



Nov usmerjevalni sistem Univerzitetne knjižnice Maribor

New signage system in the University of Maribor Library

**Jerneja Ferlež, Jerneja Grašič, Boža Janžekovič,
Vesna Lorenc, Valerija Pukšič, Klavdija Vnuk**

Oddano: 15. 3. 2019 – Sprejeto: 3. 7. 2019

1.01 Izvirni znanstveni članek
1.01 Original scientific article
UDK 027.7(497.4Maribor):025.8

Izvleček

Namen: Prispevek obravnava nastajanje novega usmerjevalnega sistema Univerzitetne knjižnice Maribor. Pojasni razmerje med uporabnikom, njegovo orientacijsko izkušnjo, prostorom knjižnice in njegovo označitvijo. Namen prispevka je izpostaviti izhodišča in metode za načrtovanje usmerjevalnih sistemov v knjižnicah. Poudariti želi pomen dobre načrtovanja in uvodne raziskave orientacijskega vedenja uporabnikov.

Metodologija/pristop: Besedilo izhaja iz pregleda literature in strnitve izhodišč ter pregleda stanja obstoječe signalizacije. Glavne metode empiričnega dela, v katerem je bilo raziskano orientacijsko vedenje uporabnikov, so: analiza beleženja vprašanj uporabnikov, analiza opazovanja orientacijskega vedenja uporabnikov in analiza polstrukturiranih intervjujev ter krajša primerjalna analiza. Besedilo zatem na podlagi izsledkov prinaša pregled splošnih priporočil za koncipiranje usmerjevalnih sistemov ter opiše nastajanje konkretnega usmerjevalnega sistema in njegove faze. Izpostavi pomen predpriprave za učinkovito izpeljan projekt.

Rezultati: Prispevek navaja izhodišča in priporočila, ki jih želi ponuditi kot splošen nabor za primerljive projekte. Analiza orientacijskega vedenja kot empirični del raziskave izpostavi ključne prostorske probleme uporabnikov, dejavnike, ki vplivajo na obvladovanje prostora in tiste, ki naredijo knjižnični prostor ne le obvladljiv, ampak tudi prijeten. Iz ugotovitev izhaja, da uporabniki najpogosteje povprašujejo po lokaciji določenega gradiva in po lokaciji določenih prostorov ter storitev, pogosto tistih, povezanih z IKT opremo. Iz analize vedenja uporabnikov je razvidna njihova težnja po samostojnem gibanju in orientiranju v knjižnici, ob čemer obstoječa usmerjevalna

oprema ni več zadovoljevala njihovih potreb. Primerjava deležev vprašanj v dveh beleženjih, prvim pred uvedbo novega usmerjevalnega sistema in drugim po njej, pokaže, da je nov usmerjevalni sistem prinesel vsaj manjše izboljšanje omenjene uporabniške izkušnje.

Omejitve raziskave: Kot največja omejitev se je pokazala delna nekonsistentnost pri beleženju vprašanj uporabnikov, saj so okoliščine narekovale veliko število zapisovalcev, to pa nujno pomeni tudi raznolikost v temeljitosti beleženja.

Izvirnost/uporabnost raziskave: Raziskava prinaša temeljit pregled priporočil za načrtovanje usmerjevalnih sistemov v knjižnicah, hkrati pa poda preverjene metode opazovanja orientacijskega vedenja uporabnikov. Univerzitetni knjižnici Maribor podaja smernice za nov usmerjevalni sistem, ki je ob ustrezni prilagoditvi uporaben tudi v drugih knjižnicah. Hkrati podaja natančen pregled vseh faz načrtovanja in izvedbe celovitega knjižničnega usmerjevalnega sistema.

Ključne besede: visokošolske knjižnice, usmerjevalni sistemi, signalizacija, orientacijsko vedenje

Abstract

Purpose: This article discusses the creation of the new signage system in the University of Maribor Library. It illuminates the relationship between users, their orientation experience, library space and its signage. Its purpose is to highlight the bases and methods for planning library signage systems. It aims to emphasize the meaning of good planning and preliminary research on users' orientation behaviour.

Methodology/approach: Literature review and a summary of starting points along with an examination of the state of the existing signage are the sources of the text of this article. The main methods used in the empirical part, in which users' orientation behaviour was researched, are the analysis of users' questions recording, the analysis of users' orientation behaviour observation and the analysis of semi-structured interviews with a short comparative study. Based on the results, a review of the general recommendations for the conception of signage systems are provided and the development of the particular signage system and its phases are described. Furthermore, it emphasizes the importance of pre-planning for an efficiently executed project.

Results: Bases and guidelines, offered as a general selection for comparable projects, are listed. Orientation behaviour analysis, as the empirical part of the research, emphasizes the key spatial problems of users, the factors that influence management of space and those that make a library space not only manageable but also pleasant. The findings showed that users most frequently ask for the location of certain materials, premises and services, often those related to ICT equipment. From the analysis of user behaviour, their tendency for independent movement and orientation in the library is evident, with the exiting signage no longer meeting their needs. The comparison of question percentage within two recordings shows that the new signage system has brought at least a slight improvement of the mentioned user experience.

Research limitations: The partial inconsistency in users' questions recording proved to be the biggest limitation as the circumstances claimed a large number of recorders, which also brought a diversity in recording thoroughness.

Originality/practical implications: The research brings a thorough overview of the guidelines for planning library signage and also offers verified methods of users' orientation behaviour observation. It provides recommendations for the new signage in the University of Maribor Library, which can be also useful in other libraries, with appropriate adaptation. At the same time, it gives a detailed overview of all phases of planning and implementation of a comprehensive library signage.

Keywords: academic libraries, signage systems, signalling, orientation behaviour

1 Izhodišče – človek v prostoru knjižnice

Orientacija človeka v prostoru je odvisna od mnogih dejavnikov, povezanih s sovplivom med človekom in njegovim okoljem. S širšimi problemi razmerja med človekom in prostorom, med drugim tudi z dejavniki, ki vplivajo na orientacijo v prostoru, se že nekaj desetletij ukvarja skupek disciplin, s skupnim imenom študije človeka in okolja (angl. man-environment studies). Raziskovalci, ki se ukvarjajo s tem področjem, izhajajo iz različnih strok – med njimi so sociologi, geografi, psihologi, antropologi, urbanisti in drugi. Njihovi izsledki so vsekakor odlično izhodišče, ko razmišljamo o oblikovanju knjižničnih prostorov, saj se v najširšem smislu ukvarjajo z vprašanjem, kako ljudje vidijo oziroma zaznavajo prostor, v katerem se gibljejo. Zanima jih tudi, kako posamezniki vzpostavljajo svoj mentalni imaginarij mapiranja, s katerim opisujejo fizični prostor, pa naj gre za odprte javne površine ali zaprte prostore (Sign systems for libraries, 1979). V našem primeru pa nas je predvsem zanimalo, kako lahko spoznanja različnih strokovnjakov osmislijo načrtovanje novega usmerjevalnega sistema univerzitetne knjižnice.

Človek je kot uporabnik pri orientaciji v knjižnici odvisen od kombinacije treh dejavnikov: arhitekturnih elementov, signalizacije in napotil ljudi – tako knjižničarjev kot drugih uporabnikov (Sign systems for libraries, 1979). Usmerjevalni sistemi imajo v knjižnicah pomembno vlogo, saj pomagajo zmanjševati t. i. socialno distanco uporabnikov. Nezanemarljivo visok je delež ljudi, ki knjižnic sploh ne obišejo ali jih obišejo s strahom, da se v njih ne bodo znašli – bodisi v smislu prostorske orientacije ali v smislu razreševanja svoje informacijske potrebe. Raziskave kažejo, da nekateri to izkušnjo »izgubljenosti v prostoru« oziroma t. i. dezorientacije (Sign systems for libraries, 1979, str. 7; Tzeng in Wang, 2011, str. 109) v knjižnicah dejansko pridobijo. Mnogi se zaradi te izkušnje v knjižnicah počutijo neprijetno ali celo frustrirano in v stresu (Mandel, 2010). Namen usmerjevalnih

sistemov je, da to prepreko odstranijo ali vsaj izdatno olajšajo (Mandel in Johnston, 2019).

Naloga usmerjevalnega sistema v knjižnici je torej čim bolj tekoče usmerjanje uporabnika po prostoru, v skladu z njegovo specifično informacijsko potrebo. Pomembno je, da je čitljiv, razumljiv, enostaven, jasen, pregleden, konsistenten, da je urejen v pravilnem sosledju, da upošteva človekove kognitivne sposobnosti in da zajame tudi morebitne specifične posamičnih skupin uporabnikov (starejši, daltonisti, slabovidni ipd.) – v zvezi s slednjim je potrebno upoštevati tudi uveljavljene norme (Humrickhouse, 2012; Quick reference guide to ADA signage, 2012; Requirements for interior signs from the new ADA, 2012). Funkcionalnost se mora čim bolj posrečeno prepletati z estetiko, usmerjevalni sistem pa mora biti oblikovno usklajen s stilom in celotno podobo knjižnice ter z njeno arhitekturno zasnovjo in notranjo opremo.

Na kvaliteto usmerjevalnega sistema vplivata tako sistematičen pristop k načrtovanju signalizacije kot poznavanje in upoštevanje potreb in vedenja uporabnikov. Bistvena je tudi kakovost sodelovanja med knjižničarji in oblikovalcem (Beneicke, Biesek in Brandon, 2003; Walker, 2012), ki problem brez dvoma poznajo in vidijo vsak s svoje strani – idealno je, če delujejo sinergično. Pomembno je, da se v procesu nastajanja usmerjevalnega sistema knjižnice zvrstijo vse faze od načrtovanja, oblikovanja, priprave dokumentacije, izvedbe do nadzora (Sign systems for libraries, 1979; Stempler, 2013), od finančnih in drugih okoliščin pa je odvisno, kako obsežne in intenzivne so ter kako so znotraj razčlenjene in poglobljene.

2 Univerzitetna knjižnica Maribor in njen(i) usmerjevalni sistem(i)

Univerzitetna knjižnica Maribor (UKM) je ob odprtju nove namenske zgradbe leta 1988 pridobila tudi domišljeno notranjo opremo, z njo pa tudi likovno in funkcionalno izredno posrečen usmerjevalni sistem. Toda v treh desetletjih se je marsikaj spremenilo, zaradi večje uporabnosti so se prostori spreminjali – nastajali so novi, nekateri so spremenili namembnost, prosti pristop se je nenehno prilagajal novim razmeram, listkovni katalogi so se umaknili novim, sodobnejšim orodjem za iskanje gradiva. Nekateri prostori so se preimenovali, nenehno so se zaradi notranje in zunanje fluktuacije dogajale tudi spremembe med zaposlenimi. Nekaj časa so zadoščali le manjši popravki v usmeritvah, a sčasoma se je sprememb nabralo preveč in jasno je postalo, da bo treba vzpostaviti nov, celovit usmerjevalni sistem.

UKM je zato najprej pripravila elaborat (Ferlež in Grašič, 2015) o knjižničnih usmerjevalnih sistemih z nekaj specifičnimi napotki za UKM. Izvedla je tudi analizo stanja v obliki fotodokumentacije obstoječega in analizo zasnove prvotnega usmerjevalnega sistema, katerega ostanki so deloma bili še vedno v prostoru, deloma pa so bili skozi čas odstranjeni, nadomeščeni ali dopolnjeni z novimi. Izvedla je, kar literatura imenuje »seznam elementov označevanja« (angl. *signage inventory*) (Mandel in Johnston, 2019, str. 4). Vodstvo knjižnice je nato osnovalo delovno skupino, sestavljeno iz zaposlenih v knjižnici, ki je leta 2015 začela snovati nov usmerjevalni sistem. Štiričlansko delovno skupino so sestavljali zaposleni iz različnih segmentov delovanja knjižnice. Hkrati se je UKM odločila k sodelovanju pri oblikovanju povabiti študente Katedre za arhitekturo Fakultete za gradbeništvo, prometno inženirstvo in arhitekturo Univerze v Mariboru. Razpisan je bil natečaj za najboljšo idejno rešitev, izvedena je bila delavnica za študente s predstavitvijo želja in namer knjižnice, sestavljena pa je bila tudi strokovna komisija za izbor najboljših idejnih rešitev, ki so jo sestavljali trije knjižničarji iz različnih knjižnic, dva iz UKM in en iz splošne knjižnice ter po en arhitekt in oblikovalec.

Razmišljanje o novem usmerjevalnem sistemu se je na vseh ravneh – tako pri izbiri oblikovalca kot pri zasnovi koncepta znotraj delovne skupine, najprej oprlo na teoretična izhodišča in klasifikacije, ki so bile zbrane v elaboratu.

3 Iz teorije: klasifikacije in priporočila za načrtovanje

Knjižnične usmerjevalne sisteme klasificirajo po različnih kriterijih, kar zlasti pri načrtovanju omogoča večjo preglednost, saj načrtovalce opomni na ta ali oni tip sporočil, ki so za učinkovit sistem nujni ali vsaj priporočljivi (Mandel in Johnston, 2019; Santy, 2012):

Po namenu

- usmerjevalni
- regulativni
- informativni

Po funkciji

- markiranje (označba knjižnice, zlasti na njeni zunanjščini)
- napotitve (označevanje smeri prostorov, storitev, delov prostega pristopa ...)
- identifikacija (označevanje najrazličnejših lokacij – delovni prostor, sanitarije, namenski prostor ...)
- navodila (napotki, navodila za uporabo, sporočila, obvestila ...)
- nevezana sporočila (grafična ali tekstovna – za pozitivno ozračje)

Po vsebini

- pregledna shema lokacij v zgradbi kot celoti
- vhodi v prostore (delovni prostori, sanitarije, namenski prostori ...)
- označbe storitev
- napovedi prirediteljev
- napisi na, nad ali ob policah
- označbe posamičnih območij (območje tišine ...)

Po nosilcu

- oznake na policah (nameščene s polic, postavljene na policah ...)
- oznake, viseče s stropa
- oznake, pritrjene na stene
- prostostoječa telesa v prostoru
- digitalni zasloni
- stene in stebri – oplesk kot neposredni nosilec sporočil
- tla
- strop
- papir (zloženke, letaki, plakati ...)
- ohranjevalniki zaslonov
- ustna komunikacija

Po trajnosti

- stalni
- spremenljivi
- začasni

Po lokaciji

- zunanost zgradbe
- posamični nivoji v zgradbi
- stopnišča
- dvigala
- površine v bližini knjižnice

3.1 Načrtovanje usmerjevalnega sistema

V kontekstu načrtovanja usmerjevalnih sistemov mnogi navajajo (Ahn, 2011; Barclay in Scott, 2012; Beneicke, Biesek in Brandon, 2003; Cohen in Cohen, 1979; Hedge idr., 2014; Ragsdale in Kenney, 1995; San Jose Public Library, 2009; Santy, 2012; Sign systems for libraries, 1979; Tzeng in Wang, 2011) pomembne tematske sklope, na katere je pri načrtovanju dobro biti pozoren. Večkrat so naštetih v obliki vprašanj (Novljan, Potokar in Slokar, 2001, str. 123–124), na

katere si morajo načrtovalci odgovoriti pred zaključkom načrtovanja. Temeljni razmislek priporočajo posvetiti izboru ustreznega števila elementov signalizacije. Predvsem priporočajo, naj jih ne bo preveč, omenjajo namreč nevarnost preobilja informacij, ki lahko uporabnika pri orientaciji zmede, namesto, da bi mu bil v pomoč. Težko je sicer natančno določiti mejo med ravno prav in preveč, a dobro jo je pri načrtovanju imeti vsaj v mislih (Mandel in Johnston, 2019). V pomoč pri zbiranju in tipizaciji zamisli so tudi arhitekturne monografije o knjižnicah, ki dajejo vizualni navdih (npr. Roth, 2015).

Izhodiščne usmeritve

- Neizogibne faze pri vzpostavitvi usmerjevalnega sistema v knjižnici so: načrtovanje, oblikovanje, priprava dokumentacije in priročnika, izvedba, nadzor izvedbe.
- Nujno je, da usmerjevalni sistem kot celoto skupaj oblikujeta oblikovalec in knjižničar(ji).
- Priporočljivo je vnaprej predvideti načine nadaljnjega sprotnega posodabljanja usmerjevalnega sistema.
- Že v fazi načrtovanja naj bo v grobem zasnovan koncept predvidenih tipov usmerjevalnih elementov, njihova najverjetnejša umeščenost v prostoru in približna količina.
- Upošteva in načrtuje naj se finančni vidik, tudi v smislu nadaljnjega vzdrževanja in dopolnjevanja usmerjevalnega sistema.
- Izredno priporočljiva je predhodna analiza orientacijskih potreb uporabnikov: anketa o obstoječem usmerjevalnem sistemu, intervjuji z uporabniki o njihovih informacijskih in orientacijskih potrebah, beleženje vsebine usmerjevalnih vprašanj uporabnikov povsod po zgradbi, opazovanje vedenja uporabnikov pri gibanju po zgradbi.
- Učinkovita metoda za ugotavljanje ustreznih točk namestitve elementov usmerjevalnega sistema je začasna odstranitev vseh dotedanjih elementov usmerjanja in nato opazovanje vedenja uporabnikov.

Zgradba sporočil

- Usmerjevalni sistem naj bo premišljena kombinacija piktogramov, besedil in barv.
- Način sporočanja naj bo čim krajši. Tekstovna usmerjevalna sporočila naj praviloma ne presegajo dolžine treh besed.
- Pomembna je doslednost pri terminologiji.
- Priporočljivo je, da je prepovedi čim manj ali jih sploh ni, prevladujejo naj napotitve in pozitivna sporočila.
- Več sporočil različnih tipov (usmerjevalni, identifikacijski ...) naj ne bo skupaj, na istem nosilcu.
- Pomembno je, da se sporočila, ki zastarijo, nemudoma odstrani.

Orientacija v prostoru

- Pomembno je, da je kmalu po vstopu v knjižnico uporabniku na voljo neka oblika pregleda po vseh delih knjižnice (načrt nadstropij, digitalni zaslon z izbiro območja za natančnejši pregled ipd.)
- Na ustrezno izbranih točkah v zgradbi so priporočljivi načrti tipa »tukaj sem«.
- Dobra rešitev za hitro orientacijo so talne oznake smeri v obliki puščic, npr. v začetnem delu vsakega nadstropja.
- Učinkoviti so lahko smerokazi po vzoru tistih, ki so v uporabi v prometu.
- Pomembna sta pravilno sosledje in hierarhija elementov usmerjanja.
- Območja glasnosti je dobro označiti v posamičnih prostorih, njihovo legendo pa prikazati že ob vhodu v zgradbo.
- Morebitno elektronsko rezervacijo miz, prostorov ipd. je dobro umestiti v prostor ob vhodu v zgradbo.

Umestitev elementov usmerjevalnega sistema

- Umeščenost usmerjevalnih elementov v sistemu naj bo konsistentna.
- Umestitev napisov naj upošteva predvideno oddaljenost pogleda, najverjetnejši položaj uporabnika med branjem (stanje, sedenje) in funkcije napisa.
- Napotitve in obvestila naj bodo umeščeni na točke odločanja o izbiri nadaljnje smeri, ustavljanja ali čakanja – te je treba predhodno identificirati.
- Umestitev je treba prilagoditi dejstvu, da človek potrebuje 5 do 10 sekund, da povsem dojame pomen videnega, ob tem pa je treba upoštevati še hitrost gibanja »gledalca«.
- Pozoren je treba biti na morebitne motnje v vidnem polju glede na mesto pogleda.
- Pri napisih, ki visijo s stropa, naj bo razdalja od tal najmanj 2 m, velikost črk pa okrog 7–8 cm.
- Višina napisov, ki naj bi jih brali stoje, naj bo v običajnem vidnem polju človeka (cca. 1,5 m od tal).
- Če okoliščine dopuščajo, je učinkovito nekatere elemente umestiti na strop in/ali tla (npr. oznake vsebine polic, nadstropja).
- Priporočljivo je označiti smer poti proti knjižnici na nekaj točkah v mestu oziroma naselju ...
- ... pa tudi v knjižnici kot napotitve označiti smeri drugih institucij, ki utegnejo biti zanimive za uporabnike.

Tipografije, črke, znaki

- Uporabljena naj bo jasno čitljiva tipografija.
- Velikost črk naj bo izbrana glede na to ali naj bi jo brali od daleč ali od blizu, sorazmerna naj bo tudi s pomembnostjo sporočila.
- Za tekstovna sporočila naj se večinoma uporabljajo male tiskane črke, saj so za branje jasnejše.

- Uporablja naj se čim manj krepkih, poševnih in podčrtanih napisov.
- Ob besedilu naj bo dovolj praznega prostora, da sporočilo »zadiha«.
- Napisi naj ne bodo na podlagah in mestih, ki povzročajo bleščanje.
- Če so med uporabniki tudi osebe z motnjami vida ali branja, je treba to upoštevati (velikost črk, Braillova pisava, osvetlitev, barvne kombinacije, berljive barvno slepim, dislektikom ...).

Barve, barvni sistemi

- Priporočljivo je vzpostaviti barvni sistem za označevanje vsebinskih skupin oziroma sklopov informacij.
- Dobro je upoštevati dejstvo, da naj bi bil človek sposoben z gotovostjo razločevati in zapomniti si od 5 do 8, največ do 12 barv.
- V izogib trem barvam v nanosu (stena + podlaga sporočila + barva črk/znaka) je oznake priporočljivo, kjer je to mogoče, nanesti neposredno na steno.
- Najučinkovitejši barvni kontrasti so: črno na rumeno; zeleno, rdeče, modro, rjavo na belo; belo na rdeče; pomemben je tudi kontrast med napisom in podlago.

Oblika, izvedba

- Priporočljivo je, da je glavnina usmerjevalnega sistema zasnovana tako, da ga je mogoče brez večjega napora, stroškov in negativnih estetskih učinkov sproti dopoljevati.
- Nosilci elementov usmerjevalnega sistema naj bodo na materialih, ki so estetsko in uporabno usklajeni ter stroškovno dostopni.
- Ob tem naj bodo čim manj občutljivi na poškodbe in naj ne bodo nevarni (ostri robovi, slaba pritrnitev, neprimerna višina ...).

4 Analiza potreb in vedenja uporabnikov

Na podlagi teoretičnih izhodišč in praktičnih napotkov iz elaborata je delovna skupina za usmerjevalni sistem UKM zasnovala načrt dela. Kljub relativni zamudnosti postopka se je odločila slediti priporočilu in izkušnjam iz literature (Bosman in Rusinek, 1997; Li in Klippel, 2012; Mandel, 2013; McKay in Conyers, 2010; Polger in Stempler, 2014; University of Waterloo Library, 2001), da je za dober usmerjevalni sistem bistvena prva faza – analiza potreb in vedenja uporabnikov. Odločili smo se za tri metode:

1. Beleženje vprašanj uporabnikov na šestih točkah v knjižnici.
2. Opazovanje orientacijskega vedenja uporabnikov na štirih točkah knjižnice (vhodna avla v pritličju; prvo nadstropje knjižnice – izposoja in informacije; drugo nadstropje – časopisna čitalnica; tretje nadstropje – velika čitalnica).
3. Polstrukturirani intervju z izbranimi uporabniki.

Namen analize je bil ugotoviti dejanske potrebe in vedénje uporabnikov UKM in jih primerjati s priporočili iz elaborata, da bi nato pripravili optimalen koncept novega sistema usmerjanja. Ugotovitve so bile, skupaj s teoretičnimi napotki iz elaborata, mišljene kot podlaga za sodelovanje knjižničarjev in oblikovalca v fazi, ko bodo začeli nastajati konkretni elementi usmerjevalnega sistema.

4.1 Beleženje vprašanj uporabnikov

Preglednica 1: Število orientacijskih vprašanj uporabnikov v desetih delovnih dneh na različnih lokacijah ob beleženju leta 2015 – izbor vsebinskih sklopov

Vrsta vprašanja \ Lokacija	A – Povpraševanje po IKT opremi	B – Iskanje prostorov	C – Iskanje zbirk	D – Iskanje nadstropja	E – Iskanje lokacije naročanja	F – Iskanje gradiva	G – Iskanje osebj	H – Drugo
Garderoba	1							
Vratarnica	1	14	1	1		1	3	1
Izposoja	3	10	3	1	2	17	1	
Informacije	1	8	5	7	7	51	2	2
Časopisna čitalnica		13	1	1	3	32		
Velika čitalnica		17	1	7	1	15	5	1
Skupaj	6	62	11	17	13	116	11	4

Pojasnilo: Znotraj kategorije je v generične skupine združenih več konkretnih vprašanj: A – Kje so računalniki, skener, fotokopirna naprava ... B – Kje je Glazerjeva dvorana, čitalnica, prostor za skupinsko delo, pisarna ... C – Kje je Avstrijska čitalnica, raritete ... D – Kje je / v katerem nadstropju sem E – Kje naročim, izposodim določeno gradivo F – Kje najdem določeno gradivo G – Kje najdem določeno osebo H – Kje je razstava, knjižnica ...

Najbolj strukturirana metoda ugotavljanja orientacijskega vedénja uporabnikov je bilo beleženje njihovih vprašanj na šestih različnih mestih v knjižnici deset delovnih dni – med 16. in 27. marcem 2015. Izbrane so bile točke, kjer uporabniki najpogosteje nagovarjajo zaposlene z vprašanji, povezanimi z informacijskimi in drugačnimi potrebami: garderoba (v času nastajanja raziskave je še obstajala garderoba z garderoberji, pozneje je bila preurejena v samopostrežno garderobo), vratarnica takoj ob vhodu v zgradbo, pult za izposajo in pult za informacije, oba v 1. nadstropju knjižnice, pult v Časopisni čitalnici v 2. nadstropju in pult v Veliki čitalnici v 3. nadstropju knjižnice. Vprašanja uporabnikov so zaposleni beležili deset zaporednih delovnih dni. Vsi so prejeli enak obrazec, v katerega so ponekod številčno, drugod opisno zapisovali, kaj so jih uporabniki spraševali. Osnovna delitev je zajemala naslednje kategorije vprašanj:

1. iskanje določenega gradiva v prostem pristopu,
2. iskanje gradiva na neko temo v prostem pristopu,
3. iskanje določenega prostora,
4. lociranje ustreznega nadstropja,

5. iskanje določenih zaposlenih (imensko ali po funkciji),
6. povpraševanje po storitvi,
7. drugo.

Delovna skupina je odgovore preštela, razvrstila in povzela (Preglednica 1) ter pripravila smernice za oblikovanje, ki jih predstavljamo v nadaljevanju:

4.1.1 Iskanje določenega gradiva ali teme na policah

Vprašanja, povezana z iskanjem določenega gradiva ali ona, kje iskati gradivo na določeno temo, so daleč najpogostejša vprašanja uporabnikov UKM. Zastavljena so skoraj na vseh mestih v knjižnici. Če po točno določenem gradivu z znanimi bibliografskimi podatki uporabniki povprašujejo v vseh treh nadstropjih prostega pristopa relativno enakomerno, so vprašanja o gradivu na določeno temo zastavljena celo že v vratarnici, daleč najpogosteje pa pri informacijskem pultu. Ta vrsta vprašanj je bistveno pogostejša od prvih.

Smernice za UKM:

1. *Ena najpomembnejših funkcij usmerjevalnega sistema je pregledna označitev vsebinske razporeditve gradiva na policah prostega pristopa v vseh treh nadstropjih knjižnice, kar obsega tako pregledno označitev na policah kot učinkovite napotitve do glavnih vsebinskih sklopov na poti od pritličja do posamičnih skupin polic.*
2. *Pomembno je, da je oznaka vsebine vidna že z razdalje, ne šele tik ob polici.*
3. *Tako napisi na policah kot tudi napotitve k temam naj bodo izvedeni tako, da jih je mogoče hitro in brez velikih stroškov zamenjati, saj se relativno pogosto spreminjajo.*

4.1.2 Iskanje prostora

Analiza vprašanj pokaže, da se uporabniki od vseh prostorov najpogosteje pozanimajo glede lokacije sanitarij. Povsod, kjer se ljudje zadržujejo dlje časa, je označitev toaletnih prostorov zelo pomembna, čeprav ni neposredno povezana s prvotno namembnostjo prostora.

Pogosto na različnih točkah povprašujejo tudi po čitalnicah in prostorih za skupinsko delo, ostali prostori pa so se med iskanimi v času analize pojavili le posamično (s terminologijo uporabnikov: Medknjižnična izposoja, Bibliotekarska zbirka, domoznanstvo, izposoja, oddelek za periodiko, anatomski kabinet, K7). Izjema so prostori, ki so bili po prenovi 3. nadstropja prestavljeni in jih uporabniki

relativno pogosto iščejo na stari lokaciji (Avstrijska čitalnica, Glasbena in filmska zbirka). Po teh povprašajo pogosteje kot bi sicer.

Zanimivo je relativno pogosto vprašanje v Časopisni čitalnici v 2. nadstropju – kje je skladišče. Očitno gre za v računalniškem katalogu prebran podatek o nahajališču gradiva, ki ga uporabniki potem ne znajo povezati s prostorsko izkušnjo, gotovo nekateri tudi takoj ne dojamejo, da sami ne morejo v ta prostor.

Smernice za UKM:

- 4. Zelo pomembno je učinkovito označiti zlasti toaletne prostore, čitalnice in prostore za skupinsko delo – čeprav morajo biti dobro označeni vsi prostori, jih zaradi pogostosti iskanja pri tem nekaj izstopa in jih je dobro z usmeritvami poudariti.*
- 5. Upoštevati velja tudi dejstvo, da so nekateri prostori hitro najdljivi, drugi pa prostorsko bolj umaknjeni, a vsebinsko morda zelo pomembni in pogosto iskani (Glasbena in filmska zbirka, Medknjižnična izposoja ...) – tudi te kaže v usmeritvah posebej izpostaviti.*
- 6. Domisliti je treba učinkovito označitev prostorov za zaprtimi vrati v razmerju do tistih, ki so odprti knjižnični prostor, recimo čitalnice.*

4.1.3 Povpraševanje po storitvah

Najbolj kompleksno se ob analizi vprašanj uporabnikov zdi vprašanje označevanja storitev. Te so v knjižnici razpršene in jih je zato težko povezati v enoten sistem.

Najpogostejša vprašanja se nanašajo na IKT opremo – kje so računalniki, kopirni stroji, skenerji ... (že od vratarnice naprej se to vprašanje pojavlja tako rekoč v vseh nadstropjih), kje je mogoče uporabljati internet, kako se je treba prijaviti, kje je brezžični dostop do interneta, kako se dostopa do elektronskih virov. Naslednji sklop vprašanj o lokaciji storitev se nanaša na kopiranje in skeniranje dokumentov, nadalje na lociranje prostora dostopa do revij in člankov, ki je lahko povezan tako s prvim kot drugim sklopom vprašanj.

Sledijo posamična vprašanja, ki jih je težko razvrstiti v skupine – kje so raritete, odpisane knjige, DVD-ji, naročilnice za naročanje knjig, gradivo nasploh, mikrofili. Večkrat se je ponovilo vprašanje lokacije dostopa do časnika Večer – tako v tiskani kot elektronski obliki.

Vsa omenjena vprašanja so bila pravzaprav dokaj enakomerno razpršena po vseh nadstropjih knjižnice, nekaj manj jih je bilo v vratarnici in nič v garderobi, največ pa pri pultu za informacije in v Časopisni čitalnici. Vprašanja so deloma

usmerjena na storitve v nadstropjih, kjer so zastavljena, ni pa nujno. Občasno se zastavljajo tudi navzkrižno, zlasti niže za višja nadstropja.

Smernice za UKM:

7. *Ker gre na eni strani za povpraševanje po prostorih, na drugi strani pa za povpraševanje po lokaciji storitev, kar je občasno sicer povezano, vedno pa ne, bi veljalo pri napotitvah tudi v vizualnem smislu ločevati med tema dvema sklopoma.*
8. *Izpostaviti velja tiste, ki jih uporabniki pogosteje iščejo.*
9. *Izpostavijo naj se tudi napotitve k točkam dostopa do elektronskih storitev, po katerih je veliko povpraševanja; primerno bi bilo tudi njihovo poudarjeno promoviranje z umestitvijo plakatov v prostor, ki ga uporabniki pogosto prečijo, recimo prostor ob stopniščih knjižnice.*

4.1.4 Identifikacija nadstropja

Lociranje nadstropij je v zgradbi UKM specifično in relativno pogosto vprašanje, zato ga velja posebej izpostaviti. Že izkušnja izza pultov govori o tem, da imajo uporabniki pogosto težave z zavedanjem, v katerem nadstropju se trenutno nahajajo in posledično z orientacijo glede vseh drugih nivojev knjižnice. To potrjujejo tudi zbrana vprašanja, saj uporabniki po nadstropju povprašujejo že od vratarnice naprej, in sicer na način – kje je neko nadstropje, v katerem nadstropju sem, kje je to in to nadstropje. Vprašanje je pomembno, saj je ključno za lociranje gradiva v prostem pristopu in izhaja iz oznak lokacije gradiva v spletnem katalogu. To je najbrž tudi eden od razlogov za njegovo pogostnost.

Smernice za UKM:

10. *Vidna, skoraj vpadljiva oznaka v vsakem nadstropju, morda celo večkrat v nadstropju, je nujna – primerna se zdi umestitev na stene ali na stebre in to tako, da so oznake vidne z različnih koncev nadstropij in/ali tako, da so vidne na točkah vstopa v nadstropje.*

4.1.5 Drugo (tudi osebe)

Povpraševanje po določenih osebah sicer ne sodi med najpogostejša vprašanja, se pa pojavlja in je razmeroma razpršeno. Vežano je na storitve, za katere so te osebe odgovorne. Vprašanja te vrste se, presenetljivo, najpogosteje pojavijo v 3. nadstropju, nekajkrat v vratarnici, nekajkrat pa drugod.

Pojavilo se je tudi vprašanje, kje je dovoljeno telefonirati in ali je v zgradbo dovoljen vstop s psom.

Smernice za UKM:

11. *Označevanje imen zaposlenih pred prostori, kjer delujejo, se zdi samoumevno, poimenske napotitve v knjižnici pa ne; morda bi kazalo razmišljati o splošnem pregledu zaposlenih v povezavi z njihovimi odgovornostmi v avli knjižnice ali v katerem od drugih začetnih prostorov knjižnice.*
12. *Tudi v primeru označevanja oseb v prostorih je treba razmišljati o enostavnih možnostih zamenjave podatkov.*
13. *Pomembno je označiti območja glasnosti v knjižnici, čeprav takih vprašanj ni veliko – so pa pogoste situacije, ko je treba na to opozarjati.*
14. *Pomembno je vidno označiti režim telefoniranja in vstopa za hišne ljubljence.*

4.2 Opazovanje orientacijskega vedenja uporabnikov

Druga metoda za zbiranje podatkov je bilo opazovanje orientacijskega vedenja uporabnikov. To metodo velikokrat uporabljajo za evalvacijo usmerjevalnih sistemov v javnih zgradbah, tudi v knjižnicah, da bi načrtovali čim bolj učinkovite sisteme usmerjanja. Zgradba UKM je prostorsko razmeroma zapleten sistem – večnivojskost, razpršenost zbirk prostega pristopa, razgibana postavitve knjižnih polic, razpršenost posebnih zbirk, različne lokacije naročanja gradiva iz skladišča ... Za uporabnika to lahko pomeni velik izziv, ki lahko vodi do nelagodja ali celo do izogibanja uporabe knjižnice. Delovna skupina je glede na dolgoletne izkušnje dela na različnih lokacijah prostega pristopa (informatorji, nadzorniki, strokovni referenti) najprej določila opazovalne točke: čitalnici v 2. in 3. nadstropju in avla. Sledila je faza izdelave orodja za beleženje vedenja/gibanja uporabnikov. Oblikovan je bil obrazec za beleženje splošnih podatkov o lokaciji opazovalnega mesta in datum z uro opazovanja, predvideni pa so bili naslednji vedenjski vzorci (opazovalec je lahko po potrebi dopisoval še druge):

- **Oznaka A:** prihod v prostor, se razgleduje;
- **Oznaka B:** prihod v prostor, se napoti k določenemu/poznanemu cilju;
- **Oznaka C:** prihod v prostor, se razgleduje po prostoru in išče cilj;
- **Oznaka D:** prihod v prostor, večkrat prehodi isto pot/tava v prostoru, ne da bi za pomoč prosil zaposlene;
- **Oznaka E:** skupina uporabnikov pride v nadstropje in je usmerjena k določenemu cilju;
- **Oznaka F:** skupina uporabnikov pride v nadstropje, ni usmerjena, iščejo prosta mesta za skupinsko delo;
- **Oznaka G:** prihod v prostor, usmerjen k zaposlenemu s prošnjo za pomoč ali za komunikacijo.

Vedénje uporabnikov smo beležili v obdobju med marcem in julijem leta 2015. Odločili smo se za različne časovne intervale (glej Preglednico 2).

Preglednica 2: Zbrani podatki iz obrazcev za opazovanje uporabnikov UKM ob opazovanju leta 2015

Št.	Nadstropje lokacija	Ura	A	B	C	D	E	F	G
1	2. nadstropje	13.30–14.30	2	24	5	2	0	1	3
2	2. nadstropje	8.20–9.20	1	13	0	0	0	0	2
3	2. nadstropje	13.20–14.20	3	9	3	0	3	0	4
4	3. nadstropje	10.00–11.00	2	2	2	2	0	0	1
5	3. nadstropje	9.00–10.00	3	3	1	1	0	1	4
6	3. nadstropje	16.00–17.00	3	4	0	0	0	0	1
7	Avla	12.45–13.45	1	80	0	25	0	0	1
8	Avla	8.00–9.00	0	105	0	0	0	0	27
	SKUPAJ		15	240	11	30	3	2	43

Legenda: A – prihod v prostor, se razgleduje; B – prihod v prostor, se napoti k določenemu/poznanemu cilju; C – prihod v prostor, se razgleduje po prostoru in išče cilj; D – prihod v prostor, večkrat prehodi isto pot/tava v prostoru, ne da bi za pomoč prosil zaposlene; E – skupina uporabnikov pride v nadstropje in je usmerjena k določenemu cilju; F – skupina uporabnikov pride v nadstropje, ni usmerjena, iščejo prosta mesta za skupinsko delo; G – prihod v prostor, usmerjen k zaposlenemu s prošnjo za pomoč ali za komunikacijo.

Iz dobljenih podatkov smo ugotovili dva prevladujoča vedénjska vzorca: uporabniki se napotijo k točno določenemu, poznanemu cilju (skupina B = 240 uporabnikov; v nadstropjih (P2 + P3) 55). Za ta vedénjski vzorec predvidevamo, da ga imajo uporabniki, ki že dlje časa obiskujejo knjižnico in prostore, knjižnične zbirke ter bralna mesta dobro poznajo. Za to skupino uporabnikov nam ni poznan način usvajanja poznavanja knjižničnega prostora in zbirke. Drug prevladujoč vedénjski vzorec (skupina G = 43 uporabnikov; v nadstropjih (P2 + P3) 15) imajo uporabniki, ki se napotijo naravnost do nadzornika ali informatorja s prošnjo za pomoč. Za to skupino je potreben dober usmerjevalni sistem, saj bodo tako uporabniki postali samostojnejši, posledično pa bodo knjižničarji razbremenjeni. Glede na dobljene podatke sledi skupina uporabnikov, ki pride v prostor in se razgleduje (skupina A = 15; v nadstropjih (P2 + P3) 14). Za to skupino predvidevamo, da si želijo samostojnega obvladovanja knjižničnega prostora in storitev – predvsem zanje je potreben dober usmerjevalni sistem z oznakami za posamične knjižnične prostore (čitalnice, pisarne, zbirke, opremo in podobno). Elementi usmerjevalnega sistema naj bi bili zanje dobro vidni (lokacija in velikost) in enostavni za razumevanje (barve, piktogrami). Omeniti velja še skupino uporabnikov, ki se po prihodu v prostor razgleduje in išče cilj. Zanje predvidevamo, da so uporabniki, ki prostora še ne poznajo ali vanj prihajajo redkeje, zato se morajo v prostoru vsakič znova orientirati. Za ta tip uporabnikov smo sklepali, da bi potrebovali »smerokaze« oziroma napotila, ki bi jih prvič usmerili ali opomnili na posamezne že poznane prostore ali zbirke.

Po dobljenih podatkih je treba komentirati še visoke vrednosti vedenjskih vzorcev v avli. Pripisujemo jih dejstvu, da je tu vhod v knjižnico, torej so tu zajeti vsi uporabniki, ki vanjo vstopijo, do nadstropij (P2 in P3) pa se njihovo število že razprši – nekateri storitev, ki zadovolji njihovo informacijsko potrebo, opravijo že v prvem nadstropju, preostali se razpršijo. Vrednosti so zato v nadstropjih toliko manjše.

Dobljeni rezultati so nam koristili pri odločitvah za posamezne dele usmerjevalnega sistema in njihove lokacije.

Smernice za UKM:

15. *V posameznih nadstropjih so nujne usmerjevalne table (vsebinska področja prostega pristopa, pisarne, zbirke, bralna mesta, študijske sobe ...).*
16. *Potrebni so tudi kašipoti oziroma napotila do pogosteje iskanih lokacij in lokacij, ki so zaradi opreme prikrite (posebne zbirke, WC, prostori za skupinsko delo, študijske sobe ...).*
17. *Pomembna je oprema polic prostega pristopa (stranski napisi na poličnicah in napisi na policah).*
18. *Dobra rešitev je barvna lestvica za označevanje različnih vsebinskih področij prostega pristopa v kombinaciji s piktogrami.*

4.3 Polstrukturiran intervju

Tretja metoda – polstrukturirani intervjuji – so potekali v knjižničnem okolju. Uporabniki so bili ob povabilu k razgovoru seznanjeni z namenom intervjuja. Izbrani so bili deloma naključno, ker so bili v terminih razgovorov prisotni v zgradbi knjižnice, uporabnik z daljšim stažem pa je bil k razgovoru povabljen kot predstavnik tipa uporabnikov, ki imajo, za razliko od ostalih, dolgoletno uporabniško izkušnjo. Pogovori so bili opravljeni s štirimi uporabniki, zato izsledki teh pogovorov ne prinašajo statistično relevantne poprečne izkušnje uporabnika, pač pa veljajo kot kvalitativna metoda, saj nekoliko globlje razkrivajo njihovo subjektivno uporabniško izkušnjo, ki je za razumevanje orientacijskega vedenja prav tako pomembna.

Polstrukturirani intervjuji s štirimi uporabniki (starost: 21 let/spol: Ž/uporabnica 4 leta; 22/M/2; 22/M/2; 53/M/več let) so trajali vsak približno pol ure. Vsi sogovorniki so uporabniki knjižnice že najmanj dve leti, eden od njih precej dlje. Slednji zelo dobro pozna ustroj knjižnice. Vsi štirje imajo izdelane uporabniške navade in jasne informacijske potrebe. Iz analize pogovorov je bilo mogoče povzeti:

4.3.1 Splošna orientacija

Vsi štirje sogovorniki so v pogovoru povedali, da posebnih težav pri iskanju gradiva v knjižnici nimajo. Tudi občutka izgubljenosti v prostoru ne navajajo, prav tako se jim obstoječa signalizacija ne zdi opazno pomanjkljiva. Večina sogovornikov v knjižnico zahaja že nekaj časa, pozna njen ustroj in se po zgradbi giblje usmerjeno, večinoma po vnaprej znanih lokacijah in ciljih, zato jim orientacija v zgradbi v splošnem ne dela težav, to trdijo vsi – tisti, ki zahaja v knjižnico že leta in tisti, ki so uporabniki šele dobri dve leti ali nekaj več.

Sogovorniki, ki knjižnico uporabljajo tako, da knjige rezervirajo že od doma ali da prihajajo le študirat vedno na isto mesto, ki vedno brskajo po »svojih« policah ali knjižnico zaradi dolgoletne rabe zares dobro poznajo, o težavah pri orientaciji v knjižnici ne govorijo in jih ne zaznavajo.

Vsi sogovorniki povedo, da jim je ljubše, če je knjižnica urejena tako, da se v prostoru znajdejo sami, brez pomoči človeka. Če imajo posebna vprašanja, brez zadržkov postavijo tudi vprašanje informatorju ali drugi osebi.

Dva od sogovornikov sta navedla težave pri orientaciji glede na nivo knjižnice, v katerem se v nekem trenutku nahajata – nadstropja in dostop do njih so si v splošnem precej podobna, večina uporabnikov pa ima težavo s predstavo, da je pritlični prostor z avlo, kjer ni prostega pristopa, že prvi nivo knjižnice – večina začne s štetjem šele po vstopu na bralno območje oziroma območje prostega pristopa, kar jih praviloma zmede in dezorientira. Eden od uporabnikov je sprva trdil, da s tem težav nima, ko pa je bolje pomislil, se je spomnil, da večkrat res ne ve, kje točno je, kadar išče gradivo izven povsem znanih lokacij.

4.3.2 Zaznavanje signalizacije

Obstoječo signalizacijo sogovorniki dojemajo in zaznavajo različno: eden izmed sogovornikov je povedal, da najbolj zazna večje plakate z barvnimi elementi, drugi pa, da prebere zlasti sporočila na mizah in plakate v vetrolovu ob vhodu v zgradbo, načeloma pa ne bere sporočil na LCD ekranih. Tudi napisov z manjšimi prepovedmi na elementih knjižničnega pohištva preprosto ne vidi, ne opazi, ne bere.

Nezaznavanje manjših napisov z navodili so omenili vsi sogovorniki, LCD pa po njihovih navedbah opazijo tisti, ki posedajo v Turnerjevi čitalnici v pritličju knjižnice, kjer je nameščen eden od zaslonov.

O odprtosti knjižnice se največkrat informirajo prek spletne strani knjižnice, deloma tudi na vhodnih vratih v knjižnico, redko na LCD ekranih, saj to zaradi dinamičnosti vsebine terja dolgotrajnejši postanek pred zaslonom.

Glede mnenja, kaj je kot sporočilo bolj učinkovito – piktogram ali besedna oznaka, so mnenja deljena, nekoliko bolj so izpostavili besedilne oznake, a dodali, da je to problem, če le-te niso prevedene, med uporabniki pa ni malo tujcev.¹

4.3.3 Klasifikacijski sistemi

Dva sogovornika sta med pogovorom, čeprav to ni neposredno povezano z usmerjevalnim sistemom, samoiniciativno povedala, da jima ni všeč način razvrstitve gradiva na policah. Eden od njiju bi si želel pri svoji stroki sistem, ki ga je vaje iz specialne knjižnice, ki jo uporablja, drugi si želi, da bi bilo gradivo razvrščeno po abecedi avtorjev, pri čemer je vaje sistema iz splošne knjižnice.

Smernice za UKM:

19. *Pri načrtovanju elementov usmerjanja, zlasti pri pripravi obvestil, je treba imeti v mislih, da so manjši in barvno oziroma grafično manj izraziti elementi manj učinkoviti; tudi sporočila na LCD ekranih, ki so sicer opažena, pri sogovornikih niso izrazito priljubljen način obveščanja, zahtevajo namreč stanje ali sedenje na določenem mestu in spremljanje menjajočih se sporočil.*
20. *Učinkovitejši, zlasti za obveščanje, so večji, grafično domiselni elementi na frekventnih točkah knjižnice (vetrolov ...)*
21. *Za informacije o odprtosti knjižnice uporabniki po pričakovanjih pogledajo spletno stran knjižnice, fizično pa na vhodna vrata v knjižnico.*
22. *Besedila se zdijo bolj priljubljena od piktogramov, a manj učinkovita za tujce, razen v primeru, ko so ob slovenskih besedilih tudi angleški prevodi. Primerna se zdi kombinacija besede in piktograma.*
23. *Izredno pomembno je ustrezno označiti nadstropja, saj imajo s tem vsaj nekaj težav tudi dolgoletni uporabniki, kdor pa se ob iskanju gradiva počuti izgubljen že v prvem koraku, se tudi naprej težko znajde in ob tem po nepotrebnem tudi izgublja čas.*

¹ O problematiki dvojezičnosti, tudi v bilingvalnih okoljih, glej Aihong (2009) in Evans (2011).

5 Izbor oblikovalca

Da bi izbrali oblikovalca, je bil po prvotni odločitvi o sodelovanju s študentom arhitekture z mariborske univerze razpisan natečaj za idejno zasnovo novega knjižničnega usmerjevalnega sistema. Besedilo natečaja je opredeljevalo osnovne koordinate želenega osnutka (želeni elemente, ki naj jih predstavljajo ter formate in načine predstavitve), predvidena je bila tudi manjša nagrada za tri izbrane osnutke. Da pa bi študentom natančneje pojasnili, za kakšen obseg dela, vsebino, način sodelovanja in želen končni učinek naj bi šlo, sta bili organizirani dve predstavitveni delavnici, ki se ju je udeležilo večje število študentov. Natečaj sta namreč vzporedno objavljali in k prijavi povabili tako UKM kot Katedra za arhitekturo Fakultete za gradbeništvo, prometno inženirstvo in arhitekturo Univerze v Mariboru. Po predstavitvenih delavnicah so se nekateri študenti posvetovali še individualno, idejne osnutke pa je naposled oddalo pet študentov oziroma skupin študentov, saj so nekateri delali posamič, drugi v paru, nekateri pa celo v skupini.

Prispele osnutke je pregledala strokovna komisija (trije knjižničarji, oblikovalec in arhitekt) ter jih prevetrila z več zornih kotov. Merila za ocenjevanje so bila opredeljena že v besedilu natečaja: oblikovna rešitev, skladnost s potrebami naročnika, izvirnost in inovativnost, izbira materialov, enostavnost izvedbe, ekonomičnost in stroškovna zahtevnost izvedbe načrtovanega. Ker nobeden od osnutkov ni povsem ustrezal predstavam knjižnice in komisije, sta bili podeljeni le druga in tretja nagrada, prva pa ne. Po usklajevanju glede možnosti sodelovanja, usklajitve interesov, razpoložljivih terminov in po reviziji finančnih okvirjev je dozorela odločitev, da bo študentka, nagrajena z drugo nagrado, pod mentorstvom profesorice kot oblikovalka sodelovala pri nastajanju novega usmerjevalnega sistema UKM.

6 Nastajanje in izvedba kot sodelovalni proces

Bistvena komponenta nastajanja učinkovitega knjižničnega usmerjevalnega sistema je tesno sodelovanje med oblikovalcem – strokovnjakom za podobo sistema in knjižničarji – poznavalci orientacijskega vedenja svojih uporabnikov (Beneicke, Biesek in Brandon, 2003). Po izbiri avtorice idejnega osnutka, ki je najbolj prepričal komisijo, se je ta proces začel najprej s temeljitim pregledom elementov, ki jih je idejni osnutek že vseboval, nato pa še z pripravo nabora tistih, ki smo jih knjižničarji še pričakovali, v osnutku pa jih še ni bilo.

Sodelovanje oblikovalec – knjižničarji je nato potekalo preko številnih razprav, v katerih je vsaka stran vse bolj spoznavala potrebe, možnosti, način razmišljanja druge strani.² Študentka arhitekture, tudi sama uporabnica knjižnice, se je vse bolj vživljala v raznolike situacije iz knjižnične realnosti, knjižničarji smo se vse bolj poglobljali v estetiko in različne funkcionalne možnosti izvedbe. Večino razprav je spremljala in usmerjala tudi mentorica avtorice idejnega osnutka.

Prvi korak je bila določitev izbranih elementov usmerjevalnega sistema (Slike 1, 2, 3, 4). Končni izbor je bil namreč pogoj za začetek oblikovanja:

- table s tlorisi knjižničnih prostorov,
- usmerjevalni kažipoti,
- napisi pred prostori,
- obvestila v prostorih knjižnice,
- oznake na policah,
- sistem označevanja študijskih sob.

Oblikovalka je začela pripravljati prve izrise predlogov podob elementov usmerjevalnega sistema. Vzporedno z izborom elementov in nastajanjem podobe je potekala tudi komunikacija z zaposlenimi, krajše predstavitve sistema v nastajanju, razprave o podrobnostih, povezanih s posameznimi področji knjižničnih storitev.

Delovna skupina knjižničarjev je v tej fazi začela zbirati konkretne besedilne korpuse napisov, ki naj bi se znašli na posamičnih elementih usmerjanja. Zdaj je bila njihova podoba in umestitev že do te mere dogovorjena, da je bilo mogoče razmišljati o informacijah na točno določenem nosilcu in na znanem mestu, kar je za izbor informacij ključno. Držali smo se namreč pravila, da je treba uporabniku na določenem mestu dati informacijo, ki jo bo na tem mestu najbolj verjetno iskal, ne pa vseh informacij, ki bi se knjižničarjem na prvi pogled zdele celovita informacija. Ta zavestna odločitev o selektivnosti informacij je bila najprej ozaveščena med člani delovne skupine, nato jo je ta poskušala predstaviti tudi kolektivu. Opuščanje nekaterih informacij, ki so za uporabnika manj pomembne, knjižničarjem pa se utegnejo zdeti nepogrešljive, je relativno težak proces, v katerem je treba vedno znova iz knjižničarskih čevljev prestopati v raznolika obuvala

² V eni od takih razprav je bila ovržena sprva podprta zamisel, da bi bile del usmerjevalnega sistema talne oznake, saj bi te uporabnike silile v pogled v tla, kar bi lahko zaustavljalo pretočnost na nekaterih frekventnih mestih, hkrati pa bi poglede nasploh usmerjalo navzdol, kar se je po premisleku zdela neposrečena usmeritev. Dogovorjena pa je bila nujnost vizualne celovitosti sistema, zlasti pa enovita in dosledna uporaba izbranih barv za različna vsebinska področja, kar bo lajšalo iskanje gradiva v treh nadstropjih, kjer se v UKM razprostira gradivo v prostem pristopu.

uporabnikov. Zaradi obsega besedilnih korpusov in omenjenih premislekov se je delovna skupina odločila pripravo razdeliti v štiri faze:

- Elementi osnovne orientacije: tlorisi in kažipoti v petih etažah knjižnice (faza 1).
- Oznake pred knjižničnimi prostori (poimenovanja enot, storitev, imena zaposlenih v zaprtih prostorih knjižnice) in napisi v prostoru knjižnice (stalna ter občasna napotila in obvestila uporabnikom) (faza 2).
- Oznake na policah: širše oznake na hrbtu sklopov polic in mikro oznake postavitvenih vrstilcev (faza 3).
- Sistem označevanja študijskih sob: poimenovanje teh prostorov v 2. in 3. nadstropju knjižnice in izbor kratkih citatov izbranih oseb, ki se nato pojavijo v prostoru knjižnice³ (faza 4).

V tej fazi je bil z upoštevanjem pravil javnega naročanja izbran izvajalec za fizično izvedbo usmerjevalnega sistema. Nujno je namreč postalo poznati tudi možnosti izbora različnih materialov, njihove finančne parametre in možnosti razvoja zahtevnejših, netipskih elementov, recimo kažipotov. Zanimivo je, da se v takem sodelovanju, če je tim dober in usklajen, pojavi velika mera vživljanja v področja dela drugega. Tako pride do zanimivih vsebinskih predlogov, ki jih kot nekakšni zunanji opazovalci naenkrat posredujejo tehnični izvajalci, na drugi strani pa tudi do tehničnih predlogov, ki se porajajo s strani knjižničarjev ter naposled do oblikovalskih prilagajanj v obe smeri. Šele tak preplet razumevanja in razmišljanja v vse smeri ter spoznavanja možnosti na področjih, ki jih ne poznaš v potankosti, je kreativno gojišče zamisli za učinkovit rezultat.

Sledilo je izrisovanje predlogov, preizkušanje barv, izdelovanje modelov in njihovo opazovanje v realnem prostoru, zbiranje, korigiranje in usklajevanje besedilnih korpusov ter preverjanje ustreznosti materialov.

Faza 1

Skupina knjižničarjev je vnašala podatke v delovne tlorise in vrednotila informacije, ki so ključne na izbranih mestih namestitve kažipotov. Pri tlorisih je skupaj z oblikovalko iskala načine, ki bi bili uporabnikom čim bolj pregledni in v ta namen pripravljala tudi legende. Nekatere splošne informacije (imena zbirk, imena vsebinskih sklopov in krajša navodila) so bile prevedene v angleščino.

³ Ta del smo knjižničarji delovno poimenovali »razvedrilni program«. V navdih je bila nekonvencionalna grafična podoba notranjosti Nacionalne tehniške knjižnice v Pragi (Národní technická knihovna, 2009).

Oblikovalka je izrisovala variante tlorisov in kažipotov (barve, materiali, tipografije, velikosti črk, detajli grafične podobe), jih v sodelovanju s knjižničarji dopolnjevala in iskala najboljše rešitve.

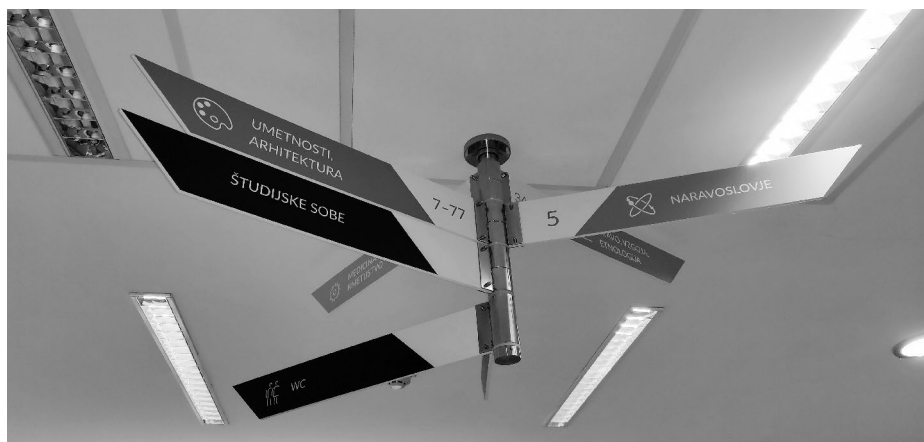
Izvajalec je preverjal materiale in možnosti izvedbe ter namestitve, zlasti za netipično izvedbo stropnih kažipotov, ki so bili naposled razviti kot preplet zamisli knjižničarjev, oblikovalke in izvajalcev in predstavljajo inovacijo v tovrstnem usmerjanju.

S sodelovanjem vseh vpletenih in ob upoštevanju finančnih parametrov je bil kot nosilec tlorisov (2 veliki tabli za pregled po vseh nadstropjih, 6 manjših tabel po nadstropjih, tabla v dvigalu) izbran penjen PVC, po pregledu več modelov v prostoru pa se je kot najprimernejša barva podlage izkazala zelo temno siva.

Faza 2

Skupina knjižničarjev je izbrala in uskladila poimenovanja zaprtih prostorov, pred tem pa predelovala dilemo ali prostore poimenovati z uradnimi imeni enot in služb, z imeni storitev ali celo s termini izven bibliotekarske terminologije, ki so uporabnikom razumljivejši. Izbrala je imena in opise zaposlenih, ponekod tudi odpiralnih časov in se pri tem trudila obdržati enotnost sistema, kljub raznolikosti funkcij zaprtih prostorov. Hkrati je zapisovala napotila, ki se pojavljajo v prostoru – od kratkih napotil glede vhodov, poti, neprehodnosti in podobno, do daljših navodil za uporabo nekaterih storitev. Pri tem je poskušala pisati čim krajše, s čim manj omejitvami in negativnimi sporočili, ki jih je poskušala spreminjati v pozitivna ali celo humorno obarvana napotila. Po dokončnem oblikovanju besedil so bili za nekatere dele besedil izdelani še prevodi v angleščino.

Oblikovalka se je lotila izziva iskanja načina, ki bi ob raznolikosti materialov, velikosti in barv ter raznolikosti svetlobnih pogojev in vidljivosti v prostoru, ustvarili navidezno celovitost. Nato je vnašala pripravljene besedilne podatke, sledile so intenzivne faze korektur, saj so se podatki celo v fazi oblikovanja spreminjali. Tudi pri napotilih in napisih je oblikovalka izbirala primerne barve, v sodelovanju s knjižničarji izbirala in dodajala piktograme, kjer je bilo to smiselno, pogosto z namenom možnosti opuščanja prevodov in s tem krajšanja sporočil. Oblikovalski izziv je bila tudi izdelava stojal z imeni zaposlenih za štirimi pulti v treh nadstropjih knjižnice. Tu je bilo treba najti rešitev, ki bo omogočala hitro menjavo imen ob pogostih rotacijah zasedbe pultov. Izbran je bil netipski sistem stojalc z naborom vseh potencialnih imen na roloju.



Slika 3: Unikatni kažipot (foto: Borut Gaber)



Slika 4: Označitev polic (foto: Borut Gaber)

Faza 3

Ta faza je bila na nek način najbolj »tipična knjižničarska faza«. Izbrati in pripraviti je bilo namreč treba oznake vseh zunanjih delov polic glede na vsebino. Naloga ne bi bila težka, če ne bi vedno obstajala možnost potencialnih sprememb, zato je bilo treba poimenovanja pripraviti dovolj splošno, da vsaka najmanjša sprememba ne bi povzročila potrebe po izdelavi novega niza oznak. Pripraviti je bilo treba tudi oznake in komentarje vseh postavitvenih vrstilcev, kar je v knjižnici, ki pokriva celotno znanost in jo na police umešča v dokaj razdrobljenih skupinah, enormno delo. Pred dokončanjem ga je bilo treba s strokovnimi referenti, ki postavljene

vrstilce določajo in izbirajo njihove besedilne komentarje, ažurirati. Pripravljene so bile tudi besedilne oznake večjih vsebinskih sklopov prostega pristopa, ki bi po globini bile razvrščene med oznakami na robovih polic in postavitvenimi vrstilci na policah. Izbor primernih besedil za ta del je relativno težak, saj je treba iskati ravnovesje med bibliotekarsko terminologijo in terminologijo, ki je blizu uporabnikom, hkrati pa imeti v mislih, da naj informacija ne bo preohlapna ali prepodrobna.

Oblikovalka je v tej fazi izrisovala variante označevanja robov polic, ki bi kar najbolj očitno poudarjale vsebino gradiva, hkrati pa bi ustvarjale videz enotnosti med policami in znotraj usmerjevalnega sistema nasploh. Pri tem je bilo pomembno, da so oznake (osnovni UDK vrstilci) dovolj velike, da so vidne že na daljavo ter da so prepoznavnost poudarile še barve, skladne s tistimi, ki so bile za posamične vsebinske sklope uporabljene že na oznakah iz prvih faz (tlorisi, kažipoti). Pri oznakah za mikro postavitvene vrstilce je bil pomemben vidik oblikovanja čim lažja berljivost in skladnost z vizualno podobo celote. Pomembno je bilo oblikovati napise tako, da jih bo ob številnih spremembah mogoče po pripravljenih predlogah enostavno izdelati sproti, v knjižnici. Izrisan je bil tudi predlog širših vsebinskih oznak na vrhu serij polic in variante s podobno informacijo na oznakah, ki bi se dvigale nad nivo polic in bi bile vidne iz daljave.⁴

Izvajalec v tej fazi ni imel težjega dela, robne plošče so bile izvedene kot natis na plošče iz penjenega PVC-ja, pri čemer je izbor pogojeval tudi finančni element, saj je robov polic izredno veliko. Nosilec mikro oznak je papir, pri čemer so bile oznake na vrhu polic natisnjene na nekoliko trpežnejše papirje, ki jih je mogoče vdeti v vodila na policah, mikro oznake vrstilcev pa so bile natisnjene kar na knjižničnih tiskalnikih in pripravljene za nameščanje na že prej obstoječe magnetne trakove kot mobilne nosilce.

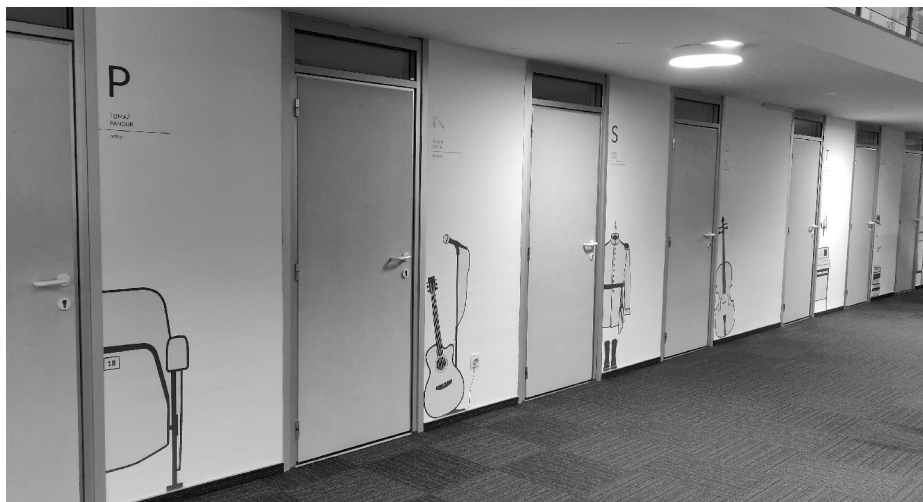
Faza 4

Zadnja, četrta faza je bila namenjena nekakšni zaokrožitvi usmerjevalnega sistema z označevanjem študijskih sob v 2. in 3. nadstropju knjižnice. Zamisel je bila, da sobe ne bodo več oštevilčene, kot so bile doslej, ampak poimenovane po osebah. Zapovrstnost naj bi poslej oblikoval abecedni vrstni red – študijskih sob v 3. nadstropju je namreč ravno 24. Drug vidik zamisli je oblikovanje sistema, ki bo

⁴ Čeprav so bila besedila za oznake, ki bi se dvigale iznad polic, že določena in je bil celo že izdelan njihov fizični prototip, je bila izvedba tega elementa naposled opuščena. Ob preverbi v prostoru se je namreč izkazalo, da bo oznak preveč in da bo uporabnik ob treh nivojih vsebinskih oznak prej zmeden kot ustrezno informiran.

ne le funkcionalen, ampak bo v zgradbo prinesel tudi spodbudo za dejavnost, ki jo uporabniki in zaposleni v knjižnici opravljamo. Že v izhodiščni zamisli novega usmerjevalnega sistema je bila namreč želja ustvariti sistem, ki bo prinašal tudi trohico humorja, vedrine, svežine, ki bo popestril knjižnični prostor in ga naredil nekoliko igrivega. V tem kontekstu so bili kot nosilci poimenovanj izbrani ljudje z različnih področij ustvarjalnosti, različnih generacij, ne najbolj izpostavljeni in najbolj znani, pač pa predvsem taki, ki so ob zanimivi ustvarjalni karizmi na nek način povezani s knjižnico (znanstveniki, raziskovalci, glasbeniki, literati, slikarji, gledališki ustvarjalci ...). Izbrani so bili tudi kratki citati teh oseb – prvič se pojavijo v študijski sobi, ki je poimenovana po njih, drugič pa nekje v prostoru knjižnice. Prav v umestitvi v prostor pa leži kanček humorja – citati so namreč ponekod umeščeni na vidna, ponekod na skrita mesta, vselej pa so ta izbrana tako, da ob pomenski refleksiji, ki jo odpira vsebina citata, sprožijo še drug, asociativni odziv, povezan z umestitvijo. Vsi citati pa naj bi bili nekakšni spodbujevalci kreativnosti, sproščenosti in pozitivne naravnosti.

V tej fazi je delovna skupina knjižničarjev delala zelo intenzivno – najprej je bil potreben smiseln in posrečen izbor oseb, ki bodo študijskim sobam dala poimevanje, pri čemer se je moralo iziti tudi abecedno označevanje zaporedja sob, sledilo je iskanje citatov, pridobivanje soglasij izbranih oseb oziroma njihovih svojcev, da sobe smemo poimenovati po njih. Čeprav je bilo dela v tej fazi res veliko, je bil to najprijetnejši del oblikovanja novega usmerjevalnega sistema, saj je prinesel vrsto humornih situacij in prijetnih stikov z osebami, po katerih bodo študijske sobe poimenovane.



Slika 5: Označitev študijskih sob (foto: Borut Gaber)



Slika 6: Citati v prostoru knjižnice (v izvedbi) (foto: Klavdija Vnuk)

Oblikovalka je v tej fazi najprej domislila ne le besedilni, ampak tudi grafični del označevanja študijskih sob in umeščanja citatov v prostor (Sliki 5, 6), pri čemer je bila grafična podoba označevanja študijskih sob s predmeti, značilnimi za posameznikovo ustvarjalnost, njena izvirna ideja. Se je pa ravno v tej fazi sodelovanje med knjižničarji in oblikovalko najbolj prepletlo, saj je bilo treba umestitve in označitve domisliti z obeh zornih kotov, sodelovanje pa je v več kot štirih letih skupnega dela postalo izrazito uigrana praksa. Oblikovalka se je spustila v finese knjižničnega okolja, knjižničarji smo vse bolj dojemali različne načine in možnosti oblikovanja in jih pomagali sooblikovati.

Izvedbeno je bilo treba domisliti možnosti namestitve grafičnih elementov na stene in druge površine, pri tem pa upoštevati tako estetski kot finančni vidik.

7 Izkušnja oblikovalke

Univerzitetna knjižnica je prostor, ki z vsakim novim študijskim letom pridobi veliko novih uporabnikov. Med njimi so tako mladi kot tudi starejši, domači in tudi tuji študenti, ljudje z različnimi potrebami. Vsi morajo najti svojo pot z istim usmerjevalnim sistemom. Naloga oblikovalke usmerjevalnega sistema je bila ustvariti enoten sistem, ki bo dovolj fleksibilen, da bo funkcioniral v spreminjajoči se naravi knjižnice in znotraj njenih finančnih zmožnosti, ki bo pregleden, da bo kljub veliki količini informacij uporabnike hitro usmerjal, in ki bo viden ter se bo ujema z obstoječim interjerjem univerzitetne knjižnice.

Projekt se je začel z analizo obstoječe arhitekture in elementov v knjižničnem prostoru. Čeprav literatura podaja osnovna napotila za oblikovanje berljivih in vidnih usmerjevalnih sistemov, je končna rešitev odvisna predvsem od danosti v prostoru, zato je nujna analiza tega prostora. Knjižnica je v večini etaž odprto zasnovana, kljub temu pa so nekateri prostori, ki so pomaknjeni na robove stavbe, skriti za knjižnimi policami. Na začetku delovanja v novi stavbi je v interjerju prevladovala nevtralna barvna paleta – bele in sive stene, leseno in kovinsko pohištvo, črni okenski okvirji. Čeprav je večina pohištva še ohranjenega in je v nekaterih prostorih še jasna prvotna zasnova, je z obnovo, npr. zamenjavo talnih oblog in novimi pulti, v interjerju začela prevladovati nova barva – rdeča. V prostorih knjižnice je veliko različnih struktur, že same knjige prinašajo v prostor številne barve in oblike, zato je bilo pomembno, da nov usmerjevalni sistem prostora ne bo dodatno obremenjeval, vseeno pa bo viden in bo prispeval še kakšno dodatno vrednost prostora.

7.1 Koncept natečajne rešitve

Osnovna ideja zasnove usmerjevalnega sistema je temeljila na sistemu linij in točk, najosnovnejših likovnih prvin. Linija kot dinamičen element, ki pogled usmerja, je bila uporabljena pri vseh elementih, ki uporabnika usmerjajo in ga vodijo naprej, linije pa so bile tudi osnovni koncept za oblikovanje piktogramov in številkk glavnih skupin človeškega znanja po sistemu UDK, pozneje pa tudi grafik pred študijskimi sobami. Točka kot stacionarni element, ki pogled zadrži, je bila uporabljena za vsa obvestila, napotila in opozorila.

Sledila je izbira tipografije in barv. Tipografija je morala biti preprosta in pregledna, da bi omogočala hitro branje, branje med gibanjem in branje na daljavo. Pomembno je bilo tudi, da je bil v pisavo vključen večji nabor debelin, s katerimi lahko vzpostavimo hierarhijo med informacijami ter v primeru daljših besedil ustvarimo lahkoten in eleganten videz besedila in table. Barvna shema je bila izbrana glede na že obstoječe barve v knjižnici ter glede na njeno in univerzitetno grafično podobo. Za primarno barvo, ki predstavlja podlago vsej vsebini, tako grafični kot besedilni, je bila izbrana siva. Barva je morala biti nevtralna, da bi se dobro vključila v prostor in da bi na njej pozneje izbrane barve za posamezna UDK-področja dobro izstopale. Sivo sta dopolnjevali izbrani sekundarni barvi – rdeča in modra. Barvi se v podobnem tonu pojavljata že v logotipu knjižnice, moder ton pa je tudi del grafične podobe Univerze v Mariboru in s tem tudi univerzitetnega knjižničnega logotipa, rdeča pa je po obnovah začela dominirati v notranjščini knjižnice.

Eden glavnih poudarkov usmerjevalnega sistema je bilo oblikovanje »identitet« devetih UDK-skupin, ki so ključne pri iskanju gradiva. Vsako področje je označeno z UDK- vrstilcem, oblikovano z dvojnimi linijami, in s piktogramom, ki predstavlja del strokovnega področja ter popestri pojavnost sistema, obarvano pa je z značilno intenzivno barvo, ki ga jasno loči od vseh drugih področij. Označevanje z vrstilcem, piktogramom in z barvo je primerno za večje število ljudi, saj se lahko vsakdo sam orientira po elementu, ki je zanj najustrežnejši, skupaj pa oznake tvorijo celoto, v kateri ima vsak element svojo vlogo. UDK vrstilec je osnovna za iskanje gradiva, barva je vidna že od daleč in jasno poudarja razsežnost gradiva, piktogram pa usmerjevalne elemente sprosti, da so vpadljivi.

7.2 Od ideje do izvedbe

V prvi fazi, ki je obsegala oblikovanje elementov osnovne orientacije, smo najprej določili količino in lokacije tabel. Ker so table vsebovale florisе, je bilo pomembno najti mesta, kjer bodo uporabniki najverjetneje iskali pot in kjer se bodo lahko ustavili, ne da bi ovirali druge mimoidoče. Odločili smo se, da glavne tri table z informacijami o vseh etažah namestimo pred glavni vhod v knjižnico, pred vhod pri izposoji in v dvigalu, table z informacijami o posameznih etažah pa pred stopnišča v vsaki etaži. Nato se je začelo oblikovanje tabel glede na pripravljeno vsebino. Največji tabli pred glavnim vhodom in pred vhodom pri izposoji sta že bili vključeni in izrisani v natečajni rešitvi, zaradi večjega obsega besedila, kot je bil predviden v natečajnem osnutku, in zaradi možnosti izvedbe, pa jih je bilo treba preoblikovati. Dodatne manjše table po etažah so bile prav tako že vključene v natečajno rešitev, vendar ne izrisane. Ker so bile nove table predvidene na sivi steni, smo se odločili potemniti prvotno sivo barvo v zelo temno, skoraj črno barvo, ki se že pojavlja v notranjosti in zunanosti knjižnice.

Table s florisami so sicer podajale natančne informacije o lokacijah posameznih zbirk, storitev in prostorov, vendar ta način prikazovanja ni bil ustrezen za vse obiskovalce knjižnice, na primer za ljudi s slabšo prostorsko predstavo ali tiste, ki nočejo dolgo iskati poti. Zato smo se v tej fazi odločili dodati tudi kažipotote. Kažipotote sicer ne morejo podati toliko informacij kot table s florisami, vendar pa uporabnika hitro natančno usmerijo, ne da bi se sploh moral ustaviti.

Nuja po kažipotih je bila zaznana že pri izrisu natečajne rešitve, ki pa je bila razrešena v obliki talnih oznak. Idejo smo pozneje z delovno skupino opustili, saj ni bila izvedljiva po vseh etažah, v nekaterih bi celo posegala v razstavne prostore, in ker nismo želeli, da bi uporabniki pogled usmerjali navzdol, smo jo nadomestili s stropnimi kažipotmi. Zasnova kažipotov je sledila konceptu linije ter uporabi

barve in piktograma. Table so podolgovato oblikovane s prirezano stranico, ki napotuje v določeno smer.

Druga faza je obsegala oblikovanje enotnega sistema oznak pred knjižničnimi prostori. Na prvi pogled preprosta naloga, ki pa je vseeno skrivala nekaj večjih izzivov. Oznake so se namreč po obsegu informacij zelo razlikovale. Nekatere so vsebovale le poimenovanje prostora, druge pa še imena zaposlenih, imena zbirk, ki so v prostoru, odpiralni čas ali še krajša navodila. Naslednji izziv so bile različne barve in materiali, iz katerih so bila izdelana vrata, pomembno pa je bilo tudi, ali je bil ob vratih na voljo primeren prostor za namestitev table. Omenjeno je vplivalo na obliko, material in način pritrjevanja tabel. Glede na te omejitve sta bila oblikovana dva tipa tabel, krajše, ki so vsebovale le ime prostora in zaposlenega, in daljše. Daljše table so linijsko zasnovane od spodnjega roba vrat do zgornjega, kar je omogočilo poljubno zlaganje informacij, višina table in kontrast temnih tabel na svetlih vratih pa sta omogočila hitro vidljivost tabel v prostoru. Njihovo podobo je popestrila uporaba piktogramov.

Pozneje smo dodali še stojala z imeni zaposlenih pri pultih. Ker se zaposleni pogosto menjujejo in so tudi med delom velikokrat med policami, je bilo nujno treba oblikovati sistem, ki bo omogočil hitro menjavanje imenskih kartic. Zasnovali smo trikotno stojalo, s katerim lahko knjižničarji preprosto listajo med imenskimi karticami ter tudi ob menjavah zaposlenih nove dodajajo ali zamenjujejo.

Druga faza je vključevala še stalna in občasna napotila, obvestila in opozorila po prostorih knjižnice. Ker so to napisi, ki nikamor ne vodijo, temveč uporabnike zgolj obveščajo, smo ohranili predlog iz natečajne rešitve – okrogle točkovne nalepke. Nalepke so različno obarvane, pri tem pa izbira barve ponazarja sporočilo nalepke. Tako so opozorilni napisi rdeče barve, zaradi česar jih v prostoru tudi hitreje opazimo, napotila in obvestila, ki pa niso nujno vidna vsem oziroma jih vidijo le tisti, ki v določenem trenutku iščejo to informacijo, so obarvana z manj vpadljivo modro ali sivo, kar pa je odvisno od podlage, na katero so pritrjeni. Nalepke so postale tudi zanimivejše in opaznejše, v nekaterih primerih zaradi upodobljenih piktogramov tudi humorne.

Tretja faza, ki je zajemala oblikovanje oznak na policah, je bila s knjižničarskega vidika precej zahtevna naloga, za oblikovanje pa ena manj zahtevnih, saj smo v grobem ohranili osnutke iz natečajne rešitve. Ker se knjige vedno selijo, je bilo v tej fazi pomembno, da je zasnova fleksibilna, omogoča hitro menjavanje brez večjih stroškov in da jo lahko knjižničarji tudi sami zamenjajo. Zasnova polic in že obstoječi sistem sta to večinoma že omogočala – police so kovinske in primerne za nameščanje magnetnih napisov, na zgornjem robu pa so nosilci za vstavljanje papirja. Novi elementi so oblikovani glede na dimenzije nosilcev, vendar v linijski

zasnovi ter po pravilu trojnega označevanja: s številko, z barvo in s piktogramom. Izziv pri tem je bila velika količina različnih napisov, ki jih je bilo treba oblikovati in zamenjati, le napisov na zgornjem robu polic je bilo več kot 800. Stranski napisi na policah so prav tako ohranili zasnovo iz natečajne rešitve, zamenjali smo jim le material in barvo. V natečajni rešitvi so bili predvideni kot nalepke, vendar smo se nato odločili za table, ki jih je po potrebi mogoče odlepiti in preseliti. Table so označene z UDK vrstilcem, v zanj značilni barvi; tako je že od daleč viden obseg gradiva s posameznega strokovnega področja. Prej predvidena bela podlaga se je podredila novi, temno sivi primarni barvi drugih tabel.

Četrta faza, ki je obsegala označevanje študijskih sob in kratke citate po prostorih knjižnice, je bila eden izmed zanimivejših in ustvarjalnejših delov projekta, saj ni bila del natečajne naloge, hkrati pa je omogočila najsvobodnejši način oblikovanja, predvsem grafik za označevanje študijskih sob v tretjem nadstropju. V tej fazi je nastala ideja, da bi bile osebe, po katerih so študijske sobe poimenovane, predstavljene z elementi, ki se navezujejo na njihovo življenje. Motiv za nekatere osebe je bilo mogoče zelo hitro izbrati, za druge pa se je bilo treba natančneje poglobiti v njihovo življenje in delo. Tako so študijske sobe predstavljene z glasbili, ki jih posamezniki igrajo, s knjigami ali z motivi, o katerih so pisale, s predmeti, s katerimi raziskujejo ali so raziskovali, v nekaterih primerih celo s kako podrobnostjo iz njihovega življenja, ki je večina ljudi niti ne pozna. Posebnost so tudi štiri študijske sobe v drugem nadstropju, ki predstavljajo oblikovno povezavo med oznakami zaprtih prostorov in študijskih sob v tretjem nadstropju. Table vsebujejo biografije oseb, po katerih so poimenovane, zato so oblikovane kot table iz druge faze, vendar je tudi na njih majhen piktogram, ki predstavlja njihovo življenjsko delo.

Projekt se je zaključil z oblikovanjem citatov po prostorih knjižnice. Citati se pojavljajo v študijskih sobah v obliki manjših nalepk, ki jih uporabniki lahko berejo med prebiranjem literature in študijem, večji citati pa so razporejeni po vseh etažah knjižnice, ponekod na vidnih mestih, drugje pa so povsem skriti. Zanimiva je umestitev citatov v prostor. V nekaterih primerih smo jih umestili v bližino strokovnega področja, na katero se navezujejo, ali v čitalnice, v katerih so citirane osebe tudi same študirale. V nekaterih primerih so v prostor umeščene kot motivacija za študente, v drugih pa njihova umestitev v določen prostor spremeni pomen citata, ki pogosto dobi tudi humorno plat. S takimi drobnimi pozornostmi in tudi z drugimi elementi novega usmerjevalnega sistema je UKM obiskovalcem knjižnice ponudila sodobnejše in prijetnejše okolje ter tudi lažji način uporabe, kar bo lahko pritegnilo več obiskovalcev med knjižne police, kjer bodo lahko poiskali vsebino, ki jih zanima, ali pa morebiti našli tudi novo področje ter odprli novo poglavje v svoji knjigi.

8 Poskus evalvacije

Po preteku treh let od umestitve prvih elementov novega usmerjevalnega sistema v prostor knjižnice in potem, ko so v treh letih v prostor prihajali še vedno novi elementi, smo se odločili ponoviti del analize orientacijskega vedenja uporabnikov. Želeli smo namreč ugotoviti, ali je nov usmerjevalni sistem kakor koli statistično vplival na vprašanja, povezana z orientacijo v prostoru, ki jih uporabniki zastavljajo knjižničarjem. Z istim vprašalnikom, na enak način in v enakem trajanju, vendar v drugem delu študijskega leta (tokrat med 12. in 23. novembrom 2018), smo ponovili beleženje vprašanj uporabnikov. Absolutna številka pribeleženih vprašanj je bila v drugo sicer večja (leta 2015 je bilo vprašanj 263, leta 2018 pa 393), a to seveda ni razlog za trditev, da je nov sistem zvečal potrebo po zastavljanju vprašanj. Številka je namreč na eni strani odvisna od vsakokratnega obiska knjižnice v opazovanem obdobju, na drugi strani pa gre tudi za različne načine v slogu njihovega beleženja. Beleženje je namreč vsakokrat opravljalo približno dvajset zaposlenih na različnih delovnih mestih, pri tem se je njihova zasedba od prvega do drugega beleženja precej spremenila. V tem segmentu je nemogoče zagotoviti popolnoma enake pogoje, saj so ti neizbežno odvisni od individualne presoje in dojemanja zastavljenih vprašanj. V treh letih so se lahko spremenile tudi navade uporabnikov nasploh, lahko pa na število zastavljenih vprašanj vpliva celo deloma spremenjen način dela in razporeditev knjižničarjev.

Za podrobnejšo primerjavo smo, da bi lahko komentirali učinkovitost usmerjevalnega sistema, izbrali sklope vprašanj, ki se nanašajo na tri ključne segmente, povezane z orientacijo v prostoru. Uporabniki so jih zastavljali na različnih opazovanih točkah v knjižnici – v vratarnici, pri pultih za izposajo in informacije, v Veliki in v Časopisni čitalnici (garderoba je bila medtem preurejena v samopostrežno območje brez prisotnosti zaposlenega, zato uporabniki tam vprašanj, kot so navedena, ne zastavljajo več):

- Kje je določen knjižnični prostor (čitalnice, dvorana, pisarne, prostori za skupinski študij ...)?
- Kje so sanitarije (kar je bilo po prvi analizi najpogosteje zastavljeno prostorsko vprašanje)?
- Kje je določeno nadstropje oziroma, v katerem nadstropju se trenutno nahajam?
- Kje najdem določeno gradivo (z že znanimi iskalnimi podatki)?

Številke se nanašajo na odstotek od vseh vprašanj, zastavljenih v določenem letu. Ker so predstavljeni samo določeni vsebinski sklopi, vrednosti v seštevku ne dosegajo številke 100. Poudarjeno so označene vrednosti, ki so se po ureditvi novega usmerjevalnega sistema zmanjšale.

Primerjava deležev zastavljenih vprašanj (Preglednica 3) na teme, najtesneje povezane z orientacijo v prostoru knjižnice, pokaže, da so se vrednosti kazalnikov zmanjšale, ni pa se to zgodilo v vseh primerih. Dejavniki so seveda lahko povezani tako z novim usmerjevalnim sistemom kot z drugimi, že navedenimi okoliščinami. Natančne razloge za upad oziroma porast bi morda razkrila šele kvalitativna analiza. Največji ostajajo deleži vprašanj, povezanih z iskanjem gradiva, vendar so se prav ti, razveseljivo, zmanjšali na vseh mestih, razen v Veliki čitalnici. Ostali tipi vprašanj – iskanje prostora, sanitarij in nadstropij, so ostali v deležih podobni, vsak od njih pa se je zmanjšal na treh od petih lokacij, ne vedno enako in na istih mestih. Edini prostor, kjer so manjše številke vseh sklopov vprašanj, je vratarnica, kar bi lahko bilo povezano z veliko usmerjevalno tablo v neposredni bližini tega prostora. Število vprašanj, z izjemo vprašanja o nadstropju, se je zmanjšalo tudi v izposoji, na informacijah, v Časopisni in Veliki čitalnici pa sta se dva sklopa povečala, dva pa zmanjšala.

Preglednica 3: Delež vprašanj, povezanih s prostorom v beleženjih leta 2015 in 2018 (izraženo v odstotkih)

	Kje je določen prostor?		Kje so sanitarije?		Kje najdem določeno gradivo?		Kje je/ v katerem nadstropju sem?	
	2015	2018	2015	2018	2015	2018	2015	2018
Vratarnica	3,8	0	1,5	0,6	0,4	0	0,4	0,3
Izposoja	1,5	0	2,3	1	6,5	1,3	0,4	0,8
Informacije	1,5	3,5	1,5	1,5	22	17,8	2,7	0,8
Časopisna čitalnica	3	3	1,9	0,8	12	3,8	0,4	1,3
Velika čitalnica	3,8	2,5	2,7	4	5,7	32,8	2,7	1,8

Povzamemo torej lahko, da je število vprašanj, povezanih s prostorom knjižnice v treh letih od uvedbe novega usmerjevalnega sistema v UKM nekoliko upadlo. Ne drastično, ne povsod in ne na vse teme, a trend vsekakor je – upadanje.

9 Zaključek

Knjižnice, knjižnične zgradbe in uporabniki knjižnic imajo po eni strani veliko stičnih točk, po drugi strani pa so vedno znova unikatni. Konkreten usmerjevalni sistem, zasnovan za eno od knjižnic, zato ne more biti predmet preproste preslikave v drugo okolje, zagotovo pa je lahko navdih in referenca zanj. V prispevku je podan precej podroben pregled teoretičnih izhodišč, smernic, metodologij raziskav orientacijskega vedenja uporabnikov in povsem praktičnih

izkušenj pri izvedbi novega usmerjevalnega sistema UKM, ki smo jih razmeroma natančno povzele in zapisale, pri čemer smo menile, da bodo naše izkušnje lahko v pomoč knjižničarjem in oblikovalcem, ki se bodo podobnega projekta lotili kdaj v prihodnosti. S prispevkom smo želele poudariti spoznanje, da je za načrtovanje učinkovitega usmerjevalnega sistema zelo pomembno najprej čim bolje poznati orientacijske navade uporabnikov, pa tudi izkušnje morebitnih predhodnikov. Izpostaviti smo želele izredno pozitivno izkušnjo usklajenosti tima knjižničarjev in oblikovalcev, kar je bilo v našem primeru še posebej izrazito, saj je kot oblikovalka sodelovala študentka, tudi sicer uporabnica knjižnice, ki je okolje dobro poznala in razumela. Pri razvoju koncepta projekta nam je bilo v oporo tudi zaupanje sodelavcev, ki so nam, čeprav je bilo nastajanje celote dolg proces, zaupali, da bo končna podoba v razpoložljivih okoliščinah najboljša možna.

Po zaključku zadnje faze, torej po namestitvi citatov posameznikov, po katerih smo poimenovali študijske sobe, bi bilo treba izvesti še eno analizo orientacijskega vedenja uporabnikov, tokrat predvsem kvalitativne narave, s katero bi globlje dognali dobre plati in pomanjkljivosti končne izvedbe. Nekatere med njimi, recimo relativno dolg proces zamenjave hitro spremenljivih vsebin, namreč zaznavamo že zdaj. Kljub temu pa je obveljal močan vtis, da je nov usmerjevalni sistem Univerzitetno knjižnico Maribor naredil ne le preglednejšo, ampak tudi na nek nov način navdihujočo.

Navedeni viri

Ahn, I. (2011). Contents development of library signage manual in Korea. *International journal of knowledge content development and technology*, 1(2), 15–27.

Aihong, F. (2009). Creating a bilingual library information environment for foreign users. *Electronic library*, 27(2), 237–246. doi: 10.1108/02640470910947584

Barclay, D. A. in Scott, E. D. (2012). Directions to library wayfinding. *American libraries*, 43(3–4), 36–38.

Beneicke, A., Biesek, J. in Brandon, K. (2003). *Wayfinding and signage*. Sacramento: California State Library. Pridobljeno 4. 8. 2014 s spletne strani: <http://www.librisdesign.org/docs/WayfindingSignage.pdf>

Bosman, E. in Rusinek, C. (1997). Creating the user-friendly library by evaluating patron perception of signage. *Reference services review*, 25(1), 71–82.

Cohen, A. in Cohen, E. (1979). *Designing and space planning for libraries: a behavioral guide*. New York: R. R. Bowker.

Evans, E. R. (2011). *An investigation into the extent and application of bilingual signage in New Zealand public libraries*. Magistrsko delo. Wellington: School of Information Management.

Ferlež, J. in Grašič, J. (2015). *Usmerjevalni sistem Univerzitetne knjižnice Maribor: izbor izhodišč in poročil* [interni dokument]. Maribor: Univerzitetna knjižnica Maribor.

Hedge, A., Agarwal, A., Boothroyd, K., Burns, K., Burrows, J., Jagdeo, J., ... Rockey-Harris, K. (2014). *Cornell university library signage*. Ithaca: Cornell University Library. Pridobljeno 4. 8. 2014 s spletne strani: <http://ergo.human.cornell.edu/AHProjects/Library/librarysigns.pdf>

Humrickhouse, L. (2012). New ADA rules take effect. *American libraries*, 43(5–6), 24–25.

Li, R. in Klippel, A. (2012). Wayfinding in libraries: can problems be predicted?. *Journal of map and geography libraries*, 8(1), 21–38. doi: 10.1080/15420353.2011.622456

Mandel, L. H. (2010). Toward an understanding of library patron wayfinding: observing patrons' entry routes in a public library. *Library and information science research*, 32(2), 116–130. doi: 10.1016/j.lisr.2009.12.004

Mandel, L. H. (2013). Finding their way: how public library users wayfind. *Library and information science research*, 35(4), 264–271. doi: 10.1016/j.lisr.2013.04.003

Mandel, L. H. in Johnston, M. P. (2019). Evaluating library signage: a systematic method for conducting a library signage inventory. *Journal of librarianship and information science*, 51(1), 150–161. doi: 10.1177/0961000616681837

McKay, D. in Conyers, B. (2010). Where the streets have no name: how library users get lost in the stacks. V *Proceedings of the 11th international conference of the NZ Chapter of the ACM Special interest group on human-computer interaction* (str. 77–80). New York: ACM.

Národní technická knihovna / National Technical Library. (2009). Prague: National Technical Library.

Novljan, S., Potokar, R. in Slokar, R. (2001). *Načrtovanje gradnje in opreme knjižnic*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

Polger, M. A. in 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. doi: 10.1080/15228959.2014.904210

Quick reference guide to ADA signage. (2012). Port Chester: Adaptive Signage. Pridobljeno 4. 8. 2014 s spletne strani: https://adaptivesignage.com/compliance-files/ADA_QuickReference.pdf

Ragsdale, K. C. in Kenney, D. C. (1995). *Effective library signage. SPEC KIT 208*. Washington, DC: Association of research libraries.

Requirements for interior signs from the new ADA. (2012). B. k.: APCO. Pridobljeno 4. 8. 2014 s spletne strani: <https://www.apcosigns.com/techpdf/ADAHandout.pdf>

Roth, M. (2015). *Library: architecture + design*. Salenstein: Braun.

San Jose Public Library. (2009). *San Jose Public Library signage design guidelines*. San Jose: San Jose Public Library. Pridobljeno 1. 8. 2014 s spletne strani: https://www.sjpl.org/sites/default/files/documents/signage_guidelines.pdf

Santy, G. (2012). *Library signage guidelines – tips, tools, and links*. Lakewood: Mountain Plains Library Association. Pridobljeno 1. 8. 2014 s spletne strani: <http://www.mpla.us/documents/handouts/2012/santy3.pdf>

Sign systems for libraries: solving the wayfinding problem. (1979). New York: R. R. Bowker.

Stempler, A. F. (2013). Navigating circular library stacks: a case study on signage. *Reference services review*, 41(3), 503–513. doi: 10.1108/RSR-02-2013-0006

Tzeng, S.-Y. in Wang, T.-H. (2011). Development of an evaluation model for the design of sign systems for university libraries. *Journal of Asian architecture and building engineering*, 10(1), 109–116. doi: 10.3130/jaabe.10.109

University of Waterloo Library. (2001). *Signage committee report*. Waterloo: University of Waterloo Library.

Walker, S. R. (2012). Detestable signage. *Library journal*, 137(13), 11.

dr. Jerneja Ferlež

Univerzitetna knjižnica Maribor, Univerza v Mariboru, Gospejna 10, Maribor
e-pošta: jerneja.ferlez@um.si

Jerneja Grašič

Univerzitetna knjižnica Maribor, Univerza v Mariboru, Gospejna 10, Maribor
e-pošta: jerneja.grasic@um.si

Boža Janžekovič

Univerzitetna knjižnica Maribor, Univerza v Mariboru, Gospejna 10, Maribor
e-pošta: boza.janzekovic@um.si

Vesna Lorenc

Univerzitetna knjižnica Maribor, Univerza v Mariboru, Gospejna 10, Maribor
e-pošta: vesna.lorenc@um.si

Valerija Pukšič

Univerzitetna knjižnica Maribor, Univerza v Mariboru, Gospejna 10, Maribor
e-pošta: valerija.puksic@um.si

Klavdija Vnuk

Fakulteta za gradbeništvo, prometno inženirstvo in arhitekturo, Univerza v Mariboru,
Smetanova 17, Maribor
e-pošta: klavdija.vnuk@student.um.si