

**POLGER, MARK AARON. LIBRARY SIGNAGE AND WAYFINDING DESIGN: COMMUNICATING EFFECTIVELY WITH YOUR USERS. CHICAGO: ALA EDITIONS, 2022.**

U izdanju Američkog knjižničarskog društva (engl. *American Library Association* – ALA) 2022. godine tiskan je priručnik o oznakama i dizajniranju oznaka za snalaženje u knjižnicama te kako učinkovito komunicirati s korisnicima koristeći oznake.

Na početku knjige nalaze se Predgovor, Zahvale i Uvod, a sadržaj knjige podijeljen je u šest poglavlja. U Predgovoru, nakon kojeg slijede osobne i profesionalne zahvale, autor opisuje situacije iz djetinjstva i tijekom odrastanja koje su ga vodile ka promatranju i proučavanju oznaka u prostoru – prometnih, geografskih, institucionalnih, itd. Osim što znakovlje omogućava orijentaciju, detaljnije proučavanje može otkriti i kulturološku, ideološku i povijesnu pozadinu mjesta ili zgrade u kojoj se nalazimo. Autor sugerira da oznake u današnje vrijeme trebaju biti jasne, sažete, jednostavne i intuitivne, usklađene s važećim zakonskim regulativama i strateški usmjerene – pa čak i zaključuje da je bolje uopće ne postaviti oznake nego imati loše oznake. Na kraju Predgovora nalazi se popis literature i bilješke autora.

U uvodnom poglavlju naziva „Zašto je znakovlje bitno?“ (engl. *Why is signage important?*) autor pojašnjava da oznake kao primarno vizualni medij ne trebaju biti opterećene tekstem jer se ponekad značenje lakše pridaje atraktivnim slikama. Ako su oznake zanimljive, korisne, informativne, pružaju osjećaj dobrodošlice i napisane su u prijateljskom tonu, one će korisnike potaknuti na lakše snalaženje u prostoru, učenje i donošenje odluka. Za knjižnice je posebno bitno kako su znakovi oblikovani, pri čemu autor sugerira korištenje konceptualnog okvira autora Kellaris i Machleit. On se sastoji od pet elemenata: korištenje suvremenih preporuka za dizajniranje oznaka, istraživanje i prepoznavanje osobina korisnika prostora, uvažavanje prostornog konteksta koji uvjetuje mjesto postavljanja oznaka, sposobnosti korisnika da pridodaju značenje oznakama te varijable korisničkog odgovora. Na kraju uvodnog poglavlja nalazi se abecedni popis korištene terminologije i izvora.

U prvom poglavlju, „Povijesni pregled znakova i oznaka za snalaženje“ (engl. *A Brief history of signs and wayfinding*), nakon etimologije riječi *znak* (engl. *sign*), autor čitateljima predstavlja i dvije teorije o znakovima. Prvu teoriju iznio je Char-

---

les Sanders Pierce, koji znak definira kao nešto što bilo tko može interpretirati, a drugu teoriju postavio je Ferdinand De Saussure, u kojoj se znakovima pridaje pravo značenje tek kada su oblikovani u nekom formatu i prenose određeno značenje. Povijesni pregled znakova autor započinje s ikonografskim zapisima na odjeći, drvu i kamenu te babilonskim glinenim pločama, a početak moderne epohe oglašavanja putem znakova smješta u Europu u 14. stoljeće. Osim povijesnog pregleda, autor pojašnjava pojam snalaženja u prostoru kao kognitivni i prostorni proces orijentacije u prostoru i kretanja kroz njega. Veliki gradovi i javne ustanove poput aerodroma, bolnica, autobusnih ili željezničkih kolodvora razvili su sofisticirane sustave oznaka za snalaženje u prostoru koji omogućavaju korisnicima gotovo prirodno kretanje, bez obraćanja posebne pažnje na oznake, pri čemu autor izdvaja IKEA-ine robne kuće kao dobar primjer. Autor se posebno osvrnuo na snalaženje u knjižnicama te ukratko predstavio suvremena istraživanja i autore koji su se bavili tom temom. Naveden je i sažeti prikaz koraka prilikom osmišljavanja strategije i dizajniranja oznaka za snalaženje u knjižnicama, koji su detaljnije razrađeni u sljedećim poglavljima.

Drugo poglavlje, „Metode istraživanja znakovlja“ (engl. *Signage research methods*), opisuje metode koje knjižničari mogu koristiti za provjeravanje učinkovitosti oznaka u svojim knjižnicama i provođenje istraživanja o korisničkoj percepciji tih oznaka te navodi preduvjete za istraživanje. U tom poglavlju autor pojašnjava kako ispravno provoditi istraživanja kojima je cilj shvatiti način na koji korisnici koriste znakovlje te u kojoj je mjeri ono učinkovito ili neučinkovito. Detaljno opisuje najučestalije metode kojima se koriste knjižničari, poput fokus-skupina, revizije znakovlja, anketnih istraživanja, praćenja pokreta očiju ispitanika, studije slučaja, mapiranja korisničkog iskustva, metode praćenja izvršavanja zadatka itd. te navodi popis različitih programskih rješenja za istraživanje korisničkog mišljenja.

U trećem poglavlju, „Provođenje provjere znakovlja“ (engl. *Conducting a signage audit*), autor iznosi tezu da su oznake živi dokumenti te da je potrebno redovno i periodički provjeravati i pregledavati njihov sadržaj, oblikovanje, svrhu i smještaj. Osim iscrpnog pregleda literature i teorijskih promišljanja, autor upute za provođenje provjere postojećeg znakovlja u knjižnicama potkrjepljuje i detaljnim prikazima studija slučaja koje je prikupio u brojnim knjižnicama diljem Sjedinjenih Američkih Država. Uz svaku studiju slučaja autor osim slikovnog prikaza navodi i rezultate provjere, zaključke te preporuke.

Autor u četvrtom poglavlju, „Digitalno znakovlje“ (engl. *Digital signage*), definira navedeni pojam kao oblik elektroničkog znakovlja koja sadržaj prikazuje uz osvjetljavanje te predstavlja rezultate nekoliko istraživanja koja usko povezuju pozitivno iskustvo korisnika s korištenjem digitalnog znakovlja. Osim pregleda opreme potrebne za postavljanje digitalnog znakovlja, autor u tom poglavlju naglašava potrebu i nužnost izrade strateškog plana te određivanja jasne vizije poslovanja. Potom navodi detaljne preporuke za kvalitetno postavljanje digitalnog znakovlja koje uključuju promišljanje lokacije i vrstu sadržaja te posljedično

orijentaciju monitora, razinu osvjetljenja, veličinu, itd., ali i precizira udaljenost i rezoluciju pojedinih ekrana od korisničkih prostora te veličinu korištenog fonta.

U petom poglavlju, „Primjeri najboljih praksi i poslovanja“ (engl. *Signage best practices and policies*) autor donosi osvrt na sve vrste oznaka koje se koriste u knjižnicama: oznake za snalaženje u prostoru te oznake koje imaju informativnu, promotivnu ili obrazovnu funkciju. Pritom autor definira pet najbitnijih uputa prilikom dizajniranja oznaka za snalaženje: znakovi trebaju biti sažeti i lako čitljivi; znakovi trebaju biti osmišljeni u skladu s korisničkim iskustvom; ustanova treba biti dosljedna prilikom korištenja izraza i vizuala (uključujući font, veličinu i paletu boja); oznake trebaju biti dizajnirane u skladu s američkim *Zakonom o osobama s invaliditetom* te na koncu, oznake trebaju biti strateški smještene u prostoru kako bi se postigao najveći mogući učinak. Od drugih savjeta, autor ističe da je prilikom postavljanja oznaka nužno poštovati načelo: „Manje je više“, provoditi redovnu provjeru znakovlja, angažirati stručnjaka za dizajn oznaka i izraditi strateški plan za postavljanje oznaka. Na kraju poglavlja autor je priložio desetak primjera strateških planova iz različitih američkih sveučilišnih, narodnih i školskih knjižnica.

Šesto poglavlje, „Usklađenost znakovlja s američkim Zakonom o osobama s invaliditetom“ (engl. *Signage and the Americans with disabilities act*), usko je vezano za američku praksu i tumačenje navedenog *Zakona* te je tek djelomično primjenjivo na knjižnice diljem svijeta. Dio poglavlja koji se odnosi na potrebe različitih skupina korisnika s poteškoćama izvrstan je orijentir za razradu smjernica u drugim knjižnicama, a odnosi se na upotrebu taktilnih oznaka, piktograma, pisma (fonta), kontrasta boja, fizičko postavljanje oznaka na okomite plohe, okolinu, dizala i oznake za izlaze i izlaze u nuždi.

Na kraju svakog poglavlja nalaze se popis literature i bilješke autora, dok se na kraju knjige nalaze zaključna razmatranja i pojmovnik. Između ostalog, autor u zaključnim razmatranjima navodi da izrada novog sustava oznaka nije samo „uljepšavanje“ knjižnice već predstavlja kontinuirani razvoj struke i moguću pozitivnu promjenu u odnosu knjižnice i korisnika. Za kvalitetnu promjenu bitno je uključiti sve dionike, biti dosljedan i prijateljski nastrojen prema korisnicima u osmišljavanju oznaka, pristati na kompromise te aktivno promišljati o uključivosti svih skupina, uz kontinuirano praćenje korištenja oznaka i spremnost na promjene.

Publikacija je izvrsno koncipirana te može uvelike pomoći zainteresiranoj stručnoj javnosti, ali i biti izvor nadahnuća za daljnji razvoj. Autor je u priručnik uvrstio brojne kvalitetne izvore i primjere koji čitateljima mogu pomoći prilikom provjere postojećih oznaka u knjižnicama, ali i osmišljavanju novih oznaka i uvođenju novih tehnologija. U izostanku literature domaćih autora o znakovlju, knjižničari i stručnjaci drugih profesija zaduženi za oglašavanje, promociju, dizajn, izgradnju i strateško promišljanje u knjižnicama i drugim javnim ustanovama u ovoj knjizi mogu pronaći inspiraciju i teorijsku podlogu za željene promjene.

Ivana Faletar Horvatić  
ivana.faletar@kgz.hr