientarse. Con el devenir del tiempo surge la necesidad de alternar flujos de peatones y vehículos, advertir de un peligro, hacer más utilizables los servicios o la orientación en el entorno, para lo cual se utiliza la señalización.

"... la señalización es un sistema de signos gráficos convencionales o estímulos de carácter auditivo, cromático, sensorial o icónico cuyo objetivo es regular la movilidad social en el espacio tanto interior como exterior". (Sánchez Avillaneda, 2006, p. 40).

#### **Funciones**

Sánchez Avillaneda señala las siguientes funciones:

- Facilitar la comunicación.
- Ayudar a dirigir los movimientos de conjuntos de personas.
- Informar, identificar, orientar, prevenir y persuadir.
- Sistematizar los conjuntos de señales establecidas.

- Ayudar a controlar la contaminación visual.

### **3.10. Sistema de señalización**

Sánchez Avillaneda (2006), considera que un sistema es un todo, formado por partes que se relacionan entre sí con el fin de lograr un objetivo común; por consiguiente, un sistema comunicativo se dirige a satisfacer necesidades informacionales. Dentro de un sistema de señalización se encuentran distintos signos gráficos convencionales, como símbolos, señales, pictogramas y un código común a todos ellos. A su vez, estos signos tienen la misma finalidad y funciones específicas, como señalar, dirigir, orientar y facilitar la comunicación humana con su entorno.

Un sistema de señalización exige un estudio específico y en profundidad, que tenga en cuenta el contexto en el cual se utilizarán las señales.

### **3.11. La señalética**

Según Sánchez Avillaneda (2006), la señalética pertenece a la ciencia de la comunicación visual y es la que se ocupa de estudiar las relaciones entre los signos de orientación y los comportamientos de las personas. La **señalética** responde a las necesidades de información o de orientación, provocada por el fenómeno actual de la *movilidad social* y la multiplicación de servicios tanto públicos como privados.

La señalización surge 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 la orientación de las personas en un espacio.

El diseñador gráfico Costa (2003), considera que la señalética es una disciplina de la comunicación ambiental y de la información, cuyo objetivo es orientar las decisiones y las acciones de las personas en aquellos lugares en donde se prestan servicios.

### **3.12. Características de la señalética**

Sánchez Avillaneda (2006), distingue las siguientes características:

- Es efecto de la movilidad social y de la diversidad de servicios.
- Es una disciplina técnica que se aplica a la morfología espacial, arquitectónica, urbana y a la organización de los servicios.

- Tiene como finalidad la información, que debe ser inequívoca e instantánea.
- Posee un lenguaje monosémico (significado único).
- Se compone de un código universal de señales y signos (símbolos icónicos, lingüísticos y cromáticos) y un programa de diseño.
- Su estrategia de comunicación es la distribución de mensajes estáticos dispuestos a la atención selectiva del usuario en puntos estratégicos.
- Su principio es el de economía: máxima información con los mínimos elementos.
- Se integra al espacio-ambiente y contribuye a promover una imagen de identidad visual.

## **Sistemas de señalización en bibliotecas**

### **3.13. Señalización desde un enfoque bibliotecario**

Según Monfasani y Curzel (2008), la señalización es lo primero que percibe el usuario para orientarse; es parte de la comunicación visual que utiliza la biblioteca para la más rápida accesibilidad a los servicios y para una mayor certeza en los desplazamientos. La tipografía utilizada debe ser visible y los colores deben adaptarse al diseño interno. Cada zona general debe poseer un esquema con indicaciones orientadoras. Cada esquema debe tener un subesquema, donde se indiquen los detalles particulares de funcionamiento.

Sánchez Avillaneda (2006), sostiene que el significado del término señalización, desde un enfoque bibliotecario, es el proceso fundamental para lograr la comunicación visual entre la información bibliográfica, el personal bibliotecario y los usuarios.

En las salas de las bibliotecas en las cuales el acceso a los documentos es directo y el usuario no conoce acerca de su ordenamiento, el subesquema comprende las indicaciones de cómo y dónde encontrar esos documentos, con mayor razón si se está en presencia de un orden codificado.

Según Quintana Orozco (2010), la señalización y los sistemas de señales, requieren del estudio del problema de comunicación dentro de un lugar específico, para unos usuarios determinados. Considera que deben tenerse en cuenta los siguientes factores de solución:

- La relación entre la propuesta de comunicación verbal y la visual.

- La situación existente
- La necesidad de los usuarios
- La toma de decisiones
- La coherencia del sistema
- El efecto de las señales sobre el entorno

El sistema de señalización comprende un conjunto de señales e indicaciones: incluye el nombre de la biblioteca o sólo la palabra "Biblioteca" como primer elemento identificador del edificio; luego se ubican los signos que orientan al usuario, dentro de un espacio específico, tales como:

- Vías de acceso
- Horarios de servicios
- Información sobre los servicios
- Indicaciones, normativas
- Circulación espacial entre áreas

#### **3.14. Tipos de carteles utilizados en bibliotecas**

- **Informativos:** brindan información, ya sea puntual o general, con relación a la identificación o denominación de un sector determinado.
- **Orientadores:** permiten determinar orientaciones de localización, accesos, salidas de emergencia, dirección a seguir, etc.
- **Normativos:** referidos a la conducta que es requerida a los usuarios en determinadas situaciones o espacios.

#### **3.15. Información y orientación**

Según Monfasani y Curzel (2008), cuando el usuario ingresa a la biblioteca por primera vez, necesita informarse sobre cuestiones puntuales como:

- Servicios que ofrece la biblioteca
- Horarios de atención
- Recursos bibliográficos disponibles en la biblioteca
- Manejo de base de datos
- Normas para acceso a computadoras
- Provisión de servicio de Internet
- Asesoramiento sobre bibliografía faltante

- Requerimientos para asociarse
- Reglamento general para el uso de la biblioteca.

Generalmente el usuario establece el primer contacto con el personal bibliotecario, quien, además de informarlo verbalmente, puede entregarle documentación impresa sobre los nuevos libros adquiridos (Servicio de Alerta Bibliográfica), los servicios, recursos y uso de la biblioteca.

Quintana Orozco (2010) refiere que, además, pueden organizarse programas de capacitación de usuarios como el de alfabetización informacional, que incluya visitas guiadas a la biblioteca y prácticas de búsqueda de documentos bibliográficos. También, brindar información a los usuarios mediante los nuevos recursos tecnológicos y virtuales, como la página web de la biblioteca y las redes sociales.

### **3.16. Autonomía del usuario**

"El término **autonomía** se refiere a la posibilidad del usuario para tener acceso directo, inmediato y personal a la información. En este sentido, una señalización efectiva permite la utilización personal de los servicios y recursos que ofrece la biblioteca para la localización de la información documental". (Sánchez Avillaneda, 2006, p. 75).

Según la autora mencionada, el diseño de un sistema de signos de una biblioteca debe corresponderse con las necesidades de orientación visual de los usuarios y del personal, otorgarles seguridad al desplazarse y tener como finalidad principal propiciar autonomía e independencia en el lugar.

El edificio de una biblioteca debe cumplir con requisitos funcionales que faciliten la circulación de las personas. Un sistema de señalización apropiado debe visualizarse desde el ingreso al establecimiento y orientar a los usuarios en los distintos sectores de la biblioteca con el propósito de guiarlos a localizar rápidamente la ubicación de los documentos que requieren.

### **3.17. La señalización como factor de identidad corporativa**

Si bien la importancia de un sistema de señalización reside en gran medida en su carácter informativo y orientador, también funciona como elemento que contribuye a la **imagen de identidad visual** de la biblioteca.

La identidad visual se refiere particularmente a las características físicas, funcionales y estéticas con que se identifica a la institución bibliotecaria, a la que se añade la dimensión social, ya que las relaciones públicas entre biblioteca-bibliotecario-usuario son de valiosa importancia.

Sánchez Avillaneda (2006), señala que la señalización en entidades culturales, es un elemento que contribuye a crear, propagar y mantener la identidad visual. En este sentido, la señalización se considera como un factor de **identidad corporativa**, que favorece el nivel de funcionalidad de áreas internas y, por tanto, colabora con el buen entendimiento de la comunicación visual. La identidad corporativa se refiere a la imagen global, clara y precisa, que la institución se esfuerza por conseguir; es la imagen que identifica lo propio y lo distingue del resto.

La autora anteriormente citada, considera que el concepto de identidad corporativa se refiere al estilo que adopta la biblioteca cuando enfrenta al exterior: tipografía, colores, dimensiones (manifestaciones visuales), aunque también incluye los procedimientos y la calidad de los servicios que se brindan (elementos no visuales). A su vez, la biblioteca puede optar por ofrecer un mejor servicio, una señalización comprensible y una imagen visual identificable, para promover la comunicación con el usuario.

En este sentido, el sistema de comunicación que se establece entre las diferentes áreas de una biblioteca y el usuario, necesita de diversos recursos, tales como anuncios, guías y letreros. Éstos deben ser coherentes y uniformes para que se identifiquen con facilidad. Se obtiene como resultado un conjunto de señales que componen el sistema de señalización, en el que los usuarios, además de orientarse y conocer los servicios que la biblioteca brinda, percibiendo manera inmediata el tipo de biblioteca y la imagen general que ésta les provoca.

## **Sistema de Señalización en la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo**

La cartelería del sistema de señalización implementado en la Sala General de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño, comprende piezas gráficas de orientación, información y normativas. A continuación se describe cada una de ellas:

- **Piezas gráficas de orientación**

- Cartel general (50 cm x 100 cm), ubicado en el ingreso a la Biblioteca.

- Ocho carteles específicos (60 cm x 50 cm), correspondientes a áreas temáticas, ubicados en la cabecera de cada cuerpo de estanterías.

- Cartel del espacio de hemeroteca (40 cm x 50 cm).

- Cartel de anuncio de material de obsequio (20 cm x 20 cm)

- **Piezas gráficas de información**

- Cartelera (120 cm x 70 cm; 40 cm x 90 cm y 70 cm x 100 cm)

- **Piezas gráficas normativas**

- Cartelería móvil (20 cm x 12 cm)

Se utilizan las tipografías Comic Sans MS Bold y Calibri Bold. Se incorporan guardas con elementos gráficos referentes a la bibliotecología y flechas direccionales. Los colores utilizados son: Rojo PANTONE 2347 C, Amarillo PANTONE 107 C, Celeste: PANTONE 2174 C, Anaranjado: PANTONE 1655 C y Verde: PANTONE 3500 C.

**Presentación gráfica:  
Sistema de señalización implementado  
en la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo**



Cabecera de varios cuerpos de estanterías con el sistema de señalización implementado.  
Fuente: Fotografía de la tesista.



Visualización de la señalización implementada en Sala General de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño. Fuente: Fotografía de la tesista

**Presentación gráfica:  
Sistema de señalización implementado  
en la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo**



Vista cercana de un cartel indicando diferentes áreas temáticas según Sistema de Clasificación Decimal Dewey. Fuente: Fotografía de la tesista.

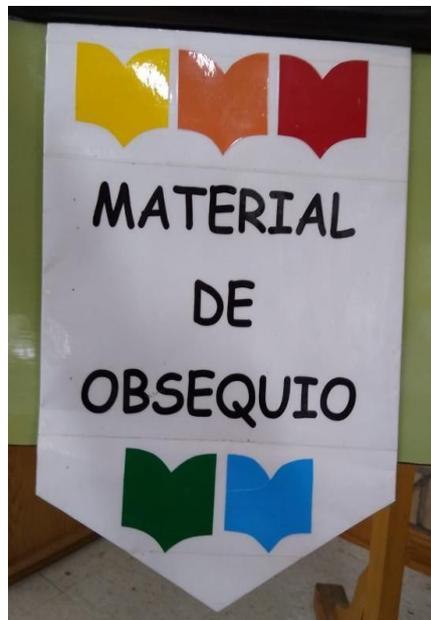


Cartel indicador de horarios y servicios que presta la Biblioteca. Fuente: Fotografía de la tesista

**Presentación gráfica:  
Sistema de señalización implementado  
en la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo**



Cartelera con información de interés para el usuario.  
Fuente: Fotografía de la tesista.



Cartel sobre documentos que la Biblioteca pone a disposición de los lectores.  
Fuente: Fotografía de la tesista.



Cartelería móvil ubicada en distintos sectores de la Sala General de la Biblioteca.  
Fuente: Fotografía de la tesista

# Metodología de la Investigación

## Trabajo de Campo

## Capítulo IV

### Metodología de la Investigación

#### 4.1. Título de la investigación

"Impacto en la autonomía de los usuarios, a partir de la implementación de la señalética, en la Sala General, con modalidad de estantería abierta, de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la Universidad Nacional de Cuyo".

#### 4.2. Delimitación y planteamiento del problema de investigación

La implementación de la señalética en la Sala General de la Biblioteca, con modalidad de estantería abierta, de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo, favorece el desempeño autónomo de sus usuarios en la búsqueda de información.

#### 4.3. Pregunta problema

- ¿Cómo impacta en los usuarios y en el personal bibliotecario de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo, la señalética implementada en su Sala General, con modalidad de estantería abierta?

#### 4.4. Preguntas de investigación

- ¿El usuario adquiere autonomía y mayor rapidez en la búsqueda y recuperación de información bibliográfica, mediante la señalética implementada?
- ¿La autonomía progresiva del usuario, le permite al bibliotecario optimizar su jornada laboral, al reducirse los tiempos destinados a la atención al público?
- ¿La señalética realizada aporta identidad visual a la Biblioteca y mejora la comunicación con el usuario?
- ¿Beneficia la señalética a usuarios con discapacidad visual?

#### 4.5. Objetivo general

- Evaluar el impacto del proyecto de señalización, implementado en la Sala General con modalidad de estantería abierta, de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo.

#### **4.6. Objetivos específicos**

- Comprobar si se ha logrado la autonomía del usuario en la búsqueda de documentos bibliográficos.
- Analizar si se ha incrementado la eficacia de la jornada laboral del personal bibliotecario.
- Investigar si ha mejorado la imagen visual de la Biblioteca.

#### **4.7. Hipótesis**

La implementación de la señalética en la Sala General, con modalidad de estantería abierta, de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo, ha impactado favorablemente en la búsqueda autónoma de información bibliográfica por parte del usuario.

#### **4.8. Variables**

##### **4.8.1. Variable independiente**

- Señalética implementada en la Sala General de la Biblioteca, a partir del Sistema de Clasificación DEWEY.

##### **4.8.2. Variables dependientes**

- Relación entre la señalética y la optimización de la autonomía del usuario en la búsqueda de documentos bibliográficos.
- Vinculación entre la autonomía del usuario y la reducción estimada de tiempo utilizado por el bibliotecario para el préstamo de documentos.
- Relación entre la identidad visual de la Biblioteca y la comunicación con el usuario.

#### **4.9. Beneficiarios**

- Usuarios reales y potenciales
- Personal de la Biblioteca
- Público en general

#### 4.10. Universo, Población y Muestra

- **Universo:** comunidad universitaria de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo.
- **Población:** docentes, alumnos, investigadores y público en general que asiste a la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño.
- **Muestra:** 120 (ciento veinte) encuestas entregadas aleatoriamente a los usuarios de la Biblioteca y 7 (siete) entrevistas efectuadas al personal bibliotecario.

#### 4.11. Diseño metodológico

- **Mixto: cuali-cuantitativo**

La metodología mixta de investigación se define como una clase de investigación en la cual los investigadores combinan técnicas, métodos, aproximaciones, conceptos o lenguaje cuantitativo y cualitativo dentro de una misma investigación. La utilización de una metodología mixta dentro de un mismo estudio puede resultar altamente favorable para avanzar en una mejor comprensión de los conceptos y los problemas que se investigan en las ciencias sociales. (Johnson & Onwuegbuzie, 2004).

La tesista elige el método mixto de investigación porque considera que:

- Proporciona mejores oportunidades para responder a las preguntas de investigación.
- Permite la recolección de datos a través de vías alternativas.
- Consigue una comprensión más precisa del fenómeno de estudio.
- Puede generar una visión holística del tema estudiado.

#### 4.12. Tipo de estudio de investigación

- **Descriptivo:**

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2006), el investigador busca describir fenómenos, situaciones y contextos, es decir, detallar cómo son los mismos y cómo se manifiestan.

Una investigación descriptiva consiste en indagar sobre un tema determinado de manera general, basándose en los datos que aporta el estudio,

pero incluyendo todas las circunstancias y contextos que rodean el hecho. (Buján Pérez, 2018).

Una de las características principales de este tipo de investigación, es que los autores, al comenzar su trabajo, formulan una hipótesis sobre el objeto de estudio, lo que supone tener conocimientos mínimos sobre la investigación, antes incluso de comenzar a trabajar en ella. Estos conocimientos son los que le facilitan plantear suposiciones que al final de la investigación serán o no comprobadas.

La tesista se ha basado en este tipo de estudio de investigación, dado que realiza una descripción, registro, análisis e interpretación de hechos y acontecimientos de la realidad, de manera amplia y en base a los cuales propone su hipótesis.

#### **4.13. Instrumentos de recolección de datos**

##### **▪ Observación científica**

Puede definirse a la observación científica como: "una técnica de recolección de información consistente en la inspección y estudio de las cosas o hechos tal como acontecen en la realidad (natural o social) mediante el empleo de los sentidos (con o sin ayuda de soportes tecnológicos), conforme a las exigencias de la investigación científica y a partir de las categorías perceptivas construidas a partir y por las teorías científicas que utiliza el investigador". (Yuni & Urbano, 2006, p. 40).

Los autores agregan que la observación es llevada a cabo por el investigador en terreno y requiere el registro de sus apreciaciones de la manera más precisa posible.

La tesista considera que las opciones de observación más adecuadas a su investigación son:

- **Directa:** se basa en lo percibido por los propios sentidos del investigador.
- **No participante:** el investigador toma el rol de espectador de la situación que observa, es decir, no se involucra para procurar que los hechos ocurran espontáneamente.

##### **▪ Investigación documental**

La investigación documental puede definirse como una "estrategia metodológica de obtención de información, que supone por parte del

investigador el instruirse acerca de la realidad objeto de estudio a través de documentos de diferente materialidad (escritos, visuales, numéricos, etc.), con el fin de acreditar las justificaciones e interpretaciones que realiza en el análisis y reconstrucción de un fenómeno que tiene características de historicidad". (Yuni & Urbano, 2006, pp. 101-102).

La tesista investiga los siguientes documentos, especialmente en lo referente a la biblioteca con modalidad de estantería abierta, por considerarlo relativo a la temática en estudio:

- Reglamento de Servicios del Sistema Integrado de Documentación de la UNCuyo.
- Reglamento de Servicios de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo.

#### ▪ **Cuestionario**

"Tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir". (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2006, p. 310).

Los autores señalan que pueden realizarse, básicamente, dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas. Para que sea posible formular preguntas cerradas, es menester anticipar las posibles alternativas de respuesta. Este tipo de preguntas delimitadas, insume poco tiempo a las personas que responden. Las preguntas abiertas son muy útiles cuando no se cuenta con información sobre las respuestas o cuando la misma resulta insuficiente. Este tipo de cuestionario insume más tiempo a las personas que responden, dado que brinda la posibilidad de expresarse en las respuestas.

Según Yuni y Urbano (2006), en el campo de la investigación, la encuesta apunta a una táctica mediante la cual las personas brindan información directa al investigador. Se utiliza cuando se desea obtener información de grupos de personas, instituciones o fenómenos. La entrevista también brinda conocimientos directos al investigador, pero en un escenario de interrelación comunicativa con su interlocutor.

La tesista considera que para obtener diferentes enfoques sobre las variables analizadas, las opciones de cuestionario más adecuadas a su investigación son:

- **Encuesta a usuarios: alumnos, docentes y público en general**

En la misma se han incorporado preguntas abiertas y cerradas, aunque con predominio de las cerradas dada la posibilidad de anticipar ciertas alternativas de respuesta. También se utiliza este tipo de cuestionario, con predominio de preguntas cerradas, para que no insuman demasiado tiempo al encuestado y desista de responder.

- **Entrevista al personal bibliotecario**

Se combinan ambos tipos de preguntas, abiertas y cerradas, con predominio de preguntas abiertas, donde hay mayores posibilidades de profundizar las respuestas.

#### **4.14. Proceso de recolección de datos**

En función del desarrollo de la presente investigación, se emplean las técnicas de recolección de datos de la siguiente manera:

- **Observación científica**

Se lleva a cabo en la Sala General, con modalidad de estantería abierta, de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo. Se realiza en forma directa, es decir, recurriendo únicamente al sentido de la vista del investigador, sin la intervención de instrumentos tecnológicos. Se observa la conducta de los usuarios de la Biblioteca frente a la señalética, sin participar ni intervenir, de modo que fluya en forma espontánea. Las observaciones logradas se registran para su posterior análisis.

- **Investigación documental**

Se estudian los Reglamentos de Servicios del Sistema Integrado de Documentación de la UNCuyo y de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo. Se examina lo referido a la biblioteca con modalidad de estantería abierta. A continuación se muestran los datos obtenidos:

**Reglamento de Servicios del Sistema Integrado de Documentación de la UNCuyo:** El Reglamento para usuarios de los servicios bibliotecarios del

Sistema Integrado de Documentación de la Universidad Nacional de Cuyo - SID, en su Artículo 14 dice: "...El Director de Biblioteca de cada unidad académica, debe facilitar el acceso a todo material existente sin excepción. Para facilitar el acceso a la información las bibliotecas funcionarán como "estantería abierta", siempre que las condiciones edilicias y de seguridad lo permitan". (Universidad Nacional de Cuyo, Rectorado, 2004).

**Reglamento de Servicios de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo:** El Reglamento de Servicios de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo, en su Artículo 11 dice: "La Sala General tiene modalidad de estantería abierta, lo que permite que el usuario pueda consultar libremente el material disponible en la misma". (Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Artes y Diseño, 2016).

▪ **Encuesta a usuarios: alumnos, docentes y público en general**

Se elabora un cuestionario de ocho preguntas, abiertas y cerradas. Se realizan ciento veinte encuestas a usuarios, de manera aleatoria. Se desea obtener información acerca de la apreciación de los usuarios en torno al impacto de la señalética implementada en la Sala General de la Biblioteca, con modalidad de estantería abierta.

▪ **Entrevista al personal bibliotecario**

Se elabora un cuestionario de doce preguntas, abiertas y cerradas. Se realizan siete entrevistas "cara a cara". El fin es conocer acerca de la consideración del personal bibliotecario en referencia al impacto de la señalética implementada en la Sala General de la Biblioteca, con modalidad de estantería abierta.

#### **4.15. Justificación de la investigación**

"Las señales y símbolos que utilizan las organizaciones para facilitar el acceso a servicios, no sólo generan orden y eficacia en la circulación, sino que también constituyen su imagen corporativa" (Kelisec, 2013).

El lenguaje y las técnicas de señalización comportan una serie de particularidades que la caracterizan, puesto que se trata de una expresión de rápida visualización debido a la inmediatez del mensaje.

La información que brinda la señalética en una biblioteca debe facilitar, casi de forma instantánea, la percepción clara del mensaje que se está transmitiendo. Esto ayuda, a quien esté interactuando con esta información, a ubicarse y moverse en un espacio determinado. La misma debe cumplir funciones básicas, como mostrar diferentes áreas de trabajo interno del personal bibliotecario, áreas de estudio y de servicios al usuario, ubicación de los documentos bibliográficos ordenados de acuerdo a su signatura topográfica en una estantería abierta, cartelera explicativa, etc. Para ello, las señales informan mediante texto o imágenes, qué dirección deben tomar las personas para llegar a destino según sus requerimientos de información.

Años atrás, la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño carecía de señalética, esto generaba a visitantes del lugar, sentimientos de desorientación al momento de moverse por la misma.

En este espacio no solo confluyen estudiantes, investigadores, colaboradores y profesores, quienes tienen una relación constante con el lugar, sino también es visitado por personas que asisten momentáneamente y llegan con una función específica, buscando un lugar determinado para estudio, textos para investigar o solicitando información concreta en el servicio de referencia.

La carencia de un sistema de señalización genera lentitud en el usuario para conseguir la bibliografía de su interés, cuando en la actualidad, la biblioteca debe ser dinámica y de estructura flexible a fin de adaptarse a los cambios del entorno y ser capaz de responder a las demandas cambiantes de sus usuarios a quienes se debe. Comprenderlo es fundamental para el diseño de más y mejores servicios o fortalecer los actualmente eficientes.

Es de valiosa importancia que la Biblioteca posea un método de señalización interno, dado el sistema de estantería abierta que posee, pues de esta forma facilita a visitantes y miembros de la comunidad universitaria el acceso a las diferentes áreas de la biblioteca y la movilización dentro de la misma. Esto motivó a la autora de la presente tesina, profesional en el diseño gráfico, presentar y plasmar un proyecto para la implementación de señalética en la Biblioteca.

El objetivo primordial de toda biblioteca es la satisfacción de los usuarios, en este caso, mediante el logro de localizar la información de manera rápida y sencilla. Para ello el bibliotecario pone a disposición de los mismos, las fuentes de información, debidamente clasificadas y ordenadas.

Pasado varios años de la realización de la propuesta de señalética y su funcionamiento en la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo, se hace necesario evaluar el resultado obtenido y observar si las señales están cumpliendo en la actualidad con el fin propuesto en primeras instancias, pensando la biblioteca y su compromiso de ir a la par de los nuevos desafíos impuestos socialmente.

Se considera oportuno aclarar que el proyecto de señalización implementado, no impacta en usuarios con discapacidad visual, dado que se trata de un proyecto de diseño gráfico de comunicación visual. Para dar respuesta a dichos usuarios, debería implementarse señalética táctil o auditiva, cuyo costo es estimativamente elevado. No obstante, la tesista reconoce la necesidad de elaborar e incorporar, en un futuro próximo, un proyecto de señalización integral, que responda a los requerimientos de sus usuarios con discapacidad.

## **Trabajo de Campo**

### **4.16. Análisis de datos de las observaciones realizadas a los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo**

Los testimonios son obtenidos de las observaciones directas, no participantes, referentes a la conducta de los usuarios frente al sistema de señalización implementado en la Sala General de la Biblioteca:

En amplio porcentaje, los usuarios:

- Se orientan con la señalética al buscar material bibliográfico, (75%).
- Se guían con la clasificación numérica indicada en la cartelera, (70%).
- Son capaces de buscar en el sector específico de las estanterías, el material bibliográfico que requieren, (75%).
- Frecuentemente encuentran, además del título y autor que pretendían, otros documentos bibliográficos relacionados, ubicados en el mismo sector de la estantería, (75%).
- En general, leen las carteleras y se informan sobre los procedimientos para el uso de la Biblioteca, (70%).

### **4.17. Análisis de datos, presentación en tablas y representación gráfica de las encuestas realizadas a los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo**

#### **Pregunta N° 1: ¿Qué edad tiene usted?**

La primera pregunta apunta a conocer la edad de los usuarios encuestados. Setenta y nueve usuarios encuestados (66%) tienen entre 18 y 25 años de edad; veintinueve usuarios 26 y 35 años de edad (24%); ocho usuarios 36 y 49 años de edad (7%) y cuatro usuarios son mayores de 50 años (3%).

#### **Análisis: pregunta N° 1**

De acuerdo a los datos recabados, se advierte que el 66% de usuarios encuestados, tiene entre 18 y 25 años de edad, coincidente con la edad de la mayoría de los alumnos de las carreras de la Facultad de Artes y Diseño. Se puede reconsiderar, que tal vez el 10% que representan las personas mayores

de 50 años, incluso algo menores a dicha edad, son los que prefieren una atención personalizada o solicitan ayuda, según conclusiones de los cuadros posteriores.

### Representación Gráfica

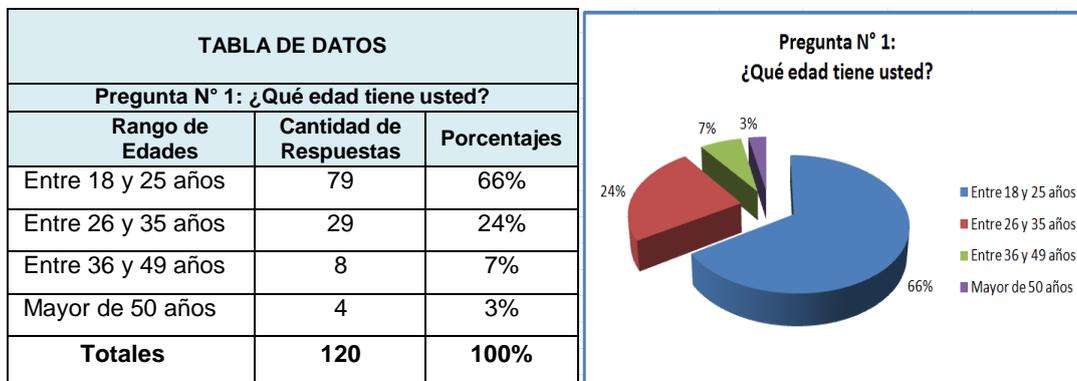


Tabla de Datos: Pregunta N° 1.  
Fuente: Elaboración de la tesista

Gráfico Pregunta N° 1.  
Fuente: Elaboración de la tesista.

### Pregunta N° 2: La señalética existente en la Biblioteca ¿Le permite a usted ubicarse en las distintas secciones? (Ej. Escritorios de atención al público, Hemeroteca, etc.)

La segunda pregunta está dirigida a tomar conocimiento, si la señalética existente en la Biblioteca permite al usuario ubicarse en las distintas secciones, por ejemplo en el Servicio de Referencia Bibliográfica, Hemeroteca, etc. Setenta y seis usuarios encuestados (63%) responden que sí les permite ubicarse; treintay cinco usuarios (29%) responden medianamente; seis usuarios (5%) reconocen que necesitan ayuda y tres usuarios (3%), manifiestan no ubicarse con la señalética implementada.

### Análisis: pregunta N° 2

De los datos anteriormente analizados, se considera significativo que el 63% de las personas encuestadas se ubican en el espacio señalado; si se calcula también que un 29% responde medianamente, puede suponerse que paulatinamente los usuarios van adaptándose al sistema de estantería abierta y señalizada que presenta la Biblioteca.

## Representación Gráfica

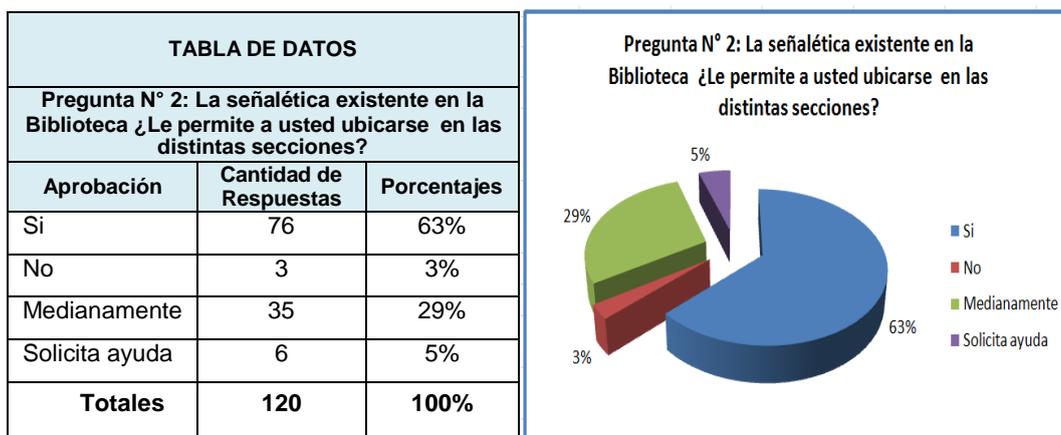


Tabla de Datos: Pregunta N° 2.  
Fuente: Elaboración de la tesista

Gráfico Pregunta N° 2  
Fuente: Elaboración de la tesista

### Pregunta N° 3: ¿Encuentra usted el documento bibliográfico que necesita, en la estantería señalizada?

La tercera pregunta se elabora para indagar si el usuario localiza el documento bibliográfico que precisa, en la estantería señalizada. Cuarenta y cuatro usuarios encuestados (37%), responden que lo encuentran frecuentemente; treinta y tres usuarios responden siempre (28%); treinta y tres usuarios (27%) responden a veces; 10 usuarios responden que solicitan ayuda (8%) y nadie responde negativamente (0%).

#### Análisis: pregunta N° 3

Si bien en la segunda pregunta, el 63% de los usuarios se ubica en las distintas áreas de la Biblioteca, en la tercera pregunta sólo un 28% de usuarios responden que siempre encuentran el documento bibliográfico requerido. Cercanos en porcentaje de respuestas están las personas que responden a veces, con un con un 27%.

Se deduce, teniendo en cuenta la respuesta “frecuentemente” con un 37%, sumada a la respuesta “a veces” por considerarla afín, que un 64% de encuestados presentan alguna dificultad al momento de ubicar el documento requerido. Este resultado podría tener que ver con alumnos de reciente incorporación, que aún no están convenientemente entrenados en el sistema de estantería abierta y la ubicación de los libros por un sistema de clasificación.

## Representación Gráfica

TABLA DE DATOS		
Pregunta N° 3: ¿Encuentra usted el documento bibliográfico que necesita, en la estantería señalizada?		
Aprobación	Cantidad de Respuestas	Porcentajes
Nunca	0	0%
A veces	33	27%
Frecuentemente	44	37%
Siempre	33	28%
Solicita ayuda	10	8%
<b>Totales</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

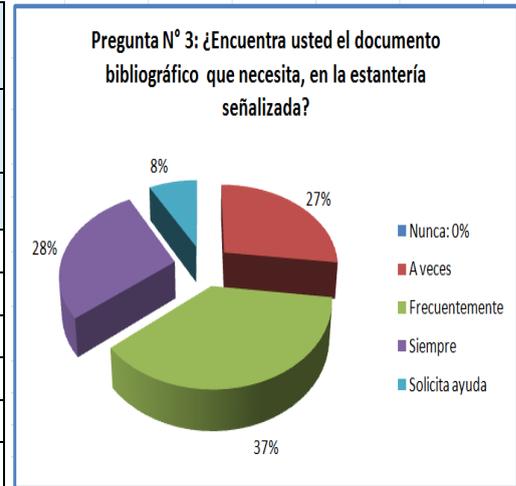


Tabla de Datos: Pregunta N° 3.  
Fuente: Elaboración de la tesista.

Gráfico Pregunta N° 3.  
Fuente: Elaboración de la tesista

### **Pregunta N° 4: ¿Considera usted que hubiera requerido una capacitación previa, para saber buscar los documentos bibliográficos, dado que están clasificados con números?**

La cuarta pregunta requiere conocer la opinión del usuario sobre la necesidad de una capacitación previa, para identificar la ubicación de los documentos bibliográficos, dado que los mismos están ordenados según Tabla de Clasificación Dewey. Cincuenta y cuatro usuarios encuestados (45%) responden que no hubieran requerido capacitación previa; treinta y cuatro usuarios responden que hubiera sido necesaria una capacitación previa (28%) y treinta y dos usuarios (27%) responden que sí la hubieran requerido.

#### **Análisis: pregunta N° 4**

La presente respuesta, referida a la posibilidad de haber recibido una capacitación previa resulta extraña, puesto que el 45% de los encuestados manifiesta que ésta no es necesaria, cuando los mismos responden, en un 64% que frecuentemente o a veces, no encuentran el documento de su interés. Esto induce a reflexionar que la Biblioteca no posee en su colección el material bibliográfico que el usuario requiere; no tiene la cantidad de volúmenes suficientes a disposición de los usuarios, o los textos no son vueltos a la estantería rápidamente por el personal bibliotecario, luego de ser utilizados por el usuario.

## Representación Gráfica

TABLA DE DATOS		
Pregunta N° 4: ¿Considera usted que hubiera requerido una capacitación previa para saber buscar los documentos bibliográficos, dado que están clasificados con números?		
Aprobación	Cantidad de Respuestas	Porcentajes
Si	32	27%
No	54	45%
Hubiera sido necesario	34	28%
<b>Totales</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Tabla de Datos: Pregunta N° 4.  
Fuente: Elaboración de la tesista.

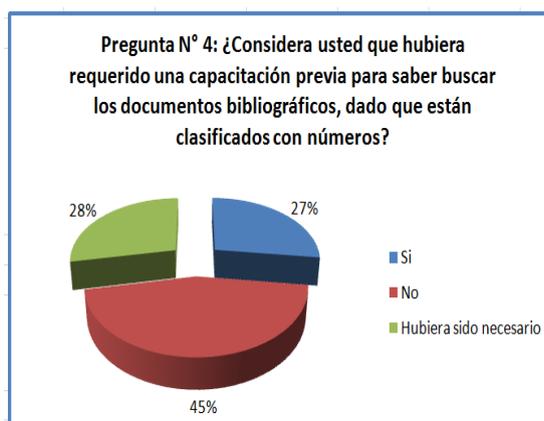


Gráfico Pregunta N° 4.  
Fuente: Elaboración de la tesista

### **Pregunta N° 5: El buscar por sí mismo en la estantería señalizada ¿Le permite encontrar otros documentos bibliográficos de su interés, además de los que traía en mente?**

La quinta pregunta está dirigida a tomar conocimiento si el usuario, al buscar por sí mismo en la estantería señalizada, puede encontrar otros documentos bibliográficos que podrían ser de su interés, además de los que traía inicialmente. Cincuenta y dos usuarios encuestados (43%) responden que frecuentemente les permite encontrar otros documentos bibliográficos de su utilidad; cuarenta y dos usuarios responden que siempre les permite encontrar otros documentos bibliográficos (35%); veintitrés usuarios responden que a veces les permite encontrar otros documentos bibliográficos (19%) y tres usuarios responden que nunca les permite encontrar otros documentos (3%).

#### **Análisis: pregunta N° 5**

El 43% de usuarios encuestados responde que frecuentemente encuentra documentos bibliográficos de su interés además de los títulos y autores buscados, mientras que el 19% responde a veces. Puede deducirse, sumando ambas respuestas por considerarlas afines, que un 64% de encuestados encuentra más material bibliográfico acorde a sus necesidades que el averiguado inicialmente; generalmente esperado en una biblioteca con sistema de estantería abierta. Acorde a estos porcentajes, resulta interesante que los lectores puedan recorrer las estanterías abiertas, lo que constituye un beneficio al proporcionar mayor bibliografía y ampliar sus posibilidades de lectura.

## Representación Gráfica

TABLA DE DATOS		
Pregunta N° 5: El buscar por sí mismo en la estantería señalizada ¿Le permite encontrar otros documentos bibliográficos de su interés, además de los que traía en mente?		
Aprobación	Cantidad de Respuestas	Porcentajes
Nunca	3	3%
A veces	23	19%
Frecuentemente	52	43%
Siempre	42	35%
<b>Totales</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

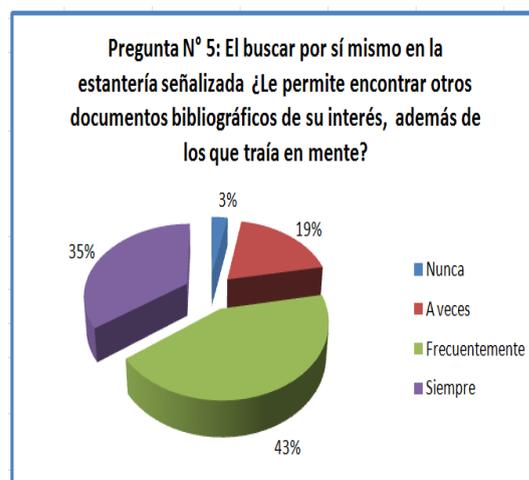


Tabla de Datos: Pregunta N° 5.  
Fuente: Elaboración de la tesista

Gráfico Pregunta N° 5.  
Fuente: Elaboración de la tesista

### **Pregunta N° 6: El buscar por sí mismo en la estantería abierta y señalizada ¿Considera que le ahorra tiempo?**

La sexta pregunta se elabora para indagar si el examinar por sí mismos en las estanterías abiertas y señalizadas, ahorra tiempo a los usuarios. Sesenta usuarios encuestados (50%) responden afirmativamente; cuarenta usuarios responden que medianamente les ahorra tiempo (33%) y veinte usuarios responden que no les ahorra tiempo (17%).

#### **Análisis: pregunta N° 6**

En la presente respuesta, el 50% de los encuestados se ve beneficiado en la búsqueda autónoma de documentos, dada su respuesta afirmativa sobre el ahorro de tiempo al buscar por sí mismos en la estantería abierta y señalizada. El 33% responde medianamente. Los mencionados porcentajes pueden tener relación con la tercera pregunta, donde un 27% de encuestados responde que frecuentemente solicita ayuda para encontrar el texto y un 8% responde que siempre solicita la misma.

## Representación Gráfica

TABLA DE DATOS		
Pregunta N° 6: El buscar por sí mismo en la estantería abierta y señalizada ¿Considera que le ahorra tiempo?		
Aprobación	Cantidad de Respuestas	Porcentajes
Si	60	50%
No	20	17%
Medianamente	40	33%
<b>Totales</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Tabla de Datos: Pregunta N° 6.  
Fuente: Elaboración de la tesista

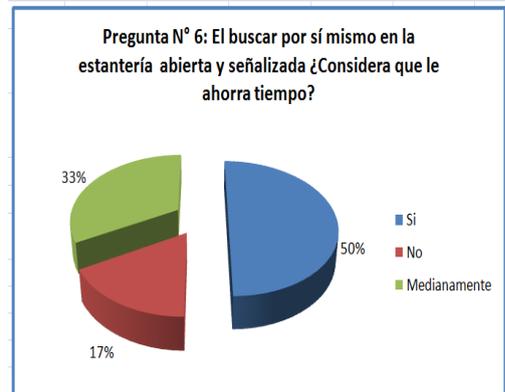


Gráfico Pregunta N° 6.  
Fuente: Elaboración de la tesista

### Pregunta N° 7: ¿Qué ventajas y desventajas puede señalar con respecto a la señalización implementada en la Biblioteca?

La séptima pregunta está diseñada para conocer qué ventajas y desventajas puede mencionar el usuario respecto a la señalización implementada en la Biblioteca. Se desarrollan en forma independiente las respuestas referidas a ventajas y a desventajas.

#### Ventajas:

Ochenta y tres usuarios encuestados (69%) mencionan ventajas; veinticuatro usuarios no responden (20%) y trece usuarios no mencionan ventajas (11%). Las ventajas señaladas por los usuarios pueden identificarse con la practicidad del sistema, que les facilita encontrar el material bibliográfico con mayor rapidez.

### Ventajas: Representación Gráfica

TABLA DE DATOS		
Pregunta N° 7: ¿Qué ventajas puede señalar Ud. con respecto a la señalización implementada en la Biblioteca?		
VENTAJAS: Aprobación	Cantidad de Respuestas	Porcentajes
Menciona ventajas	83	69%
No menciona ventajas	13	11%
No responde	24	20%
<b>Totales</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Tabla de Datos: Pregunta N° 7.  
Fuente: Elaboración de la tesista.



Gráfico Pregunta N° 7.  
Fuente: Elaboración de la tesista

Cincuenta y dos usuarios encuestados (43%) mencionan desventajas; cuarenta y dos usuarios no las mencionan (35%) y veintiséis usuarios no responden (22%). Las desventajas mencionadas por los usuarios, pueden identificarse con la dificultad de relacionar los números suministrados por el SCDD y la ubicación física de los documentos en el estante.

### Desventajas: Representación Gráfica

TABLA DE DATOS		
Pregunta N° 7: ¿Qué desventajas puede señalar con respecto a la señalización implementada en la Biblioteca?		
DESVENTAJAS: Aprobación	Cantidad de Respuestas	Porcentajes
Menciona desventajas	52	43%
No menciona desventajas	42	35%
No responde	26	22%
<b>Totales</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Tabla de Datos: Pregunta N° 7.  
Fuente: Elaboración de la tesista.



Gráfico Pregunta N° 7.  
Fuente: Elaboración de la tesista

### Análisis: pregunta N° 7

De los datos recabados se advierte que el 69% de los encuestados reporta ventajas con respecto a la señalización implementada en la Biblioteca; el 11% no encuentra ventajas y el 20% no responde.

En lo referido a las desventajas, el 43% de los encuestados menciona desventajas. El 35% no encuentra desventajas y el 22% no responde.

Se puede deducir que el sistema de señalización implementado en la Biblioteca, aporta mayor cantidad de ventajas que de desventajas. Estas respuestas pueden derivar y relacionarse con la sexta pregunta, en la cual el 50% de los encuestados se ve beneficiado en la búsqueda autónoma de documentos; y con la tercera pregunta, donde un 27% de encuestados responde que frecuentemente solicita ayuda al bibliotecario para encontrar el documento que necesita y un 8% solicita la misma siempre.

**Pregunta N° 8: ¿Puede hacer alguna sugerencia o aporte que a futuro beneficie a ustedes, los usuarios de la Biblioteca?**

Esta pregunta insta a los usuarios de la Biblioteca a realizar sugerencias o aportes en los servicios que a futuro los beneficie. Se constatan las siguientes respuestas: treinta y siete usuarios encuestados (31%) efectúan propuestas al sistema de señalización, treinta y cinco usuarios (29%) se refieren al sistema bibliotecario, entendiéndose al sistema de servicios en general de la Biblioteca; doce usuarios indagados (10%), se refieren al uso de la base de datos y cuatro personas responde afirmativamente (3%), dando señales que la señalética está bien instalada, cumpliendo la función para la que fue emplazada. Treinta y dos usuarios, (27%) no responde.

**Análisis: pregunta N° 8**

Es de considerar que una tercera parte de las personas encuestadas realizan sugerencias para mejorar el sistema de señalización, mientras sólo cuatro personas lo consideran correcto y un 29% de encuestados realizan sugerencias de mejora al sistema bibliotecario, dando pautas de inconformidad con respecto al mismo. Lo expuesto evidencia que debería realizarse una revisión y evaluación sobre las falencias presentadas por la señalética, transformarlas y reflexionar sobre las sugerencias que pueden ser beneficiosas para la comunidad universitaria teniendo en cuenta la heterogeneidad de sus usuarios.

**Representación Gráfica**

TABLA DE DATOS		
Pregunta N° 8: ¿Puede hacer alguna sugerencia o aporte que a futuro beneficie a ustedes, los usuarios de la Biblioteca?		
Aprobación	Cantidad de respuestas	Porcentajes
Sugerencias al sistema de señalización	37	31%
Señalización bien así como está	4	3%
Sugerencias al sistema de búsqueda en la base de datos	12	10%
Sugerencias al sistema bibliotecario	35	29%
No responde	32	27%
<b>Totales</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

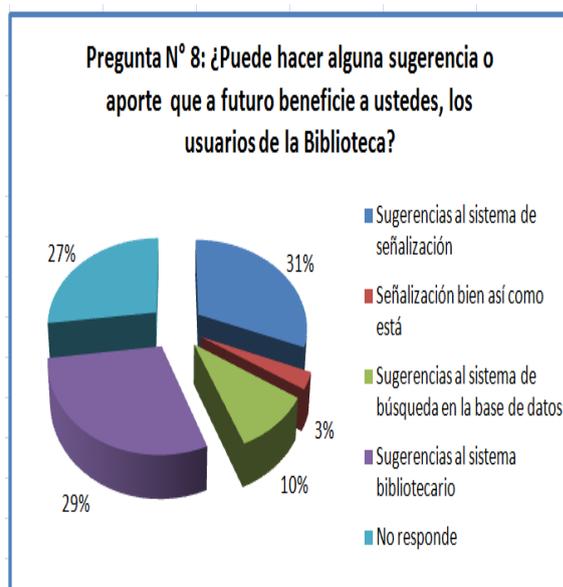


Tabla de datos: Pregunta N° 8.  
Fuente: Elaboración de la tesista

Gráfico. Pregunta N° 8.  
Fuente: Elaboración de la tesista.

#### **4.18. Presentación y análisis de las respuestas proporcionadas por el personal bibliotecario de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo**

Antes de comenzar la presentación y luego del estudio de las respuestas suministradas por el personal bibliotecario, se destaca lo siguiente:

Se advierte un profundo cambio de la biblioteca cerrada a la biblioteca abierta, con libre acceso al material bibliográfico. Durante los primeros tiempos de esta transformación, el personal afrontó serios inconvenientes por la desorientación de los usuarios, surgidos por la falta de señalética. Fue necesario, entonces, plantear y llevar a cabo un sistema de señalización que resultara lo más eficiente posible, con los escasos recursos disponibles.

A continuación se presentan las respuestas del personal bibliotecario a las entrevistas formuladas y el análisis correspondiente.

<b>PREGUNTA Nº 1: ¿Considera que los usuarios son capaces de orientarse en la Biblioteca por medio de la señalética, en la búsqueda de material bibliográfico? (Libros, publicaciones periódicas, folletos, catálogos, etc.).</b>	
<b>Personal Bibliotecario y Área de trabajo</b>	<b>RESPUESTAS</b>
Sra. Directora de la Biblioteca	<i>Ha sido muy conveniente el trabajar con la nueva señalización en una biblioteca con estantería abierta como la nuestra, porque les permite a los alumnos convertirse paulatinamente en usuarios autónomos. Esto no implica solamente que ellos puedan buscar información en una base de datos, sino que también puedan localizar en un estante, de manera física, lo que necesitan; la señalización les permite llegar a ese estante e indagar no solamente sobre el material que están buscando sino sobre otros materiales relacionados. Mientras mejor señalizada está la biblioteca, más fácil el acceso del usuario hacia el material.</i>
Bibliotecaria Procesos Técnicos	<i>En general considero que la señalización de los materiales que están a disposición directa en estantería abierta, es clara para los usuarios.</i>
Bibliotecario Procesos Técnicos	<i>Considero que sí, ya que al estar señalizados los sectores, permite que el usuario sea más independiente.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Sí, las señales ubicadas en la Biblioteca favorecen muchísimo en la orientación de los usuarios para hallar el documento que necesitan.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Considero que sí, porque las señales los ayudan a orientarse.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>En realidad casi todos los alumnos observan el cartel principal de entrada y se dirigen a la sección correspondiente.</i>
Bibliotecaria Procesos Técnicos	<i>Sí, están bien orientados.</i>
<p><b>Análisis de la pregunta Nº 1:</b>            Todo el personal entrevistado (7 bibliotecarios = 100%), considera que los usuarios, en general, son capaces de orientarse en la Biblioteca por medio de la señalética, en la búsqueda de material bibliográfico. Las respuestas de los bibliotecarios entrevistados, indican que la señalética es clara, orientadora y brinda paulatinamente la autonomía e independencia del usuario.</p>	

Tabla de Datos Pregunta Nº 1. Fuente: Elaboración de la tesista.

<b>PREGUNTA Nº 2: ¿Cree que la señalética ha facilitado a los usuarios la búsqueda de documentos bibliográficos? ¿Puede decir por qué?</b>	
<b>Personal Bibliotecario y Área de trabajo</b>	<b>RESPUESTAS</b>
Sra. Directora de la Biblioteca	<i>Sí, considero que sí. Lógicamente, al ser un sistema de señalización tan específico del ámbito de la bibliotecología y presentar números, los usuarios pueden preguntarle a los bibliotecarios de qué se tratan y como estamos habituados a que, cuando llega un usuario por primera vez prácticamente lo acompañamos y le enseñamos no solamente las instalaciones y las estanterías, sino que también le decimos cuál es la utilidad que tiene la señalización y le indicamos de donde vienen todos esos números que ellos ven y que muchas veces si no se lo explicáramos no entenderían; que un 780 es para música o un 709 es para artes, le explicamos que es una clasificación propia de la bibliotecología. Como delante tenemos una cartelería en donde está todo el sistema decimal con las distintas áreas del saber, ya una vez que nosotros le damos las explicaciones, el usuario se moviliza y van por las estanterías descubriendo inclusive nuevo material.</i>
Bibliotecaria Procesos Técnicos	<i>La mayoría de los usuarios encuentra los documentos que busca, aunque los alumnos ingresantes a la Facultad suelen requerir ocasionalmente ayuda. Prontamente comprenden ya que la señalización incluye el tema, expresado en números y también en palabras.</i>
Bibliotecario Procesos Técnicos	<i>Sí, ya que están más guiados y a la vez pueden consultar más información.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Totalmente, porque los alumnos se dirigen directamente a la ubicación del texto sin inconvenientes.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Completamente, porque las señales los guían hacia el sitio donde está situado el texto.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Sí, los usuarios averiguan los documentos en la base de datos automatizada, luego de obtener el número de clasificación se orientan con la señalética para buscar en la estantería abierta.</i>
Bibliotecaria Procesos Técnicos	<i>Se les ha facilitado la búsqueda porque al tener buena cartelería, los alumnos van directamente hacia las colecciones.</i>
<p><b>Análisis de la pregunta Nº 2:</b></p> <p>El personal bibliotecario entrevistado (7 bibliotecarios = 100%), considera que la señalética expresada en números, palabras y símbolos, guía al usuario al material bibliográfico que requiere, además de permitirle recorrer estanterías y descubrir nueva bibliografía que puede ser de su interés.</p> <p>Esta pregunta está relacionada con la primera, donde todo el personal bibliotecario considera que, en general, los usuarios son capaces de orientarse en la Biblioteca por medio de la señalética, en la búsqueda de documentos bibliográficos.</p>	

Tabla de Datos Pregunta Nº 2. Fuente: Elaboración de la tesista.

<b>PREGUNTA N° 3: ¿En qué medida le parece que los usuarios logran informarse en las carteleras, acerca de las rutinas y pautas establecidas en la Biblioteca?</b>	
<b>Personal Bibliotecario y Área de trabajo</b>	<b>RESPUESTAS</b>
Sra. Directora de la Biblioteca	<i>Considero que el usuario en gran medida respeta las indicaciones dadas en las carteleras, no hemos tenido inconvenientes en cuanto al uso de la biblioteca ni en cuanto a las pautas y normas de convivencia establecidas. Creo que han ido amoldándose y se los ve bastante cómodos en el ámbito.</i>
Bibliotecaria Procesos Técnicos	<i>Creo que la información dedicada a los usuarios está colocada en lugares apropiados, por lo tanto es muy visible y en general todos los asistentes a la biblioteca la leen.</i>
Bibliotecario Procesos Técnicos	<i>Mayoritariamente los usuarios se informan a través de las carteleras. Pocos son los que ingresan sin detenerse a leer los carteles indicativos.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Sí, en general se informan, por ejemplo de los requisitos para hacerse socios, servicios que se brindan, horarios de atención, etc.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>En gran medida los usuarios se informan a través de las carteleras.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Algunos alumnos sí, otros preguntan y el bibliotecario los instruye sobre el sistema de clasificación y la ubicación del documento en el estante.</i>
Bibliotecaria Procesos Técnicos	<i>A veces preguntan al bibliotecario los requisitos para asociarse a la Biblioteca, horarios de atención, requerimientos para renovación telefónica de textos, etc. En esa instancia se los invita y acompaña a leer la cartelera, cumpliendo mínimamente de esta forma con el servicio de formación de usuarios, dando las explicaciones del Sistema de Clasificación Dewey, que admite la ubicación en el estante.</i>
<p><b>Análisis de la pregunta N° 3:</b></p> <p>La mayor parte del personal bibliotecario entrevistado (4 bibliotecarios = 57%), considera que los usuarios logran informarse en las carteleras acerca de las prestaciones y reglamentos establecidos en la Biblioteca; el resto de los entrevistados (3 bibliotecarios = 43%), considera que algunos usuarios no leen las carteleras para informarse.</p> <p>Se señala en respuesta a este ítem, el interés de muchos usuarios en aprender a ser autónomos. Posiblemente corresponde a usuarios reales, quienes frecuentan con mayor asiduidad la Biblioteca. En contraposición están los usuarios que prefieren la interacción con el personal bibliotecario, probablemente dado que son usuarios potenciales que concurren ocasionalmente a la biblioteca, o a la hora de realizar alguna operación bibliotecaria como préstamo, renovación o devolución de documentos requieren una comunicación personal.</p>	

Tabla de Datos Pregunta N° 3. Fuente: Elaboración de la tesista.

<b>PREGUNTA Nº 4: ¿Cree que la señalética ha agilizado las tareas de atención al público? ¿Puede especificar en qué aspectos?</b>	
<b>Personal Bibliotecario y Área de trabajo</b>	<b>RESPUESTAS</b>
Sra. Directora de la Biblioteca	<i>Sí, totalmente, porque el usuario al manejarse cada vez de manera más autónoma, deja tiempo al bibliotecario para realizar otras tareas, por ejemplo recibir nuevo material y ordenarlo en las estanterías, realizar expurgos, renovaciones telefónicas, separar material para enviar a reparar o encuadernar, subir novedades bibliográficas a la página de facebook, entre otras.</i>
Bibliotecaria Procesos Técnicos	<i>Plenamente, ya que el usuario ha logrado bastante autosuficiencia para encontrar el material que necesita y esto ha permitido que los bibliotecarios dispongan de más tiempo para las tareas de circulación, resultando en un trato más amable y relajado, fortaleciendo considerablemente la relación usuarios-bibliotecarios.</i>
Bibliotecario Procesos Técnicos	<i>Sí, le da un margen al bibliotecario para realizar otros trabajos mientras el usuario va en busca de la información o material bibliográfico.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Totalmente, puesto que el bibliotecario ya no tiene que trasladarse a buscar el libro, va el usuario a buscarlo directamente.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Efectivamente, porque al orientarse los usuarios con la señalética, el bibliotecario puede utilizar ese tiempo para realizar tareas propias de la atención al público en el mostrador o telefónicamente.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Sí, porque el bibliotecario puede estar haciendo una tarea y a la vez puede ayudar a un usuario a ubicarse en las estanterías.</i>
Bibliotecaria Procesos Técnicos	<i>Por supuesto, porque al ir el alumno directamente a buscar el documento se maneja independiente.</i>
<p><b>Análisis de la pregunta Nº 4:</b>            Todo el personal entrevistado (7 bibliotecarios = 100%), considera que la señalética ha brindado autonomía a los usuarios, otorgando disposición de tiempo para otras tareas esenciales en el Establecimiento. Esta pregunta se relaciona con la primera, en la que el personal señala que los usuarios, en general, son capaces de orientarse en la Biblioteca por medio de la señalética; también se relaciona con la segunda pregunta, en cuanto el personal expresa que la señalética guía al usuario al material bibliográfico que requiere.</p>	

Tabla de Datos Pregunta Nº 4. Fuente: Elaboración de la tesis.

<b>PREGUNTA Nº 5: ¿Considera que el usuario respeta las normativas indicadas en la cartelera móvil?</b>	
<b>Personal Bibliotecario y Área de trabajo</b>	<b>RESPUESTAS</b>
Sra. Directora de la Biblioteca	<i>Considero que a eso lo hemos logrado plenamente porque cuando implementamos estantería abierta teníamos miedos, cuando les permitimos el ingreso a la biblioteca con mate y comida, también teníamos miedo de que la biblioteca se convirtiera en un lugar sucio, pero nos sorprendimos de que los alumnos con la cartelera móvil ven que deben ayudar a la limpieza del lugar; además están los cestos cerca de ellos. La cartelera también les dice en qué lugar pueden comer y en qué lugar no debe hacerlo, por ejemplo cerca de las computadoras o le indica que el material que utilice lo debe dejar sobre los mesones una vez que lo desocupó, o sea que no lo tiene que volver al estante, ese es un trabajo que hace el bibliotecario. De esa manera la cartelera móvil ayuda al usuario también a mantener la biblioteca en orden y con las pautas que la biblioteca necesita para optimizar el servicio.</i>
Bibliotecaria Procesos Técnicos	<i>Generalmente los ingresantes a la biblioteca se informan con la cartelera móvil.</i>
Bibliotecario Procesos Técnicos	<i>La mayoría de los usuarios respeta las normativas indicadas en los anuncios y parte de ellos coloca los textos en el espacio que piensa que le corresponde a dicho documento.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Sí, en algunos casos. En otros, deposita los libros displicentemente alterando su ubicación.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>A veces leen y respetan las normativas indicadas en la cartelera.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Sí, mayoritariamente lo hacen.</i>
Bibliotecaria Procesos Técnicos	<i>No siempre. A veces quieren depositar el documento en el anaquel, aunque el bibliotecario prefiere hacerlo personalmente para darle el lugar preciso de almacenamiento.</i>
<p><b>Análisis: pregunta Nº 5</b></p> <p>La mayoría de los bibliotecarios entrevistados (5 bibliotecarios = 71%), considera que el usuario respeta las normativas indicadas en la cartelera móvil, el resto de los entrevistados (2 bibliotecarios = 29%), considera que lo hacen esporádicamente. Esta pregunta se relaciona con la pregunta Nº 3, en la que 4 bibliotecarios señalan que los usuarios logran informarse en las carteleras acerca de las rutinas y pautas establecidas en la Biblioteca y donde los 3 bibliotecarios restantes expresan que algunos usuarios no leen las carteleras para informarse. La mayor parte del personal bibliotecario ha respondido afirmativamente. En menor medida, hay quienes consideran que muchos usuarios no respetan la cartelera. Esta respuesta se relaciona con la número tres donde algunos bibliotecarios han dado indicios de indiferencia con la lectura de la cartelera.</p>	

Tabla de Datos Pregunta Nº 5. Fuente: Elaboración de la tesista.

<b>PREGUNTA Nº 6: ¿Le parece que la implementación de la señalética en la Biblioteca ha mejorado la calidad de los servicios brindados al usuario? ¿Por qué?</b>	
<b>Personal Bibliotecario y Área de trabajo</b>	<b>RESPUESTAS</b>
Sra. Directora de la Biblioteca	<i>Sí, considero que sí; como dije anteriormente, si el usuario, guiado por el bibliotecario accede a las estanterías, se acostumbra a ver cómo está señalizada la biblioteca hasta que lo incorpora a sus procedimientos de búsqueda de material. El formar al usuario progresivamente en un usuario autónomo no es solamente para que busque información o que acceda a información pertinente y relevante en bases de datos, sino que también pueda acceder físicamente a las estanterías, al libro en versión impresa, al CD, a la película; que pueda sentarse en la sala y ver una película en la televisión y que pueda escuchar en la sala de partituras y audio un concierto. Todo hace también a la calidad de los servicios.</i>
Bibliotecaria Procesos Técnicos	<i>Absolutamente. Al usuario le gusta ir directo al estante a elegir la bibliografía y el estar bien orientado le facilita la tarea.</i>
Bibliotecario Procesos Técnicos	<i>Creo que sí porque es una buena ayuda para el usuario, al llegar con mayor rapidez al texto que busca.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Se ha mejorado porque el usuario busca la bibliografía de su interés en la base de datos y se dirige a las estanterías. Además puede observar otros libros relacionados con su investigación.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Efectivamente. Es más sencillo para el usuario buscar el material bibliográfico necesario, ya que además le permite visualizar todos los libros de la misma temática en el estante.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Ciertamente, porque el usuario puede manejarse libremente en la Biblioteca y acceder por sí mismo al material bibliográfico.</i>
Bibliotecaria Procesos Técnicos	<i>Totalmente. Le proporciona más tiempo al bibliotecario para realizar distintas tareas de su incumbencia.</i>
<p><b>Análisis: pregunta Nº 6</b></p> <p>Todo el personal entrevistado (7 bibliotecarios = 100%), considera que la implementación de la señalética en la Biblioteca ha mejorado la calidad del servicio de préstamo. La autonomía progresiva del usuario ha posibilitado el ingreso de mayor cantidad de lectores a la Biblioteca y el tomar contacto con los documentos bibliográficos por sí mismos. Igualmente buscar la información pretendida y además hallar otros documentos relacionados. Todo esto redundará en la calidad de los servicios bibliotecarios. Esta respuesta se relaciona con las preguntas Nº 1, 2 y 4, dado que de alguna manera las engloba y en las que, además, concuerdan las respuestas del personal bibliotecario.</p>	

Tabla de Datos Pregunta Nº 6. Fuente: Elaboración de la tesista.

<b>PREGUNTA Nº 7: ¿Ha notado si personas con discapacidad se desenvuelven mejor en la biblioteca con la señalética?</b>	
<b>Personal Bibliotecario y Área de trabajo</b>	<b>RESPUESTAS</b>
Sra. Directora de la Biblioteca	<i>En general las personas con discapacidad piden ayuda al bibliotecario, en este caso se podría decir que es un usuario neutral en cuanto a la señalética, salvo que sea un usuario que concurra asiduamente, que no nos ha pasado, no tenemos usuarios que concurran asiduamente y que tengan discapacidad. La biblioteca no cuenta con determinados servicios que debería tener, como pudieser un sistema de audio a través del software Jaws, No lo ofrecemos por ser la nuestra una bibliotecas que pertenece a un sistema, la Biblioteca Central es la que ha condensado todos los aparatos, magnificadores de lectura, impresoras Braile, etc..Esto no quiere decirque nuestra biblioteca no debería tener softwares como el Jaws o el Audíctiti, que le permita a los usuarios con discapacidad visual poder acceder al material, pero éstas están dentro de las posibilidades de crecimiento que puede tener la biblioteca en un futuro.</i>
Bibliotecaria Procesos Técnicos	<i>No he atendido a personas con discapacidad.</i>
Bibliotecario Procesos Técnicos	<i>No he estado presente cuando ha venido un usuario con discapacidad.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Generalmente acuden a la Biblioteca Central.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>No he atendido a personas con discapacidad.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Generalmente son acompañados por colegas o familiares.</i>
Bibliotecaria Procesos Técnicos	<i>Tenemos pocos alumnos con discapacidad pero creo que se pueden manejar bien.</i>
<p><b>Análisis: pregunta Nº 7</b></p> <p>La mayoría de los bibliotecarios entrevistados (4 bibliotecarios = 57%), no ha atendido a un usuario con discapacidad, el resto de los entrevistados (3 bibliotecarios = 43%), considera que, con asistencia de parte de los bibliotecarios, pueden manejarse bien.</p>	

Tabla de Datos Pregunta Nº 7. Fuente: Elaboración de la tesista.

<b>PREGUNTA Nº 8: En una escala del 1 al 5, siendo el 1 la expresión de valoración mínima y el 5 la máxima, ¿En qué medida considera que se ha optimizado el tiempo de atención al público, a partir de la implementación de la señalética?</b>					
<b>Personal Bibliotecario y Área de trabajo</b>	<b>RESPUESTAS</b>				
Sra. Directora de la Biblioteca	1	2	3	4	5
Bibliotecaria Procesos Técnicos	1	2	3	4	5
Bibliotecario Procesos Técnicos	1	2	3	4	5
Bibliotecaria Servicios al Público	1	2	3	4	5
Bibliotecaria Servicios al Público	1	2	3	4	5
Bibliotecaria Servicios al Público	1	2	3	4	5
Bibliotecaria Procesos Técnicos	1	2	3	4	5

**Análisis: pregunta Nº 8**  
 Todo el personal entrevistado (7 bibliotecarios = 100%), considera que, en una escala del 1 al 5, siendo el 1 la expresión de valoración mínima y el 5 la máxima, se ha optimizado el tiempo de atención al público en una valoración 4 (cuatro), a partir de la implementación de la señalética.  
 Esta pregunta es de relevancia debido a que relaciona que a partir de la implementación de la señalética y con la consiguiente autonomía progresiva del usuario, se ha visto reducido el tiempo dedicado a operaciones bibliotecarias como préstamos, renovaciones, devoluciones, etc., otorgando al bibliotecario la posibilidad de dedicarse a otras tareas esenciales en la Biblioteca.  
 Esta pregunta se relaciona con la pregunta Nº 6, referida a que la señalética en la Biblioteca ha mejorado la calidad del servicio de préstamos brindados al usuario y en la que también, todos los bibliotecarios coinciden.

Tabla de Datos Pregunta Nº 8. Fuente: Elaboración de la tesista.

**PREGUNTA N° 9: ¿Qué porcentaje de usuarios considera Ud. que ha logrado mayor autonomía en la búsqueda de información bibliográfica desde la implementación del proyecto de señalización?**

Personal Bibliotecario y Área de trabajo	RESPUESTAS									
	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Sra. Directora de la Biblioteca	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Bibliotecaria Procesos Técnicos	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Bibliotecario Procesos Técnicos	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Bibliotecaria Servicios al Público	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Bibliotecaria Servicios al Público	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Bibliotecaria Servicios al Público	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Bibliotecaria Procesos Técnicos	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%

**Análisis: pregunta N° 9**

Un grupo del personal entrevistado (3 bibliotecarios = 43%), considera que el porcentaje de usuarios que ha logrado mayor autonomía en la búsqueda de información bibliográfica desde la implementación del proyecto de señalización es del 70%, otro grupo de entrevistados (3 bibliotecarios = 43%), considera el 60% y la persona entrevistada restante (1 bibliotecario = 14%), considera el 80%.

Aquí se observan ciertas discrepancias en cuanto a los porcentajes señalados por los bibliotecarios, aunque puede decirse que todos, en mayor o menor medida, expresan que los usuarios han ido logrando autonomía en la búsqueda de información bibliográfica desde la implementación del proyecto de señalización.

Tabla de Datos Pregunta N° 9. Fuente: Elaboración de la tesista.

<b>PREGUNTA N° 10: ¿Puede mencionar qué ventajas y desventajas considera, con respecto a la señalización implementada en la Biblioteca?</b>	
<b>Personal Bibliotecario y Área de trabajo</b>	<b>RESPUESTAS</b>
Sra. Directora de la Biblioteca	<b>Ventajas:</b> la autonomía progresiva del usuario, la organización de las estanterías a partir de un Sistema de Clasificación (Dewey) combinado con un sistema de señalización y la facilidad para encontrar material de una misma área del conocimiento. <b>Desventajas:</b> Que el bibliotecario, en alguna ocasión, no explique al usuario la dinámica de la señalización y que éste se sienta desorientado entre las estanterías.
Bibliotecaria Procesos Técnicos	<b>Ventajas:</b> la autonomía del usuario le permite encontrar otra bibliografía además de la que tenía pensada y la reducción en el tiempo de atención por parte del personal, que puede dedicarse a otras tareas bibliotecarias. <b>Desventajas:</b> considero que la señalética está bien diseñada, por lo que no encuentro desventajas.
Bibliotecario Procesos Técnicos	<b>Ventajas:</b> la autonomía del usuario y la mayor facilidad para encontrar la bibliografía según temática. <b>Desventajas:</b> que el bibliotecario, a veces, no explique al usuario la forma de encontrar el material.
Bibliotecaria Servicios al Público	<b>Ventajas:</b> la optimización en las búsquedas de información y el tiempo de atención al usuario; la independencia que adquiere el usuario. <b>Desventajas:</b> no encuentro desventajas.
Bibliotecaria Servicios al Público	<b>Ventajas:</b> orienta al usuario, lo guía en la búsqueda de material bibliográfico y le otorga libertad en la búsqueda. <b>Desventajas:</b> Áreas muy generales.
Bibliotecaria Servicios al Público	<b>Ventajas:</b> el alumno se maneja más independiente, pasa y busca el texto por sí mismo y la señalética le da la posibilidad de ubicarlo <b>Desventajas:</b> no encuentro desventajas.
Bibliotecaria Procesos Técnicos	<b>Ventajas:</b> la independencia o autonomía que ha adquirido el usuario. <b>Desventajas:</b> no encuentro desventajas.
<b>Análisis: pregunta N° 10</b> <b>Ventajas:</b> Todo el personal entrevistado (7 bibliotecarios = 100%), menciona ventajas, principalmente referidas a la autonomía adquirida por el usuario en la búsqueda de material bibliográfico a partir de la implementación de la señalética. Esta pregunta puede relacionarse con la pregunta N° 6, referida a la autonomía que han ido adquiriendo los usuarios en las búsquedas bibliográficas, a partir de la implementación de la señalización y en la que todos los bibliotecarios concuerdan. <b>Desventajas:</b> Un grupo de bibliotecarios entrevistados (4 bibliotecarios = 57%), menciona que no encuentra desventajas con respecto a la señalética implementada. El resto de los entrevistados (3 bibliotecarios = 43%), menciona desventajas especialmente referidas a la posible actitud desinteresada del bibliotecario en caso de que un usuario se sienta desorientado. En esta pregunta, 4 bibliotecarios refieren que no encuentran desventajas en el sistema de señalización, por lo que se deduce que la consideran bien así como está; mientras que 3 bibliotecarios responden que pueden producirse conflictos cuando un usuario necesite asesoramiento y el bibliotecario no se lo brinde de manera suficiente.	

Tabla de Datos Pregunta N° 10. Fuente: Elaboración de la tesista.

<b>PREGUNTA N° 11: ¿Le parece que la señalética con los colores elegidos, tipografía y gráficos, ha mejorado la estética general de la Biblioteca?</b>	
<b>Personal Bibliotecario y Área de trabajo</b>	<b>RESPUESTAS</b>
Sra. Directora de la Biblioteca	<i>Si bien como Directora tengo mi corazón puesto en la Biblioteca, también escucho las opiniones de la gente que nos visita de otros lugares, también de otros bibliotecarios, de los usuarios de otras bibliotecas, de la nuestra inclusive y realmente dicen que es un ambiente cálido y que los colores utilizados en la cartelería forman parte de la imagen institucional. En la biblioteca utilizamos los colores rojo, anaranjado, verde, celeste y amarillo y esto se repite en determinados ámbitos y hace que sea un ambiente cálido y muy propicio a lo que es la Facultad de Artes y al perfil de su alumno, que podríamos decir que es un tanto laxo e informal con respecto al de otras unidades académicas. En definitiva, la cartelería con sus colores hace de éste lugar un lugar ameno.</i>
Bibliotecaria Procesos Técnicos	<i>¡Completamente! ¡¡La señalética no solo orienta sino que le da mucha vida a los espacios!! Todo se ve más ordenado y agradable.</i>
Bibliotecario Procesos Técnicos	<i>Sí, ha cambiado bastante; los colores le dan otro aspecto.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Totalmente, está todo bien diferenciado; los colores llaman la atención y hacen más fácil ubicar las distintas materias.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Efectivamente, la sala se ve más alegre y vivaz.</i>
Bibliotecaria Servicios al Público	<i>Considero que sí.</i>
Bibliotecaria Procesos Técnicos	<i>Indudablemente, porque los alumnos se van guiando por los colores además de dar un aspecto más renovado a la biblioteca.</i>
<p><b>Análisis: pregunta N° 11</b>            Todo el personal entrevistado (7 bibliotecarios = 100%), considera que la señalética con sus colores, tipografía y gráficos, ha mejorado la estética general de la Biblioteca. Consideran que la señalética ha renovado los espacios, tornándolos más ordenados y agradables.</p>	

Tabla de Datos Pregunta N° 11. Fuente: Elaboración de la tesista.

<b>PREGUNTA Nº 12: ¿Cree que la imagen visual global de la Biblioteca le brinda al usuario un espacio agradable y cómodo para desarrollar su actividad académica? ¿Puede decir por qué?</b>	
<b>Personal Bibliotecario y Área de trabajo</b>	<b>RESPUESTAS</b>
Sra. Directora de la Biblioteca	<i>Yo creo que nuestros usuarios han logrado sentirse cómodos dentro de la Biblioteca, les brindamos todas las posibilidades en ese aspecto; si necesitan una sala grupal en donde quieran trabajar manteniendosu mochila, tienen una sala parlante para hacerlo; tienen otra sala parlante en la que tienen que dejar la mochila en los casilleros, tenemos suficiente cantidad de casilleros para albergar bastante gente. Si necesitan silencio absoluto para trabajar, está la sala de partituras y audio que les brinda ese servicio y cuenta, además, con 3 puestos de PC. La sala parlante, cuenta con 9 puestos de trabajo de internet para los usuarios. En general, la Biblioteca ha crecido; hace muchos años que estoy en la Biblioteca, la he visto como se ha fusionado, como ha crecido en sistemas, como se ha integrado al sistema de bibliotecas universitarias, el SID: Sistema Integrado de Documentación y como participa de todas las capacitaciones que se realizan. Tratamos de que el personal pueda desarrollar todas sus capacidades y se pueda profesionalizar en la carrera, lo que redundo también en un beneficio para el usuario.</i>
Bibliotecaria Área Procesos Técnicos	<i>Las salas de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño son espacios muy agradables para realizar cualquier tipo de actividad académica. Son luminosos, coloridos, ordenados, permiten el estudio individual o en grupo. Todo eso suma para que los usuarios quieran estar en la Biblioteca.</i>
Bibliotecario: Área Procesos Técnicos	<i>Los usuarios notan más confortable a la Biblioteca, la gama de colores hacen más placentero el espacio.</i>
Bibliotecaria: Área Servicios al Público	<i>Totalmente, cambió el 100 %, da gusto entrar a la Biblioteca; también la distribución del mobiliario y la tecnología brinda mejoras al acceso a la información.</i>
Bibliotecaria: Área Servicios al Público	<i>Sí, porque es un lugar luminoso y con comodidades apropiadas como para que el usuario realice sus tareas.</i>
Bibliotecaria: Área Servicios al Público	<i>Afirmativamente. El lugar se ha tornado agradable y luminoso para los alumnos.</i>
Bibliotecaria: Área Procesos Técnicos	<i>Sí, por el incremento de alumnos que la visitan actualmente, creo que les resulta agradable estar en la Biblioteca.</i>
<p><b>Análisis: pregunta Nº 12</b>            Todo el personal entrevistado (7 bibliotecarios = 100%), considera que la imagen visual global de la Biblioteca le brinda al usuario un espacio agradable y cómodo para desarrollar su actividad académica.            Esta pregunta se relaciona con la anterior, dado que los bibliotecarios coinciden en que la señalética ha mejorado tanto la estética general de la Biblioteca como su imagen visual global.</p>	

Tabla de Datos Pregunta Nº 12. Fuente: Elaboración de la tesista.

#### **4.19. Resultado de las observaciones realizadas a los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo**

Las observaciones directas, no participantes, se llevan a cabo en la Sala General, con modalidad de estantería abierta, de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo. Las mismas son realizadas en el horario de atención al público y registradas en un diario de campo para su posterior análisis.

Luego del análisis de los datos obtenidos, se advierte que los usuarios (en mayor parte), son capaces de orientarse por medio de la señalética, al realizar búsquedas de material bibliográfico por sí mismos. Se observa que un buen porcentaje de asistentes a la Biblioteca se informa en las carteleras y respeta las indicaciones de la cartelería móvil. Además, puede notarse que se sienten cómodos en la sala general, la cual, al estar señalizada agiliza sus búsquedas de información.

#### **4.20. Resultado de la indagación de los Reglamentos de Servicios del Sistema Integrado de Documentación (SID) y de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño, ambos de la Universidad Nacional de Cuyo.**

Luego del análisis de ambos documentos, puede decirse que otorgan una base legal institucional en cuanto a los servicios ofrecidos por el Sistema Integrado de Documentación de la UNCuyo y por la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño.

La tesista examina ambos documentos en lo referente a biblioteca con modalidad de estantería abierta, por considerarlo relativo a la temática investigada en el presente trabajo.

#### **4.21. Resultado de las encuestas realizadas a los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo**

Las encuestas se entregan y resuelven en la Sala General de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo. Se llevan a cabo en el horario de atención al público. Su distribución es aleatoria.

Se realiza un total de 120 encuestas, de la que participan usuarios reales, socios y no socios, entre ellos: alumnos, docentes, investigadores y público en general.

A partir del análisis de los datos obtenidos, se advierte que los usuarios encuestados están comprendidos, principalmente, en un rango de edad de entre 18 y 25 años y que la mayoría considera que:

- La señalética les permite ubicarse en las distintas secciones de la Biblioteca y les facilita el acceso al material bibliográfico.
- Buscan y encuentran el documento bibliográfico que necesitan, en la estantería señalizada.
- No hubieran requerido una capacitación previa para saber buscar los documentos bibliográficos, dada su clasificación con números.
- El buscar por sí mismos en la estantería señalizada, les permite encontrar otros documentos bibliográficos de su interés, además de los que traían en mente.
- La búsqueda autónoma en la estantería abierta y señalizada les ahorra tiempo.
- Son capaces de recuperar documentos bibliográficos con celeridad.

Algunos usuarios encuestados mencionan desventajas en la dificultad de relacionar los números de clasificación del material bibliográfico con su ubicación física en el estante. Admiten que es adecuada la señalización, aunque escasa y poco llamativa en algunas secciones.

Finalmente, la mayoría de los usuarios realiza sugerencias o aportes al sistema de señalización, a la búsqueda en la base de datos y al sistema bibliotecario en general, para bien de la Biblioteca y para beneficio propio.

#### **4.22. Resultado de las entrevistas realizadas al personal de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo**

Las entrevistas se realizan en la sede de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo, planta baja, Edificio de Docencia, de la Facultad de Artes y Diseño, en el horario de atención al público.

Se entrevista al personal de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo: a la Directora, al personal del área de Procesos Técnicos y al personal del área de Servicios al Público, con el objetivo de adquirir información acerca de la funcionalidad de la señalética implementada en la Sala General, con modalidad de estantería abierta; también se indaga acerca de si la misma ha agilizado las tareas de atención al público y mejorado la estética general de la biblioteca.

Se realiza un total de 7 (siete) entrevistas, de forma individual “cara a cara”. En el momento de redactar las entrevistas, se tuvo en cuenta que las respuestas reflejaran la opinión del personal bibliotecario como principales representantes de la Institución.

A partir del análisis de los datos obtenidos, se advierte que todo el personal entrevistado coincide en los **múltiples beneficios** que ha aportado el **sistema de señalización** desde su implementación. Entre ellos:

- Facilita la búsqueda de documentos bibliográficos.
- Genera una progresiva autonomía e independencia de los usuarios.
- Propicia que los usuarios sean capaces de encontrar por sí mismos, el material bibliográfico que necesitan sumados otros vinculados a la temática requerida.
- Acelera la recuperación de material bibliográfico.
- Otorga mayor cantidad de tiempo al bibliotecario para dedicarse a otras tareas. (ej. Servicio de Referencia, Procesos Técnicos, Preservación y Conservación Bibliográfica, etc.)
- Mejora la estética general de la biblioteca, con sus colores, tipografía y gráficos.
- Brinda una nueva imagen visual a la Biblioteca, lo que propicia un espacio luminoso, colorido y agradable para trabajar y desarrollar actividades académicas.

Todo el personal entrevistado menciona como mayor ventaja, la autonomía adquirida por el usuario en la búsqueda de material bibliográfico a partir de la implementación de la señalética; en promedio, consideran que el porcentaje de usuarios que ha logrado mayor autonomía en la búsqueda de

información bibliográfica desde la implementación del proyecto de señalización es del 70%.

También coinciden que en general, los usuarios logran informarse en las carteleras acerca de las rutinas y pautas establecidas en la Biblioteca y respetan las normativas indicadas en la cartelería móvil. Un grupo minoritario de entrevistados menciona como desventaja, la posible falta de atención por parte del bibliotecario hacia el usuario, si éste se encontrara desorientado en la estantería abierta.

## Conclusiones

En el presente trabajo de investigación se indaga acerca de la autonomía adquirida por el usuario en la búsqueda de documentos bibliográficos, en su recorrido por las estanterías abiertas y señalizadas de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la Universidad Nacional de Cuyo.

Los centros bibliotecarios, en las últimas décadas, innovan continuamente ampliando su repertorio de servicios y comodidades para atender las exigencias de su público, quien demanda la información con celeridad. Cuando se trata de documentos en formato papel, le resulta complejo llegar a ellos, si se compara con la información que logra adquirir (aunque no siempre confiable), a través de la Red Internet. La biblioteca de estantería abierta admite al usuario, previo paso por la base de datos informatizada, llegar sin intermediarios al texto de su utilidad.

A través del marco teórico se pudo reconocer a la biblioteca universitaria como un baluarte cultural que acompaña a la humanidad. Se expresa que en la actualidad muchas de ellas, con modalidad de estantería abierta, benefician al lector al facilitarle buscar y seleccionar los documentos bibliográficos por sí mismos. Se continuó con la noción de diseño, diseño visual, comunicación y diseño, hasta alcanzar conceptualizar las señales y la señalética, que dieron una base de conocimiento desde la posición de los especialistas.

El camino trazado en el trabajo de campo y su análisis, permitió conocer **virtudes y falencias**, manifiestas por los usuarios y personal bibliotecario, en la señalética implementada en la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño.

**Falencias:** exteriorizadas por un conjunto de lectores encuestados, quienes presentan dificultad para localizar el documento solicitado y deben recurrir a la ayuda del personal bibliotecario, los que admiten su intervención y prontamente se disponen a instruir o guiar al usuario en la búsqueda de la información de su utilidad, según el Sistema de Clasificación Decimal Dewey expresado en la cartelería.

**Virtudes:** Consideradas oportunidades que tienen los usuarios al poder recorrer las estanterías y descubrir nuevos documentos de su interés. Esto puede estimarse como un componente positivo, dado que, según especialistas como Aguirre, R (2008), los jóvenes estudiantes son poco lectores y frecuentemente tienen escasas posibilidades de elegir sus textos de estudio. En este sentido, la Biblioteca con estantería abierta y señalizada, admite acercar a los estudiantes libremente hacia los anaqueles para su exploración.

El interés principal de esta investigación, manifestado en los objetivos planteados, es evaluar el impacto del proyecto de señalización implementado en la Sala General, con modalidad de estantería abierta, de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo y su relación con el comportamiento autónomo de los usuarios en el momento de buscar documentos bibliográficos. También se apuntó a apreciar si se ha incrementado la eficacia de la jornada laboral del personal bibliotecario en virtud de la autonomía del usuario. Se puede expresar el cumplimiento de los objetivos trazados, según la interpretación de los resultados.

Respecto a la hipótesis planteada, para dar respuesta al problema de investigación y en base a lo expresado en las encuestas y entrevistas realizadas por la tesista, se logró demostrar que muchos lectores ya están familiarizados con el procedimiento autónomo de exploración de documentos en la estantería abierta y señalizada con números, de acuerdo al Sistema de Clasificación Decimal Dewey. En menor progresión están los lectores que requieren la asistencia del bibliotecario, quien los asesora, desempeñando de este modo uno de los principales servicios de toda biblioteca: la formación personalizada del usuario para el logro de su independencia en la localización de documentos.

En lo referente a las variables dependientes de la hipótesis planteada, se concluye que existe relación entre la señalética y el beneficio en la autonomía de los usuarios en la búsqueda de información; así como en la reducción de tiempo para localizar el documento requerido y la disminución de trabajo por parte del bibliotecario en el sector Servicio de Préstamos o Referencia bibliográfica.

Cabe destacar que la gráfica y colores utilizados en la señalética, han brindado identidad visual a la Biblioteca y son valorados según las apreciaciones de los usuarios encuestados y del personal entrevistado.

En síntesis, se demuestra con la presente investigación, que la señalética implementada en la Sala General, con modalidad de estantería abierta, de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la Universidad Nacional de Cuyo, logra optimizar en gran medida (aproximadamente un 70%), la autonomía de los usuarios en la búsqueda de documentos bibliográficos.

#### **Recomendaciones a futuro:**

Proponer un sistema de señalética para personas con discapacidad, que les permita manejarse autónomamente en la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño.

Concientizar a los asistentes a la biblioteca, acerca de la importancia de evitar la contaminación visual, impidiendo la colocación de avisos no autorizados por la Institución en zonas como paredes, puertas y vidrios.

Colocar signos convencionales en zonas estratégicas o puntos críticos, por ejemplo puertas de ingreso o salida y pautas a seguir en caso de emergencias. En el exterior de la Biblioteca instalar carteles indicando su ubicación, con mensajes que inviten a hacer uso de los servicios de la misma (marketing bibliotecario).

# Anexos



## Modelo de Entrevista realizada al personal de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo

### Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo Entrevista al Personal

Área a la que pertenece: ..... Fecha: .....

1. ¿Considera que los usuarios son capaces de orientarse en la Biblioteca por medio de la señalética, en la búsqueda de material bibliográfico? (Libros, publicaciones periódicas, folletos, catálogos, etc)
2. ¿Cree que la señalética ha facilitado a los usuarios la búsqueda de documentos bibliográficos? ¿Puede decir por qué?
3. ¿En qué medida le parece que los usuarios logran informarse en las carteleras, acerca de las rutinas y pautas establecidas en la Biblioteca?
4. ¿Cree que la señalética ha agilizado las tareas de atención al público? ¿Puede especificar en qué aspectos?
5. ¿Considera que el usuario respeta las normativas indicadas en la cartelería móvil?
6. ¿Le parece que la implementación de la señalética en la Biblioteca ha mejorado la calidad de los servicios brindados al usuario? Por qué?
7. ¿Ha notado si personas con discapacidad se desenvuelven mejor en la biblioteca con la señalética?
8. En una escala del 1 al 5, siendo el 1 la expresión de valoración mínima y el 5 la máxima, ¿En qué medida considera que se ha optimizado el tiempo de atención al público, a partir de la implementación de la señalética?  
1                      2                      3                      4                      5
9. ¿Qué porcentaje de usuarios considera Ud. que ha logrado mayor autonomía en la búsqueda de información bibliográfica desde la implementación del proyecto de señalización?  
10%   20%   30%   40%   50%   60%   70%   80%   90%   100%
10. ¿Puede mencionar qué ventajas y desventajas considera, con respecto a la señalización implementada en la Biblioteca?
11. ¿Le parece que la señalética con sus colores, tipografía y gráficos, ha mejorado la estética general de la Biblioteca?
12. ¿Cree que la imagen visual global de la Biblioteca le brinda al usuario un espacio agradable y cómodo para desarrollar su actividad académica? ¿Puede decir por qué?

**Muchas gracias!!**

## **Anexo II**

A continuación se presenta el proyecto de señalización presentado a las autoridades de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo en el año 2017.

### **Proyecto:**

#### **"Señalización de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la Universidad Nacional de Cuyo"**

La señalización de la Sala General de la Biblioteca de Artes y Diseño de la UNCuyo, se propone como solución a la problemática surgida a partir de la instauración de la modalidad de estantería abierta en dicha Sala. En esta modalidad, los usuarios necesitan adquirir autonomía para buscar por sí mismos en las estanterías la información que requieren. De allí surge la propuesta de la tesista, de diseñar un sistema de señalización que logre funcionalidad a la Sala y brinde orientación y autonomía a los usuarios.

### **Fundamentación del proyecto**

La Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño es una biblioteca universitaria especializada.

El fondo bibliográfico cuenta con aproximadamente 35.000 documentos en distintos soportes, que se encuentran ordenados según el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, en sus diez grandes áreas del conocimiento:

000 - Generalidades.

100 - Filosofía y Psicología.

200 - Religión y Teología.

300 - Ciencias Sociales.

400 - Lenguas.

500 - Ciencias Básicas.

600 - Tecnología y Ciencias Aplicadas.

700 - Artes y recreación.

800 - Literatura.

900 - Historia y Geografía

Las áreas más desarrolladas son las de Diseño, Artes Visuales, Teatro, Música y Cerámica.

### **Perfil del usuario**

Los usuarios que la frecuentan son los alumnos, profesores e investigadores de la Facultad de Artes y Diseño y público en general. Sus edades van desde los dieciocho a los cincuenta años aproximadamente y tienen conocimientos en computación. Se dirigen a la biblioteca tanto para satisfacer sus necesidades de información como para realizar trabajos académicos individuales o grupales.

La Biblioteca está compuesta por dos Salas:

Sala principal, parlante y de estantería abierta: Contiene el fondo bibliográfico ordenado en estanterías, compuesto por: Libros, Hemeroteca y Videoteca.

También cuenta con mesones y sillas; diez puestos de computadora con acceso a internet; scanner, televisor y videograbadora; Sector de referencia, Sector de trabajos de tesis, tesinas y seminarios, Sector de material restringido y finalmente el Sector de Atención al Público, donde el personal bibliotecario realiza los préstamos, renovaciones y devoluciones. En éste último se encuentra el "catálogo público", computadora que contiene los OPACS o catálogos digitales para que los usuarios realicen sus propias búsquedas de material bibliográfico.

Sala de partituras y audio, de estantería cerrada: Contiene estanterías donde se alojan las partituras ordenadas en cajas. También cuenta con documentos sonoros y equipos de audio. Posee un Sector de Atención al Público y comparte espacio con el Sector de Procesos Técnicos.

Desde el año 2012, año en el cual la Biblioteca de Artes y Diseño pasó de ser biblioteca de estantería cerrada a biblioteca de estantería abierta, es que se evidenció la **necesidad de señalizarla**, con el objeto de facilitar a los usuarios la tarea de búsqueda y recuperación de los documentos bibliográficos contenidos en ella.

También se vio la necesidad de colocar carteleras informativas con horarios, metodologías de trabajo y normas de convivencia para agilizar la comunicación con los usuarios.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Señalar la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la Universidad Nacional de Cuyo, con el objeto de facilitar al usuario la búsqueda de los documentos contenidos en el depósito, orientarlo en los distintos sectores, informarlo acerca de las novedades y disposiciones y brindar una Imagen Institucional global.

### **Objetivos específicos**

- Determinar los sectores a señalar.
- Discriminar las áreas del conocimiento a incluirse en la cartelería.
- Diseñar una señalética adecuada a cada sector y reconocible como un todo.

## **Beneficiarios**

La implementación de este proyecto beneficiará a los bibliotecarios, alumnos, profesores, investigadores y público en general de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la Universidad Nacional de Cuyo.

## **Responsables**

- Bibliotecaria del Área de Servicios al Público: María Gabriela Condorelli  
Colaboradores:
- Jefa del Área de Procesos Técnicos
- Jefa del Área de Servicios al Público
- Bibliotecarios

## **Metodología de trabajo**

1. Determinar los sectores a señalar: Sala de Servicios al Público, Sala de Partituras y Audio, Procesos Técnicos, Hemeroteca, Referencia, Depósito.
2. Definir el texto a colocar en los carteles de las estanterías siguiendo el orden de las grandes áreas del conocimiento según el Sistema de Clasificación Decimal Dewey.
3. Definir el texto a colocar en las carteleras informativas.
4. Determinar el tipo de la cartelería adecuada a cada espacio: Formato, tamaño, soporte, materiales, tipografía, colores institucionales, etc.

5. Diseñar la señalética adecuada utilizando programas de diseño gráfico específicos.
6. Presupuestar los materiales y servicios a utilizar.
7. Producir la cartelería: ploteos e impresiones en los distintos soportes físicos y armado de los carteles.
8. Acondicionar los espacios donde se colocará la señalética.
9. Instalar la señalización en los lugares correspondientes.

### Cronograma

- Tiempo total de trabajo: 180 días
- Tiempo dedicado a la elaboración del informe: 90 (noventa) días.

<b>Actividades</b>	<b>30 días</b>	<b>30 días</b>	<b>30 días</b>
Estudio del Marco Teórico	X		
Trabajo de campo	X		
Reuniones con el equipo		X	
Análisis de datos		X	
Elaboración de informe			X

- Tiempo dedicado a llevar a cabo el proyecto: 90 (noventa) días.

<b>Actividades</b>	<b>10 días</b>	<b>30 días</b>	<b>30 días</b>	<b>20 días</b>
Primera Etapa	X			
Segunda Etapa		X		
Tercera Etapa			X	
Cuarta Etapa				X

### **Primera Etapa:**

1. Determinar los sectores a señalar: Sala de Servicios al Público, Sala de Partituras y Audio, Procesos Técnicos, Hemeroteca, Referencia, Depósito.
2. Definir el texto a colocar en los carteles de las estanterías siguiendo el orden de las grandes áreas del conocimiento según el Sistema de Clasificación Decimal Dewey.
3. Definir el texto a colocar en las carteleras informativas.

### **Segunda Etapa:**

1. Determinar el tipo de la cartelería adecuada a cada espacio: Formato, tamaño, soporte, materiales, tipografía, colores institucionales, etc.
2. Diseñar la señalética adecuada utilizando programas de diseño gráfico específicos.
3. Presupuestar los materiales y servicios a utilizar.

### **Tercera Etapa:**

1. Producir la cartelería: Ploteos e impresiones en los distintos soportes físicos y armado de los carteles.

### **Cuarta Etapa:**

1. Acondicionar los espacios donde se colocará la señalética.
2. Instalar la señalización en los lugares correspondientes.

### **Sede**

Salas de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la Universidad Nacional de Cuyo.

### **Recursos**

#### **Humanos:**

- Remuneración por hora por trabajos bibliotecarios \$ 100  
1 (una) hora por día por 10 (diez) días \$ 1.000
- Remuneración por hora por trabajos de diseño gráfico \$ 500  
1 (una) hora por día por 80 (ochenta) días \$ 40.000

**Materiales:**

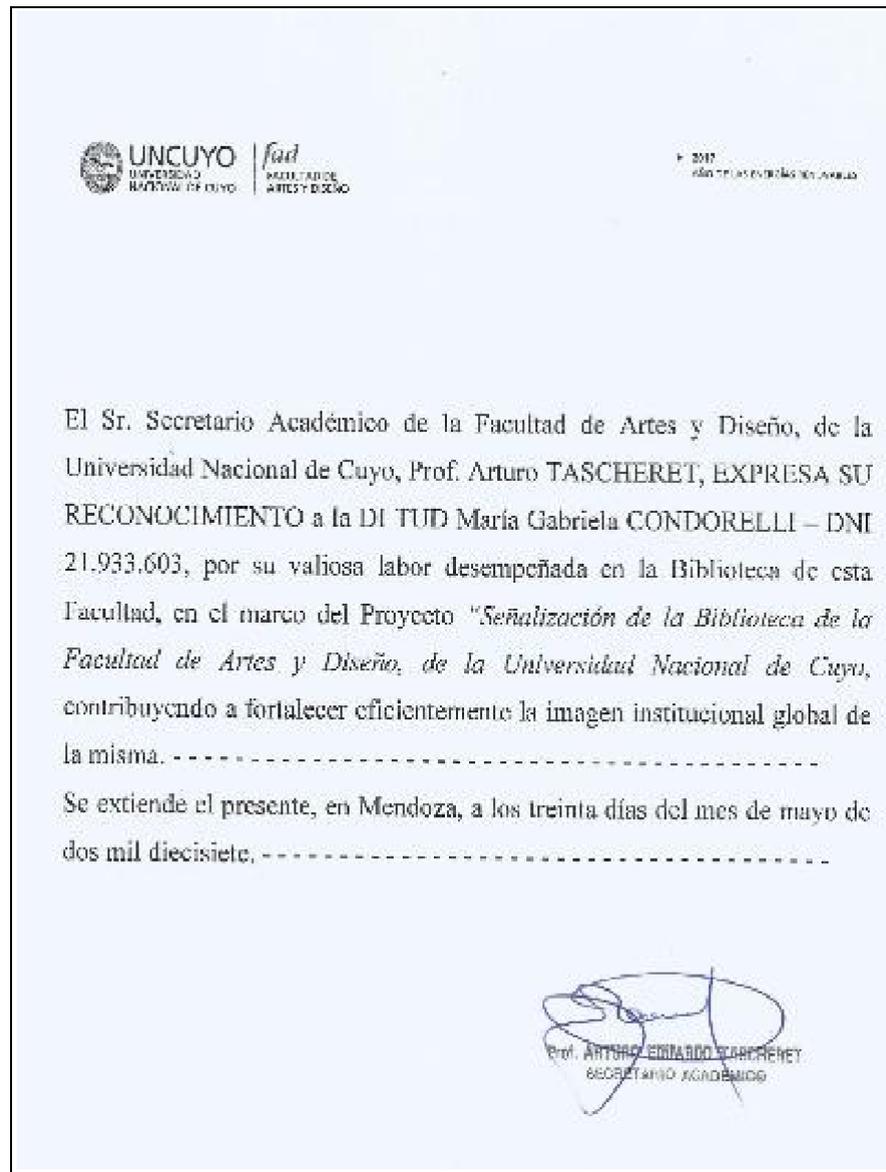
- 1 (una) computadora \$ 15.000
- Soporte de la cartelería: PVC alto impacto \$ 3.000
- Ploteos con contacs de colores \$ 3.000
- Impresiones blanco/negro y color \$ 500
- Cartones, cartulina forrada \$ 300
- Material de librería: hojas, lapiceras, lápiz y goma, regla \$200
- Total: \$ 63.000

**Evaluaciones**

- Se realizarán evaluaciones de proceso cada 15 (quince) días.
- Se realizará una evaluación de resultado al finalizar la realización del Proyecto.

## Anexo III

**Reconocimiento de las Autoridades de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo a la tesista, por la valiosa labor desempeñada en el marco del Proyecto: "Señalización de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la Universidad Nacional de Cuyo"**



Reconocimiento de las Autoridades de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo a la tesista.  
Fuente: Fotografía de la tesista.

## Bibliografía

Aguirre de Ramírez, R. (2008). Fomentar la lectura y la escritura en estudiantes de formación docente. *Acción pedagógica* 17: 86-95. Recuperado el 5 de mayo de 2020.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2967452>

American Library Association [ALA] (1982). *Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. Madrid: Díaz de Santos.

Bibliotecas especializadas: información especializada para usuarios especializados (2016). Recuperado el 30 de abril de 2019.

<https://www.comunidadbaratz.com/blog/bibliotecas-especializadas-informacion-especializada-para-usuarios-especializados/>

Biblioteca Nacional del Perú, Centro Coordinador de Red de Bibliotecas Educativas y Especializadas, (s.f.) Introducción al Sistema de Clasificación Decimal Dewey. Recuperado el 30 de abril de 2019.

[http://www.munibarranco.gob.pe/jdownloads/Biblioteca/Clase%201/ISCDD\\_%201.pdf](http://www.munibarranco.gob.pe/jdownloads/Biblioteca/Clase%201/ISCDD_%201.pdf)

Biblioteca Pública de Denver. (s.f.). Sistema de Clasificación Dewey. Recuperado el 30 de abril de 2019.

<https://bibliotecadenver.org/sistema-de-clasificacion-dewey>

Buján Pérez, A. (2018). Ejemplo de investigación descriptiva. Recuperado el 21 de agosto de 2019.

<http://www.ejemplo.de/investigacion-descriptiva/>

Caravia, S. (1995). *La biblioteca y su organización*. Madrid: Trea.

<https://www.infotecarios.com/las-bibliotecas-especializadas/#.XuoYR9VKjIV>

Casanova Huerta, A. (2010). *Software libre una opción viable en la organización bibliográfica de fotografías: caso biblioteca de las artes*. (Tesina, Secretaría de Educación Pública, Dirección General de Educación Superior Universitaria, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía). Recuperado el 24 de abril de 2019.

[http://eprints.rclis.org/7771/1/Araceli\\_Casanova\\_Software\\_Libre\\_Tesina.pdf](http://eprints.rclis.org/7771/1/Araceli_Casanova_Software_Libre_Tesina.pdf)

Colegio Internacional Montepinar – Departamento de Plástica (2012). Los elementos configurativos del lenguaje visual: el punto, la línea, el plano, la textura y el color. Recuperado el 5 de setiembre de 2019.

[https://plasticamontepinar.files.wordpress.com/2012/03/ud-2-elementos\\_.pdf](https://plasticamontepinar.files.wordpress.com/2012/03/ud-2-elementos_.pdf)

Costa, J. (2003). *Diseñar para los ojos*. La Paz, Bolivia: Grupo Editorial Design.

Dedios, J. & Benítez Porras, G. (2014). Aplicación de la ingeniería emocional (sensorial) por medio de la señalética en el Sistema de Bibliotecas de la UNMSM. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial* 17(2): 26-38.

Recuperado el 10 de octubre de 2019.

<https://www.redalyc.org/pdf/816/81640856004.pdf>

ECURED. (s.f.). Comunicación visual. Recuperado el 05 de mayo de 2019.

[https://www.ecured.cu/Comunicaci%C3%B3n\\_visual](https://www.ecured.cu/Comunicaci%C3%B3n_visual)

Enriquez, S. (2014). El rol del diseñador gráfico en la actualidad. Recuperado el 30 de abril de 2019.

[https://wiki.ead.pucv.cl/index.php/El\\_rol\\_del\\_dise%C3%B1ador\\_gr%C3%A1fico\\_en\\_la\\_actualidad](https://wiki.ead.pucv.cl/index.php/El_rol_del_dise%C3%B1ador_gr%C3%A1fico_en_la_actualidad)

Frascara, J. (2008). *Diseño gráfico para la gente: Comunicaciones de masa y cambio social*. Buenos Aires: Infinito.

Frascara, J. (2011). *El diseño de comunicación*. Buenos Aires: Infinito.

Frascara, J. (2011a). *¿Qué es el diseño de información?* Buenos Aires: Infinito.

Gómez Hernández, J. A. (2009) *Biblioteconomía: conceptos básicos de gestión de bibliotecas*. Murcia: DM.

González Guitián, M. V. & Molina Piñeiro, M. (2008). ACIMED. Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. 18 (2). Recuperado el 10 de mayo de 2019.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352008000800002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800002)

Gutierrez Jara, C. P. (2016). Aplicación de la norma ISO 11620:2014 y su cumplimiento en el Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Sede Villa. (Informe profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado el 21 de mayo de 2019.

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5802/Gutierrez\\_jc.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5802/Gutierrez_jc.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. 4a ed. México D. F.: McGraw Hill.

Instituto Politécnico Nacional - Coordinación General De Bibliotecas y Servicios de Información (s.f.). Norma ISO 11620: 1998 (E), Información y Documentación - Indicadores de desempeño para bibliotecas. Recuperado el 21 de abril de 2019.

[http://www.cyta.com.ar/elearn/inbiblio/material/material\\_archivos/11620\\_ipn.htm](http://www.cyta.com.ar/elearn/inbiblio/material/material_archivos/11620_ipn.htm)

Johnson, B. & Onwuegbuzie, A. (2004). Mixed methods research: a research paradigm whose time has come. *Educational Researcher*, 33(7), 14-26.

Recuperado el 21 de agosto de 2019.

<http://mintlinz.pbworks.com/w/file/attach/83256376/Johnson%20Mixed%20methods%202004.pdf>

Kelisec, N. (2013). *La Señalética como construcción de la Identidad Institucional*. Recuperado el 06 de junio de 2020.

<https://www.catedracosgaya.com.ar/tipoblog/2013/la-senaletica-como-construccion-de-la-identidad-institucional/>

Korn Bruzzone, J. (2012). *Lenguaje del diseño gráfico: sus elementos y sistemas básicos, sus variables y estrategias visuales*. Montevideo, Uruguay: Mar Dulce.

Las bibliotecas especializadas. Concepto, funciones y servicios. Situación en España. (s.f.). Recuperado el 25 de abril de 2019.

<http://www.bibliopos.es/Biblion-A2-Biblioteconomia/05Bibliotecas-especializadas.pdf>

Millán Ráfales, M. C. (2003). Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. *Las bibliotecas especializadas y los centros de documentación: situación en el Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación*, (73), 10-11. Recuperado el 10 de mayo de 2019.

<http://eprints.rclis.org/5895/1/73f1.pdf>

Monfasani, R. & Curzel, M. (2008). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.

Morales Huescas, L. (2015). *Propuesta de estantería abierta para mejorar la satisfacción de los servicios bibliotecarios de la biblioteca en la Universidad Justo Sierra "Plantel Cien Metros"*. (Tesis, Secretaría de Educación Pública, Subsecretaría de Educación Superior, Dirección General de Educación Superior Universitaria, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía). Recuperado el 21 de mayo de 2019.

<http://www.bibliotecaenba.sep.gob.mx/tesis/BIBLIO2015/048112.pdf>

Morales López, V. (2005) *Metodología en la bibliotecología*. Buenos Aires: Alfagrama.

Munari, B. (1996). *Diseño y comunicación visual: contribución a una metodología didáctica*. 12a ed. Barcelona: Gustavo Gili.

Orera Orera, L. (1998). *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.

Pinto Molina, M. (1993). *Análisis documental: fundamentos y procedimientos*. Madrid: Eudema.

Pruett, N. (1986). *Scientific and technical libraries: functions and management*. Orland (Florida): Academic Press.

Quintana Orozco, R. (Comp.). (2010). Diseño de sistemas de señalización y señalética. Universidad de Londres. Recuperado el 30 de abril de 2019.

[https://taller5a.files.wordpress.com/2010/02/senaletica\\_universidadlondres.pdf](https://taller5a.files.wordpress.com/2010/02/senaletica_universidadlondres.pdf)

Quiroga, B. (2006). *Psicología y semiología aplicadas al diseño gráfico*. 2a ed. México, D. F.: Mendoza: Universidad Autónoma Metropolitana. Unidad Azcapotzalco.

Ríos Ortega, J. (2008) *Didáctica de la Bibliotecología: Teoría y Principios desde la enseñanza de la ciencia*. México, D.F.: UNAM.

Sánchez Avillaneda, M. (2006). *Señalética: conceptos y fundamentos: una aplicación en bibliotecas*. Buenos Aires: Alfagrama.

Sevilla Ortiz, J. (2014). *El sistema de estantería abierta en la organización del fondo bibliográfico en la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato*. (Trabajo de Titulación, Universidad Técnica de Ambato, Dirección de Posgrado, Especialización en Bibliotecología y Documentación). Recuperado el 10 de mayo de 2019.

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7679/1/Esp.BD.2375.pdf>

Sistema de Clasificación Decimal Dewey. (s.f.). Recuperado el 28 de abril de 2019.

[http://www.dgire.unam.mx/contenido\\_wp/bibliotecas/pdfs/scdDewey.pdf](http://www.dgire.unam.mx/contenido_wp/bibliotecas/pdfs/scdDewey.pdf)

Sistema Integrado de Documentación [SID], (s.f.). Universidad Nacional de Cuyo. Recuperado el 30 de abril de 2019.

<http://sid.uncu.edu.ar/sid/bibliotecas-del-sid/>

Spedalieri, G. (2007). *Catalogación de monografías impresas*. Buenos Aires: Alfagrama.

UNESCO. (s.f.). Indicadores UNESCO de cultura para el desarrollo. Comunicación. Relevancia de la dimensión para la cultura y el desarrollo. Recuperado el 03 de mayo de 2019.

<https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/digital-library/cdis/Comunicacion.pdf>

Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Artes y Diseño [FAD] (s.f.). Recuperado el 30 de abril de 2019.

<http://fad.uncuyo.edu.ar/>

Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Artes y Diseño [FAD], Biblioteca de Artes y Diseño (s.f.). Recuperado el 30 de abril de 2019.

<http://fad.uncuyo.edu.ar/biblioteca>

Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Artes y Diseño (2016). Reglamento de Servicios de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño. Recuperado el 24 de mayo de 2019.

<http://fad.uncuyo.edu.ar/upload/reglamento-de-biblioteca-con-ordenanza.pdf>

Universidad Nacional de Cuyo, Rectorado (2004). Reglamento para usuarios de los servicios bibliotecarios del Sistema Integrado de Documentación de la Universidad Nacional de Cuyo -SID-. Recuperado el 21 de mayo de 2019.

<http://sid.uncu.edu.ar/sid/wp-content/uploads/2009/12/reglamento.pdf>

Vestergaard, M. (s.f.). Bibliotecas modernas: pasar de una biblioteca transaccional a una biblioteca relacional. Princh, Roskilde Libraries, DK. Recuperado el 30 de abril de 2019.

<https://princh.com/modern-libraries-from-a-transactional-to-a-relational-library/#.XPHqxxZKjIW>

Yuni, J. & Urbano C. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. vol. 2. 4a ed. Córdoba, Argentina: Brujas.

## Índice

<b>Autoridades Facultad de Educación</b>	2
<b>Agradecimientos</b>	3
<b>Palabras preliminares de la tesista</b>	4
<b>Resumen</b>	5
<b>Introducción</b>	6
<b>MARCO INSTITUCIONAL</b>	8
<b>Capítulo I</b>	9
<b>Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo</b>	9
1.1. Breve reseña histórica	9
1.2. Características	10
1.3. Oferta Académica de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo	12
<b>MARCO TEÓRICO</b>	14
<b>Ejes del marco teórico</b>	15
<b>Capítulo II</b>	16
<b>Las bibliotecas</b>	16
2.1. Concepto de biblioteca	16
2.2. Biblioteca universitaria	16
2.3. Biblioteca especializada	16
2.3.1. Características y funciones de la biblioteca especializada	17
2.3.2. Calidad en el acceso a los recursos bibliográficos y la señalización	17
<b>Acceso a las colecciones en bibliotecas</b>	18
2.4. Bibliotecas con modalidad de estantería abierta: acceso directo o libre	18
2.4.1. Características de la modalidad de biblioteca de estantería abierta	19
2.4.2. Ventajas y desventajas de la modalidad de biblioteca de estantería abierta	19
2.4.3. Situación de las bibliotecas universitarias en Argentina	20

<b>Biblioteca: departamentos y funciones</b>	20
2.5. Departamento de Procesos Técnicos	20
2.5.1. Cadena documental o proceso documental	21
2.5.2. Operaciones de la cadena documental	21
2.5.3. La clasificación	21
2.5.4. Sistema de Clasificación Decimal Dewey (SCDD)	22
2.5.5. Principios y estructura del Sistema de Clasificación Decimal Dewey	22
2.6. Departamento de Servicios al Público	24
2.7. Biblioteca universitaria especializada y los usuarios de la información	25
<b>Capítulo III</b>	26
<b>Diseño y comunicación</b>	26
3.1. El diseño gráfico	26
3.2. La comunicación	26
3.3. Elementos de la comunicación	27
<b>La comunicación visual</b>	28
3.4. Los elementos configurativos del lenguaje visual	28
3.5. Factores de la comunicación visual	29
<b>Diseño de comunicación visual</b>	30
3.6. Diseño de comunicaciones visuales y su efecto sobre la gente	31
3.7. El diseñador como comunicador visual	31
3.8. Diseño centrado en el usuario	31
<b>Señalización y señalética</b>	32
3.9. La señalización: concepto y funciones	32
3.10. Sistema de señalización	33
3.11. La señalética	33
3.12. Características de la señalética	33

<b>Sistemas de señalización en bibliotecas</b>	34
3.13. Señalización desde un enfoque bibliotecario	34
3.14. Tipos de carteles utilizados en bibliotecas	35
3.15. Información y orientación	35
3.16. Autonomía del usuario	36
3.17. La señalización como factor de identidad corporativa	36
<b>Sistema de Señalización en la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo</b>	38
<b>Presentación gráfica: Sistema de señalización implementado en la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo</b>	39
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN - TRABAJO DE CAMPO</b>	42
<b>Capítulo IV</b>	43
<b>Metodología de la Investigación</b>	43
4.1. Título de la investigación	43
4.2. Delimitación y planteamiento del problema de investigación	43
4.3. Pregunta problema	43
4.4. Preguntas de investigación	43
4.5. Objetivo general	43
4.6. Objetivos específicos	44
4.7. Hipótesis	44
4.8. Variables	44
4.8.1. Variable independiente	44
4.8.2. Variables dependientes	44
4.9. Beneficiarios	44
4.10. Universo, Población y Muestra	45
4.11. Diseño metodológico	45
4.12. Tipo de estudio de investigación	45
4.13. Instrumentos de recolección de datos	46
4.14. Proceso de recolección de datos	48
4.15. Justificación de la investigación	49

<b>Trabajo de campo</b>	52
4.16. Análisis de datos de las observaciones realizadas a los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo	52
4.17. Análisis de datos, presentación en tablas y representación gráfica de las encuestas realizadas a los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo	52
4.18. Presentación y análisis de las respuestas proporcionadas por el personal bibliotecario de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo	61
4.19. Resultado de las observaciones realizadas a los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo	74
4.20. Resultado de la indagación de los Reglamentos de Servicios del Sistema Integrado de Documentación (SID) y de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño, ambos de la UNCuyo	74
4.21. Resultado de las encuestas realizadas a los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo	74
4.22. Resultado de las entrevistas realizadas al personal de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la UNCuyo	75
<b>Conclusiones</b>	78
<b>ANEXOS</b>	81
<b>Anexo I</b>	82
Encuestas y Entrevistas	82
<b>Anexo II</b>	84
Proyecto: "Señalización de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la Universidad Nacional de Cuyo"	84
<b>Anexo III</b>	90
Reconocimiento de las Autoridades de la Facultad de Artes y Diseño a la tesista, por la valiosa labor desempeñada en el marco del Proyecto: "Señalización de la Biblioteca de la Facultad de Artes y Diseño de la Universidad Nacional de Cuyo"	90

**Bibliografía**

91

**Índice**

98