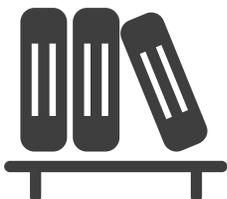




UNIVERSIDAD  
TECNOLÓGICA  
METROPOLITANA  
*del Estado de Chile*



N° 110, ENERO 2020

ISSN: 0719-0832

## Serie Bibliotecología y Gestión de Información

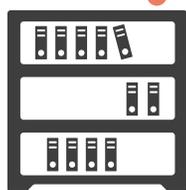
Departamento de Gestión de la Información

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA

### SEÑALÉTICAS EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

SIGNAGE IN UNIVERSITY LIBRARIES

Erlea Fuentealba Iturbe ~ Victoria Gutiérrez Parra



## **SERIE BIBLIOTECOLOGÍA Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN**

Nº 110, enero 2020

ISSN 0719-0832

Serie Bibliotecología y Gestión de la Información es publicada desde octubre de 2005 por el Departamento de Gestión de Información de la Facultad de Administración y Economía de la Universidad Tecnológica Metropolitana. Dr. Hernán Alessandri #722, 6º piso, Providencia, Santiago, Chile, [www.utem.cl](http://www.utem.cl)

Sus artículos están disponibles en versión electrónica en E-prints in Library and information Science: <http://eprints.rclis.org> y están indizados e integrados en la base de datos Academic Search Complete de EBSCO.

Está registrada en:

- Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal (LATINDEX)
- Ulrich's web: Global Serials Directory.
- Dialnet, portal de difusión de la producción científica hispana,
- DOAJ – Directory of Open Access Journals o Google Scholar.
- OpenDOAR: Search Repository Contents

### **Sitio Web:**

- [seriebibliotecologia.utem.cl](http://seriebibliotecologia.utem.cl)
- <http://bibliotecarios.cl/servicios/serie-bibliotecologia-y-gestion-de-informacion/>

### **Dirección Editorial**

**Alicia Ramírez González**

*Directora Departamento de Gestión de la Información*

**Guillermo Toro Araneda**

*Director Escuela de Bibliotecología*

### **Editora Jefe**

**Cherie Flores Fernández**

## **CONSEJO EDITORIAL**

**Carlos Beltrán Ramírez**  
**Mariela Ferrada Cubillos**  
**Sergio Fredes Mena**  
**Héctor Gómez Fuentes**

**Gabriel Díaz Morales**

*Presidente del Colegio de Bibliotecarios de Chile A. G.*

**Luis Pinto Faverio**

*Representante Legal*

**Enrique Maturana Lizardi**

*Decano Facultad de Administración y Economía*

### **Comité técnico:**

Coordinación editorial

- Nicole Fuentes
- Cristián Jiménez

Ediciones UTEM

### **Corrección de estilo**

- Gonzalo López
  - Erick Pezoa
  - Siujen Chiang
- Ediciones UTEM

### **Coordinador de diseño, web y difusión**

• Fabian Flores  
Vicerrectoría de Transferencia Tecnológica y Extensión

### **Diseño y diagramación**

• Nathaly Pizarro  
Vicerrectoría de Transferencia Tecnológica y Extensión

Autorizada su reproducción con mención de la fuente.

LAS IDEAS Y OPINIONES CONTENIDAS EN LOS TRABAJOS Y ARTÍCULOS SON DE RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DE LOS AUTORES Y NO EXPRESAN NECESARIAMENTE EL PUNTO DE VISTA DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA

---

# SEÑALÉTICA EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

---

## **Erlea Fuentealba Iturbe**

Bibliotecaria Documentalista. Licenciada en  
Bibliotecología y Gestión de Información.  
Correo electrónico: eefiturbe@gmail.com

## **Victoria Gutiérrez Parra**

Bibliotecaria Documentalista. Licenciada en  
Bibliotecología y Gestión de Información.  
Correo electrónico: victoriagjp@gmail.com

## RESUMEN

La señalética es una forma de lenguaje y comunicación, caracterizada por la simbología que contiene. Esta simbología es de carácter normalizado y se puede considerar como un reflejo de la cultura. Estos sistemas simbólicos se han construido a lo largo de la historia con la capacidad de generar comunicación entre las personas y su entorno cultural, ya sea en la vía pública o en el interior de una organización, entre las que se incluyen las unidades de información, tales como las bibliotecas universitarias.

En este contexto se enmarca el presente trabajo, cuyo objetivo es caracterizar la tipología de señaléticas utilizadas en bibliotecas de la Universidad de Santiago de Chile, determinando su rol y aplicación. Para ello se realizó una observación en terreno de las señaléticas utilizadas, documentándose a través de fichas de observación y fotografías.

Los resultados sugieren un uso de tipo regulativo de las señaléticas; es decir, para instruir a los usuarios respecto de su comportamiento en la unidad de información, entre otras conclusiones.

### PALABRAS CLAVES

señalética, biblioteca universitaria, tipología de señalética

## ABSTRACT

Signage is a form of language and communication, characterized by its symbology. This symbology is standardized and can be considered as a reflection of the culture. These symbolic systems have been built throughout history with the ability to generate communication between people and their cultural environment, whether on public roads or within an organization, including information units, such as university libraries.

In this context, the present work is framed. Its purpose is to characterize the typology of signage used in libraries of the Universidad de Santiago de Chile, determining its role and application. For this, field observation of the signage used was made, documented through observation sheets and photographs.

The results suggest a regulatory use of signage, that is, to instruct users regarding their behavior in the library, among other conclusions.

### KEYWORDS

signage, university library, signage typology

## INTRODUCCIÓN

Cuando la información entregada por una institución tiene relación con el comportamiento y autonomía que se espera del usuario dentro de un recinto, se pueden utilizar señaléticas cuya información guiará tanto al usuario nuevo como al experimentado, permitiéndoles desenvolverse de forma independiente en dicho espacio.

Según Yanque y Benítez (2014), la señalética nace de la ciencia de la comunicación, ya sea social o de la información, y se emplea en lugares donde exista flujo humano. Lo que conlleva a que la relación entre la señalética y la institución se da de acuerdo con la circulación de personas en el recinto.

Las señaléticas son una opción eficiente para la comunicación entre los usuarios y el establecimiento, ya que así este último podrá dar a conocer sus ubicaciones y servicios sin tener que hacerlo de forma personal a cada usuario que ingrese. Si este fuera el caso, el personal entregaría información de forma repetitiva y constante y, por otra parte, existiría autonomía por parte de aquella persona que ingresa al lugar.

La señalética busca que exista acceso y conocimiento de los espacios físicos y servicios de la institución a la cual está ligada. La guía al usuario incluirá tanto señaléticas de prevención de riesgo como de servicios.

Con lo anterior, se debe tener en consideración que las señaléticas se pueden discriminar de acuerdo con el perfil de cada establecimiento. En la situación de dos institutos cuya señalética es producida por la misma empresa de prevención de riesgos, podrían compartir las mismas señaléticas mas no el mismo diseño, cantidad o ubicación. Esto dependerá de las características de cada institución.

Las bibliotecas universitarias son un ejemplo de ello. Pues si bien en un Sistema de Bibliotecas todas las unidades de información que lo conforman son gestionadas bajo la misma dirección de la universidad, dependerá de cada departamento la forma en que utilicen las señaléticas para la entrega de información. Lo anterior dependerá de la cantidad de usuarios que cada instancia atiende, las necesidades espaciales de cada uno, la colección que se utilizará, los servicios brindados, entre otros. Por otro lado, el lugar donde se encuentra la biblioteca, su espacio físico y distribución, también conlleva a la utilización de ciertas señaléticas. Aspectos como cantidad de pisos, estanterías abiertas o cerradas, tienen una relación directa con el tipo de señalética que se utilizará. Yanque y Benítez (2014) indican que la señalética es la técnica que regula la relación funcional de los signos que orientan en el espacio y comportamiento del individuo según los servicios entregados, permitiendo con ello que este actúe con seguridad.

Tomando en consideración lo anterior, las señaléticas dependen de la arquitectura del establecimiento y de los servicios que esta entrega. Este trabajo propone una investigación de las señaléticas utilizadas en las bibliotecas universitarias de la Universidad de Santiago de Chile. Para el estudio se abordan aquellas señaléticas que entregan información tanto de la arquitectura de la biblioteca como de sus servicios. Los objetivos de la investigación buscan determinar el rol de la señalética dentro de la biblioteca universitaria y caracterizar tipología de las señaléticas utilizadas en las bibliotecas universitarias, a través del estudio de caso de la Universidad de Santiago de Chile.

La investigación se realizó a través de una observación en terreno de las señaléticas utilizadas en las bibliotecas. Se documentó a través de fichas de observación y fotografías, las cuales capturaban tanto la señalética como su entorno y ubicación. El objetivo de esta segunda fase era observar las señaléticas desde la perspectiva de los usuarios de las unidades de información.

Se utilizó como instrumento una ficha de registro de observación —de elaboración propia— en la cual se registraron los siguientes datos: biblioteca a la cual pertenecía la señalética, la coloración, la materialidad, el tipo de señalética y la ubicación; además de esto, en la ficha también se incluyen la fotografía y un análisis de la señalética en su espacio y en relación con el observador.

## 1. SEÑALÉTICA

Las definiciones de *señalética* son variadas pero todas concuerdan con la conceptualización de Costa (1987): “la señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual encargada de estudiar las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y los comportamientos de los individuos”. Además de esto para el mismo autor (1987) “es importante destacar la diferencia entre señalética y señalización”. Esto se puede ver en la siguiente tabla:

**Tabla 1.** Diferencias entre señalética y señalización

Señalización	Señalética
1. La señalización tiene por objeto la regulación de flujos humanos y motorizados en el espacio exterior.	1. La señalética tiene por objetivo identificar, regular y facilitar el acceso a los servicios requeridos por los individuos en determinado espacio.
2. Es un sistema determinante de conductas.	2. Es un sistema más optativo de acciones. Las necesidades determinan el sistema.
3. El sistema es universal y está creado como tal.	3. El sistema debe crearse y adaptarse en cada caso.
4. Las señales preexisten a los problemas itinerarios.	4. Las señales y las informaciones escritas son consecuencia de problemas precisos.
5. El código de lectura se conoce <i>a priori</i> .	5. El código de lectura es conocido de modo parcial.
6. Las señales son materialmente normalizadas y homólogas y se encuentran disponibles en la industria.	6. Las señales las debe homologar el diseñador del programa y producirlas de manera especial.
7. Es indiferente a las características del entorno.	7. Se supedita a las características del entorno.
8. Aporta factores de uniformidad al entorno.	8. Aporta factores de identidad y diferenciación.
9. No influye en la imagen del entorno.	9. Refuerza la imagen pública o la imagen de marca de las organizaciones.
10. La señalización concluye en sí misma.	10. Se prolonga en los programas de identidad corporativa.

Así mismo una definición complementaria a la anteriormente mencionada es la de Sánchez Avillaneda (2006), para quien la señalética “responde a la necesidad de información o de orientación provocada por el fenómeno contemporáneo de la movilidad social y la proliferación de servicios públicos”.

Según la RAE (2018), en su acepción n.º13, es un “aviso que se comunica o se da, de cualquier modo que sea, para concurrir a un lugar determinado o para ejecutar otra cosa”.

Según la enciclopedia signos y símbolos de Dorlian Kinderley, la señalética se encuentra en la categoría de *Sistemas de símbolos*, específicamente en la subcategoría de *Signos Internacionales*. Se define sistema de símbolos como:

[...] un conjunto de símbolos interrelacionados. Dichos grupos abarcan desde de sistemas formales, como los numéricos o alfabéticos, hasta conjuntos menos formales, como los colores y las formas. Algunos son fruto de miles y miles de años de evolución, y varían con cada cultura, pero otros se crearon de modo relativamente rápido, y su uso está muy extendido o incluso es universal (Dorlian Kinderley, 2008, p. 186).

Explicado lo anterior, se presenta a continuación una propuesta de definición de señalética. *Señalética* es aquel aviso, ya sea ilustrado o no, que entrega información con el objetivo de limitar o permitir una acción de su destinatario. Esta puede ser una advertencia, recordatorio, indicación, consejo o guía.

## 1.1. Clasificación

Teniendo en consideración que la funcionalidad es el objetivo principal de la señalética, pues busca informar a un usuario, se entrega una primera clasificación, de acuerdo con lo estipulado por Barrios Rico (s.f.) y en concordancia con la Vicerrectoría de Comunicación del instituto profesional Duoc UC; la cual indica que la señalética, según su funcionalidad, se puede clasificar en seis tipos, los cuales se detallan a continuación:

- **Señalética orientadora:** aquellas señales que buscan mostrar al usuario su ubicación espacial. Para este caso se puede ver, por ejemplo, un mapa donde se muestran la ubicación espacial, los alrededores, posibles lugares de interés y rutas de viaje que se podrían tomar. Además se incluye un mapa secundario.
- **Señalética informativa:** aquella que provee de datos que pueden ayudar a instruir al usuario acerca de la ubicación espacio temporal de un determinado servicio, por ejemplo, horario de atención, directorios, etc.
- **Señalética direccional:** aquella que señala una ruta para llegar a determinado lugar; por ejemplo, una flecha señalando una sala, una escalera, un baño, etc.
- **Señalética identificativa:** aquellas que se utilizan para nombrar determinado espacio físico. Por ejemplo, un cartel frente a una sala que diga *Sala 303* o un cartel en una plaza que diga *Plaza de las rosas*. En ambos casos la señalética estaría indicando el nombre correcto del lugar en el que se encuentra el usuario.
- **Señalética reguladora:** dentro de esta categoría están las señales de seguridad y otras señales normativas, que buscan instruir a una persona sobre qué está permitido hacer y qué no, tales como las señales que indican las vías de evacuación, extintores, que indican no comer o silencio, etc.

- **Señalética ornamental:** esta señalética tiene fines decorativos. Si bien puede lucir similar a una identificativa, su función principal es llamar la atención o dar visibilidad.

Esta clasificación también es utilizada por Santy (2012), quien usa las mismas categorías, exceptuando la *ornamental*, que en su lugar es reemplazada por la categoría de *temporal*, la cual no se aplicó en esta investigación.

## 1.2. Tipología

### Colores

En la señalética, en general, no hay una clasificación nacional específica para los colores. La única regulación que existe respecto de la coloración se relaciona con las señaléticas de seguridad. Esto es regulado a través de la norma chilena de seguridad NCh1410, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 2.** Colores utilizados en señaléticas

COLORES DE SEÑALÉTICA			
Color de seguridad		Significado	Color de contraste
	Rojo	Peligro, mensajes de incendio, mensajes para detener el paso.	Blanco
	Anaranjado	Partes de máquinas que pueden ser peligrosas.	Negro
	Amarillo	Atención.	Negro
	Verde	Seguridad.	Blanco
	Azul	Advertencia.	Blanco
	Púrpura	Peligro de radioactividad o contaminación.	Blanco
	Blanco		Negro
	Negro	Control de circulación y tránsito.	Blanco

Los colores de seguridad tienen un significado relacionado con un mensaje de *seguridad*. Los colores de contraste se combinan con los colores de seguridad para que los colores de seguridad resalten.

### **Materiales**

Al igual que en el caso de los colores no hay una clasificación en específico. No obstante, se puede encontrar en el documento anteriormente citado, de la Vicerrectoría de Comunicación del instituto profesional Duoc UC, que los materiales que se utilizan formalmente son:

- Acrílico.
- Vinil autoadhesivo o PVC autoadhesivo.

Sin embargo, cabe destacar que de manera informal se utilizan otros materiales, tales como papel bond, cartón, plástico, madera y metal, entre otros.

### **1.3. Estándares/Normativas**

Para la señalética en general no existen estándares ni normativas nacionales. La única excepción es la *señalética de seguridad*, la cual es regulada por las Normas Chilenas de Seguridad, como explica la ACHS en su página web. Estas normas son:

1. NCh1410: esta norma hace referencia a los colores que se deben utilizar en la señalética de seguridad.
2. NCh1411: esta norma aborda aspectos generales de las señaléticas de seguridad, tales como la tipología, la forma correcta de los símbolos empleados en las señales, etc.
3. NCh2189 Of92: esta norma trabaja específicamente con las señaléticas para condiciones de riesgo, especificando los tipos riesgo y su consecuente señalética. Además de ello, instruye en la cantidad y ubicación específica de cada una de estas señales (ACHS, s.f.).

## **2. SEÑALÉTICA EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS**

### **2.1. Funcionalidad de la señalética en bibliotecas**

En el presente estudio, la función de la señalética estará basada en las ideas de Cabrera Libuy (2007, p. 12):

Dado el aumento de bibliotecas que están permitiendo el acceso a estantería, y a la ventaja de ocupar una metáfora visual conocida, se agregaría como opción visualizar y

explorar los contenidos sobre los planos de las distintas bibliotecas de una universidad. Como complemento secundario, se propondrá una señalética en las estanterías que vincule la navegación en línea con la navegación real, bajo un mismo sistema gráfico de colores y simbología.

En consideración con lo anterior, se puede agregar una lista de cinco puntos entregados por Sánchez Avillaneda (2006), relacionados con las funciones de la señalización:

1. Facilitar la comunicación.
2. Ayudar a dirigir los movimientos conjuntos.
3. Informar, identificar, orientar, prevenir y persuadir.
4. Sistematizar los conjuntos de señales ya establecidos.
5. Ayudar a controlar la contaminación visual.

Por otra parte, Sánchez Avillaneda (2006) agrega una caracterización de la señalética tanto en forma como en contenido:

- La comunicación señalética es efecto de la movilidad social, de la complejidad implícita de nuestra época y de la diversidad de servicios que se genera en función de los individuos.
- La señalética es una disciplina técnica que se aplica a la morfología espacial, arquitectónica, urbana, y a la organización de los servicios sobre todo públicos y del trabajo.
- Su finalidad es la información, que debe ser inequívoca e instantánea.
- Su sistema de comunicación se compone de un código universal de señales y signos (símbolos icónicos, lingüísticos y cromáticos) y un procedimiento técnico que se establece en forma previa por medio de un programa (diseño).
- Su estrategia de comunicación es la distribución lógica de mensajes fijos o estáticos ubicados *in situ*, dispuestos a la atención voluntaria y selectiva del usuario en aquellos puntos clave del espacio que plantean dilemas de comportamiento.
- La señalética rehúye imponerse a la atención del público, provocar impacto, recurrir a la atracción estética.
- Su lenguaje es monosémico, no discursivo y evita toda retórica visual.
- Su principio es el de la economía generalizada: máxima información con mínimos elementos y con el mínimo esfuerzo de localización y comprensión por parte del receptor.
- Sus disciplinas y técnicas implicadas son el diseño gráfico de programas, el planeamiento, la arquitectura, la ergonomía, el entorno o medio ambiente, la producción industrial.

- La señalética es una evolución de la práctica de señalización aplicada a problemas particulares de información espacial.
- La señalética se integra al espacio-ambiente y contribuye a promover una imagen de marca.

Estas características tienen relación con la esencia de la función que cumple la señalética en la biblioteca, pero dentro de esto también podemos encontrar un plano psicológico, donde la señalética cumple con un rol esencial en la emocionalidad del usuario, tal como se explica a continuación:

Las bibliotecas necesitan entregar a sus usuarios señalética que sea instructiva, reduce la ansiedad, mitiga las experiencias negativas, y aumenta un ambiente amigable con el usuario. Esto es necesario para guiarlo en su búsqueda y el paso inicial para el desarrollo de un método para inventariar y evaluar la señalética en los múltiples tipos de bibliotecas (Johnston y Mandel, 2016, p. 15).

No obstante, dentro del espectro psicológico no se puede dejar de lado el tratamiento de las identidades sexuales, como explican Drake y Bielefield (2017) “la representación es importante y ayuda a las personas transgénero a sentirse seguras y conectadas con la biblioteca”.

Para finalizar se puede encontrar una finalidad más concreta a la señalética, como lo señalan Zaugg et al. (2016, p. 6).

El [camino de] encuentro [hacia la biblioteca] debería motivar a los invitados a una variedad de actividades y eventos que dibujan patrones en el edificio. Una vez en la biblioteca, los usuarios se familiarizan con los alrededores y hacen posible encontrar su camino más efectivamente.

## 2.2. Características de la señalética en bibliotecas

Parte de la esencia de la señalética se encuentra en su visibilidad, tal como explica Hedge (sf):

- “Toda la señalética debe poder ser vista inmediatamente desde la entrada del edificio [...]
- [...] No debe haber obstrucciones entre la señalética y el punto de vista del usuario.”

Además de esto, existen otros factores más complejos, como el aspecto y la claridad; es decir, la coherencia entre el mensaje y el receptor de este mensaje, tal como explican Bosman y Rusinek (1997), “la señalética como contribuidor al ambiente amigable con el

usuario, es beneficiosa tanto para usuarios como trabajadores. Los efectos de la jerga bibliotecaria, tanto en las encuestas como en la señalética, afecta en la recuperación de información y en la respuesta del usuario.” Considerando la coherencia entre mensaje y receptor, se puede hallar un elemento potencial tanto como guía para el usuario como para los trabajadores de la biblioteca, tal como explica a continuación:

Una suposición comúnmente compartida por la mitología popular rodea a la juventud y la tecnología, así como el rol histórico de bibliotecas, museos, y la tecnología de código de barras; estas suposiciones pueden no ser un fiel reflejo de la realidad, y deben ser por lo menos reconocidas aquellas ideas relacionadas con las iniciativas de códigos QR. Los trabajadores de museos y usuarios identificaron el potencial de los códigos QR permitiendo personalizar sus visitas –una idea que podría ser considerada por bibliotecas en el futuro–. En general, el uso del código QR fue bajo en ambas instituciones; sin embargo, el conocimiento de códigos QR es, en general mucho más alto, y aparentemente tiene el gran potencial para comenzar a ser activados por usuarios de bibliotecas” (Schultz, 2013, p. 25).

Y no solo se puede trabajar con códigos impresos, sino que además esto se puede fortalecer y complementar con aplicaciones para dispositivos móviles:

Los softwares de aplicaciones de celulares posibilitan a los usuarios a recorrer la colección impresa mientras buscan los documentos que se encuentran en el catálogo online. La propuesta de un software posibilitará a los usuarios a utilizar sus celulares para localizar múltiples puntos de servicio tanto dentro de una biblioteca como en bibliotecas de otros campus. El proyecto se basa en las huellas WiFi (*WiFi fingerprinting*) una tecnología que determina la posición de un dispositivo en un edificio incluso cuando la localización GPS se encuentra desactivada (Hahn et al., 2010, p. 18).

Por último, nos habla de un problema bastante común en las bibliotecas ya sean universitarias o no, el cual puede afectar al correcto desarrollo de una señalética funcional:

El recurrente interés de los bibliotecólogos por gráficos informativos y sistemas de signos se puede encontrar en tendencia tanto dentro como fuera de la profesión. Durante las últimas dos décadas, los bibliotecólogos han comenzado a preocuparse más por el comportamiento del usuario, la relación de interfaz entre usuario y biblioteca. Resultando en problemas a escala debido al uso de grandes poblaciones y los limitados presupuestos que se le da los bibliotecólogos, especialmente en el ámbito universitario, donde se concentran en medios y métodos que les posibilite captar la mayor cantidad de usuarios como les sea posible con una información mínima de la biblioteca (Kupersmith, 1980, p. 33).

### 2.3. Estándares de señalética en bibliotecas universitarias

El estándar en Chile es regulado por el Consejo de Rectores de Universidades Chilenas y Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (Cabid), que en su documento Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas destaca tres aspectos relacionados con las señaléticas en bibliotecas de organizaciones de educación superior:

- La biblioteca universitaria debe generar una oferta de servicios y productos de información locales y virtuales, acorde con las necesidades de sus usuarios, y realizar las acciones necesarias para asegurar su uso (p. 30).
- Los profesionales que forman las Universidades y que se incorporan a la sociedad del conocimiento requieren ser autónomos en el proceso de recuperar, evaluar y sintetizar la información. Para ello, la biblioteca universitaria debe ofrecer un programa de formación permanente de sus usuarios, tanto para alumnos que se incorporan a la educación universitaria, como para el resto de la comunidad, mediante programas más avanzados (p. 30).
- Un adecuado sistema de señalización debe dar facilidades para ubicar los recintos, así como indicar áreas de servicios y tipos de recursos de información en el interior de cada unidad bibliotecaria (p. 31).

### 2.4. Otros aspectos relacionados con las señaléticas en bibliotecas

#### Desorden de señaléticas

Para Polger y Stempler (2014), “la literatura centrada en las señaléticas de las bibliotecas, indica que se debe tener un énfasis en la relevancia de la consistencia y claridad de los signos para así evitar desorden y los mensajes tercos”. De esto se puede desprender que:

- a) Distribución de espacios: que abarca el o los accesos, mesón de préstamo, referencia, hemeroteca, estantería abierta y áreas de lectura, entre otros. Esta tarea le es propia tanto al arquitecto como al bibliotecólogo.
- b) Ambientación: la cual consiste en la ubicación del mobiliario, ubicación de terminales y catálogos, considera tipos de recubrimiento de pisos, cielos y paredes. La iluminación en las áreas de lectura, la decoración de ambientes en todas sus secciones, estructura de estantería abierta y cerrada. Esta tarea le es propia tanto al decorador de interiores como al bibliotecólogo.

## Espacio físico de la señalética

Según se desprende de Romero (s.f.), espacio interno, se considerará al espacio interno como aquel lugar donde ocurre la circulación interna; es decir, el espacio por el cual se desplazan usuarios, trabajadores y documentos.

Además de esto Agarwal et al. (s.f.) expusieron que “no debería haber obstrucciones entre la señalética y la línea de visión del usuario”. En concordancia con esto se encuentran Barclay y Scott (2018), quienes explican como parte del deber del bibliotecólogo el control de la señalética en el espacio físico: “Mientras que los arquitectos típicamente tienen el control sobre la identificación del edificio y la señalética normativa, los trabajadores de la biblioteca deberían tener considerable control sobre las señales direccionales e informativas.”

Además de esto, Cabrera Libuy habla haciendo referencia a la coherencia entre el diseño y la construcción de la señalética en bibliotecas universitarias para caso específico Chile:

Construir un acertado panorama de la situación actual de la biblioteca universitaria chilena, reuniendo en una misma mirada tendencias internacionales en sociedad de la información, realidades locales a nivel de bibliotecas en el acceso a ella y miradas individuales de un grupo directo de usuarios (Cabrera Libuy, 2007, p. 20).

## Arquitectura bibliotecaria

En la arquitectura de las bibliotecas la señalética es un importante punto por considerar; por lo tanto, debería estar presente antes y durante su proceso de construcción, mientras que su ubicación debe ser bien planeada desde el diseño inicial.

En la búsqueda de entregar una mayor autonomía al usuario, además del recurso de la señalética propiamente tal, también se debe considerar la misma estructura de la biblioteca, complementando tanto el espacio estructural como la aplicación de la señalización. Como indican Barclay y Scott (2018):

No hay una solución simple y única para crear un espacio donde los usuarios encuentren exitosamente su camino. No se logra con eliminar obstáculos para la orientación. Un edificio pensado en la orientación es un gran acierto, pero incluso esto no puede combatirlo por sí mismo. Estos elementos tienen que combinarse armónicamente para poder dar una exitosa orientación. E incluso en la mejor construcción los usuarios necesitan de vez en cuando, contacto humano para encontrar su camino.

Romero (s.f.) aconseja una serie de criterios para tener presente en cualquier proyecto de biblioteca. Entre ellos considera la señalética:

- Flexibilidad.
- Compacidad.
- Accesibilidad.
- Posibilidad de ampliación.
- Variedad.
- Organización.
- Confort y constancia.
- Señalización.
- Sostenibilidad y mantenimiento.
- Seguridad.

Por otra parte, además de considerarse durante la planificación de edificación y construcción de la biblioteca, la señalética también se debe tomar en consideración antes y después de una remodelación, puesto que la estructura de la biblioteca afecta en la orientación de la misma forma que la señalética, como se afirma a continuación:

Los recortes presupuestarios durante la construcción pueden hacer cambios en la planificación del tamaño de la biblioteca. Reestructurando las secciones y el personal asociado. Mientras que estos cambios están ligados a las necesidades de las bibliotecas y a los patrones, los cambios físicos pueden ser confusos para aquellos que buscan los servicios de la biblioteca (Zaugg et al., 2016, p. 10).

### **3. SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA USACH**

El Sistema de Bibliotecas de la Usach está compuesto por veinte bibliotecas integradas en un sistema único y centralizado, llamado SiB-UdeSantiago, el cual se encuentra dirigido por una Biblioteca Central. Este sistema unifica a las bibliotecas digitales y físicas, lo que permite que los estudiantes tengan acceso a cada una de las bibliotecas.

La Usach cuenta con un total de 19 bibliotecas especializadas –bibliotecas de facultad, escuela o departamento– más una biblioteca central, que brinda servicios a toda la comunidad, resultando 20 unidades de información. De estas, las bibliotecas que se estudiaron fueron las siguientes:

**Tabla 3.** Bibliotecas estudiadas Usach

<b>BIBLIOTECAS PARTICIPANTES DEL ESTUDIO - USACH</b>		
<b>Biblioteca</b>		<b>Bibliotecólogo / Encargado*</b>
Facultad de Economía		Cherie Flores
Escuela de Arquitectura		Danilo Larenas
Facultad de Ingeniería	Departamento de Ingeniería Eléctrica	Carlos Muñoz
	Departamento de Ingeniería en Minas	María Javiera Medina
	Departamento de Ingeniería Geográfica	Cynthia Sepúlveda
	Departamento de Ingeniería Industrial	María Angélica Vargas
	Departamento de Ingeniería Informática	Ana María Doñas
	Departamento de Ingeniería Mecánica	Jaime Galaz Becerra
	Departamento de Ingeniería Metalúrgica	María Elisa Espinosa
	Departamento de Ingeniería Química	Héctor Navarro
Biblioteca Central		Francisco Bustos

\* Encargados a la fecha del estudio.

## 4. ANÁLISIS

A continuación se presenta un análisis descriptivo de las señaléticas de las bibliotecas estudiadas. Aborda la señalética desde la perspectiva de una persona que no tiene conocimiento teórico sobre esta, con el objetivo mostrar la visión de un usuario de la biblioteca que no tiene conocimiento teórico sobre señalética. Para ello se utilizó la técnica de la observancia en terreno y se presenta como una descripción cualitativa.

### 4.1. Indicadores para describir las señaléticas

Los indicadores utilizados para la descripción de la señalética son los siguientes:

a. Contenido: en este indicador se tomó en consideración si la señalética tenía únicamente imágenes, símbolos o íconos, o si poseía exclusivamente texto, o si se componía de la complementación entre ilustración y texto.

b. Coloración: este indicador evalúa si la señalética es a color o en blanco y negro.

c. Materialidad: este indicador estudia el material del soporte en el que se encuentra el contenido de la señalética. Dentro de esta variable se encuentran las siguientes alternativas:

- Adhesivo: considera el vinil o PVC adhesivo.
- Papel: considera papel de impresora, ya sea escrito a mano o impreso.
- Plastificado: considera papel de impresora plastificado o cubierto por plástico.
- Metal: considera el contenido soportado por material metálico, ya sea una placa u otra figura.
- Madera: considera el contenido soportado por madera, ya sea una placa u otra figura.
- Acrílico: considera la señalética de protegida por una barrera de acrílico transparente y la de acrílico.

d. Ubicación: este indicador considera cualquier lugar al interior de la biblioteca en el que se encuentre la señalética. Las explanadas en la entrada de la biblioteca se incluyen como el interior de la biblioteca, además también se incluyen las señaléticas de la biblioteca que se encuentren en pasillos que conducen a la misma.

Las diferentes ubicaciones fueron agrupadas de la siguiente forma:

- Paredes: considera paredes, ventanales divisorios, paneles divisorios y pilares.
- Puertas: considera puertas de entrada (incluye explanada de la entrada) y salida, salidas de emergencia y puertas divisorias de salas.
- Ventanas: considera ventanas con vistas al exterior.
- Techo: considera la señalética colgante.
- Salas: considera salas de estudio individual y grupal (incluye logias), escritorios de estudio individual y laboratorios (incluye computadores, con imágenes de protector y fondo de pantalla).
- Mesón: considera mesón de consulta, de préstamo y OPAC.

Estantería: considera estanterías estáticas, móviles, carros, archivadores de hemeroteca y cajones de mapoteca.

- Mobiliario: considera mesas, sillas, casilleros.

Instalaciones de seguridad: considera paneles eléctricos, red húmeda y extintores.

- Escalera: considera señalética que bloquea escalera, de seguridad junto a la escalera.

Tótems: considera estructuras en forma de pilar, cuyo contacto es únicamente con el piso.

e. Tipo de señal: se consideran los seis tipos de señal dados en el marco teórico. A continuación se detallan los criterios específicos utilizados para cada tipo de señal:

- Orientadora: se consideran mapas.
- Informativa: se consideran aquellas señales que muestren horario de atención, contraseñas de wi fi, instructivos de uso (ya sea de computadores o acceso a wi fi), redes sociales de la biblioteca, normas de la biblioteca o sala (sala de lectura, sala de estudios, sala de estudio grupal, laboratorio, etc.) e información de archivadores de hemeroteca.
- Direccional: se consideran las flechas (carteles con forma de flecha o con flechas en su interior), información de notación topográfica y aquellas indican la distribución de los pisos.
- Identificativa: se considera la señalética que da nombra las salas (ej. cartel con la frase *sala de estudio o Logia 1*), carteles de oficinas (indicando la oficina de la persona encargada, incluyendo su nombre), señalética con el nombre de la biblioteca (indicando con el cartel que el edificio o puerta es la biblioteca), también se consideran la señalética adherida a los computadores que tiene escrito un número (enumera a cada computador identificándolo con el número) y, finalmente, aquellas que indican un mesón de servicio.

- **Regulativa:** esto considera la señalética con prohibiciones, restricciones, las que indican la forma correcta de abrir una puerta (tire y empuje) y todas las que buscan instruir el comportamiento del usuario (qué está permitido y qué no está permitido hacerse). La *señalética de seguridad* (aquella marcada como de la ACHS o mutual de seguridad) se considera como una subcategoría de la señalética regulativa.

- **Ornamental:** también se puede llamar *decorativa*. Se consideran aquellas señales cuyo propósito sea llamar la atención hacia sí mismas.

f. **Línea de visión:** La línea de visión se considera como aquella en la naturalmente se posa la vista. Según la Mutual de Seguridad, la señalética debe instalarse entre 1,70 m y 1,90 m, medido desde el piso hasta la línea superior de la señalética (encontrándose la línea superior de la señalética en el 1,90 m). Asimismo, la Asociación Chilena de Seguridad considera la misma medida. Para efectos de este trabajo, se considera entre el rango de 1,60 hasta 1,80. A continuación se detallan los criterios utilizados para definir las líneas de visión utilizada en esta investigación:

- **Sobre:** considera la altura sobre la cabeza del observador (para ser vista se debe levantar la cabeza hacia atrás). El contenido se ubica sobre los 1,80 m.

- **En:** considera la señalética que se encuentra a la altura de los ojos del observador, haciendo que la vista (la línea de visión) se encuentre de forma perpendicular al contenido de la señalética. El contenido se entre 1,60 m y 1,80 m de altura.

- **Bajo:** considera la altura del pecho hacia abajo del observador (para ser vista se debe agachar la cabeza o el observador se debe poner en cuclillas). El contenido de la señalética se encuentra bajo 1,60m.

g. **Origen:** se considera como *origen* a la organización generadora de señalética; es decir, de dónde proviene esta. Los criterios utilizados se detallan a continuación:

- **Externo:** se considera externa la señalética proveniente de la ACHS, mutual de seguridad y donaciones.

- **Institucional:** se considera institucional aquella señalética propia de la universidad, departamento, facultad o escuela.

- **Biblioteca:** se considera de biblioteca aquella señalética administrada (diseñada, fabricada y ubicada) por los funcionarios de la biblioteca.

Variedad en la señalética

Además de estas, es necesario mencionar que existen diferentes formas de emplear la señalética en las bibliotecas; es decir, que una biblioteca puede tener mayor variedad de señalética que otra, combinando diferentes materiales, ubicaciones, tipos de señal, etc.

4.1.1. Descripción de señaléticas - Universidad de Santiago de Chile

Facultad de Administración y Economía

FICHA: FAEo1	
Biblioteca	Facultad de Administración y Economía
Contenido	Texto e ilustración
Coloración	Color
Material	Adhesivo y papel
Ubicación	Puerta de entrada
Tipo de señal	Reguladora
Foto	
<p>Las señales se encuentran en la puerta de entrada y junto a la misma se encuentran en la línea de visión. Pertenecen a la misma Facultad de Administración y Economía, se puede ver el logo de la Usach en ellas.</p> <p>La señalética de <i>Tire</i> se encuentra bajo la línea de visión y es propia de la biblioteca.</p>	

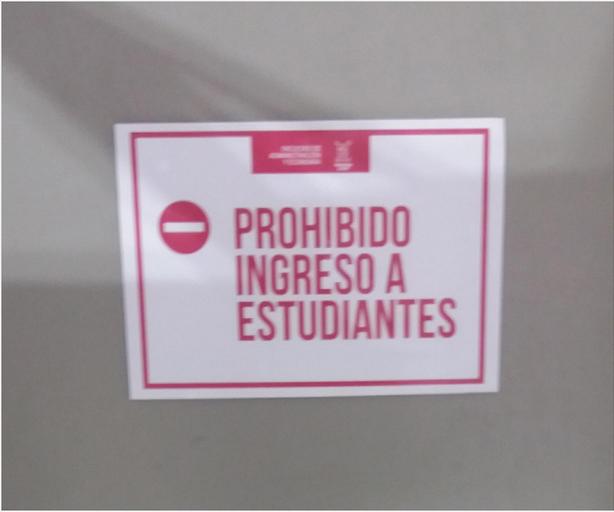
**FICHA: FAEo2**

Biblioteca	Facultad de Administración y Economía
Contenido	Texto e ilustración
Coloración	Color
Material	Adhesivo y papel
Ubicación	Puerta
Tipo de señal	Reguladora

Foto



Las señales se encuentran en la puerta de entrada de la sala de estudio, están sobre la línea de visión. Son señales propias de la biblioteca.

FICHA: FAEo3	
Biblioteca	Facultad de Administración y Economía
Contenido	Texto e ilustración
Coloración	Color
Material	Adhesivo y papel
Ubicación	Puerta
Tipo de señal	Reguladora
Foto	
<p>La señal está en una puerta junto a la oficina de la bibliotecología, se encuentra sobre la línea de visión. La señal propia de la biblioteca.</p>	

**FICHA: FAEo4**

Biblioteca	Facultad de Administración y Economía
Contenido	Texto e ilustración
Coloración	Color
Material	Metal
Ubicación	Puerta
Tipo de señal	Identificativa

Foto



La señal se encuentra en la oficina de la bibliotecóloga, sobre la línea de visión. Es propia de la biblioteca y de la facultad.

FICHA: FAEo5	
Biblioteca	Facultad de Administración y Economía
Contenido	Texto e ilustración
Coloración	Color
Material	Metal
Ubicación	Pared
Tipo de señal	Identificativa, decorativa
Foto	
<p>La señal se encuentra junto a la Sala de Estudios, respecto de las señaléticas de Biblioteca de la Facultad de Administración y Economía, es de gran tamaño, pues cubre un tercio de la pared en la que se encuentra. Esta señalética está en la línea de visión y es una donación externa.</p>	

## Escuela de Arquitectura

### FICHA: EARo1

Biblioteca	Centro de documental de la Escuela de Arquitectura
Contenido	Texto e ilustración
Coloración	Color
Material	Vinil o PVC adhesivo
Ubicación	Pared
Tipo de señal	Regulativa

Foto



Las señaléticas se encuentran adheridas a la pared, cerca de la única puerta del Centro, y fueron instaladas bajo la línea de visión. Son las únicas señales que se encuentran y pertenecen a la mutual de seguridad.

**Facultad de Ingeniería**  
**Departamento de Ingeniería Mecánica**

**FICHA: IMCo1**

Biblioteca	Facultad de Ingeniería Mecánica
Contenido	Texto e ilustración
Coloración	Color
Material	Vinil o PVC adhesivo
Ubicación	Vidrio/ventana
Tipo de señal	Regulativa

Foto



Las señaléticas ubicadas en las ventanas indican que los alumnos no pueden fumar y que deben evitar el ruido.

**Departamento de Ingeniería en Minas****FICHA: IMI01**

Biblioteca	Departamento de Ingeniería en Minas
Contenido	Texto
Coloración	Blanco y negro
Material	Plástico
Ubicación	Pared
Tipo de señal	Identificativa

Foto



Esta señalética es propia del Departamento de Ingeniería en Minas y se encuentra sobre la línea de visión. Está junto a la puerta de entrada de la biblioteca.

**Departamento de Ingeniería Química**

**FICHA: IQI01**

Biblioteca	Departamento de Ingeniería Química
Contenido	Ambas / solo texto
Coloración	Color
Material	Vinil o PVC adhesivo, papel y plástico
Ubicación	Puerta de Entrada
Tipo de señal	Identificativa

Foto



Esta señalética se encuentra en la puerta de entrada de la biblioteca, en la parte externa, y se encuentra en la línea de visión. La señal de *mantener puerta cerrada* fue instalada sobre la línea de visión. La señal de *Biblioteca* es propia de la biblioteca, mientras que las otras son de la Mutual.

**FICHA: IQ102**

Biblioteca	Departamento de Ingeniería Química
Contenido	Ambas / Solo imagen / Solo texto
Coloración	Color / Blanco y Negro
Material	Vinil o PVC adhesivo y papel plastificado
Ubicación	Puerta de entrada
Tipo de señal	Regulativa, informativa

Foto



La señalética se encuentra en la cara interna de la puerta de entrada de la biblioteca; es decir, estas solo se pueden ver una vez dentro de la biblioteca. Se encuentran en la línea de visión. La mayoría son propias de la biblioteca, solo la *salida de emergencia* es de la Mutual.

FICHA: IQ103	
Biblioteca	Departamento de Ingeniería Química
Contenido	Ambas
Coloración	Color
Material	Vinil o PVC adhesivo
Ubicación	Tablero eléctrico
Tipo de señal	Regulativa
Foto	
<p>Señal de advertencia del tablero eléctrico, se encuentra en la línea de visión. Pertenece a la Mutua.</p>	

**FICHA: IQ1o4**

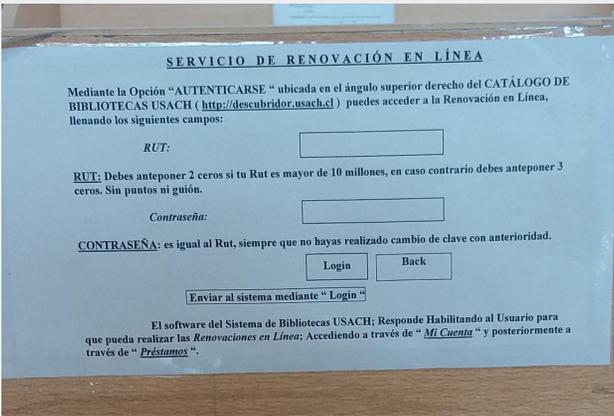
Biblioteca	Departamento de Ingeniería Química
Contenido	Texto
Coloración	Blanco y Negro
Material	Papel impreso
Ubicación	Pilar fuera de la biblioteca
Tipo de señal	Direccional

Foto



La señal se encuentra al exterior de la biblioteca, indicando la dirección que se debe utilizar para llegar a ella; es propia de la biblioteca. Se encuentra sobre la línea de visión.

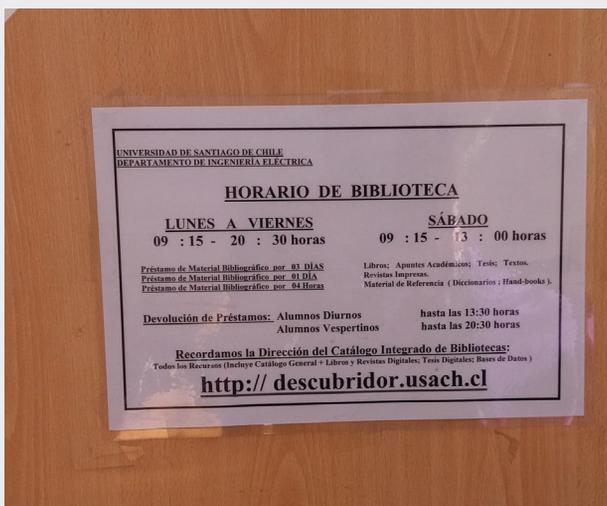
**Departamento de Ingeniería Eléctrica**

FICHA: IELO1	
Biblioteca	Departamento de Ingeniería Eléctrica
Contenido	Texto
Coloración	Blanco y Negro
Material	Papel impreso
Ubicación	Mesón de circulación
Tipo de señal	Informativa
Foto	
<p>En las orillas de los mesones de búsqueda la biblioteca instaló estas señaléticas, las cuales indican el servicio de <i>renovación en línea</i>. Agregando, con ello, las instrucciones de cómo hacer el proceso.</p>	

**FICHA: IELO2**

Biblioteca	Departamento Ingeniería Eléctrica
Contenido	Texto
Coloración	Blanco y Negro
Material	Papel impreso
Ubicación	Mesón de estudio
Tipo de señal	Informativa

Foto



En esta señalética se indican el horario de la biblioteca y el de sus servicios para los alumnos diurnos y vespertinos. También recuerda la página web del OPAC. Se encuentra ubicada en la mesa de estudio a la vista de los alumnos.

**FICHA: IELO3**

Biblioteca	Departamento Ingeniería Eléctrica
Contenido	Ambas
Coloración	Color
Material	Papel impreso
Ubicación	Mesón de circulación
Tipo de señal	Informativa

Foto



En esta señalética se da las instrucciones de la conexión. Esta contiene la imagen de conexión desde los computadores, más las instrucciones son indicadas para cualquier dispositivo.

**FICHA: IELO4**

Biblioteca	Departamento Ingeniería Eléctrica
Contenido	Texto
Coloración	Blanco y Negro
Material	Papel impreso
Ubicación	Mesón de estudio
Tipo de señal	Informativa

Foto

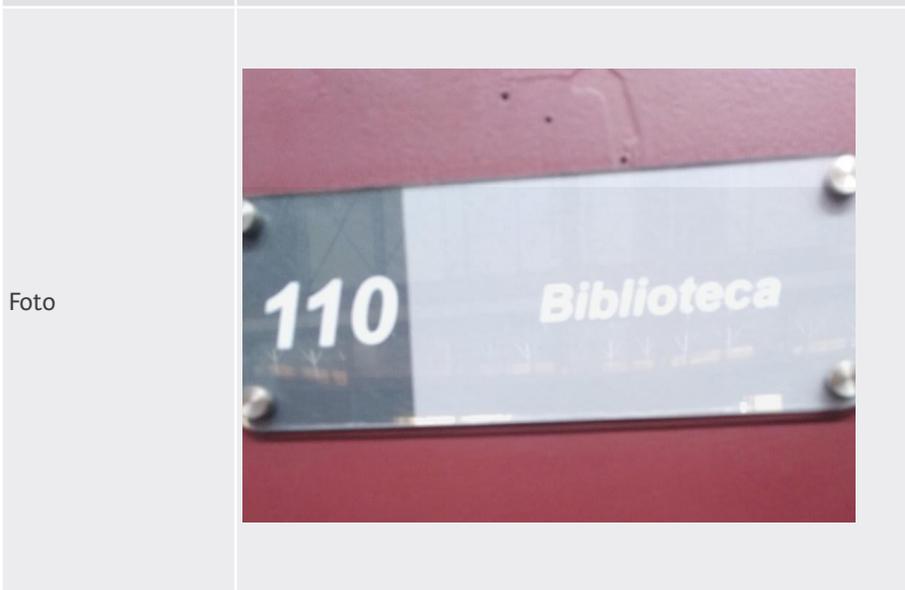


Se indica los horarios de la biblioteca y de sus servicios. A la vez, se presenta el enlace del OPAC.

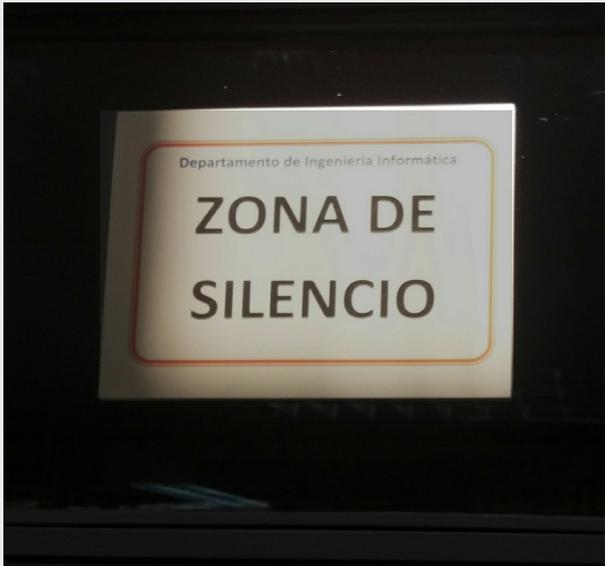
**Departamento de Ingeniería de Informática**

**FICHA: IIFo1**

Biblioteca	Departamento de Ingeniería de Informática
Contenido	Texto
Coloración	Blanco y Negro
Material	Papel impreso
Ubicación	Mesón de circulación
Tipo de señal	Identificativa



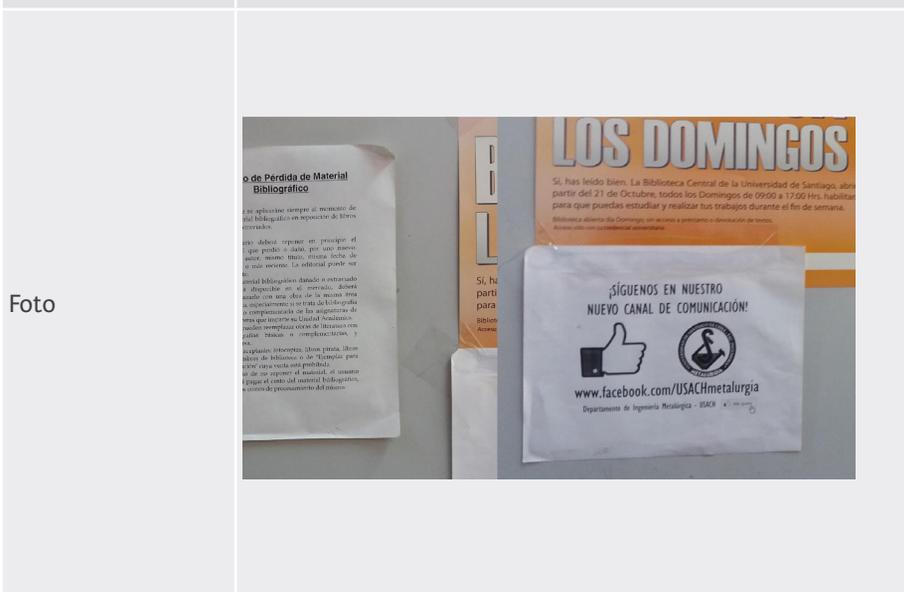
Esta biblioteca se encuentra señalada con un letrero, el cual indica su número de sala y su labor dentro de la universidad.

FICHA: IIFo2	
Biblioteca	Departamento de Ingeniería de Informática
Contenido	Texto
Coloración	Color
Material	Papel impreso
Ubicación	Ventana del mesón
Tipo de señal	Regulativa
Foto	
<p>Esta biblioteca es de estantería cerrada; por lo tanto, para acceder a los documentos el alumno debe ir al mesón para pedir lo que requiera. Precisamente en este mesón se ubica esta señalética.</p>	

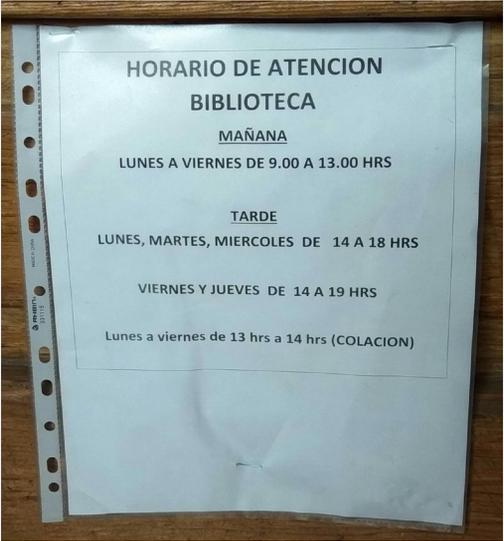
## Departamento de Ingeniería Metalúrgica

### FICHA: IMTo1

Biblioteca	Departamento de Ingeniería Metalúrgica
Contenido	Texto e ilustración
Coloración	Color / Blanco y Negro
Material	Papel impreso
Ubicación	Pared
Tipo de señal	Informativa



Estas señaléticas dan información respecto de los servicios de la biblioteca, como también de sus redes sociales.

FICHA: IMTo2	
Biblioteca	Departamento de Ingeniería Metalúrgica
Contenido	Texto
Coloración	Blanco y Negro
Material	Papel plastificado
Ubicación	Puerta de ingreso
Tipo de señal	Informativa
Foto	
La señalética es propia de la biblioteca, se encuentra en la puerta de ingreso, bajo la línea de visión.	

**Departamento de Ingeniería Industrial**

**FICHA: IIDo1**

Biblioteca	Departamento de Ingeniería Industrial
Contenido	Texto e ilustración
Coloración	Color
Material	Papel plastificado
Ubicación	Puerta de ingreso
Tipo de señal	Regulativa

Foto



La señalética se puede ver claramente antes de ingresar, se encuentra en la línea de visión. Es propia de la biblioteca.

**FICHA: IIDo2**

Biblioteca	Departamento de Ingeniería Industrial
Contenido	Texto e ilustración
Coloración	Color
Material	Vinil o PVC adhesivo
Ubicación	Puerta
Tipo de señal	Regulativa

Foto



La señal se encuentra en la línea de visión. Pertenece a la Mutual de Seguridad.

FICHA: IIDo3	
Biblioteca	Departamento de Ingeniería Industrial
Contenido	Texto
Coloración	Blanco y Negro
Material	Plástico
Ubicación	Puerta de sala de estudios
Tipo de señal	Identificativa
Foto	
<p>Cada sala de estudios tiene una señal como esta. Se encuentra en la línea de visión. Es propia de la biblioteca.</p>	

**FICHA: IIDo4**

Biblioteca	Departamento de Ingeniería Industrial
Contenido	Texto e ilustración
Coloración	Color
Material	Plástico
Ubicación	Salida de emergencia
Tipo de señal	Regulativa

Foto



Las señaléticas se encuentran en la línea de visión. Son propias de la Mutua. La puerta tiene la señal de ser una salida de emergencia.

FICHA: IIDo5	
Biblioteca	Departamento de Ingeniería Industrial
Contenido	Texto
Coloración	Blanco y Negro
Material	Plástico
Ubicación	Puerta de oficina
Tipo de señal	Identificativa
Foto	
<p>Señal superpuesta de oficina, se encuentra en la línea de visión. Es propio de la biblioteca y la Facultad.</p>	

**FICHA: IIDo6**

Biblioteca	Departamento de Ingeniería Industrial
Contenido	Texto e ilustración
Coloración	Color / Blanco y Negro
Material	Plástico / Papel impreso
Ubicación	Paredes
Tipo de señal	Regulativa / Informativa

Foto



Las señales se encuentran distribuidas de forma homogénea por toda la biblioteca. Están en todas las líneas de visión (bajo, en y sobre). Gran parte es de la Mutual. Las señales de la biblioteca hacen referencia a los préstamos de materiales (calculadoras), devolución de libros y la responsabilización de los usuarios respecto de sus pertenencias.

**FICHA: IIDo7**

Biblioteca	Departamento de Ingeniería Industrial
Contenido	Texto
Coloración	Color / Blanco y Negro
Material	Plástico / Adhesivo
Ubicación	Puerta de ingreso a estantería
Tipo de señal	Regulativa

Foto

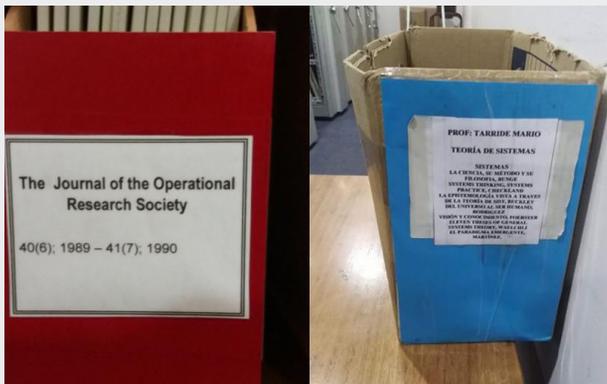


Señal ubicada en la puerta de ingreso a estantería, se encuentra bajo la línea de visión. Propia de la biblioteca.

**FICHA: IIDo8**

Biblioteca	Departamento de Ingeniería Industrial
Contenido	Texto
Coloración	Blanco y Negro
Material	Papel impreso
Ubicación	Estantería
Tipo de señal	Informativa

Foto



En estantería, el material conservado en cajas, posee señales que indican su contenido. Propio de la biblioteca. Se utilizaron señales similares para el material de hemeroteca y para apuntes.

FICHA: IIDo9	
Biblioteca	Departamento de Ingeniería Industrial
Contenido	Texto
Coloración	Color
Material	Papel impreso
Ubicación	Estantería
Tipo de señal	Informativa / Regulativa
Foto	
<p>Las señales se encuentran en estantería, en la sección de tesis y memorias. Fueron instaladas bajo la línea de visión. Son propias de la biblioteca.</p>	

**FICHA: IID10**

Biblioteca	Departamento de Ingeniería Industrial
Contenido	Texto
Coloración	Color
Material	Papel impreso
Ubicación	Estantería <i>full space</i>
Tipo de señal	Direccional

Foto



Las señales se encuentran en cada estantería con la información sobre los números y temas asociados a estos. Su tamaño es reducido pero se encuentran en la línea de visión. Son propias de la biblioteca.

**Facultad de Ingeniería Geográfica**

**FICHA: IGEo1**

Biblioteca	José Manuel Drouilly Silva
Contenido	Texto e ilustración
Coloración	Color
Material	Adhesivo
Ubicación	Pared
Tipo de señal	Regulativa

Foto



Las señaléticas se ubican en la pared, cerca del acceso de la biblioteca. Todas puestas al nivel de la vista. Se explica uso del extintor y del nivel de ruido dentro de la unidad de información.

**FICHA: IGEo2**

Biblioteca	José Manuel Drouilly Silva
Contenido	Texto
Coloración	Blanco y Negro
Material	Papel impreso
Ubicación	Cajones
Tipo de señal	Direccional

Foto



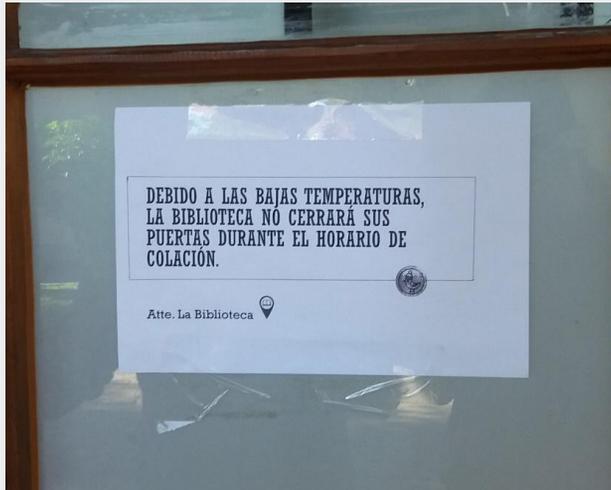
Las señaléticas indican el documento que se encuentran en cada uno de los cajones de este. Este inmueble se ubica cerca de los mesones de estudio que la unidad de información dispone para los alumnos.

FICHA: IGE03	
Biblioteca	José Manuel Drouilly Silva
Contenido	Texto
Coloración	Blanco y Negro
Material	Papel impreso
Ubicación	Mesón de circulación
Tipo de señal	Regulativa
Foto	<p>The photograph shows a white rectangular sign with black text, pinned to an orange surface. The text on the sign reads: "NO APOYAR el sillón en el mesón.", "Dejar espacio libre.", and "Gracias." The sign is slightly wrinkled and appears to be made of paper or thin fabric.</p>
<p>Esta se ubica en el mesón, señalando que los alumnos deben evitar el apoyar el sillón en este lugar, así pueden dejar el espacio libre para el usuario quien necesite.</p>	

**FICHA: IGEo4**

Biblioteca	José Manuel Drouilly Silva
Contenido	Texto e ilustración
Coloración	Blanco y Negro
Material	Papel impreso
Ubicación	Mesón
Tipo de señal	Informativa

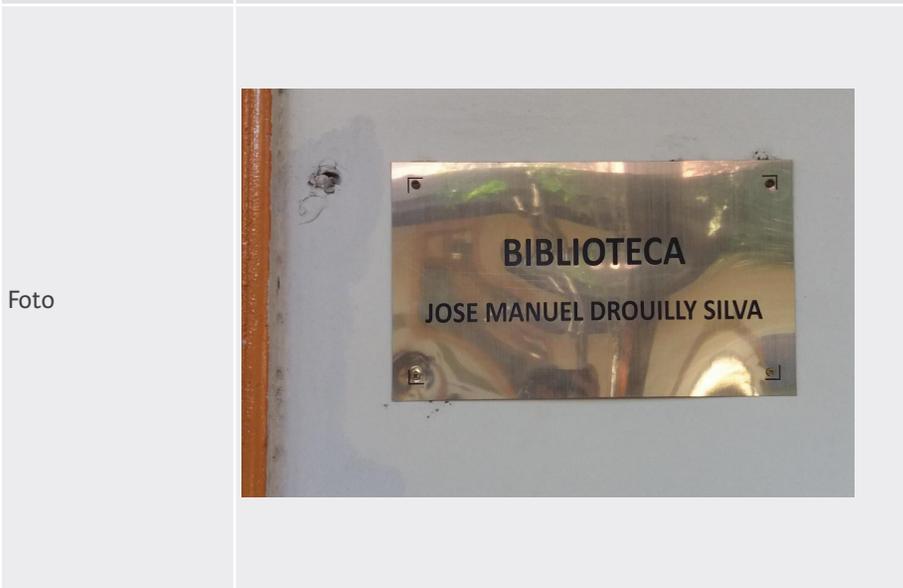
Foto



La señalética está ubicada en la entrada de la biblioteca, específicamente en el vidrio de la puerta. Como indica la información, los alumnos pueden ingresar a la unidad durante el horario de colación.

**FICHA: IGE05**

Biblioteca	José Manuel Drouilly Silva
Contenido	Texto
Coloración	Blanco y Negro
Material	Metal
Ubicación	Pared
Tipo de señal	Identificativa

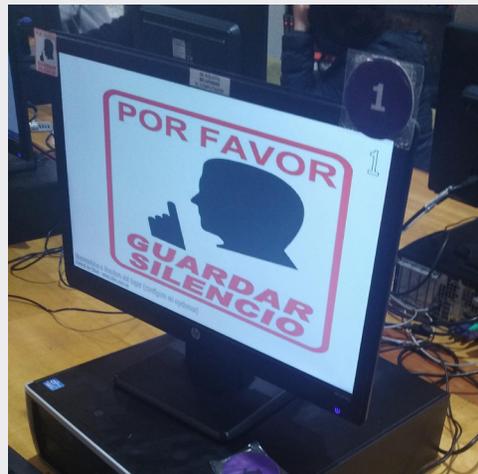


Gracias a esta señalética –de la unidad de información– el usuario puede ubicar a la biblioteca dentro de los demás edificios e instalaciones de la Facultad.

**Biblioteca Central****FICHA: BCNo1**

Biblioteca	Biblioteca Central
Contenido	Texto e ilustración
Coloración	Color
Material	Digital
Ubicación	Computadores
Tipo de señal	Regulativa

Foto



La señal se encuentra ubicada en el fondo de pantalla de los computadores. Es propia de la biblioteca. Se encuentra bajo la línea de visión.

FICHA: BCNo2	
Biblioteca	Biblioteca Central
Contenido	Texto e ilustración
Coloración	Blanco y Negro
Material	Papel impreso
Ubicación	Estantería móvil
Tipo de señal	Informativa
Foto	
<p>La señalética se encuentra pegada al carro de biblioteca. Es propia de la biblioteca. Se encuentra bajo la línea de visión.</p>	

**FICHA: BCNo3**

Biblioteca	Biblioteca Central
Contenido	Ilustración
Coloración	Color
Material	Metal
Ubicación	Subida para personas con movilidad reducida
Tipo de señal	Regulativa

Foto



La señal se encuentra a la entrada de la biblioteca, en la subida para personas con movilidad reducida. Es propia de la Mutual de Seguridad. Se encuentra bajo la línea de visión.

**FICHA: BCNo4**

Biblioteca	Biblioteca Central
Contenido	Texto
Coloración	Blanco y Negro
Material	Papel impreso / Papel plastificado
Ubicación	Mesón de circulación
Tipo de señal	Informativa



La señal con la contraseña de internet se encuentra, en un papel impreso, bajo la línea de visión. La señal informativa se encuentra en el mesón, bajo la línea de visión. Ambas son propias de la biblioteca.

**FICHA: BCNo5**

Biblioteca	Biblioteca Central
Contenido	Texto e ilustración
Coloración	Color
Material	Vinil o PVC adhesivo
Ubicación	Pared
Tipo de señal	Regulativa

Foto



La señalética se encuentra distribuida en las paredes dentro de la biblioteca, en su mayoría son señales de emergencia. Algunas son de la Mutual de Seguridad y otras propias de la biblioteca. Se encuentran sobre la línea de visión.

**FICHA: BCNo6**

Biblioteca	Biblioteca Central
Contenido	Texto
Coloración	Color
Material	Adhesivo / Metal
Ubicación	Puerta
Tipo de señal	Indicativa

Foto



La señalética se encuentra indicando el nombre de las salas. Fue instalada sobre la línea de visión y es propia de la biblioteca.

**FICHA: BCNo7**

Biblioteca	Biblioteca Central
Contenido	Texto
Coloración	Blanco y Negro / Color
Material	Papel impreso / Manuscrito / Vinil o PVC adhesivo
Ubicación	Puerta de entrada
Tipo de señal	Informativa / Regulatoria

Foto



La señalética se encuentra en la entrada de la Biblioteca Central (primer piso) y en la entrada de la sala de referencia (subterráneo). Se encuentran en la línea de visión y son propios de la biblioteca.

<b>FICHA: BCNo8</b>	
Biblioteca	Biblioteca Central
Contenido	Texto e ilustración
Coloración	Color
Material	Adhesivo / Plástico
Ubicación	Salas de estudio individual
Tipo de señal	Regulativa / Identificativa
Foto	
<p>Las señaléticas se encuentran en la pared exterior de las salas de estudio y en la puerta de las mismas. Fueron instaladas sobre la línea de visión y son propias de la biblioteca.</p>	

**FICHA: BCNo9**

Biblioteca	Biblioteca Central
Contenido	Texto
Coloración	Color
Material	Plástico / Metal
Ubicación	Techo
Tipo de señal	Indicativa

Foto



La señalética se encuentra colgada del techo, indicando los nombres de colecciones. Fue instalada sobre la línea de visión y es propia de la biblioteca.

### 4.1.3. Análisis

A continuación se presenta la descripción de las señaléticas instaladas en las 11 bibliotecas participantes del estudio pertenecientes a la Universidad de Santiago de Chile.

#### Contenido

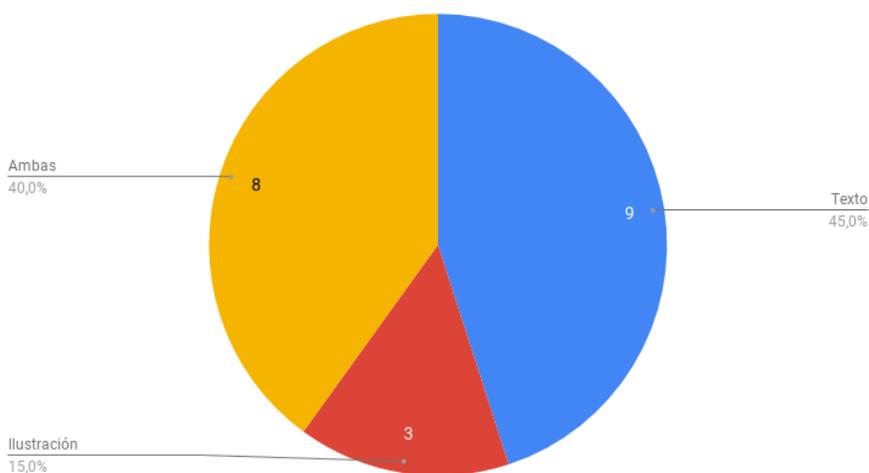
Del total de bibliotecas estudiadas, nueve (45%) emplean solo texto en sus señaléticas, ocho (40%) utilizan imagen y texto de forma complementaria, y tres (15%) utilizan ilustración de forma exclusiva.

---

**Gráfico 1.** Descripción contenido - Usach

---

Contenido - USACH



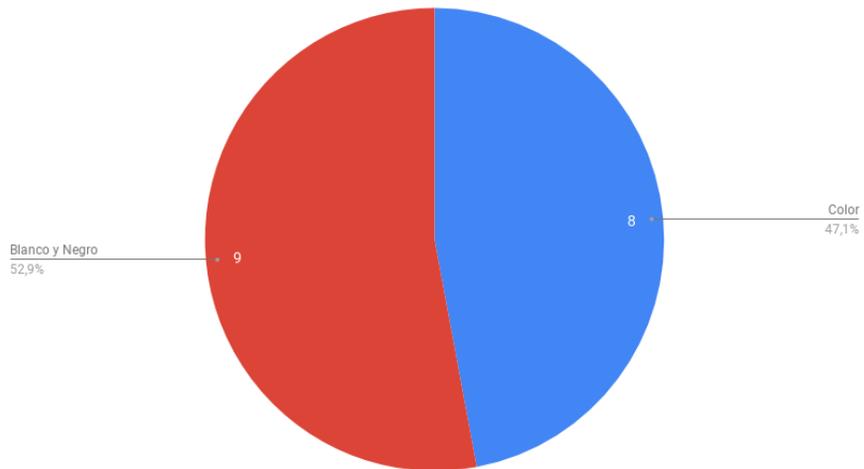
Fuente: elaboración propia.

#### Coloración

Respecto de la coloración en las señaléticas, el 52,9% de las bibliotecas estudiadas de la Usach emplea blanco y negro (nueve bibliotecas), mientras que señalética a color es utilizada por el 47,1% (ocho bibliotecas).

**Gráfico 2.** Descripción coloración - Usach

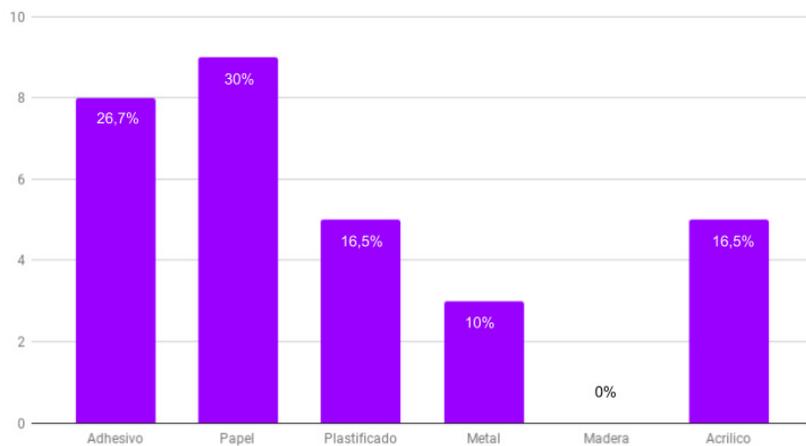
Coloración - USACH

**Materialidad**

Se presenta, en primer lugar, el uso del papel de impresora con 30% (nueve bibliotecas) y en segundo lugar los materiales adhesivos, con un 26,7% (que serían ocho). El tercer lugar se distribuye entre materiales acrílicos y plastificado, con un 16,7% cada uno (cinco bibliotecas) y, finalmente, el material menos usado es el metal, con 10%, solo en tres bibliotecas. La madera no fue encontrada en ninguna biblioteca.

**Gráfico 3.** Descripción material - Usach

Materialidad - Usach

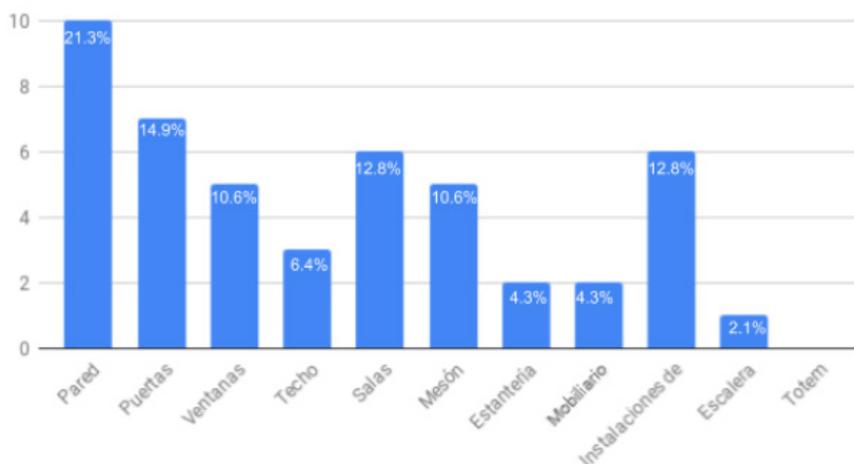


### Ubicación

De las once ubicaciones para señaléticas establecidas por el estudio, una no se encontró presente en las bibliotecas de la Usach: el tótem. Respecto de las otras diez ubicaciones, las que se presentaron mayormente fueron: paredes –en diez bibliotecas, 21,3%– y puertas –en siete bibliotecas, 14,9%–. Siguen las instalaciones de seguridad en salas, con seis (12,8%), y mesones y ventanas, con 10,6% cada uno. El resto se distribuye entre el techo (6,4%, correspondiente a tres), estantería y mobiliario (4,3% cada uno, lo que corresponde a dos bibliotecas) y la ubicación menos utilizada es la escalera (2,1%, que corresponde a una biblioteca).

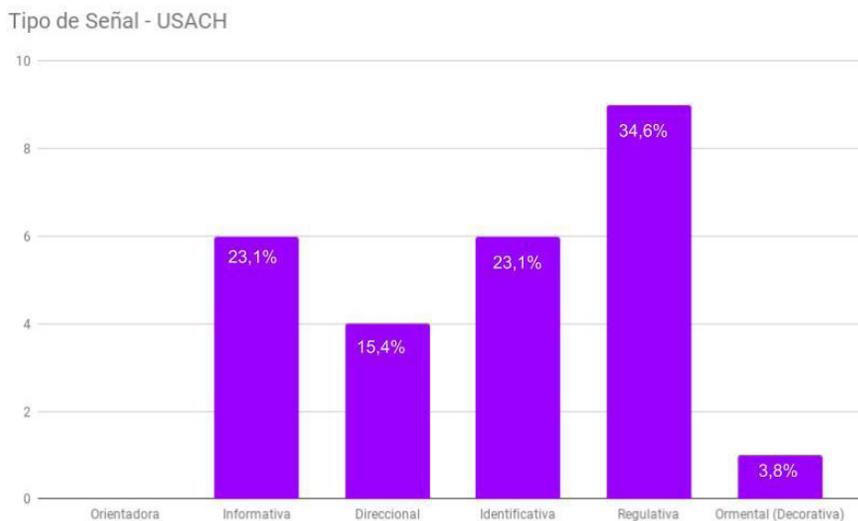
Gráfico 4. Descripción ubicación - Usach

#### Ubicación - USACH

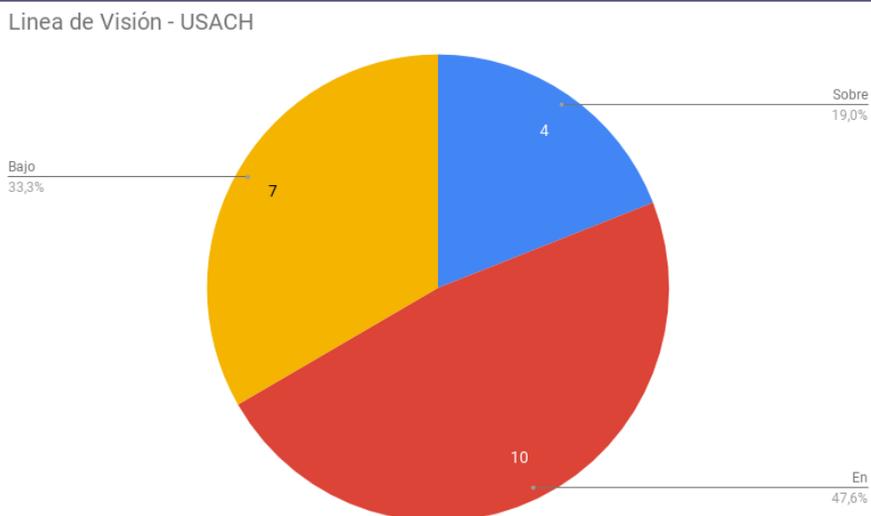


### Tipo de Señal

De los seis tipos de señaléticas establecidas para la investigación, se presentaron cinco. La menos utilizada es la señalética ornamental, que se encontró en el 3,8% de los casos (Biblioteca de Administración). Mientras que la más utilizada es la señalética regulativa, la cual se encontró en un 34,6% de los casos (que corresponde a nueve bibliotecas). Los tipos de señalética restantes, informativa e identificativa, se presentan, cada una en un 23,1% de los casos (seis bibliotecas) y la señalética direccional se presenta en el 15,4% (correspondiente a cuatro bibliotecas).

**Gráfico 5.** Descripción tipología - Usach**Línea de visión**

La mayoría de las bibliotecas de la universidad posee señalética en la línea de visión (47,6%, diez bibliotecas), después se encuentra la señalética bajo la línea de visión (33,3%, siete bibliotecas) y, finalmente, la minoría presenta señalética sobre la línea de visión (19%, cuatro bibliotecas).

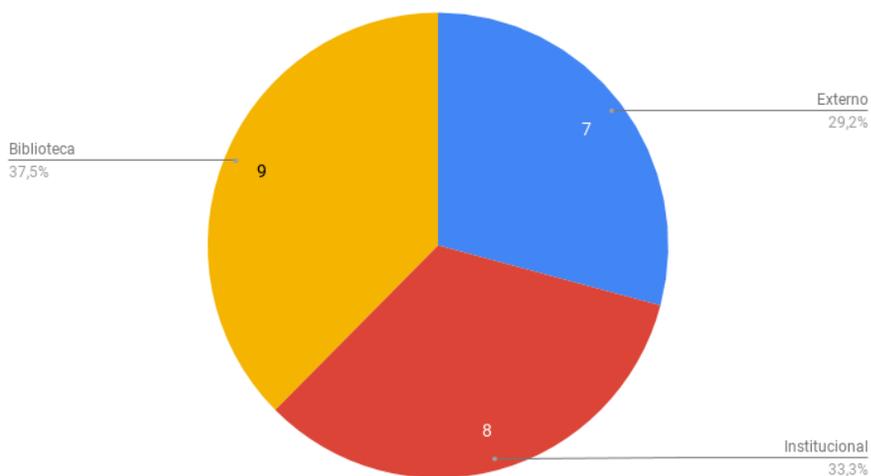
**Gráfico 6.** Descripción línea de visión - Usach

**Origen**

En el 37,5% de los casos (nueve bibliotecas), la señalética es de origen externo. Mientras que el 33,3% (correspondiente a ocho bibliotecas) es de origen institucional y 29,2% (corresponde a siete bibliotecas) era propio de cada biblioteca.

**Gráfico 7.** Descripción origen - Usach

Origen - USACH





Tipo de señal	Orientadora											
	Informativa				x		x		x	x	x	x
	Direccional					x				x	x	x
	Identificativa	x			x	x				x	x	x
	Regulativa	x	x	x	x	x	x			x	x	x
	Ornamental (decorativa)	x										
Línea de Visión	Sobre					x		x		x		x
	En	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Bajo		x			x	x		x	x	x	x
Origen	Externo	x	x	x		x				x	x	x
	Institucional	x			x	x	x	x		x	x	x
	Biblioteca	x			x	x	x	x	x	x	x	x

## CONCLUSIONES

Las conclusiones que se presentan a continuación se generan a partir de la triangulación de la información, obtenida tanto a partir de la observación de las señaléticas como de las entrevistas realizadas a los encargados de las bibliotecas estudiadas.

Si bien el trabajo puede no representar a la totalidad de las bibliotecas universitarias y su relación con las señaléticas, a través de esta investigación se puede concluir que este recurso puede ser provechoso para la solución de necesidades por parte de los usuarios. Si bien el usuario puede comprender y conocer los servicios entregados por la biblioteca, la relación biblioteca-usuario también se establece a través de las señaléticas, ya que sirven de apoyo para la normalización del comportamiento del usuario, entregando información de la unidad, el uso de sus espacios y sus servicios.

De acuerdo con el objetivo general de este trabajo, el cual buscaba determinar el rol de la señalética dentro de la biblioteca universitaria, se puede señalar, según lo estudiado, que su principal rol es ser *regulativa*; es decir, que tiene por finalidad instruir y educar a los usuarios respecto del comportamiento que deben presentar en la unidad de información.

Se sugiere que el rol de la señalética en la biblioteca sea variado y no se centre en un solo objetivo. Las señaléticas se suelen resumir en aquellas relacionadas con las que previenen riesgos y emergencias, pero se debe de considerar también aquellas que orientan al usuario dentro de la biblioteca, en cuanto a ubicación y servicios entregados. Por tanto,

no se aconseja usar las señaléticas con el único fin de relaciones de prevención de riesgo, pues el recurso puede ser eficiente para otros fines. Por ejemplo, para aclarar problemas de información respecto de los horarios o atributos de algún servicio de la biblioteca. En el caso de un usuario nuevo, que desconozca el horario de atención de la unidad, no requerirá consultar a algún funcionario si la biblioteca se ha preocupado de colocar una señalética con la información en la puerta de ingreso.

Con lo anterior, si bien el usuario de esta biblioteca no necesariamente requiere de las señaléticas para su comportamiento dentro de la unidad, sí son necesarias de acuerdo con su nivel de familiaridad en relación con el lugar y sus servicios. El hecho de que los usuarios de la biblioteca universitaria sean en su mayoría integrantes de su comunidad, no implica la inexistencia de visitas externas, que no sepan guiarse dentro del establecimiento o respecto de sus servicios.

Otro punto importante sobre el cual reflexionar, es la visibilidad que debe tener la señalética respecto del usuario. Pues si esta queda escondida, el usuario no recibirá la información. Si bien no es necesario requerir de un completo reglamento que trate el tema de la ubicación de las bibliotecas, se sugiere considerar el establecimiento de criterios de normalización al momento de ser instaladas. Poseer una señalética que queda escondida o que repite información innecesaria no solo conlleva a que esta no será decodificada por parte del usuario, sino que también hará que la biblioteca se vea desordenada y con poca conciencia de su espacio arquitectónico.

Se recomienda no abusar de la cantidad de señaléticas. Pues este recurso debería ser un apoyo que permita al usuario tener autonomía dentro de la biblioteca, no debe sentirse como algo molesto, ya sea de forma visual u opresiva, limitando el uso del espacio. Si la solución para la orientación del usuario requiere de una señalética, esta debería ser usada. Por el contrario, si es una situación única la cual no implica confusión por parte de otros usuarios, la información podría entregarse vía oral sin tener que requerir el recurso visual.

Por otra parte, es importante que la señalética se encuentre al nivel de la vista del usuario y que su presentación estética sea la adecuada en correlación con el mensaje que se quiere entregar. Es decir, si la señalética se encuentra ubicada fuera del punto de visión del usuario, pasa inadvertida, perdiéndose la información que se desea transmitir. Lo mismo puede ocurrir con una señalética rota.

Se recomienda un estudio de usuario formal, y no solo la observación informal realizada actualmente por las unidades de información estudiadas, que permita a las bibliotecas conocer el lenguaje de sus usuarios, con el fin de replicarlo en el uso de sus señaléticas, y así estas sean entendibles para la realidad del usuario y no solo de la realidad de la biblioteca.

Las señaléticas son dinámicas de acuerdo con lo que la biblioteca va requiriendo. Por tanto, estas se pueden instalar o retirar bien se necesite. Dependiendo de la dimensión de la unidad, el encargado podrá observar el comportamiento del usuario de cerca (si es pequeña), y conocer las necesidades de nuevas señaléticas. Por el contrario, si la biblioteca es de mayor tamaño, será difícil detectar aquella necesidad que requiera el diseño o eliminación, pues no se contará la misma cercanía visual del comportamiento del usuario. Un estudio de usuario también podría solucionar esta situación.

Las señaléticas son un recurso con el cual la biblioteca puede mantener contacto con sus usuarios. Estas no requieren ser de papel para poder cumplir su objetivo o en su caso, no necesariamente necesitan de un diseño estético de gran elaboración. Siempre y cuando se tenga en mente la finalidad del recurso y hacia quién va dirigido, la señalética será decodificada y comprendida por los usuarios, quienes las respetarán sin necesidad de que los funcionarios de la biblioteca recuerden la existencia de la señalética.

Se pretende que este estudio sirva para investigaciones posteriores, que no solo se centren en la señalética, sino también en cómo estas impactan en el nivel de conocimiento y familiarización del usuario con la biblioteca, sus espacios, recursos y servicios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**ACHS.** (s. f.-a). ¿Cómo realizar una correcta instalación de señales de seguridad? Recuperado de [https://www.achs.cl/portal/FichasPdf/ficha\\_o4.pdf](https://www.achs.cl/portal/FichasPdf/ficha_o4.pdf)

**ACHS.** (s. f.-b). Señales de Emergencia. Recuperado de [http://www.achs.cl/portal/ACHS-Corporativo/newsletters/pymes-achs-al-dia/Paginas/Informacion-sobre-las-señales-de-emergencia-.aspx#.W5gE-9\\_\\_9mm](http://www.achs.cl/portal/ACHS-Corporativo/newsletters/pymes-achs-al-dia/Paginas/Informacion-sobre-las-señales-de-emergencia-.aspx#.W5gE-9__9mm). Consultado el 11 de septiembre de 2018.

**ACHS.** (s. f.-c). Señales de seguridad. Recuperado de <https://www.achs.cl/portal/Empresas/fichas/Documents/procedimiento-senales-de-seguridad.pdf>

**Barclay, D. A. y Scott, E. D.** (2012). Directions to Library Wayfinding: Directional and informational signs guide patrons into and around the library. *American Library Association*, 43(3/4), 36-38.

**Barrios Rico, J.** (s. f.). Historia, evolución y aplicaciones actuales de la señalética. Taller de Señalización. Areandina (Fundación Universitaria del Área Andina).

**Bosman, E. y Rusinek, C.** (1997). Creating the User Friendly Library by Evaluating Patron Perception of Signage. *Reference Services Review*, 25(1), 71-82. <https://doi.org/10.1108/00907329710306599>

**Cabrera Libuy, C. S.** (2007). Sistema de navegación, búsqueda y señalética para bibliotecas universitarias. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile.

**Consejo de Rectores de Universidades Chilenas y Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación** (s. f.). *Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas*.

**Costa, J.** (1987). *Señalética: de la señalización al diseño de programas*. Barcelona, España: Ceac.

**Norma Chilena Oficial, NCh1410.Of78.** Prevención de riesgos - colores de seguridad. División de Normas del Instituto Nacional de Normalización.

**Norma Chilena Oficial, NCh2189.Of92.** Seguridad - Señalización de edificios – Condiciones básicas. División de Normas del Instituto Nacional de Normalización.

**Norma Chilena Oficial, NCh1411/2.Of78.** Prevención de riesgos - parte 2: señales de seguridad. División de Normas del Instituto Nacional de Normalización.

**Drake, A. A. y Bielefield, A.** (2017). Equitable access: Information seeking behavior, information needs, and necessary library accommodations for transgender patrons. *Library and Information Science Research*, 39.

**Hahn, J., Twidale, M., Gutiérrez, A. y Farivar, R.** (2010). Methods for Applied Mobile Digital Library Research: A Framework for Extensible Wayfinding Systems. *The Reference Librarian*, 52(1-2), 106-116. <https://doi.org/10.1080/02763877.2011.527600>

**Hedge, A.** (s. f.). *Library Signage*. Nueva York, Estados Unidos: Cornell University.

**Instituto autónomo biblioteca nacional y de servicios de bibliotecas** (2010). Manual de Señalización para Bibliotecas Públicas. Recuperado de [https://www.uma.es/media/files/manual\\_senalizacion.pdf](https://www.uma.es/media/files/manual_senalizacion.pdf)

**Johnston, M. P. y Mandel, L. H.** (2016). Evaluating Library Signage: A Systematic Method for Conducting a Library Signage Inventory. *Journal of Librarianship and Information Science*. <http://dx.doi.org/10.1177/0961000616681837>

**Kupersmith, J.** (1980). Informational Graphics and Sign Systems as Library Instruction Media. *Drexel Library Quarterly*, 16(1). Recuperado de <https://escholarship.org/uc/item/86n117wm>

**Polger, M. A. y Stempler, A. F.** (2014). Out with the old, in with the new: Best practices for replacing library signage. *Public Services Quarterly*, 10(2), 67-95.

**Real Academia Española.** (2017). Señal. Diccionario de la Lengua Española.

**Romero, S. y Escola, S.** (s. f.). *La Arquitectura de la Biblioteca. Recomendaciones para un proyecto integral*. Barcelona, España: Col·legi d'Arquitectes de Catalunya.

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

**Santy, G.** (2012). Library Signage Guidelines - Tips, Tools, and Links. Recuperado de <https://www.statelibraryofiowa.org/ld/c-d/continuing-ed/isloc/islocresources/signageresources>

**Schultz, M. K.** (2013). A case study on the appropriateness of using quick response (QR) codes in libraries and museums. *Library and Information Science Research*, 35, 207-215.

**Universidad de Santiago de Chile** (s. f.). La Escuela de Artes y Oficios. Recuperado de <http://www.usach.cl/la-escuela-artes-y-oficios>

**Universidad de Santiago de Chile** (s. f.). Vicerrectoría Académica | Sistema de Bibliotecas. Recuperado de <http://www.biblioteca.usach.cl/>

**Vicerrectoría de Comunicación** (2013). *Señalética*. Santiago de Chile: Duoc UC.

**Zaugg, H., Child, C., Bennett, D., Brown, J., Alcaraz, M., Allred, A. y Stoker, D.** (2016). Comparing library wayfinding among novices and experts. *Performance Measurement and Metrics*, 17(1), 70-82. DOI: <https://doi.org/10.1108/PMM-12-2015-0041>



## TÍTULOS PUBLICADOS 2018

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 103.

### **Participación ciudadana a través de la red de bibliotecas populares del gran Valparaíso, Chile.**

*Ghislaine Barría González*

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 104.

### **Búsqueda y recuperación de información para investigadores del área de la ciencia y la tecnología: Hacia una metodología basada en aprendizaje servicio (A+S)**

*Cherie Flores Fernández y Héctor Gómez Fuentes*

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 105.

### **Diseño de la Revista Científica Electrónica *Investigación Multimedia***

*Darianna Ruíz Herrera*

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 106.

### **La educación continua en bibliotecología en Chile y el modelo base de conocimientos y habilidades profesionales de cilip**

*Isabel Pérez de Arce Villalobos*

## TÍTULOS PUBLICADOS 2019

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 107.

### **Producción científica sobre capital social desde la ciencia de la información a partir del google scholar (2010-2017)**

*Viena Medina González, Riselis Martínez Prince y Emelyh Ravelo Rodríguez*

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 108.

### **Estudio de empleabilidad y remuneraciones de los bibliotecarios en Chile**

*Catherine Funes Neira  
Ema Arredondo Martínez*

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 109.

### **Hackear las bibliotecas**

*Daniela Schütte González*

## **NORMAS DE PUBLICACIÓN**

### **Objetivos**

La Serie Bibliotecología y Gestión de Información tiene por objetivo difundir la productividad, académica, las investigaciones y las experiencias de profesionales del área de la de Bibliotecología y Ciencia de la Información y del sector afín al mundo del libro y la lectura.

### **Alcance y política editorial**

Los trabajos a ser considerados en la Serie Bibliotecología y Gestión de Información, deben ser inéditos, no publicados en otras revistas o libros. Excepcionalmente el Comité Editorial podrá aceptar artículos que no cumplan con este requisito.

- **Arbitraje:** Los artículos recibidos serán sometidos a evaluación, a recomendación del Director de la Serie, donde el Comité Editorial enviará los trabajos a árbitros independientes para su aceptación o rechazo. En este último caso, se emitirá un informe al autor/a donde se señalen las razones de la decisión. El Comité Editorial podrá solicitar trabajos a autores de reconocido prestigio, quienes no serán sometidos al proceso de evaluación por árbitros.

### **Forma y preparación de manuscritos**

- **Extensión:** El artículo deberá tener una extensión entre 12 y 100 páginas, tamaño carta, espacio 1,5, cuerpo 12, incluidos gráficos, cuadros, diagramas, notas y referencias bibliográficas.

- **Idiomas:** Se aceptan trabajos en castellano, portugués e inglés, los cuales serán publicados en su idioma original.

- **Resumen y palabras claves:** El trabajo deberá tener un resumen en español e inglés en la primera página, de no más de 200 palabras, que sintetice sus propósitos y conclusiones más relevantes. De igual modo, deben incluirse tres palabras claves, que en lo posible no se encuentren en el título del trabajo, para efectos de indización bibliográfica.

- **Nota biográfica:** En la primera página, en nota al pie de página, deben consignarse una breve reseña curricular de los/as autores/as, considerando nacionalidad, título y/o grados académicos, desempeño y/o afiliación profesional actual y sus direcciones de correo electrónico, para posibles comunicaciones de los/las lectores/as con los autores/as.

- **Referencia bibliográfica:** Utilizar para las referencias bibliográficas la modalidad de (Autor, año) en el texto, evitando su utilización a pie de página. Ejemplo: (González, 2006). Agregar al final del texto, la bibliografía completa. Sólo con los/las autores/as y obras citadas, numeradas y ordenadas alfabéticamente. Para el formato de la bibliografía, utilizar la “Guía para la presentación de referencias bibliográficas de publicaciones impresas y electrónicas” disponible en formato electrónico en :

<http://eprints.rclis.org/archive/00005163/01/ReferenciasBibliograficas.pdf>

- **Derechos:** Los derechos sobre los trabajos publicados, serán cedidos por los/as autores/as a la Serie.

- **Investigadores jóvenes:** El Comité Editorial considerará positivamente el envío de trabajos por parte de profesionales y/o investigadores/as jóvenes, como una forma de incentivo y apoyo a quienes comienzan su carrera en investigación.

**Envío de manuscritos**

Todas las colaboraciones deberán ser enviadas impresas en duplicado. Los autores/as podrán remitir sus artículos en CD, o al correo electrónico: [hector.gomez@utem.cl](mailto:hector.gomez@utem.cl), en programa Word (office).



UNIVERSIDAD  
TECNOLÓGICA  
METROPOLITANA  
*del Estado de Chile*



EDICIONES UNIVERSIDAD  
TECNOLÓGICA METROPOLITANA

---

Documento e información  
disponible en : [www.seriebibliotecologia.utem.cl](http://www.seriebibliotecologia.utem.cl)