

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

## Academic libraries' signage systems: the Library & Information Service of University of Patras case study

Εφηλιάνα Ηλιοπούλου<sup>1</sup>, Σπύρος Αγοργιανίτης<sup>2</sup>, Γιάννης Τσάκωνας<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Βιβλιοθήκη & Υπηρεσία Πληροφόρησης, Πανεπιστήμιο Πατρών  
{efiliana, john}@lis.upatras.gr

<sup>2</sup>Typorama  
info@typorama.gr

Efiliana Plioroulou<sup>1</sup>, Spyros Agorgiannitis<sup>2</sup>, Giannis Tsakonas<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Library & Information Service, University of Patras  
{efiliana, john}@lis.upatras.gr

<sup>2</sup>Typorama  
[info@typorama.gr](mailto:info@typorama.gr)

### Περίληψη

Τα συστήματα σήμανσης χρησιμοποιούνται σε χώρους που δέχονται μεγάλο αριθμό ανθρώπων, όπως είναι οδοί, σταθμοί, χώροι ειδικής χρήσης (π.χ. σήμανση των χώρων κατά την διάρκεια των Ολυμπιακών Αγώνων), κτίρια δημοσίων υπηρεσιών, και διάφορα μέσα μεταφοράς, (π.χ. πλοία, τρένα, αεροπλάνα). Όλα τα παραπάνω απαιτούν την εφαρμογή ενός εκλογικευμένου συστήματος σήμανσης, το οποίο θα πρέπει να είναι ενοποιημένο, πληροφοριακά περιεκτικό και αισθητικά ευχάριστο. Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είναι χώροι που φιλοξενούν μεγάλο αριθμό προσώπων, με συγκεκριμένου τύπου εργασίες και συνθήκες εκτέλεσής τους (π.χ. διαθέσιμος χρόνος). Για τον λόγο αυτό η εσωτερική σήμανση των χώρων τους είναι κριτικής σημασίας, όχι μόνο γιατί συμβάλλει στην δημιουργία μιας αξιόπιστης εικόνας του οργανισμού της βιβλιοθήκης, αλλά κυρίως γιατί υποστηρίζει την αποτελεσματική κίνηση των χρηστών της.

Η Βιβλιοθήκη & Υπηρεσία Πληροφόρησης, παράλληλα με την αναβάθμιση των υπηρεσιών της, προγραμματίσει και υλοποίησε την μεταφορά της σε νέες κτιριακές εγκαταστάσεις, οι οποίες εξασφαλίζουν καλύτερη στέγαση του υλικού, ανάπτυξη της πολυμορφίας των δράσεων και φιλικότερη υποδοχή και εξυπηρέτηση του κοινού. Το νέο της κτίριο, το οποίο εκτείνεται σε τέσσερις ορόφους ωφέλιμου εμβαδού 8.000 m<sup>2</sup>, δημιούργησε την ανάγκη για ορθολογική αντιμετώπιση των προβλημάτων κατεύθυνσης και προσανατολισμού των χρηστών της, καθώς επίσης και για ελαχιστοποίηση των σχετικών πληροφοριακών ερωτημάτων τους. Η σήμανση έπρεπε να εναρμονιστεί με τις αρχιτεκτονικές συνθήκες και την προϋπάρχουσα κατανομή χώρων και ροή εργασιών.

Στην παρούσα αναρτημένη εργασία γίνεται παρουσίαση της προσπάθειας του προσωπικού της ΒΥΠ και των εξωτερικών συνεργατών της για την δημιουργία ενός αποτελεσματικού συστήματος εσωτερικής σήμανσης. Οι στόχοι της ομάδας εργασίας ήταν οι ακόλουθοι:

1. Να αντιμετωπιστούν με επιτυχία τα προβλήματα κατεύθυνσης και προσανατολισμού των χρηστών.

2. Να δημιουργήσει, μέσω ενός συστήματος σήμανσης, τις προϋποθέσεις εξοικείωσης των χρηστών με τον χώρο και την κατανομή των εργασιών και των υπηρεσιών ανά επίπεδο, ώστε να ελαχιστοποιηθούν τα αιτήματα προσανατολισμού.
3. Να δημιουργήσει μια εικαστική παρέμβαση μέσα από μια “hi-tech” αντίδραση ως προς τον μοντερνιστικό σχεδιασμό του κτιρίου.

Στην παρούσα ανακοίνωση αναπτύσσεται και παρουσιάζεται ένα γενικότερο πλαίσιο θεώρησης των θεμάτων που ανακύπτουν σχετικά με την σήμανση των εσωτερικών χώρων των βιβλιοθηκών, το οποίο και καθοδήγησε την πορεία υλοποίησης του έργου.

Λέξεις κλειδιά: Συστήματα σήμανσης, ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, εσωτερικοί χώροι, γραφιστική.

## Abstract

*Signage systems are used in areas, where a great number of people is moving, like roads, stations, areas of specific use (e.g. the signage system during Olympic Games), public buildings and various transportation means (e.g. ships, trains, airplanes). All these require the application of a rational signage system, which must be consistent, informatory concise and aesthetically pleasant. Academic libraries are places that host a great number of users, with particular tasks and conditions of realization (e.g. available time). For this reason the interior signage of these spaces is of critical importance, not only because they contribute in the formation of a reliable image of the library organization, but because they must support the effective movement of the users.*

*Library and Information Service, parallel to the upgrading of its services, organized and implemented the transfer to new building facilities, which guarantees improved storage of the information material, evolvment of actions multiplicity and friendlier reception and serving of the user community. The new building, which is extending to four levels of total area 8.000 m<sup>2</sup>, created the need for the rational confrontation of the direction and orientation problems of the users, as well as the minimization of the reference requests, regarding these issues. The signage system had to be harmonized with the architectural conditions and the predefined distribution of areas and functions' flow.*

*In the present poster we exhibit the work of LIS personnel and the freelance partners for the development of an affective interior signage system. The aims of the workteam were set as follow:*

1. *To confront with success the issues of user navigation and orientation.*
2. *To develop, via a signage system, the conditions for users' familiarization with the spaces and the distribution of functions per level, in order to minimize reference requests.*
3. *To develop a conjectural interference through a “hi tech” reaction to the modernistic architectural design of the building.*

*In this present poster a generalized framework of consideration about the signage of interior spaces, which guided consistently the workflow, is also developed and exhibited.*

Keywords: Signage systems, academic libraries, interior spaces, graphic design.

## 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 εκτέλεσης 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.

Η μεταφορά της Βιβλιοθήκης & Υπηρεσίας Πληροφόρησης στο νέο της κτίριο, ωφέλιμου εμβαδού 8.000 m<sup>2</sup>, 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 επέβαλλε την εναρμόνιση του συστήματος σήμανσης με την υπάρχουσα διασπορά.

Στην παρούσα αναρτημένη εργασία γίνεται παρουσίαση της προσπάθειας του προσωπικού της ΒΥΠ και των εξωτερικών συνεργατών της για την δημιουργία ενός αποτελεσματικού συστήματος εσωτερικής σήμανσης. Στόχος της ομάδας εργασίας ήταν:

1. να αντιμετωπιστούν με επιτυχία τα προαναφερθέντα προβλήματα κατεύθυνσης και προσανατολισμού των χρηστών,
2. να δημιουργήσει, μέσω ενός συστήματος σήμανσης, τις προϋποθέσεις εξοικείωσης των χρηστών με τον χώρο και την κατανομή των εργασιών και των υπηρεσιών ανά επίπεδο, ώστε να ελαχιστοποιηθούν τα πληροφοριακά αιτήματα, και
3. να δημιουργήσει μια εικαστική παρέμβαση μέσα από μια “hi tech” αντίδραση ως προς τον μοντερνιστικό σχεδιασμό του κτιρίου.

Παράλληλα αναπτύσσεται και ένα γενικότερο πλαίσιο θεώρησης των θεμάτων που ανακύπτουν σχετικά με την σήμανση των εσωτερικών χώρων των βιβλιοθηκών, το οποίο και καθοδήγησε την πορεία υλοποίησης του έργου.

## 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 με τον οποίο οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες προσεγγίζουν την εξυπηρέτηση του χρήστη (Ho & Crowley, 2003). Τα συστήματα σήμανσης στοχεύουν στην όξυνση της οικειότητας του χρήστη με τον περιβάλλοντα χώρο, ώστε να αυξηθεί η αποδοτική μετακίνηση του μέσα στην βιβλιοθήκη. Ο όρος “αποδοτική μετακίνηση” αφορά την κίνηση των χρηστών από και προς συγκεκριμένους χώρους, δίχως την ακούσια παρέκκλιση τους και άσκοπη περιφορά τους, ώστε να εκπληρώνουν τους συγκεκριμένους στόχους τους.

Η θέσπιση ενός τέτοιου συστήματος δεν είναι πάντα μια εύκολη υπόθεση. Οι βιβλιοθήκες σε αρκετές περιπτώσεις στεγάζονται σε ήδη υπάρχοντα κτίρια, όπου θα πρέπει να συμβιβαστούν με τις ιδιαιτερότητες και τα χαρακτηριστικά ενός κτιρίου, που δεν σχεδιάστηκε για τέτοια αξιοποίηση. Επίσης προβλήματα παρουσιάζονται και κατά την

περίπτωση όπου ο αριθμός των υπηρεσιών αυξάνεται, δίχως να υπάρχει σχετική πρόβλεψη, και παρατηρείται συνωστισμός υπηρεσιών και δραστηριοτήτων σε ελάχιστο χώρο. Οι όποιες λύσεις δοθούν είναι συνήθως πρόχειρες και δίχως κοινή και ομοιόμορφη προσέγγιση. 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 (Association of Research Libraries, 1995).

Οι βιβλιοθήκες εκείνες που προσεγγίζουν το θέμα σοβαρότερα, περιορίζονται σε μια απλή καταγραφή υποδείξεων, οι οποίες περιστρέφονται γύρω από ποιες γραμματοσειρές θα ήταν καλό να χρησιμοποιηθούν ή ποιοι χρωματικοί συνδυασμοί βοηθούν την καλύτερη πρόσληψη των στοιχείων σήμανσης. Βιβλιοθήκες που διαθέτουν ένα σύστημα σήμανσης είναι, είτε είναι ενταγμένες σε ένα γενικότερο σύστημα σήμανσης των χώρων του Πανεπιστημίου, είτε έχουν εφαρμόσει ένα δικό τους σύστημα, το οποίο μπορεί να διατρέχει σε όλο το σύνολο των βιβλιοθηκών του Πανεπιστημίου, κεντρικών και τμηματικών. Κάποιες από τις βιβλιοθήκες αντιλαμβάνομενες την σημασία της εφαρμογής ενός σωστού συστήματος σήμανσης σχημάτισαν αντίστοιχες επιτροπές, όπως είναι το παράδειγμα των βιβλιοθηκών του Πανεπιστημίου της Φλόριντα (UoF, Library Sign Committee, 1995).

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

1. να σχεδιάσουν και να εφαρμόσουν μόνες τους την σήμανση τους,
2. να θεωρήσουν εαυτόν ένα τμήμα της πανεπιστημιακής διάρθρωσης υπηρεσιών και να αναπαράγουν την σήμανση του ευρύτερου περιβάλλοντος,
3. να αναθέσουν σε ένα γραφείο ή μια εταιρεία την σήμανση τους.

Οι δύο πρώτες περιπτώσεις κάνουν χρήση ενός συστήματος, το οποίο παρακολουθείται από κοντά και είναι εύκολο να υπάρξουν άμεσες διορθώσεις και βελτιώσεις σε κάποιες αλλαγές ή ελλείψεις, που τυχόν παρατηρηθούν. Στην τρίτη περίπτωση κρύβεται ο κίνδυνος της μη παρακολούθησης της πιστής εφαρμογής και της κατάρρευσης του συστήματος σήμανσης, όταν υπάρξουν αλλαγές στους χώρους, στην λειτουργία και στους κανονισμούς της βιβλιοθήκης.

## Περιβάλλον χώρος

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είναι μια ιδιότυπη περίπτωση βιβλιοθηκών, η οποία χαρακτηρίζεται από την συγκέντρωση πολύμορφων συλλογών και μεγάλου αριθμού δράσεων. Οι απαιτήσεις των χρηστών είναι επικεντρωμένες στην εκπαιδευτική διαδικασία και στην έρευνα, με αποτέλεσμα να είναι υψηλού επιπέδου και αριθμητικά πληθέστερες. Όλα αυτά έχουν ως αποτέλεσμα, προκειμένου να ικανοποιηθούν, την ενίσχυση κάποιων γνωστών λειτουργιών, αλλά και την ανάπτυξη κάποιων νεότερων.

Παράλληλα οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες δέχονται και εξυπηρετούν ευαίσθητες ομάδες χρηστών. Χρήστες της βιβλιοθήκης είναι πρωτοετείς φοιτητές, οι οποίοι δεν έχουν σχετική γνώση για τον ρόλο της βιβλιοθήκης μέσα στο Πανεπιστήμιο, φοιτητές μέσων ετών, οι οποίοι διαθέτουν έναν μεγαλύτερο βαθμό οικειότητας με την βιβλιοθήκη, μεταπτυχιακοί και διδακτορικοί φοιτητές, ερευνητές, μέλη Δ.Ε.Π., καθώς και εξωτερικοί χρήστες. Η ποιότητα των πληροφοριακών αναγκών κλιμακώνεται ανάλογα με το εκπαιδευτικό επίπεδο του κάθε χρήστη. Μια μικρή μερίδα φοιτητών, για την οποία απαιτείται ειδική μέριμνα γλωσσικού

τύπου, είναι και οι αλλοδαποί φοιτητές των διαφόρων προγραμμάτων ανταλλαγής σπουδαστών, των οποίων οι ανάγκες για την δική τους πληροφόρηση καθιστούν απαραίτητη την χρήση μιας ακόμη γλώσσας στο σύστημα σήμανσης. Τέλος δεν θα πρέπει να αγνοείται το γεγονός πως οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες κινούνται προς την κατεύθυνση της παροχής υπηρεσιών και προς τους χρήστες με ειδικές ανάγκες και συνεπώς με ειδικές απαιτήσεις.

Οι νέες υπηρεσίες των βιβλιοθηκών, δημιουργούν την ανάγκη για ακόμη καλύτερη σήμανση. Οι νέες υπηρεσίες δεν διαθέτουν το πλεονέκτημα της γνωριμίας τους με τους χρήστες, και κατά συνέπεια θα χρειαστούν όλα τα μέσα τα όποια θα γνωστοποιήσουν την ύπαρξη και λειτουργία τους στους χρήστες.

## Κατηγορίες συστημάτων σήμανσης

Η προσπάθεια σχεδιασμού ενός εκλογικευμένου συστήματος σήμανσης είχε ως αφετηρία την κατηγοριοποίηση των συστημάτων αυτών για τον εντοπισμό των τάσεων και την επιλογή των καταλλήλων ιδιοτήτων του. Μια σύντομη κατηγοριοποίηση των συστημάτων σήμανσης είναι η ακόλουθη:

**Αφαιρετικό:** Στην περίπτωση ενός αφαιρετικού συστήματος σήμανσης χρησιμοποιείται ένας μικρός αριθμός σημάτων και πινακίδων. Μέσα σε ένα σύστημα αυτού του τύπου ο χρήστης αντιμετωπίζει την έλλειψη πληροφόρησης και απομονώνεται. Σε μια ευνοϊκή περίπτωση αντίδρασης απέναντι σε αυτό το σύστημα, ο χρήστης ζητά πληροφορίες από τα μέλη του προσωπικού, αρμόδια και αναρμόδια, ενώ στην λιγότερο ευνοϊκή ο χρήστης αποχωρεί από το κτίριο της βιβλιοθήκης.

**Προσθετικό:** Στην περίπτωση ενός προσθετικού συστήματος σήμανσης ο χρήστης λαμβάνει περισσότερη πληροφόρηση απ' ότι χρειάζεται, πιθανότητα επαναλαμβανόμενης φύσεως. Τα πολυπληθή στοιχεία σήμανσης μπορεί να καταλήγουν σε αποπροσανατολισμό του χρήστη και στην απώλεια της όποιας οικείας αίσθησης και γνώσης του χώρου διέθετε.

**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, π.χ. πληθώρα στοιχείων σήμανσης στον πάγκο δανεισμού και έλλειψη στις αίθουσες των περιοδικών.

**Εκλογικευμένο:** Η περίπτωση του εκλογικευμένου συστήματος σήμανσης, αναφέρεται στην διαδικασία καταγραφής των χωρών και των λειτουργιών, ανάλυσης τους, σχεδιασμού μιας ενοποιημένης εφαρμογής σήμανσης και των ειδικότερων στοιχείων της και αντιστοίχηση τους στους ανάλογους χώρους.

## Αιτίες κακής σήμανσης

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

1. **Ελλιπής σήμανση.** Να μην υπάρχουν δηλαδή τα σήματα εκείνα, τα οποία να καθοδηγούν και να ενημερώνουν τον χρήστη επαρκώς.

2. **Υπερβολική σήμανση.** Να υπάρχει μια συσσώρευση στοιχείων σήμανσης, η οποία να αφαιρεί την οπτική τους αναγνώριση. Συνηθίζεται να μην αφαιρούνται άκυρα ή παρωχημένα σήματα, τα οποία μπορεί να έρχονται σε αντίθεση με άλλα νεότερα.
3. **Άστοχη σήμανση.** Να υπάρχουν στοιχεία σήμανσης, τα οποία να αναφέρονται σε άλλες υπηρεσίες και άλλους χώρους.
4. **Μη διανυγής σήμανση.** Σήμανση, η οποία για τεχνικούς (π.χ. κακή εκτύπωση) ή σχεδιαστικούς λόγους (π.χ. κακή χρωματική απόδοση) να μην είναι ευπρόσληπτη.
5. **Μη κατανοητή σήμανση.** Σήμανση στην οποία χρησιμοποιείται ορολογία ή κάποιο οπτικό σύμβολο (εικόνα, εικονόγραμμα κλπ) την οποία δεν γνωρίζει ο χρήστης.

## 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:

1. **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. Αυτό επιτυγχάνεται με σήμανση θέσης, η οποία υποδεικνύει την θέση του χρήστη μέσα στον χώρο, με σχεδιαγράμματα χώρων, κατόψεις ορόφων και με πινακίδες κατεύθυνσης.
2. **Ταυτοποίηση.** Άμεση αναγνώριση των υπηρεσιών που παρέχονται και των λειτουργιών που συντελούνται σε κάποιο συγκεκριμένο χώρο, π.χ. ποιο είναι το γραφείο διαδανεισμού, τι συντελείται στον χώρο αυτό και ποιες οι διαφορές από τον πάγκο δανεισμού.
3. **Υποστήριξη.** Σύντομη παροχή πληροφόρησης για την υποστήριξη των ενεργειών του χρήστη, πινακίδα με τις κατηγορίες του δεκαδικού συστήματος ταξινόμησης του Dewey.
4. **Κανονισμός.** Οδηγίες για το τι επιτρέπεται και τι απαγορεύεται στα πλαίσια του κάθε χώρου, π.χ. η απαγόρευση εισόδου στον χώρο του αναγνωστηρίου φαγώσιμων ειδών ή σύσταση απενεργοποίησης κινητών τηλεφώνων.
5. **Ενημέρωση.** Πληροφόρηση για το τι ισχύει στην βιβλιοθήκη, τι νεότερο έχει προστεθεί στην παροχή των υπηρεσιών ή ποιές αλλαγές έχει υποστεί η λειτουργία της, π.χ. αλλαγή του ωραρίου λειτουργίας.

## Το παράδειγμα της Βιβλιοθήκης & Υπηρεσίας Πληροφόρησης

### 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 επιλεγθεί η κατάλληλη εταιρία, η οποία να διαθέτει ανάλογη εμπειρία σε κτίρια μεγάλης κλίμακας και πολλών λειτουργιών. Η επιλογή αυτή συνδέεται με 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 διάφορων τύπων πινακίδες. Αυτές που επιλέχθηκαν ήταν ένας συνδυασμός από πινακίδες, όπως κρεμάμενες (suspended signs), αναρτημένες ή “σημαίες” (flags), επιτοίχιες (wall signs), επιτραπέζιες (counter signs) και επιδαπέδιες πινακίδες. 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 αντιστοίχιση των στοιχείων σήμανσης στα επίπεδα του κτιρίου, δηλαδή σε όροφο, διακριτό χώρο, δωμάτιο ή γραφείο, βιβλιοστάσιο 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 η ενέργεια που αναπαράγουν είναι αυτή της ταυτοποίησης και κατεύθυνσης, δηλαδή γνωστοποιούν σε αυτόν που τις διαβάζει την θέση του και τις επιλογές κατεύθυνσης που έχει. Ένα άλλο παράδειγμα είναι οι αναρτημένες πινακίδες, οι οποίες είναι τέταρτου επιπέδου σήμανση και υποδεικνύουν την ενέργεια της ταυτοποίησης.

Κατεβλήθη προσπάθεια να ανεβρεθούν οι βέλτιστες διαδρομές. Για τον λόγο αυτό έγιναν πλήρεις μακέτες σε φυσικό μέγεθος και αναρτήθηκαν στα τελικά επιλεγμένα σημεία. Στην συνέχεια έγιναν σε καθημερινή βάση διαδρομές μέσα στο κτίριο, στην προσπάθεια να αναπαραχθούν τυπικές εργασίες των χρηστών και πιθανά σενάρια κίνησης και επιλογές. Η διαδικασία αυτή ήταν δυσχερής, καθώς δεν είχε παραληφθεί ο εξοπλισμός και ο χώρος της βιβλιοθήκης ήταν κενός, δυσκολεύοντας τις εκτιμήσεις του προσωπικού.

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. Χρησιμοποιήθηκε γυμνό μέταλλο και “βαριά” χρώματα (σκούρο γκρι, μπλε και μπορντό), με την συνοδεία κοντινών όψεων από αντιπροσωπευτικά αντικείμενα, που χαρακτηρίζουν τους χώρους και φωτογραφήθηκαν ειδικά γι' αυτό τον σκοπό. Εικαστικά το σύστημα σήμανσης θεωρήθηκε ότι θα έπρεπε να αποπνέει μια αίσθηση γνώσης και κινητικότητας μέσα στη “νέα εποχή”, που σε συνδυασμό με το μέγεθος και το κύρος του ιδρύματος να καταλήγει να προξενεί τον σεβασμό του επισκέπτη. Επιλέχθηκε η γραμματοσειρά Helvetica Light για την υψηλή της αναγνωσιμότητα και τον διακριτικό και λεπτό της σχεδιασμό, ενώ οι συνδυασμοί των χρωμάτων στα κριτικά σημεία επιλέχθηκε να διατηρεί την μεγαλύτερη δυνατή αντίθεση.

Όλα τα παραπάνω λειτούργησαν ανά περιπτώσεις συνδυαστικά και οι ανά περιπτώσεις αντιστοιχίσεις δεν ήταν απόλυτα δεσμευτικές. 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 της εγκατάστασης του συστήματος σήμανσης από την κατασκευάστρια εταιρία. Με την εγκατάσταση του συστήματος σήμανσης, και αφού ο χώρος είχε αρχίσει να εξοπλίζεται, επαναλήφθηκαν τα σενάρια κίνησης, έτσι ώστε να διαπιστωθούν σε πιο 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. Στο παλιό κτίριο της βιβλιοθήκης το μεγαλύτερο βάρος των ερωτημάτων, λόγω έλλειψης γραφείων πληροφόρησης, απευθυνόταν στο γραφείο δανεισμού. Ένας ακόμη λόγος είναι ότι το σύστημα σήμανσης αποτελεί ως ένα από τα μέσα εκπαίδευσης των χρηστών και η παροχή πληροφόρησης για τις λειτουργίες της βιβλιοθήκης συνδυάζεται και με τα υπόλοιπα κομμάτια του προγράμματος εκπαίδευσης, όπως είναι τα ενημερωτικά φυλλάδια ή ο οδηγός της βιβλιοθήκης. Η σύνθεση του προγράμματος εκπαίδευσης δεν επιτρέπει την αναγνώριση του βαθμού επίδρασης του συστήματος σήμανσης. Παρ' όλα αυτά ο βαθμός των ερωτημάτων είναι μειωμένος συγκριτικά με το παλιό 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.

## Αναφορές

- Association of Research Libraries (1995) "Effective library signage (SPEC Kit 208)". Πρόσβαση στις 03 Αυγούστου 2004 από <http://www.arl.org/spec/208fly.html>.
- Ho, J. & Crowley, G.W. (2003) "User perceptions of the reliability of library services at Texas A&M University: a focus group study". *The journal of academic librarianship*, vol. 29, no. 2, 2003, pp. 82-87.
- UoF, Library Sign Committee (1996) "Sign system report". Πρόσβαση στις 03 Αυγούστου 2004 από <http://web.uflib.ufl.edu/preserve/disaster/signs/signage.html>.

## Βιβλιογραφία

- Bosman, E. & Rusinek, C. (1997) "Creating the user-friendly library by evaluating patron perceptions of signage", *Reference Services Review*, τόμ. 25, τεύχ. 1, σσ. 71-82.
- Carter, R., Day, B. & Meggs, P. (1993) *Typographic design: form and communication*. Van Nostrand Reinhold, New York.
- Kupersmith, J. (1980) "Information graphics and sign systems as library instruction media", *Drexel library quarterly*, τεύχ. 16, σσ. 54-68.
- MacMinner, S. (1996) "Wayfinding: human perceptions & orientation in the built environment". Πρόσβαση στις 30 Ιουλίου 2004 από <http://www.unl.edu/casetudy/456/sharon.htm>
- Sannwald, W.W. (2001) *Checklist of library building design considerations*. ALA, Chicago.



University of Waterloo Library (2001) “Signage Committee Report: Dana Porter Library signage & the new user”. Πρόσβαση στις 30 Ιουλίου 2004 από <http://www.lib.uwaterloo.ca/staff/signage/report.html>.

### Σχετικές δημοσιεύσεις

“Tyorama: 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/mois1\\_4.htm](http://www.signaletique.net/pdumois/mois1_4.htm).