

## Πληροφόρηση και εκπαίδευση μέσα από ένα σύστημα σήμανσης: μία μελέτη περίπτωσης ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης

Γιάννης Τσάκωνας

### εισαγωγή

Διάφοροι δημόσιοι χώροι, στους οποίους κινείται μεγάλος αριθμός ανθρώπων, όπως οι οδοί, ή στους οποίους άτομα εκτελούν τις εργασίες τους ή διασκεδάζουν, όπως για παράδειγμα τα δημόσια κτίρια και οι χώροι αναψυχής αντίστοιχα, χρησιμοποιούν την σήμανση ως ένα μέσο υποστήριξης των σκοπών του κάθε επισκέπτη. Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες αποτελούν δημόσιους χώρους, οι οποίοι φιλοξενούν μεγάλο αριθμό προσώπων και στους οποίους συντελούνται συγκεκριμένου τύπου εργασίες.

Δεν είναι λίγες οι βιβλιοθήκες οι οποίες δεν μεριμνούν επαρκώς για την σήμανση στους χώρους τους. Το φαινόμενο δεν εμφανίζεται μόνο στην Ελλάδα αλλά γενικότερα στη διεθνή βιβλιοθηκονομική κοινότητα. Παρά το γεγονός ότι ένα σύστημα σήμανσης συνεισφέρει στην οικοδόμηση μιας εικόνας "αξιοπιστίας"<sup>1</sup>, είναι λιγότερες οι βιβλιοθήκες οι οποίες έχουν συγκροτήσει επιτροπές ή έχουν συντάξει πολιτική για την σήμανση των χώρων τους. Κάποιες άλλες έχουν περιοριστεί στην απλή καταγραφή υποδείξεων για το ποιες γραμματοσειρές είναι προτιμότερο να χρησιμοποιηθούν, ποιοι χρωματικοί συνδυασμοί βοηθούν την καλύτερη πρόσληψη των στοιχείων σήμανσης κ.ο.κ.

Ποιοι είναι οι λόγοι για τους οποίους οι βιβλιοθήκες θα έπρεπε να σχεδιάσουν και να εφαρμόσουν ένα αποδοτικό σύστημα σήμανσης; Το σύστημα σήμανσης στον χώρο της βιβλιοθήκης αποτελεί ένα είδος "διαφανούς" υπηρεσίας προς τον χρήστη και συνεισφέρει στην οικοδόμηση μιας εικόνας "αξιοπιστίας". Στοχεύει πρωτίστως στο να επιτρέψει στον χρήστη να κινείται άνετα και αποτελεσματικά μέσα στους χώρους της, δίχως την ακούσια παρέκκλιση και την άσκοπη περιφορά του, ώστε να εκπληρώνει τους πληροφοριακούς στόχους του. Ταυτόχρονα αποτελεί ένα μέσο εκμάθησης των χρηστών για στοιχεία της λειτουργίας της βιβλιοθήκης, αλλά και οργάνωσης των συλλογών της. Αν και δεν αποτελεί ζωτικό τμήμα του προγράμματος εκπαίδευσης των χρηστών, το οποίο παρακολουθεί στενά τις εξελίξεις που συντελούνται στο πληροφοριακό περιβάλλον και την εξυπηρετούμενη κοινότητα, εν τούτοις αποτελεί μέσο εκμάθησης της λειτουργίας της βιβλιοθήκης, ειδικότερα αν χρησιμοποιεί και αναπαράγει αντικείμενα εκμάθησης σε συνδυασμό με άλλες μορφές εκπαίδευσης.<sup>2</sup> Τέλος, αποτελεί αναπόσπαστο στοιχείο της ταυτότητας του φυσικού χώρου και της φυσιογνωμίας της ίδιας της υπηρεσίας. Ένα ορθολογικά σχεδιασμένο σύστημα είναι μέρος μιας φιλικής προς τον χρήστη βιβλιοθήκης, που λειτουργεί παράλληλα με άλλες λειτουργίες και παροχές, όπως ο άνετος και εργονομικά σχεδιασμένος εξοπλισμός, οι εύκολα προσβάσιμοι χώροι, ο καλός φωτισμός κ.ά.<sup>3</sup>

1. Ho, J., Crowley, G.H., "User perceptions of the "reliability" of library services at Texas A&M University: a focus group study", *The Journal of Academic Librarianship*, 29, [2], 2003, σελ.82-87.

2. Kupersmith, J., "Information graphics and sign systems as library instruction media", *Drexel Library Quarterly*, [16], 1980 (διαθέσιμο επίσης από <http://www.jkup.net/graphics.html>, πρόσβαση στις 22/06/05).

3. Bosman, E., Rusinek, C., "Creating the user-friendly library by evaluating patron perceptions of signage", *Reference Services Review*, [25], 1997, σελ.71-82.

### **προκλήσεις του περιβάλλοντος χώρου**

Ένα σύστημα σήμανσης ορίζεται σε μεγάλο βαθμό από τις περιβάλλουσες συνθήκες, τον τύπο των χρηστών που καλείται να εξυπηρετήσει αλλά και τις ιδιαιτερότητες του χώρου που προσπαθεί να εξυπηρετήσει.

### **χρήστες**

Οι τύποι χρηστών που εξυπηρετούνται είναι πολλαπλοί και ετερόκλητοι. Πρωτοετείς φοιτητές (οι οποίοι δεν έχουν γνώσεις για τον ρόλο της βιβλιοθήκης μέσα στο Πανεπιστήμιο), φοιτητές μέσων ετών, μεταπτυχιακοί και διδακτορικοί φοιτητές, ερευνητές, μέλη ΔΕΠ, καθώς και εξωτερικοί χρήστες, αλλοδαποί φοιτητές (για τους οποίους απαιτείται μια ειδική φροντίδα γλωσσικού τύπου με την χρήση μιας ακόμη γλώσσας) και χρήστες με ειδικές ανάγκες, αποτελούν το πολυπρόσωπο κοινό των βιβλιοθηκών, το οποίο έχει υψηλό επιπέδου απαιτήσεις. Το σύστημα σήμανσης οφείλει να αποτελεί μία κοινά κατανοητή και ευπρόσληπτη γλώσσα επικοινωνίας.

### **χώρος**

Βιβλιοθήκες που διαθέτουν ένα σύστημα σήμανσης, είτε είναι ενταγμένες σε ένα γενικότερο σύστημα σήμανσης των χώρων του Πανεπιστημίου, είτε έχουν σχεδιάσει και υλοποιήσει ένα δικό τους σύστημα. Τέτοιου είδους εφαρμογές χαρακτηρίζονται συχνά από αυτοσχέδια στοιχεία σήμανσης, τα οποία πιθανόν να διαφέρουν μεταξύ των βιβλιοθηκών του Πανεπιστημίου, κεντρικών και τμηματικών. Οι βιβλιοθήκες σε αρκετές περιπτώσεις στεγάζονται σε κτίρια, τα οποία δεν σχεδιάστηκαν για αξιοποίηση από τέτοιου είδους υπηρεσίες.

### **λειτουργίες**

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είναι μία ιδιότυπη περίπτωση βιβλιοθηκών, η οποία χαρακτηρίζεται από την συγκέντρωση πολύμορφων συλλογών και μεγάλου αριθμού δράσεων. Οι συλλογές των βιβλιοθηκών είναι δυναμικά τμήματα της λειτουργίας τους, τα οποία, παρά την επιβράδυνση που παρατηρείται λόγω της διόγκωσης της ηλεκτρονικής πληροφορίας, εξακολουθούν να αναπτύσσονται και να μεταβάλλονται. Λόγω των ευμετάβλητων αυτών συνθηκών το σύστημα σήμανσης οφείλει να έχει έναν βαθμό ευελιξίας και προσαρμογής στις αλλαγές που συντελούνται.

Οι νέες υπηρεσίες των βιβλιοθηκών δημιουργούν την ανάγκη για ακόμη μεγαλύτερη μέριμνα σήμανσης. Οι νέες υπηρεσίες χρειάζονται όλα τα δυνατά μέσα προκειμένου να εισαχθούν στην λειτουργία της βιβλιοθήκης και να γίνουν γνωστές και αποδεκτές από τους χρήστες της. Το σύστημα σήμανσης οφείλει, εκτός της ευελιξίας που προαναφέρθηκε, να διαθέτει μία δυναμική, η οποία όμως δεν θα διαταράσσει την εικαστική ισορροπία και συνοχή. Τέτοιου είδους προβλήματα παρουσιάζονται όταν ο αριθμός των υπηρεσιών αυξάνεται και παρατηρείται συνωστισμός υπηρεσιών και δραστηριοτήτων σε ελάχιστο χώρο. Οι λύσεις οι οποίες δίνονται είναι συνήθως πρόχειρες, αυτοσχέδιες, δίχως κοινή και ομοιόμορφη προσέγγιση.

### κατηγορίες συστημάτων σήμανσης

Η κατηγοριοποίηση των συστημάτων σήμανσης αποτελεί ένα πρώτο βήμα για τον εντοπισμό των τάσεων και φαινομένων. Βάσει των χαρακτηριστικών των κατηγοριών αυτών είναι δυνατή η αποφυγή λαθών ή η συμπλήρωση παραλείψεων. Μία σύντομη κατηγοριοποίηση των συστημάτων σήμανσης είναι η ακόλουθη:

1. Αφαιρετικό: Ένα αφαιρετικό σύστημα σήμανσης χρησιμοποιεί μικρό αριθμό σημάτων και πινακίδων, γεγονός που οδηγεί στην έλλειψη πληροφόρησης. Το πλήθος των πληροφοριακών ερωτημάτων προς το προσωπικό της βιβλιοθήκης αυξάνεται, ενώ δεν είναι λίγες οι φορές όπου ο χρήστης αποχωρεί ανικανοποίητος από το κτίριο της βιβλιοθήκης.
2. Προσθετικό: Στις περιπτώσεις των προσθετικών συστημάτων σήμανσης ο χρήστης λαμβάνει περισσότερη πληροφόρηση απ' ότι χρειάζεται. Τα πολυπληθή στοιχεία σήμανσης, τα οποία μπορεί να είναι επαναλαμβανόμενα, μπορεί να οδηγήσουν στον αποπροσανατολισμό του χρήστη, στην απώλεια της όποιας οικείας αίσθησης του χώρου διέθετε και στην απουσία ουσιαστικής πληροφόρησης.
3. Άναρχο: Ένα άναρχο σύστημα σήμανσης ερμηνεύεται ως αδυναμία εφαρμογής ενός κοινού συστήματος σήμανσης σε όλους τους χώρους της βιβλιοθήκης. Η κατανομή των στοιχείων σήμανσης δεν είναι ομοιόμορφη σε όλους τους χώρους, π.χ. πληθώρα στοιχείων σήμανσης στον πάγκο δανεισμού και έλλειψη στις αίθουσες των περιοδικών.
4. Εκλογικευμένο: Ένα εκλογικευμένο σύστημα σήμανσης περιλαμβάνει όλες τις διαδικασίες καταγραφής των χώρων, της ανάλυσης των λειτουργιών του οργανισμού, τον σχεδιασμό μιας ενοποιημένης εφαρμογής σήμανσης και την εφαρμογή του. Η εφαρμογή αυτή δεν είναι εύκολη, καθώς απαιτεί την σύνθεση πολλών απόψεων και τον υπολογισμό πολλών παραγόντων.

### αιτίες κακής σήμανσης

Βάσει των χαρακτηριστικών των προαναφερθέντων συστημάτων, τα προβλήματα που παρατηρούνται στη σήμανση των βιβλιοθηκών συνοψίζονται στα εξής:

1. Ελλιπής σήμανση. Απουσία δηλαδή σημάτων, τα οποία καθοδηγούν και ενημερώνουν επαρκώς τον χρήστη.
2. Υπερβολική σήμανση. Συσσώρευση στοιχείων σήμανσης η οποία αποδυναμώνει την οπτική τους αναγνώριση. Συνηθέστερα αίτια αυτού του φαινομένου είναι η μη αφαίρεση άκυρων ή παρωχημένων σημάτων, τα οποία μπορεί να έρχονται σε αντίθεση με άλλα νεότερα.
3. Άστοχη σήμανση. Ύπαρξη δηλαδή στοιχείων σήμανσης, τα οποία όμως αναφέρονται σε άλλες υπηρεσίες και άλλους χώρους.
4. Μη διαυγής σήμανση. Χρήση στοιχείων σήμανσης, η οποία για τεχνικούς (π.χ. κακή εκτύπωση) ή σχεδιαστικούς (π.χ. κακή χρωματική απόδοση) λόγους δεν είναι αναγνώσιμη και ευπρόσληπτη.



5. Μη κατανοητή σήμανση. Σήμανση στην οποία χρησιμοποιείται ορολογία ή κάποιο οπτικό σύμβολο (εικόνα, εικονόγραμμα κλπ.) τα οποία δεν γνωρίζει και δεν κατανοεί ο χρήστης.

#### **ενέργειες στοιχείων σήμανσης**

Οι ενέργειες στις οποίες οφείλει να ανταποκρίνεται ένα σύστημα σήμανσης βιβλιοθήκης είναι:

1. Κατεύθυνση. Η παροχή οδηγιών για το σημείο στο οποίο βρίσκεται ο χρήστης, για το πού είναι αυτό που αναζητά και για το ποια κατεύθυνση θα πάρει για να φτάσει εκεί.
2. Ταυτοποίηση. Για την άμεση αναγνώριση των υπηρεσιών που παρέχονται και των λειτουργιών που συντελούνται σε κάποιο συγκεκριμένο χώρο, π.χ. ποιο είναι το γραφείο διαδανεισμού.
3. Υποστήριξη. Η παροχή σύντομης πληροφόρησης για την υποστήριξη των ενεργειών του χρήστη, όπως είναι για παράδειγμα μια πινακίδα με τις κατηγορίες του δεκαδικού συστήματος ταξινόμησης του Dewey.
4. Κανονισμός. Δηλαδή ένα σύνολο οδηγιών για το τι επιτρέπεται και τι απαγορεύεται στα πλαίσια του κάθε χώρου, όπως για παράδειγμα η απαγόρευση φαγώσιμων ειδών ή σύσταση απενεργοποίησης κινητών τηλεφώνων στη βιβλιοθήκη.
5. Ενημέρωση. Για το τι ισχύει στη βιβλιοθήκη, π.χ. τι νεότερο έχει προστεθεί στην παροχή των υπηρεσιών ή κάποια αλλαγή στο ωράριο λειτουργίας.

#### **μελέτη περίπτωσης: Βιβλιοθήκη & Υπηρεσία Πληροφόρησης, Πανεπιστήμιο Πατρών**

Η μεταφορά της Βιβλιοθήκης & Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών σε ένα νέο κτίριο, ωφέλιμου εμβαδού 8.000 m<sup>2</sup>, δημιούργησε την ανάγκη για ορθολογική αντιμετώπιση των προβλημάτων κατεύθυνσης και προσανατολισμού των χρηστών της αλλά και για την ελαχιστοποίηση των πληροφοριακών ερωτημάτων τους. Οι προκλήσεις που επέβαλε το κτίριο σχετίζονταν με την μεγάλη έκτασή του και τη διασπορά των λειτουργιών της βιβλιοθήκης σε τέσσερις ορόφους, η μετακίνηση στους οποίους μπορεί να γίνει με ποικίλους τρόπους.

Πρωταρχικός στόχος της ομάδας εργασίας ήταν να επιλυθούν με επιτυχία τα όποια προβλήματα κατεύθυνσης και προσανατολισμού αντιμετώπιζαν οι χρήστες της βιβλιοθήκης και να δημιουργηθούν, μέσω του συστήματος σήμανσης, οι προϋποθέσεις εξοικείωσης των χρηστών με τους χώρους και την κατανομή των εργασιών και των υπηρεσιών ανά επίπεδο, ώστε να ελαχιστοποιηθούν τα πληροφοριακά αιτήματα. Ένας επιπρόσθετος στόχος που συμπλήρωσε τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα της εφαρμογής ήταν το σύστημα σήμανσης να αποτελεί μια εικαστική παρέμβαση, η οποία να αντιδρά στον μοντερνιστικό σχεδιασμό του κτιρίου, να δημιουργεί μια αίσθηση γνώσης και κινητικότητας μέσα στη "νέα" ηλεκτρονική εποχή και να αποτελεί ένα διακριτικό διακοσμητικό στοιχείο.

## φάση προπαρασκευής

Κατά τα αρχικά στάδια της εφαρμογής έγινε μια λεπτομερής καταγραφή του χώρου και των λειτουργιών, όπως είχαν κατανεμηθεί στα αρχιτεκτονικά σχέδια και στο σχεδιασμό λειτουργίας της βιβλιοθήκης. Σε συνεργασία με τους εξωτερικούς συνεργάτες γίνονταν ενέργειες για την επιλογή της κατασκευάστριας εταιρίας. Τα βασικά κριτήρια επιλογής της κατάλληλης εταιρίας ήταν η εμπειρία της σε κτίρια μεγάλης κλίμακας και πολλών λειτουργιών, καθώς και η δυνατότητα χρήσης πολλών τύπων υλικών, τα οποία να καλύπτουν τις ανάγκες, τόσο σε επίπεδο αισθητικής, όσο και σε επίπεδο αντοχής στις περιβαλλοντικές συνθήκες και στον χρόνο.

## κύρια φάση

Κατά το κυρίως στάδιο της εφαρμογής επιλέχθηκαν τα στοιχεία και τα επίπεδα σήμανσης, παρήχθησαν σενάρια κίνησης των χρηστών και τέλος σχεδιάστηκε αισθητικά και υλοποιήθηκε το σύστημα.

Αρχικά επιλέχθηκαν τα στοιχεία σήμανσης, δηλαδή οι διαφόρων τύπων πινακίδες. Η επιλογή αυτή έγινε σε συνεργασία με τους εξωτερικούς συνεργάτες και την κατασκευάστρια εταιρεία. Οι πινακίδες που επιλέχθηκαν ήταν ένας συνδυασμός κρεμάμενων (suspended signs), αναρτημένων (flags), επιτοιχιών (wall signs), επιτραπέζιων (counter signs) και επιδαπέδιων πινακίδων, σε κάθε τύπο των οποίων αντιστοιχήθηκαν ενέργειες σήμανσης, π.χ. οι επιδαπέδιες χρησιμοποιήθηκαν για την ταυτοποίηση χώρων.

Στην επόμενη φάση καθορίστηκαν τα "επίπεδα σήμανσης" και η ποσότητα της πληροφορίας. Ο όρος επίπεδο σήμανσης σημαίνει την αντιστοιχηση των στοιχείων σήμανσης στα επίπεδα ή χώρους του κτιρίου, δηλαδή σε όροφο, σε διακριτό χώρο, σε δωμάτιο ή γραφείο κλπ. Το επόμενο στάδιο ήταν να αντιστοιχηθούν τα επίπεδα πληροφορίας στα στοιχεία σήμανσης και στις σχετικές ενέργειες. Για παράδειγμα, οι κρεμάμενες πινακίδες αποτελούν το τρίτο επίπεδο σήμανσης και αναπαράγουν τις ενέργειες της ταυτοποίησης και της κατεύθυνσης. Ένα άλλο παράδειγμα είναι οι αναρτημένες πινακίδες, οι οποίες είναι στοιχεία σήμανσης τέταρτου επιπέδου και ανταποκρίνονται στην ενέργεια της ταυτοποίησης.

Στην πορεία έγιναν πλήρεις μακέτες σε φυσικό μέγεθος και αναρτήθηκαν στα τελικά επιλεγμένα σημεία, προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι δοκιμαστικές χρήσεις του συστήματος και να ανευρεθούν οι βέλτιστες διαδρομές. Σε καθημερινή βάση γίνονταν διαδρομές μέσα στο κτίριο, στην προσπάθεια να αναπαραχθούν τυπικές εργασίες των χρηστών και πιθανά σενάρια κίνησης και επιλογές. Η απουσία του εξοπλισμού του κτιρίου, ο οποίος την στιγμή εκείνη δεν είχε παραληφθεί, καθιστούσε την όλη διαδικασία δυσχερή.

Σχεδιαστικά ακολουθήθηκαν "hi tech" φόρμες, ούτως ώστε να επιτευχθεί ένα υψηλό επίπεδο αισθητικής με ταυτόχρονη διατήρηση της αναγνωσιμότητας των κειμένων και ευκρίνειας των αντικειμένων.<sup>4</sup> Επιλέχθηκαν συνδυασμοί γυμνού μετάλλου και "βαρέων" χρωμάτων

4. Άλλα δημοσιεύματα σχετικά με την εφαρμογή στην Βιβλιοθήκη & Υπηρεσία Πληροφόρησης μπορείτε να βρείτε στα εξής: "Typorama: σηματοδοτώντας τη γνώση", *Δημιουργία+design*, [34], 2004, σελ.80-84 και *Signaletique.net*, "Reportage no 6: conception graphique et signalétique homogène de la bibliothèque de l'université de PATRAS Grèce" (διαθέσιμο από [http://www.signaletique.net/pdumois/mois1\\_4.htm](http://www.signaletique.net/pdumois/mois1_4.htm), πρόσβαση 03/08/04).

(σκούρο γκρι, μπλε και μπορντό), τα οποία συνοδεύτηκαν με φωτογραφίες αντικειμένων, αντιπροσωπευτικών δράσεων και λειτουργιών του κάθε χώρου. Για λόγους αναγνωσιμότητας επιλέχθηκε η δίχως ακρόμορες γραμματοσειρά Helvetica Light, ενώ για τους ίδιους ακριβώς λόγους τα χρώματα που χρησιμοποιήθηκαν στόχευαν στην δημιουργία υψηλών αντιθέσεων. Τέλος αποφεύχθηκε η μίξη κειμένων και φωτογραφιών.

### καταληκτική φάση

Κατά την καταληκτική φάση της εφαρμογής υλοποιήθηκε η εγκατάσταση του συστήματος σήμανσης από την κατασκευάστρια εταιρία. Με την εγκατάστασή του, και αφού ο χώρος είχε αρχίσει να εξοπλίζεται, επαναλήφθηκαν τα σενάρια κίνησης, ούτως ώστε να εντοπιστούν όλες οι πιθανές ελλείψεις, παραβλέψεις και λάθη, που σε πρώτη φάση είχαν παραβλεφθεί. Τα μέχρι στιγμής εμπειρικά στοιχεία εμφανίζουν ελάττωση των πληροφοριακών ερωτημάτων που αφορούν τον εντοπισμό χώρων.

### συμπεράσματα

Όπως κάθε άλλη λειτουργία, το σύστημα σήμανσης χρειάζεται να παρακολουθείται για την κατάσταση και την πορεία του. Όσο ορθολογικά και αν έχει γίνει ο σχεδιασμός του, δεν παύει να είναι μία στατική κατασκευή, η οποία στο περιβάλλον των βιβλιοθηκών προσπαθεί να επιτύχει σε διαφορετικές και δύσκολες αποστολές. Τόσο η παρακολούθηση της κατάστασής του, όσο και η πορεία της αποδοχής της λειτουργίας του από τους χρήστες της βιβλιοθήκης είναι ενέργειες που απαιτούνται για την ταυτόχρονη συντήρηση του υλικού τμήματος και την αποτίμηση της αποτελεσματικότητάς του. Είναι γεγονός ότι, από τη στιγμή που το σύστημα σήμανσης έχει θέσει τόσο πολυποικίλους στόχους και εντάσσεται σε ένα σύμπλεγμα εκπαιδευτικών μηχανισμών, η αποτίμηση της λειτουργίας του είναι εξαιρετικά δύσκολη, καθώς δεν είναι ξεκάθαρο το σημείο από το οποίο ξεκινά και στο οποίο σταμάτα η επιρροή του.



φωτο: δημιουργία +design, τεύχ.34, Ιούνιος 2004

