

Σήμανση ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών: το παράδειγμα της Βιβλιοθήκης & Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών

Ηλιοπούλου Εφηλιάνα¹, Αγοργιανίτης Σπύρος², Τσάκωνας Γιάννης¹
¹Βιβλιοθήκη & Υπηρεσία Πληροφόρησης, Πανεπιστήμιο Πατρών • {efiliana, john}@lis.upatras.gr
²Typorama • info@typorama.gr



Εισαγωγή

Τα συστήματα σήμανσης χρησιμοποιούνται σε χώρους που δέχονται μεγάλο αριθμό ανθρώπων, όπως είναι οι οδοί και οι σταθμοί, σε χώρους ειδικής χρήσης, όπως για παράδειγμα η σήμανση των χώρων κατά την διάρκεια των Ολυμπιακών αγώνων και τα κτίρια των δημοσίων υπηρεσιών, και σε διάφορα οχήματα όπως πλοία, τρένα και αεροπλάνα. Όλα αυτά απαιτούν την εφαρμογή ενός εκλογικευμένου συστήματος σήμανσης, το οποίο να είναι ενοποιημένο, πληροφοριακά περιεκτικό και αισθητικά ευχάριστο. Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες ως χώροι που φιλοξενούν μεγάλο αριθμό προσώπων, με συγκεκριμένου τύπου εργασίες και συνθήκες εκτέλεσής τους (π.χ. διαθέσιμος χρόνος). Η εσωτερική σήμανση των χώρων αυτών είναι κριτικής σημασίας, όχι μόνο για την αποτελεσματική κίνηση των χρηστών, αλλά και για την δημιουργία μιας αξιόπιστης εικόνας της βιβλιοθήκης.

Βιβλιοθήκες και σήμανση

Η θέσπιση ενός συστήματος σήμανσης στον χώρο της βιβλιοθήκης αποτελεί ένα είδος "διαφανούς" υπηρεσίας προς τον χρήστη, καθώς απευθύνεται στην ικανότητα του να κινείται άνετα και αποτελεσματικά μέσα στους χώρους της. Είναι ένα εξέχον μέσο εκμάθησης των χρηστών της φιλοσοφίας και της λειτουργίας της βιβλιοθήκης, που αντικατοπτρίζει την σοβαρότητα, την υπευθυνότητα και τον επαγγελματισμό της.

Η θέσπιση ενός τέτοιου συστήματος δεν είναι εύκολη υπόθεση. Οι βιβλιοθήκες σε αρκετές περιπτώσεις στεγάζονται σε ήδη υπάρχοντα κτίρια. Συμβιβάζονται με τις ιδιαιτερότητες και τα χαρακτηριστικά ενός κτιρίου, που δεν σχεδιάστηκε για τέτοια αξιοποίηση. Προβλήματα παρουσιάζονται κάθε φορά που ο αριθμός των υπηρεσιών αυξάνεται, δίχως να υπάρχει σχετική πρόβλεψη, και παρατηρείται συνωστισμός υπηρεσιών και δραστηριοτήτων σε ελάχιστο χώρο. Τέλος παρατηρούνται προβλήματα και κατά τις περιπτώσεις εκείνες, που σε ένα σχεδιασμένο για χρήση βιβλιοθήκης κτίριο δεν υπάρχει σχετική πρόβλεψη εφαρμογής ενός εκλογικευμένου συστήματος σήμανσης.

Η σχετική βιβλιογραφία αναδεικνύει το φαινόμενο της ανεπαρκούς μέριμνας για την σήμανση σε χώρους βιβλιοθηκών. Σε έρευνα της Association of Research Libraries, που διεξήχθη το 1995, το 60% των βιβλιοθηκών της Ένωσης δεν διέθετε ένα σύστημα σήμανσης ή δεν είχε συγκροτήσει μια πολιτική πάνω σε αυτό το θέμα.

Οι λύσεις στις οποίες καταφεύγουν οι βιβλιοθήκες ώστε να αποκτήσουν ένα σύστημα σήμανσης είναι:

- να σχεδιάσουν και να εφαρμόσουν μόνες τους ή να αναθέσουν σε μια εταιρεία την σήμανση τους,
- να θεωρήσουν εαυτών ένα τμήμα της πανεπιστημιακής διάρθρωσης υπηρεσιών και να αναπαράγουν την σήμανση του ευρύτερου περιβάλλοντος.

Περιβάλλον χώρος

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες εξυπηρετούν ευαίσθητες ομάδες χρηστών. Κάποιες από αυτές είναι οι πρωτοετείς φοιτητές, οι οποίοι δεν έχουν σχετική γνώση για τον ρόλο της βιβλιοθήκης μέσα στο Πανεπιστήμιο, οι αλλοδαποί φοιτητές των διαφόρων προγραμμάτων ανταλλαγής σπουδαστών, των οποίων οι ανάγκες για πληροφόρηση καθιστούν απαραίτητη την χρήση μιας δεύτερης γλώσσας στο σύστημα σήμανσης και οι χρήστες με ειδικές ανάγκες και συνεπώς με ειδικές απαιτήσεις.

Οι νέες υπηρεσίες των βιβλιοθηκών χρήζουν ειδικής μέριμνας σήμανσης. Οι νέες υπηρεσίες δεν διαθέτουν το πλεονέκτημα της γνωριμίας τους με τους χρήστες, και κατά συνέπεια χρειάζονται όλα τα μέσα τα οποία θα γνωστοποιήσουν την ύπαρξη και λειτουργία τους.

Κατηγορίες συστημάτων σήμανσης

Η προσπάθεια σχεδιασμού ενός εκλογικευμένου συστήματος σήμανσης είχε ως αφετηρία την κατηγοριοποίηση των συστημάτων.

Αιτίες κακής σήμανσης

Βάσει των χαρακτηριστικών των συστημάτων αυτών, τα προβλήματα που παρατηρούνται στη σήμανση των βιβλιοθηκών είναι τα ακόλουθα:

- Ελλιπής σήμανση.
- Υπερβολική σήμανση.
- Άστοχη σήμανση.
- Μη διαυγής σήμανση.
- Μη κατανοητή σήμανση.

Ενέργειες στοιχείων σήμανσης

Ένα σύστημα σήμανσης το οποίο υποστηρίζει ικανοποιητικά την κίνηση του χρήστη μέσα στους χώρους της βιβλιοθήκης θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις παρακάτω ενέργειες:

- Κατεύθυνση.** Παροχή σαφών οδηγιών για το πού βρίσκεται ο χρήστης μέσα στον χώρο της βιβλιοθήκης, για το πού είναι αυτό που χρειάζεται και για το ποια κατεύθυνση θα πάρει για να φτάσει εκεί.
- Ταυτοποίηση.** Άμεση αναγνώριση των υπηρεσιών που παρέχονται και των λειτουργιών που

Το παράδειγμα της Βιβλιοθήκης & Υπηρεσίας Πληροφόρησης

Η μεταφορά της Βιβλιοθήκης & Υπηρεσίας Πληροφόρησης στο νέο της κτίριο, ωφέλιμου εμβαδού 8.000 m², δημιούργησε την ανάγκη για ορθολογική αντιμετώπιση των προβλημάτων κατεύθυνσης και προσανατολισμού των χρηστών της, καθώς επίσης και για ελαχιστοποίηση των πληροφοριακών ερωτημάτων τους. Το νέο κτίριο εκτείνεται σε τέσσερα επίπεδα και η διασπορά των χώρων και των λειτουργιών της ΒΥΠ επέβαλε την εναρμόνιση του συστήματος σήμανσης με την υπάρχουσα διασπορά.

Φάση προπαρασκευής

Κατά τη πρώτη φάση έγινε μια λεπτομερής καταγραφή του χώρου και των λειτουργιών, όπως είχαν κατανεμηθεί από τα αρχιτεκτονικά σχέδια. Παράλληλα γίνονταν ενέργειες για την επιλογή της κατασκευάστριας εταιρίας και των κατάλληλων υλικών. Χρειαζόταν να επιλεχθεί η κατάλληλη εταιρία, η οποία να διαθέτει ανάλογη εμπειρία σε κτίρια μεγάλης κλίμακας και πολλών λειτουργιών. Η επιλογή αυτή συνδέεται με

επιτοίχιες (wall signs), επιτραπέζιες (counter signs) και επιδαπέδιες πινακίδες (floor signs).

Σε κάθε τύπο πινακίδας αποδόθηκαν κάποιες ενέργειες, π.χ. οι επιδαπέδιες χρησιμοποιήθηκαν για την ταυτοποίηση του χώρου του αναγνωστηρίου περιοδικών. Καθορίστηκαν τα «επίπεδα σήμανσης» και η ποσότητα της πληροφορίας, η οποία θα δίνεται στον χρήστη ανά πάσα στιγμή. Ο όρος επίπεδο σήμανσης σημαίνει την αντιστοιχία των στοιχείων σήμανσης στα επίπεδα του κτιρίου, δηλαδή σε όροφο, διακριτό χώρο, δωμάτιο ή γραφείο, βιβλιοστάσιο κ.λπ. 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 η ενέργεια που αναπαράγουν είναι αυτή της ταυτοποίησης και κατεύθυνσης. Ένα άλλο παράδειγμα είναι οι αναρτημένες πινακίδες, οι οποίες είναι τέταρτου επιπέδου σήμανση και υποδεικνύουν την ενέργεια της ταυτοποίησης.

Κατεβλήθη προσπάθεια να ανευρεθούν οι βέλτιστες διαδρομές. Για τον λόγο αυτό έγιναν πλήρεις μακέτες σε φυσικό μέγεθος και αναρτήθηκαν στα τελικά επιλεγμένα σημεία.

Εικαστικά οι ειδικοί συνεργάτες που συμμετείχαν στην ομάδα εργασίας κινήθηκαν σε "hi tech" φόρμες. Στόχος ήταν να επιτευχθεί ένα υψηλό επίπεδο αισθητικής με ταυτόχρονη διατήρηση της αναγνωσιμότητας των κειμένων και ευκρίνειας των αντικειμένων.

Τέλος για να αποδοθεί μια αίσθηση του σεβασμού στον χώρο οι βασικές απαγορεύσεις (απαγόρευση καπνίσματος, κινητών τηλεφώνων, φαγητών και κατοικίδιων) αναφέρονται σε κάθε στοιχείο της σήμανσης.

Καταληκτική φάση

Η καταληκτική φάση ήταν η φάση εγκατάστασης του συστήματος σήμανσης από την κατασκευάστρια εταιρία. Με την εγκατάσταση του συστήματος σήμανσης, επαναλήφθηκαν τα σενάρια κίνησης, ώστε να διαπιστωθούν σε πραγματική βάση πιθανές ελλείψεις, παραβλέψεις και λάθη.

Αποτελέσματα

Τα μέχρι τώρα αποτελέσματα κρίνονται θετικά. Για διάφορους λόγους όμως δεν μπορεί να γίνει ακριβής αποτίμηση της λειτουργίας του συστήματος σήμανσης, εδραιωμένη σε στατιστικά στοιχεία. Η αποτίμηση γίνεται με εμπειρικό τρόπο από τους βιβλιοθηκονόμους των γραφείων πληροφόρησης του κάθε ορόφου, οι οποίοι έχουν αναλάβει το καθήκον αυτό. Παρ' όλα αυτά ο βαθμός των ερωτημάτων είναι μειωμένος συγκριτικά με το παλαιό κτίριο και συνεχίζει να μειώνεται με την πάροδο του χρόνου και με την γνωριμία και εξοικείωση του κοινού με το κτίριο και την λειτουργία της ΒΥΠ.

Σχετικές δημοσιεύσεις:

«Typorama: σηματοδοτώντας τη γνώση» (2004) Δημιουργία + design, τεύχ. 34, σσ. 80-84.

Signaletique.net (2004) "Reportage n° 6: conception graphique et signalétique homogène de la bibliothèque de l'université de PATRAS Grèce". Πρόσβαση στις 03 Αυγούστου 2004 από http://www.signaletique.net/pdumois/mois_4.htm.



Αφαιρετικό: Στην περίπτωση ενός αφαιρετικού συστήματος σήμανσης χρησιμοποιείται ένας μικρός αριθμός σημάτων και πινακίδων.

Προσθετικό: Στην περίπτωση ενός προσθετικού συστήματος σήμανσης ο χρήστης λαμβάνει περισσότερη πληροφόρηση απ' ό,τι χρειάζεται, πιθανότητα επαναλαμβανόμενης φύσεως.

Άναρχο: Το άναρχο σύστημα σήμανσης περιλαμβάνει τη μη εφαρμογή ενός κοινού και ομοιόμορφου συστήματος σήμανσης σε όλους τους χώρους της βιβλιοθήκης ή στην ταυτόχρονη εφαρμογή ομοίων στοιχείων σήμανσης σε διαφορετικούς χώρους.

Εκλογικευμένο: Διαδικασία καταγραφής των χώρων και των λειτουργιών, ανάλυσής τους, σχεδιασμού μιας ενοποιημένης εφαρμογής σήμανσης και των ειδικότερων στοιχείων της και αντιστοιχία τους στους ανάλογους χώρους.

συντελούνται σε κάποιο συγκεκριμένο χώρο.

3. Υποστήριξη. Σύντομη παροχή πληροφόρησης για την υποστήριξη των ενεργειών του χρήστη.

4. Κανονισμός. Οδηγίες για το τι επιτρέπεται και τι απαγορεύεται στα πλαίσια του κάθε χώρου.

5. Ενημέρωση. Πληροφόρηση για το τι ισχύει στην βιβλιοθήκη, τι νεότερο έχει προστεθεί στην παροχή των υπηρεσιών ή ποιες αλλαγές έχει υποστεί η λειτουργία της.

τον τύπο του υλικού το οποίο θα χρησιμοποιούταν, τόσο σε επίπεδο αισθητικής, όσο και σε επίπεδο αντοχής των υλικών στις περιβαλλοντικές συνθήκες και διάρκειας στον χρόνο.

Κύρια φάση

Η κύρια φάση περιελάμβανε τα στάδια της επιλογής των στοιχείων σήμανσης, των επιπέδων σήμανσης, της παραγωγής των σεναρίων κίνησης των χρηστών και της αισθητικού σχεδιασμού του συστήματος.

Επιλέχθηκαν σε συνεργασία με τους εξωτερικούς συνεργάτες και την κατασκευάστρια εταιρεία τα στοιχεία σήμανσης, δηλαδή οι διάφοροι τύπων πινακίδες. Οι τύποι των πινακίδων που επιλέχθηκαν ήταν:

- κρεμάμενες (suspended signs),
- αναρτημένες ή «σημαίες» (flags),

