

Információs grafika alkalmazása a könyvtári tájékoztatásban

Puskás Nikoletta

**SZTE Klebelsberg Könyvtár
Szeged
2015**

*A Magyar Könyvtárosok Egyesülete és az Informatikai és Könyvtári Szövetség
részére „Az év fiatal könyvtárosa-díj” elnyerésére benyújtott pályamunka*

Tartalom

1. Bevezetés	3
2. Okok, amik a tájékoztatási lehetőségek átgondolására készítettek:	3
2.1. Találkozás a versenyszféra által közvetített példával	3
2.2. Változó közönség – változó szokások	4
3. Valójában mi változott?	5
3.1. Változó információszerzési szokások és igények	6
3.2. Az információs környezet hatása	6
4. Ez valami új, mégis ősi gyökerei vannak	7
4.1. Az információ vizualizálásának első formái	7
4.2. Mi ez a jelenség? Milyen ága-boga van?	8
4.2.1. Adatvizualizáció, tudományos vizualizáció	8
4.2.2. Infodesign / információépítészet	9
4.2.3. Service design	9
4.2.4. Infografika	9
4.3. Mi állhat emögött? Miért van olyan nagy sikere a vizualizációnak?	10
4.4. Tudományosan alátámasztva: Allan Paivio és a Dual Coding Theory	11
4.5. Milyen az infografika? Milyen a jó infografika?	11
5. Hogyan tudjuk ezt alkalmazni egy könyvtárban?	14
5.1. Célcsoportok szerint:	14
5.1.1. Információ az olvasónak	14
5.1.2. Statisztika – információ a fenntartó és a támogatók felé	15
5.2. Tartalom szerint:	15
5.2.1. Friss információk, illetve változáskommunikáció	15
5.2.2. Elégedettségi mérések	16
6. Kezdeti lépések a Klebelsberg Könyvtárban	16
6.1. Technikai követelmények, egyéb feltételek	17
6.2. Változások a kölcsönzési szabályzatban (1. melléklet)	18
6.3. Olvasói elégedettségmérés – 2013. (2. melléklet)	20

6.4. Kölesönzés – hosszabbítás – dokumentum- és olvasótípusok (3. melléklet)	21
6.5. Olvasók irányítása a nyilvános terekben (4. melléklet)	23
6.6. „Könyvtári felfedező” – útmutató kezdő könyvtárhasználók számára (5. melléklet)	24
6.7. Miért érdemes ide járni? (6. melléklet)	25
6.8. „A régi és az új bibliotéka 10 év távlatából” (7. melléklet)	26
6.9. Olvasói elégedettségmérés – 2014. (8. melléklet)	27
6.10. Piktogramok (9. melléklet)	28
7. A grafikák fogadtatása a munkatársak és az olvasók körében	32
7.1. Munkatársak	32
7.2. Olvasók	33
8. További ötletek és záró gondolatok	34
9. Felhasznált irodalom	36
10. Mellékletek jegyzéke	39

1. Bevezetés

Régóta halljuk: információs társadalomban élünk. A világ felgyorsult, meg kell tanulni eligazodni a folyton növekvő információ tömegében. Az élethosszig tartó tanulás annak a képességét is jelenti, hogy legyünk nyitottak a mindig új, mindig korszerűbb technológiák felé, tudjunk lépést tartani a folyton változó információs környezettel.

Ezeket a változásokat különféleképpen értékelhetjük:

- meg lehet próbálni tudomást sem venni a folyamatokról,
- lehet ragaszkodni a régi módszerekhez, és továbbra is azokkal megszólítani a közönséget,
- és meg lehet kísérelni lépést tartani: együtt változni a változó világgal.

A könyvtárak is választás elé kényszerülnek, és nem kérdés, hogy ha fenn akarnak maradni, akkor melyik utat kell választaniuk. Az SZTE Klebelsberg Könyvtár, saját több évtizedes hagyományait követve az innovatív megoldások mellett tette le a voksát. Pályázatomban azt szeretném bemutatni, hogy mindez az információközlés egy új műfajának felhasználásával miként bontakozott ki az intézmény falai között.

2. Okok, melyek a tájékoztatási lehetőségek átgondolására készítették:

2.1. Találkozás a versenyszféra által közvetített példával

Mindennapi életünk során sokféle információs hatás ér bennünket: munkahelyen, közlekedés közben, oktatási intézményben, étteremben, üzletben, a médián keresztül, és még sorolhatnánk. Ezek döntő többsége az üzleti világból érkezik, és az általuk közvetített üzeneteket vizsgálva azonnal megállapíthatjuk, hogy

1. a nagy cégek nagyon átgondolt marketingstratégiával rendelkeznek,
2. jelentős összegeket fordítanak reklámanyagaik elkészítésére (a tartalmi és formai elemek összhangjára, a magas színvonalú megjelenésre).

A cégek által kiadott információs anyagok, plakátok a könyvtár épületében is megjelennek, hiszen a városban jelentős számú rendezvényt szerveznek, sok az egyetemistákat

célzó program, üzleti ajánlat stb. A könyvtár által készített információs kiadványok, szórólapok, plakátok akarunktól függetlenül is versenyeznek a látogatók figyelméért, ezért sem mindegy, mi milyen módon öntjük formába mondanivalónkat.

Fontos tanulság az, hogy ami működik, ami sikeres, arra érdemes odafigyelni. A profitorientált világban sok minden másként van, mint a non-profit intézmények életében, de ez nem jelenti azt, hogy nincs mit tanulnunk egymástól, vagy nincs olyan módszer, rendszer, filozófia, vagy épp gyakorlat, amit ne lehetne átvenni, adaptálni saját sikerünk előmozdítása érdekében.

2.2. Változó közönség – változó szokások

2004-ben a Könyvtár vezetése az intézmény új épületbe való költözésekor jelentős mértékben át kellett, hogy dolgozza az információs kiadványok, tájékoztató segédletek körét, illetve azok tartalmát. A legnépszerűbb szolgáltatásokról, és a különböző terekről, az ezekben elhelyezett különgyűjteményekről külön-külön színes papírra nyomott, alapvetően folyószöveget tartalmazó leírást készítettünk többnyire magyar, néhány esetben idegen nyelven. Megjelenésükben egységes formát mutattak: keresztben háromba hajtott (illetve vágott) A4-es oldal mindegyik. A mondanivaló terjedelmétől függően minimum 2, maximum 6 oldalon, illetve betétlappal kiegészítve összesen 7 oldalon szerepel rajtuk a szöveg. Illusztrációként a tartalom függvényében 1-1 clipart, díszítő elem látható (pl.: a Hispanisztikai Gyűjtemény leporcellóján a spanyol Armada egyik hajója szerepel). Az olvasói terekben megjelentek a klasszikus könyvtári etikett szabályait ismertető A6-os méretű, szintén folyószöveggel teleírt lapocskák magyar és angol nyelvű változatban.

Az információközlés felületei közül szintén komolyan támaszkodtunk az intézmény honlapjára. A könyvtárhasználati szabályok állandó helyen szerepelnek (pl.: rögtön a nyitólapról elérhetőek a beiratkozási tudnivalók, a kölcsönzési szabályzat pedig erre az oldalra is be van linkelve, ezen kívül egy almenü részeként is megtalálható), a friss hírek pedig a nyitólap középső sávjában jelennek meg: a legfrissebb legfölül, alatta a korábbiak. A honlapon természetesen a kontaktinformációk, és még több mint száz – szolgáltatásokhoz, adatbázisokhoz, könyvtárhasználathoz kötődő – információ érhető el.

Mégis, a napi munka során szerzett gyakorlati tapasztalatok azt mutatták, hogy ilyen módon egyre kevésbé tudjuk sikeresen megszólítani az olvasókat. A rendszer kiépítése óta eltelt évtized alatt mind rendszeresebbé váltak a tájékoztató ügyeletben az olyan jellegű kérdések, amikre a válasz különben egyértelműen, és nagyon részletesen megtalálható a könyvtár honlapján, leprellóin, kiírásain, illetve az épületben való alapvető eligazodásra vonatkoznak. Ha ezekre az információforrásokra rámutattunk, kiderült, hogy azokat az olvasók nem látták, nem olvasták, elsiklottak fölöttük, ennél fogva nem ismerik. Keveset böngésznek a honlapon, nem fordítanak elegendő energiát arra, hogy megkeressék a választ a kérdéseikre. A leprellókat ritkán keresik, kevesen olvassák, még akkor sem érünk el feltétlen sikert, ha szervezett könyvtári túra keretében adjuk a kezükbe. A kölcsönzéssel kapcsolatban alapvető ismereteik hiányoznak, ami az anyagi és erkölcsi felelősségvállalás miatt időnként mindkét fél számára kellemetlen konfliktusos helyzetek formájában csapódik le a szolgáltató pontokon.

3. Valójában mi változott?

Miért van az, hogy a korábban sikeresen alkalmazott stratégia nem működik olyan jól, azaz a tájékoztatási anyagok kevésbé képesek megszólítani az olvasót?

Nem hagyhatjuk figyelmen kívül azokat a változásokat, amik a felhasználókat érintő és formáló hatásokat illetik. A változó világ nemcsak azt jelenti, hogy az informatikai és információs közeg változik, hanem azt is, hogy az azt felhasználó, azt fogyasztó emberek is változnak. Évtizedek óta kedvelt pszichológiai, szociológiai terminus a „generációs különbség”, sőt „szakadék”, amivel azt a jelenséget írják le, hogy az egymás után jövő generációk egyrészt nehezen értik meg egymást, másrészt nagyon eltérő módon látnak bizonyos dolgokat, máshogyan állnak hozzá egyes kérdésekhez. A gyorsan változó világ azt is eredményezi, hogy a generációs szakadék nemhogy eltűnne, hanem inkább mélyül, illetve már nem emberöltőnként figyelhető meg, hanem kisebb időközönként is érzékelhető (lásd: X, Y és Z generációk).¹

¹ Kocsi Sarolta Olga: Generation gap – Avagy nem érti az egyik, mit akar a másik. <http://www.interkultkom.eoldal.hu/cikkek/generation-gap-8211-avagy-nem-erti-az-egyik-mit-akar-a-masik.html> [2015. május 22.] ; S. K.: Áthidalni a generációs szakadékot. In: Innotéka, 3. évf., 11. sz., 2013. november, 26. o. http://www.innoteka.hu/cikk/athidalni_a_generacios_szakadekot.793.html [2015. május 22.] ; Egy inforgafika, ami bemutatja az X, az Y és a Z generációk közötti különbségeket: Kids of the Past vs Kids of the Internet Generation. <http://kanishkpccoe.wordpress.com/2014/02/18/old-kids-vs-internet-generation> [2015. május 22.]

Ezen kívül azzal is számolni kell, hogy életkorilag nagyon különböző olvasókkal kerülünk kapcsolatba. Míg legfiatalabb tagjaink a Szegedi Tudományegyetem (SZTE) gyakorló iskoláinak középiskolásai közül kerülnek ki, addig az oktatói réteg idősebb generációi nyugdíjasok, emeritusok is lehetnek.

3.1. Változó információszerzési szokások és igények

Jelenleg a jellemzően egyetemista korú (18-23 év közötti) fiatalok 1991 és 1996 között születtek. Mire iskolás korúak lettek, a magyar oktatásnak része lett a számítástechnika-oktatás, mind több szülő munkahelyén jelent meg a számítógép, és a családok is egyre növekvő arányban rendelkeztek PC-vel, illetve internet-kapcsolattal, tehát megállapítható, hogy a gyerekek egy viszonylag gyorsan fejlődő informatikai környezetbe születtek bele, abban cseperedtek fel. Felnőttként információszerzési szokásaik is nagyon eltérőek a korábbi generációkhoz viszonyítva. Jellemzően máshonnan és más módon tájékozódnak. A papír alapú információforrásokat elnyomják az internetes források, illetve az elektronikus dokumentumok. Fontos lett a gyorsaság, az olvasók a lényegi információ megszerzésére összpontosítanak. A tájékozódásra fordított idő rövidül, a türelem egyre kevesebb. Minél kevesebb idő alatt minél több releváns információhoz szeretnének hozzájutni.

Ha a Klebelsberg Könyvtár (és jogelődje az Egyetemi Könyvtár) utolsó tíz évét nézzük, akkor az is látszik, hogy teljesen új hallgatói generáció került az egyetemre. Beiratkozott olvasóink 66%-át ők teszik ki, tehát számunkra kiemelten fontos, hogy meg tudjuk szólítani őket, hogy szót értsünk velük, hogy a kommunikációnk minél hatékonyabb legyen. Ebben kellett megpróbálni előrelépni. Át kellett gondolni, hogy a mai fiatalabb generációk (és ebbe a legifjabb oktatókat is érdemes beleértetni) milyen igényekkel jelentkeznek, és ezeknek hogyan tudunk mind jobban megfelelni.

3.2. Az információs környezet hatása

Azon túl, hogy pontosan nem lehetünk tisztában azzal, hogy az újabbnál újabb lehetőségek formálták-e az egyéneket, vagy az egyének elvárásai adtak lendületet a fejlesztéseknek (bár gyaníthatóan e kettő egyidejű hatásáról beszélhetünk), nem lehet csodálkozni

azon, hogy a Google, a Facebook, a Twitter stb. ilyen nagy népszerűsége tette szert. Könyvtárként próbálunk ezekhez harmonizáló szolgáltatásokat kialakítani: pl. egyablakos keresőt fejlesztünk; vagy a PR-csoportunk tevékenysége nyomán a közösségi média minden fontosabb felületén keresztül naponta (olykor többször is) tesszük közzé a híreket, információkat. De mit tehetünk még? Mit tehetnek a könyvtárak? Van-e még valami a tarsolyban, ami a számunkra is lehetőségként jelenik meg?

4. Ez valami új, mégis ősi gyökerei vannak

Az emberiség őstörténetéig nyúlik vissza az a törekvésünk, hogy információt osszunk meg társainkkal, sőt, az utánunk jövő generációkkal. Az írásbeliséget megelőző évezredekben a képi világ jutott kiemelt szerephez. A korai civilizációk így még nem írásjelekkel kommunikáltak, de képi ábrákat falra festve, kőbe vésvé örökítették meg történeteket, eseményeket, ábrázolták isteneiket. Mindezek mellett azonban az is megállapítható, hogy a betűírás elterjedésével a képi világ nem került a süllyesztőbe, csak korábbi szerepe némileg átalakult, bizonyos mértékig háttérbe szorult.

4.1. Az információ vizualizálásának első formái

Az őskori barlangrajzok tekinthetők az információ-vizualizáció legkorábbi elődeinek. Állatokat, embereket, harci jeleneteket egyaránt ábrázoltak, színes földfestékeket használva alkották meg rajzaikat. Később az ókori Egyiptom hieroglifái, az azték és a maja képirás, a japán és kínai írásjelek már újabb hatalmas mérföldkövek az írásbeliség útján, ugyanakkor alapjuk a képi világ.² Ekkor már sokkal összetettebb gondolatokat voltak képesek közölni az egyezményes jelek segítségével. Ahogyan idővel ez is kevésnek bizonyult, és teret hódított a betűírás, a képi elemeknek más feladat jutott. A szövegesen bonyolultan értelmezhető, ill. lerajzolva könnyebben befogadható információ közlésére használták. (Ezen kívül természetesen kihasználták a képben rejlő esztétikai értéket is.) Néhány évszázadot ugorva az időben meg kell említeni a középkori térképeket, családfarajzokat, címereket, zászlókat. Volt példa arra is, hogy bonyolult bölcséleti fogalmakat próbáltak lerajzolni.

² Várkonyi Nándor: Az írás története. Budapest, Széphalom Könyvműhely, 2011. 47-88. o.

Az újkorban már léteztek csillagászati jelenségekről készített képes összefoglalók, demográfiai, meteorológiai és topográfiai térképek, statisztikai jellegű adatok ábrázolásai: kör- és oszlopdigramok, idővonalak.³ A XX. század elején ezek mellett a KRESZ-táblák és útjelzések megjelenése tekinthető nagyon fontos lépésnek.⁴ Ezeket a közúti forgalomban megszokott jelzéseket a század második felétől előszeretettel használták fel a középületek nagy beltereiben való irányításra, eligazításra is, valamint ezekből kiindulva számtalan új piktogramot alkottak meg, és vezettek be a köztudatba.

Az ikonok elterjedésének még az addiginál is nagyobb lendületet adott az internet megjelenése és térhódítása. A sort persze még hosszan lehetne folytatni. Amit a mai kor embere elmondhat az az, hogy az ábrázolásformák száma nemhogy csökkent volna, hanem éppenséggel növekedett, és úgy tűnik, ez a folyamat egyelőre biztosan nem fog megállni.

4.2. Mi ez a jelenség? Mennyi ága-boga van?⁵

Az információ-vizualizáció az információ kevés szöveggel való, viszont képi elemekkel segített ábrázolását jelenti, ahol fontos szerephez jut a megfelelő tagolás, a színek és a formák egyaránt. Az információt feldolgozva, rendszerezve jeleníti meg, jellemző, hogy az adatokat gyakran valamihez viszonyítja, így segíti azt, hogy a felhasználók meglévő ismereteiket segítségül tudják hívni a megértés során. Több válfaja is van:

4.2.1. Adatvizualizáció, tudományos vizualizáció

Nagy mennyiségű adat (akár többmillió elemből álló adatsorok, ill. egész adatbázisok) feldolgozását segíti elő. Megmutatja a korábban áttekinthetetlen adattömegben máskülönben észrevehetetlen kapcsolódásokat, mintázatokat, tendenciákat azáltal, hogy két-, három-, vagy akár négydimenziós modellek segítségével képezi le azokat. Leginkább a gazdaság, valamint a

³ 1100+ examples of information visualization. Historical Milestones.
http://www.infovis.info/visuals/?Qwd=./Gallery_of_Data_Visualization/Historical_Milestones&Qiv=thumbs&Qis=XS [2015. május 22.]

⁴ A KRESZ története. <http://www.baleset-megelozes.eu/cikk.php?id=332> [2015. május 22.]

⁵ Csatlós Márton: Az infografika előretörése a világban, az egyetemi szférában és lehetőségei Szegeden. In: Szolgáltatásinkubáció az egyetemi szférában. Innovatív külső és belső információmenedzsment megoldások. Szerk.: Z. Karvalics László. Szeged, Primaware K., 2011. 192-196. o.

mérnöki- és természettudományok területén használják. Pl.: hőtérkép, gravitációs hullámok térbeli ábrázolása stb.

4.2.2. Infodesign, információépítészet

Legfőbb törekvése, hogy a szervezethez kapcsolódó információt úgy szervezze rendszerbe, hogy az optimálisan tudja szolgálni a felhasználók azon igényét, hogy a szervezetben el tudjanak igazodni. Behatóan ismeri a megtervezni kívánt rendszert, és információi vannak a felhasználók köréről, igényeiről is, és ennek megfelelően építi ki az információs rendszert, és helyezi el a valós, vagy a virtuális térben. Pl.: tájékoztató piktogramok a metrón, vagy egy kórházban, informatikai alkalmazások felhasználói felületének megtervezése stb.

4.2.3. Service design

A sor végére kívánczik, mivel az előbbi fogalmaknál sokkal komplexebb, és sokkal inkább kapcsolódik a határterületekhez (pl. marketing, szoftvertervezés). Nemcsak a képi elemek designját jelenti, hanem a teljes szolgáltatás komplex megtervezését, ami magában foglalja az ügyfélbarát szolgáltatástól kezdve a megfelelő szóbeli és írásbeli kommunikációt is, annak platformját, és tartalmi, formai megjelenését is beleértve.

A service design szerint való gondolkodás azt jelenti, hogy úgy tervezzük és szervezzük meg egy szolgáltatás emberi, anyagi, infrastrukturális és kommunikációs komponenseit, hogy ennek eredményeképpen a szolgáltatás minőségét javítani tudjuk, s ezáltal sikeresebbé tudjuk tenni azt. Az ennek megfelelő szolgáltatás figyelembe veszi a felhasználók igényeit, aminek következtében valóban felhasználóbarát, időszerű és versenyképes tud lenni.⁶

4.2.4. Infografika

Az eddigiek közül ez a legközérthetőbb műfaj. Leginkább a történetmesélés kategóriáját közelíti meg, bár ezt a kijelentést célszerű azzal kiegészíteni, hogy gyakran nagy mennyiségű adatra támaszkodik, azt – praktikus szempontokat előtérbe helyezve – csoportosítja, rendezi,

⁶ A Service Design Network weboldala: <http://www.service-design-network.org/intro/> [2015. május 22.]

szerkeszti, és mutatja be. Mindezek okán sokkal komplexebb, mint egy kép, közérthetőbb, mint az egyszerű statisztikai ábrázolás. A közölt adatok nem önmagukban állnak, hanem a befogadó általános ismereteire építve előszeretettel valami hétköznapihoz viszonyítva jelennek meg, így válnak igazán beszédessé. Az ügyes szerkesztés következtében a jó infografika átlátható, a színkezelés pedig segít a figyelem felkeltésében. A készítők gyakran élnek a humor eszközével. Azt is ki kell emelnünk, hogy nem elég a szöveg képekkel való illusztrálása, tehát nem csupán díszítő szándék áll a háttérben, hanem egyfajta magyarázó jelleg is társul a vizuális elemekhez. Átalakul a szöveg is: a kerek, egész mondatok helyett rövid, lényegre törő megfogalmazásokat találunk, gyakran vázlatpontoszerű felsorolás formájában. Az infografika ilyen módon a meggyőzés, a befolyásolás eszköze is lehet, illetve alapvetően képes arra, hogy a közölni kívánt információt rövid úton átadja az azt fogyasztónak. (Pl. a periódusos rendszer, időszakok, családfák stb.⁷)

4.3. Mi állhat emögött? Miért van olyan nagy sikere a vizualizációnak?

A módszer sikere abban keresendő, hogy az ember alapvető pszichés képességeire alapoz, azaz hogy a képi információt könnyebben, gyorsabban tudjuk értelmezni, illetve a képekkel illusztrált szöveges információ emlékezetesebb, és adott esetben könnyebben visszaidézhető, mintha kizárólag szöveges formában szerepel⁸. Az illusztrációul szolgáló ábrák a mindennapi életből valók, jól ismertek, ezáltal az új információt hordozó szöveges, illetve adatrésszel érintkezve asszociációs kapcsolat jön létre e kettő között. Egyfajta emocionális töltetet kap a kép-szöveg páros, mely a friss információt a befogadó tudatában sokkal mélyebbre képes eljuttatni, s ezáltal biztosabban eltárolja. A visszaidézés az érzelmi töltet miatt válik könnyebbé összehasonlítva azzal, mintha mindazt az információsorot pusztán szöveges formában tárnánk a befogadó elé.

⁷ Több száz különböző példa érhető el az alábbi gyűjtőoldalakon keresztül: <http://infographics.blog.hu> [2015. május 22.]; <http://infograf.blog.hu> [2015. május 22.]; <http://dailyinfographic.com> [2015. május 22.]

⁸ Why Infographics Accelerate Decision Making. <http://infographiclist.com/2011/11/14/why-infographics-accelerate-decision-making-infographic> [2015. május 22.]

4.4. Tudományosan alátámasztva: Allan Paivio és a Dual Coding Theory

Az 1970-es években egy amerikai tudós, Allan Paivio megalkotta a képi és a szöveges információk feldolgozásával kapcsolatos elméletét, amit *Dual Coding Theory* néven emlegetnek azóta is. Az elmélet középpontjában az az elképzelés áll, hogy a kognitív műveletek során segítségünkre vannak a mentális képek. Két módja van annak, hogy az egyén felidézze a tanult anyagot: verbális asszociációkon keresztül, illetve vizuális képek segítségével. A verbális és a nonverbális információ feldolgozása két különálló csatornán megy végbe, és mindkét csatornán létrejön a feldolgozott információ sajátos leképeződése.⁹ A verbális rendszer alapegységei a logogenek. Ezek szekvenciálisan működnek, azaz a szavak szintaktikailag a megfelelő sorrendben, egyesével követik egymást. A vizuális rendszer alapelemei az imágenek, melyek egyidejűleg, párhuzamosan működnek, lehetővé téve, hogy egy kép minden része egyszerre elérhető legyen. A két kód a feldolgozás és visszakeresés során egyszerre is jelen lehet, bár a hangsúly mindig egyikén, illetve a másikon lesz.¹⁰ Mindkét rendszerre igaz, hogy önállóan is alkalmasak az információ visszaidézésére, viszont annak a képessége, hogy az információt különböző módokon is le tudjuk kódolni, megnöveli annak az esélyét, hogy egy későbbi időpontban vissza tudjunk rá emlékezni. Tanulmányom témája szempontjából az a konklúzió, hogy a kognitív folyamat során nagyobb agyi tevékenységet lehet elérni akkor, ha a szöveges információt képi elemekkel illusztráljuk, illetve ha a kép mellé magyarázószöveget fűzünk.¹¹

4.5. Milyen az infografika? Milyen a jó infografika?

Több tucat definíciót olvashatunk, amiben megpróbálják megfogni a műfaj lényegét, hiszen számtalan blog, folyóiratcikk foglalkozik ezzel a kérdéssel. Típeteket adnak, trükköket mutatnak, könnyen használható szerkesztőprogramokat ajánlanak¹². Ami a szerzőket

⁹ Dual-coding Theory. http://en.wikipedia.org/wiki/Dual-coding_theory [2015. május 22.]

¹⁰ Sunny Cooper: Allan Paivio 1941 - Dual Coding Theory. <http://www.lifecircles-inc.com/Learningtheories/IP/paivio.html> [2015. május 22.]

¹¹ Z. Karvalics László—Csatlós Márton—Gellérfi Gergő—Minkó Mihály: Infografika és oktatáskutatás. In: Oktatás—Informatika, 2011., 1-2. sz.

<http://www.oktatas-informatika.hu/2011/12/z-karvalics-laszlo-%E2%80%93-csatlos-marton-%E2%80%93-gellerfi-gergo-%E2%80%93-minko-mihaly-infografika-es-oktataskutatas/> [2015. május 22.]

¹² 20+ Tools to Create Your Own Infographics. <http://www.hongkiat.com/blog/infographic-tools> [2015. május 22.]; Az angol Wikipedia *List of Information Graphics Software* című oldala sokkal bővebb felsorolást ad: a tudományos

folyamatosan foglalkoztatja az az, hogy hogyan is lehet definiálni az infografikát, mi mindenre lehet használni, és mitől lesz sikeres, hogyan képes elérni a célját.

Amiben mindannyian egyetértenek az az, hogy infografika nincs kép nélkül, de szöveg nélkül sem. Az információt, a tudást, vagy akár száraz adatokat, adattömegeket szemléletes módon, képi elemekkel gazdagon illusztrálva mutatja be. Ezáltal a megértés, és a bevésés könnyebben, gyorsabban, tartósabban megy végbe. Az adatjellegű grafikák esetében az ábrázolás által olyan összefüggések, szabályszerűségek válnak láthatóvá, olyan következtetéseket tudunk levonni, amit az adatok puszta, rendezetlen tömegéből képtelenek lennénk megtenni. Az ábrázolt adatokkal akkor tudunk a legtöbbet elmondani, ha összevetjük, viszonyítjuk azokat másokhoz. Így a vizualizált tények többé nem önmagukban állnak, hanem köthetőek a valóság többi eleméhez, ami által pontosabban, gyorsabban tudunk ítéletet alkotni róluk. A befolyásolás, a meggyőzésre tett kísérlet közben a grafikát szemlélő nem érzi magát kiszolgáltatott helyzetben, hiszen döntéséhez hiteles forrásokból kapja a segítséget. Mint mondják: az ábrázolt téma és a befogadó közötti kognitív szakadékot egy jó grafika jelentősen tudja csökkenteni¹³. De milyen is a jó infografika? Egy harvardi kutató, Michelle Borkin azt vizsgálta, hogy mennyire visszaidézhetőek az egyes infografikák, illetve mik azok a tulajdonságaik, amik jelentős mértékben befolyásolják a rájuk való visszaemlékezést¹⁴. Az eredmények azt igazolták, hogy emlékezetesebbek voltak azok a grafikák, amik olyan ábrákat tartalmaztak, amiket a szemlélők jól ismertek (pl.: testrészek, mindennapi használati tárgyak stb.). Pozitív hatással volt a sok szín: azok a vizualizációk hatottak a legjobban, amikhez több mint 6 színt használtak. A zsúfoltság nem jelentett hátrányt, a minimalista dizájn viszont gátolta a visszaidézhetőséget. A több tucat diagramtípus közül azok voltak az emlékezetesebbek, amelyek íves vonalakkal építkeztek (ld. kördiagram kontra oszlopdiagram). Egy másik – későbbi vizsgálat tárgyát képező – vetülete a kérdésnek, hogy a dizájnelemek túl a grafikák által közvetített tartalom vajon mennyire hagy nyomot a befogadóban.¹⁵

vizualizációkat készítő szoftverek is szerepelnek a listában:

http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_information_graphics_software [2015. május 22.]

¹³ Z. Karvalics László—Csatlós Márton—Gellérfi Gergő—Minkó Mihály: Infografika és oktatáskutatás. In: Oktatás—Informatika, 2011., 1-2. sz. <http://www.oktatas-informatika.hu/2011/12/z-karvalics-laszlo-%E2%80%93-csatlos-marton-%E2%80%93-gellerfi-gergo-%E2%80%93-minko-mihaly-infografika-es-oktataskutatas/> [2015. május 22.]

¹⁴ Milyen akkor a jó infografika? http://www.kreativ.hu/reklam/cikk/milyen_akkor_a_jo_infografika [2015. május 22.]

¹⁵ Michelle A. Borkin [et al]: What Makes a Visualization Memorable.

http://vcg.seas.harvard.edu/files/pfister/files/infovis_borkin-128-camera_ready_0.pdf [2015. május 22.]. A cikk

Az infografika két fontos törekvése: a figyelemfelkeltés és a visszaidézhetőség ugyanannak az éremnek két oldala: mindkettő nagyon fontos, de eltérő eszközökkel érhető el. Lényeges, hogy a grafika ne váljon öncélúvá, azaz a kulcsín mellett ugyanolyan fontos szerepet kapjon a tartalom is, hiszen kevesebbet ér az az infografika, ami előtt hosszasan elidőz a felhasználó, viszont utólag semmire sem emlékszik belőle.

A figyelem felkeltését szolgálja a jól megválasztott színvilág, a játékos, kreatív formák, humoros szereplők, szöveges részek, vagy épp a stílusos, harmonikus tipográfia. A visszaidézhetőséget támogatja, ha van egy jó központi gondolat, amit a vizualizációs elemek logikusan, érdekesen közvetítenek. Nagyon fontos, hogy a dizájn támogassa a tartalmat, megfelelően tagolja az információt. A dizájn feladata, hogy végigvezesse az olvasó szemét a grafikán, aki így nem fog elveszni az apró részletekben, hanem képes lesz meglátni a közölni kívánt összefüggéseket.¹⁶ Ide vágnak azok a kutatási eredmények, amiket svéd tudósok publikáltak az *Applied Cognitive Psychology* című szaklapban: azt vizsgálták, hogy hogyan történik az infografikák olvasása: hogyan befolyásolja a verbális és vizuális elemek elhelyezése a hatékony befogadást. Arra jutottak, hogy az az elrendezés az ideális, amikor a kép és a rá vonatkozó szöveg egymás után következik, tehát szoros egységben szerepelnek a vizualizáción. Ilyen módon (tudtán kívül) végigvezetik az olvasó szemét az ábrán, egyfajta ideális, irányított olvasatot kényszerítve rá.¹⁷

Meg kell említenünk a pontosság kérdését is: a legtöbb infografika adatokat dolgoz föl, amikkel nem szabad visszaélni. Tilos hazudni, elferdíteni az igazságot, és óvakodni kell az egymásnak ellentmondó adatok szerepeltetésétől is. Egyediségre kell törekedni, nem szabad folyton mások grafikáit másolni, és humorral kell fűszerezni a száraz, esetleg unalmas tartalmat. Érdeemes kerülni a túlságosan bonyolult megvalósítási formákat, ehelyett inkább egyszerűbb, könnyebben átlátható részegységekre kell bontani a komplikált egészet.¹⁸

magyar nyelvű összefoglalója az alábbi oldalon olvasható: Milyen akkor a jó infografika?

http://www.kreativ.hu/reklam/cikk/milyen_akkor_a_jo_infografika?utm_source=newsletter&utm_medium=kreativ_online_hirlevel&utm_campaign=10872 [2015. május 22.]

¹⁶ Infografika: mitől izgalmas ez a régi-új trend? <http://www.taktikon.hu/tallozo/infografika-mitol-ilyen-izgalmas-ez-regi-uj-trend/> [2015. május 22.]

¹⁷ Jana Holsanova, Nils Holmberg és Kenneth Holmqvist: Reading Information Graphics: The Role of Spatial Contiguity and Dual Attentional Guidance című cikkét (In: *Applied Cognitive Psychology*. Vol. 23., 2009. 1215-1226. o.) Csatlós Márton: Az infografika előretörése a világban, az egyetemi szférában és lehetőségei Szegeden című tanulmánya mutatja be. In: Szolgáltatásinkubáció az egyetemi szférában. Innovatív külső és belső információmenedzsment megoldások. Szerk.: Z. Karvalics László. Primaware Kiadó, Szeged, 2011. 185. o.

¹⁸ 19 Warning Signs Your Infographic Stinks. <http://blog.kissmetrics.com/infographic-warning-signs/> [2015. május 22.]

5. Hogyan tudjuk ezt alkalmazni egy könyvtárban?

Az infografika-készítés egyik alapfeltétele, hogy lennie kell olyan adatnak, információnak, mondanivalónak, ami alkalmas arra, hogy lerajzolják, és némi szöveggel összeszerkesszék. A legtöbb könyvtár egész listát tudna összeállítani az ilyen igényekből, ötletekből. Próbáljuk meg kicsit kategorizálni ezeket:

5.1. Célcsoportok szerint:

5.1.1. Információ az olvasónak

A Klebelsberg Könyvtárnak több mint 30 szolgáltatása van. Az olvasóknak a legtöbb esetben hiányos információja van ezekről (vagy egyáltalán nem tudnak róluk). A könyvtárnak alapvető érdeke, hogy szolgáltatásaira felhívja a figyelmet, és az is, hogy a célcsoport minél inkább tisztában legyen a használat szabályaival: a lehetőségekkel, a jogokkal és a kötelezettségekkel egyaránt. A vitás esetek rendezésekor (pl. az olvasó a könyvtártól eltérően értelmezi a kölcsönzési szabályzatot) mindig a szabályzat szövegéhez kell segítségül fordulnunk, ezekben az ügyekben az infografika nem tud megoldást kínálni, hiszen van, hogy épp a hivatalos megfogalmazás aprólékos, pontos szövegezésére van szükség. Arra azonban nagyon jó, hogy felkeltse a figyelmet, érzékeltesse a lehetőségeket, reklámot csináljon.

Egy másik fontos, és állandó téma a könyvtári viselkedési és rendszabályok köre. Rengeteget kell kommunikálnunk, hogy a könyvtár mely területein nem kívánatos a hangos beszéd, a mobiltelefon-használat, hogy „étel és ital az olvasói terekbe nem vihető be, kivéve...”, és még hosszan sorolhatnánk. A rendszabályoknak sok apró finomsága van, amit muszáj valahogyan közölnünk az olvasókkal, hiszen nem várhatjuk el, hogy mindezekkel maguktól tisztában legyenek. A különféle kiírásokat, figyelmeztető feliratokat (terjedelemtől függetlenül) nem olvassák el, ezért hatékonyabb lehet a képekkel való kommunikáció.

5.1.2. Statisztika – információ a fenntartó és a támogatók felé

Nincs Magyarországon olyan könyvtár, aminek léte, működése ne függne fenntartójától, legyen az önkormányzat, egyház, felsőoktatási intézmény, vagy egyéb szervezet. Ennélfogva létfontosságú, hogy a működés során létrejött statisztikai adatokból valóban ki lehessen olvasni mindazt a munkát, erőfeszítést, elért eredményt, ami az intézmény működésének adott időszakát jellemzi. A száraz, unalmas tényadatok olvasgatása során nem biztos, hogy mindez képes kidomborodni, ám ha (pl. alternatív megoldásként) jól szerkesztett formában, megfelelő, a témához és a címzethez méltó stílusban kommunikálják az eredményeket, megmutatva akár a megbízhatóan fenntartott egyenletesen magas színvonalat, akár a korábbi évekhez képest elért növekedést, annak mindenképp pozitív hatása lesz. Azt is mondhatjuk, hogy ilyen módon az infografika, mint a befolyásolás, meggyőzés eszköze marketingcélokat is szolgálhat.

Ugyanígy a szponzorok megszólítását, meggyőzését is megkönnyítheti. Egy-egy nagyobb könyvtári rendezvény sikerének bemutatása kedvet adhat a könyvtár támogatására, hiszen egy nagy közönséget vonzó programon való megjelenés a cégek számára nem kis reklámot jelent.

5.2. Tartalom szerint:

5.2.1. Friss információk, illetve változáskommunikáció

A könyvtár új szolgáltatásai, az ezekhez kapcsolódó lehetőségek, az igénybevevők köre, az igénybevétel szabályai – mind olyan téma, amit lehet vizualizálni. A régóta működő szolgáltatások esetében lehetnek változások, amiket tudatni kell az olvasókkal. Ezek lehetnek az olvasók számára kedvezőek, vagy kedvezőtlenek. A megfelelő kommunikáció nemcsak a személyes szóbeli interakció során fontos, hanem az írásbeli közlésben is. Az vizuális közlés lehetőséget ad arra, hogy a pozitív változások nagyobb hangsúlyt kapjanak, és arra is, hogy a negatívumok élet tompítani tudjuk, illetve némi magyarázattal szolgáljunk a kényszerítő okokat illetően.

5.2.2. Elégedettségi mérések

A Klebelsberg Könyvtár 2011-ben vezette be minőségirányítási rendszerét (ISO 9001). A rendszer eleme, hogy a könyvtár vállalja: évente egy alkalommal megvizsgálja olvasóinak, illetve dolgozóinak elégedettségét, felméri a használói igényeket, a szolgáltatások igénybevételének gyakoriságát, összegyűjti a szubjektív véleményeket.

A munka természetesen nem ér véget a kérdőív kiértékelésével, hiszen a javaslatok mentén átgondolásra kerülnek a kifogásolt pontok. A kiértékelésen szintén túlmutat az eredmények publikálása az olvasók felé. Fontos, hogy a kitöltők érezzék: a véleményük valóban fontos a könyvtárnak, észrevételeiket komolyan kezelik, nem hiábavaló fáradság volt szavakba önteni gondolataikat. Aki végighalad egy 15-20 kérdésből álló kérdőíven, azt biztosan érdekli, hogy a többi kitöltő milyen válaszokat adott, hogy hogyan viszonyul a saját megítélése a többi könyvtárhasználóéhoz. Mivel az elégedettségmérés adatokat produkál, ideális, hogy infografika készüljön róla.

6. Kezdeti lépések a Klebelsberg Könyvtárban

Az infografikákkal való megismerkedés könyvtárunk minőségirányítási rendszerének kiépítésével van összefüggésben. A minőségi működés biztosítása érdekében a könyvtár vezetése 2011-ben létrehozott egy munkacsoportot, amelynek feladata, hogy a szervezetben felmerülő problémákra¹⁹ megoldási javaslatokat dolgozzon ki, és terjesszen a vezetés elé. A csoportba minden osztály delegál egy, illetve két tagot. Az auditra való felkészülés heteiben a szervezetfejlesztéssel foglalkozó tréner példaként bemutatott egy szórólapot, ami a McDonald's szolgáltatási palettáját reklámozta. Ez adta az ötletet arra, hogy térképezzük föl, milyen új útvai, módjai vannak annak, hogy szolgáltatásainkat újszerűen és hatékonyabban tudjuk kommunikálni.²⁰

¹⁹ A MEGOLD-csoport az elmúlt évben többek között a következő kérdéskörökkel foglalkozott: nem megfelelő működés a könyvtár bármely egységében, kommunikációs problémák, munkatársak motivációs problémái, az olvasói és a dolgozói elégedettségmérések koordinálása stb.

²⁰ A feladat kidolgozásának Megyesi Dóra kolléganőmmel közösen láttunk neki.

Az anyaggyűjtés időszakában került sor a fogalmak tisztázására, a különböző feladatrészek szétválasztására²¹. Kapcsolatba kerültünk az SZTE Infografika Műhely tagjaival, előadásokra jártunk, Facebook-csoportokba léptünk be, szakirodalmat kerestünk, blogokat kezdtünk követni, infografika-gyűjteményeket kutattunk föl, és néztünk át. Az útkeresés abban nyilvánult meg, hogy rá kellett jönnünk: a versenyszférában oly régóta és sikerrel alkalmazott módszert hogyan, s miként tudja alkalmazni egy közintézmény. Azzal is tisztába kellett jönnünk, hogy vajon milyen készségeket, képességeket igényel a feladat, ezekkel rendelkezünk-e, milyen segédeszközökre (pl.: hardver, szoftver) lesz szükségünk, ezeket be tudjuk-e szerezni.

Szerencsések voltunk, mert a legegyszerűbb az volt, hogy könyvtárunk vezetését meggyőzzük róla: érdemes a témával foglalkoznunk, ilyen irányban próbálkoznunk. A kezdéshez elegendő ismeret, és néhány bemutatható egyszerűbb grafika birtokában prezentációkat tartottunk, melyek kedvező fogadtatásra találtak.

6.1. Technikai követelmények, egyéb feltételek

A grafika-készítés alapja egy megfelelő rajzolóprogram. A könyvtári, tájékoztató munkához korábban legfeljebb képnézegető és képszerkesztő programra volt szükség, így alapvetően az *IrfanView*, és a *Paint Shop Pro* volt az, amivel kapcsolatban gyakorlati tapasztalataink voltak. A rajzolás feladatokat kezdetben a *Gimp* nevű, nyílt forráskódú programmal próbáltuk megoldani, hiszen ez része volt a munkahelyi szoftvercsomagnak.

Hamar kiderült, hogy úgy lehet összetett rajzokat eredményesen előállítani, ha raszteres rajzok helyett vektorgrafikát készítünk. A vektorgrafika nagy előnye, hogy a rajz képpontok helyett geometriai alakzatokból épül föl (pontok, egyenesek, sokszögek, illetve ezek egymáshoz való viszonya határozza meg a képet). A létrejött grafika felbontásfüggetlen, emiatt rugalmasan felhasználható, és jelentősen rövidebb idő alatt előállítható, könnyebben, szebben módosítható (nem kell feleslegesen időt vesztegetni a vonalak korrigálására, az objektumok színezgetésére). Egyik legismertebb fájlformátuma az SVG (Scalable Vector Graphics, azaz „méretezhető vektorgrafika”), egy, a W3C által kidolgozott, nyílt forráskódú szabvány. Az SVG az elsősorban webre szánt vektoros grafikák formátuma, melyek minőségromlás nélkül zoomolhatók, méretezhetők, bármilyen felbontásban jó minőségben nyomtathatók. Minden SVG-

²¹ Lásd: 4.2-es fejezet.

dokumentum háttérében egy XML-fájl áll. Az SVG-fájl grafikai szerkesztőprogrammal, vagy közvetlenül XML-ben bármely szövegszerkesztővel szerkeszthető. Mivel a grafikák ismérvei (koordinátái, grafikai tulajdonságai stb.) szövegesen tárolódnak, ezért a keresőprogramok képesek ezeket indexelni.²²

Az egyik legkedveltebb vektorgrafikus szerkesztő az *Inkscape*: ingyenes, mégis nagy tudású, szabad hozzáférésű, nyílt forráskódú program, mely több platformra is elérhető.²³ (Az *Adobe Illustrator* szintén megfelelt volna a technikai feltételeknek, ám anyagilag lényegesen nagyobb terhet jelentett volna a könyvtár számára.) Lényeges volt az is, hogy a választott szoftver ne csupán egy-két platformhoz kötődjön, hanem pl. akkor is tudjuk folytatni a munkát, akkor is meg tudjuk jeleníteni a korábbi munkákat, ha az intézménynek át kell térnie egy másik operációs rendszerre. A megbízhatóságot szintén növeli, hogy minden kép alapja XML-kód. A napi gyakorlati használhatóságot könnyíti, hogy a program többféle raszteres és vektoros fájltypust is importálni tud (pl. .ai, .eps stb.). Ugyanígy pozitívum, hogy többek között PDF-ben, PNG-ben, EPS-ben, és többféle SVG-formátumban is lehetőség van menteni.

Az *Inkscape* használatának elsajátítása nem bonyolult feladat, hiszen nem igényel előzetes grafikus képzettséget, sem rajztehetséget. A program kezelőfelülete beállítható magyar nyelvűre, létezik beépített magyar nyelvű felhasználói segédlet, továbbá az Interneten elérhető egy részletesebb, terjedelmesebb kézikönyv is.²⁴ A legnagyobb segítséget mégis az a több tucat (idegen nyelvű) tutoriál jelenti, ami a *YouTube*-on és a *Vimeo*-n bárki számára elérhető. A kezdőtől a haladó szintig lépésről lépésre segítenek elsajátítani a program használatát. Típetket, trükköket mutatnak be, nem ritkán szöveges jegyzettel kísérve a videót.

6.2. Változások a kölcsönzési szabályzatban (1. melléklet)²⁵

Az egyik első, nagyobb lélegzetű infografikánk a kölcsönzési szabályzat változásának apropóján jött létre 2013 nyarán. A módosítások érintették az összes olvasói csoportot: emelkedtek a beiratkozási díjak, a postaköltség, a késedelmi díj és a látogatókártya pótlásának

²² A W3Schools weboldala: http://www.w3schools.com/svg/svg_intro.asp [2015. május 22.]; A World Wide Web Consortium (W3C) honlapja: <http://www.w3.org/Graphics/SVG/> [2015. május 22.]; Nyitrai Erika: SVG tananyag: <http://svg.elte.hu/> [2015. május 22.]

²³ Az *Inkscape* hivatalos oldala: <http://www.inkscape.org/en/> [2015. május 22.]

²⁴ *Inkscape: Guide to a Vector Drawing Programme*. <http://tavmjong.free.fr/INKSCAPE/MANUAL/html/index.php> [2015. május 22.]

²⁵ A grafika készítői: Megyesi Dóra és Puskás Nikoletta.

díja, egy héttel nőtt a kölcsönzési idő és bevezetésre került az „újrakölcsönzés”. A változások kommunikálására egy olyan formát keresett a könyvtár, amire felfigyelnek az olvasók, amit biztosan elolvasnak. A tervezés folyamatának elején tisztázni kellett, hogy mekkora méretű, milyen alakú, milyen fekvésű grafika készüljön, színes, vagy szürkeárnyalatos, világos, vagy sötét tónusú, nyomtatásban használjuk-e fõl, vagy csatolt fájlban, levélmellékletként küldjük ki, esetleg közzéteszük a weben. Mivel az új információt gyakorlatilag a rendelkezésünkre álló összes kommunikációs csatornán keresztül el kívántuk juttatni²⁶, ezért igyekeztünk körültekintõen eljárni.

Az álló laptájéolás, azaz a hosszú, keskeny forma mellett azért döntöttünk, mert egyrészt nyomtatásban (ahol nincs lehetőség ránagyítani a szövegre) így kapjuk a legnagyobb, legolvashatóbb betûméretet, másrészt a webes megjelenítésben is ez az optimális (pl. intézményi honlapon való közzététel, Facebook-posztok, vetítés a plazma tv-n). A interneten keringõ infografikák zõme ezt a tájólást preferálja, ami nem csoda, hiszen ha a böngészõben úgy állítjuk be a nézetet, hogy a kép széltében teljesen kitölti az ablakot, akkor az olvasónak csak felle kell szkrolloznia ahhoz, hogy át tudja tekinteni az ábrát Ez ahhoz hasonlít, mint amikor szõveges fájl olvasunk. Ezzel ellentétben, ha fekvõ formátumot választunk, akkor felle és jobbra-balra egyszerre kell mozogni, a teljes képernyõbe zsúfolt megjelenítés pedig gyakran kevés az apróbb betûméret olvasásához.

Weben egyaránt jól mutatnak a világos és sötét tónusú rajzok, viszont ha nagy mennyiségû nyomtatott példány kell, hogy készüljön, akkor patrontakarékossági okokból jelentõsen gazdaságosabb a világos háttérû grafika. A képi elemek, a szõveg és a háttér megfelelõ kontrasztja bármilyen felhasználás mellett lényeges, hiszen ha ez túl kicsi, az ábrát alkotó objektumok nem tudnak elválni egymástól. A kontraszt kiváló tesztje, ha szürkeárnyalatos képként kinyomtatjuk a fájl. Megfelelõ kontraszt esetén minden jól látható, a problémás elemek viszont egybeolvadnak.

Mivel a kölcsönzéssel kapcsolatos grafikát széleskörû felhasználásra terveztük, ezért háttérül egy közepes árnyalatot választottunk. A narancs szín illett a nyárhoz, kellõen dinamikusnak, vidámnak találtuk. A hivatalos témát igyekeztünk ellensúlyozni a játékos képi elemekkel. A beiratkozási díjak emelkedését szerettük volna pozitívan kommunikálni, ezért is

²⁶ Az e-mail címmel nem rendelkező olvasóink különálló A4-es oldalakra tördelve kapták meg az anyagot, plakátként pedig 285 x 915 mm-es méretben került ki a terekbe.

került ki a „2009 óta nem emelkedtek” felirat, illetve viszonyításképp olyan szolgáltatások, illetve termékek, árucikkek (strandbelépő, fagyikehely, könyv), amikre az átlagemberek évente többször is áldoznak. A viszonyítás segítségével azt szeretttük volna kidomborítani, hogy bár soknak tűnhet az egész éves tagdíj, de egyetlen napi szórakozás, vagy nyalánkság, vagy egyetlen könyv árért könyvtárunk egy teljes évre kínál hozzáférést teljes állományához.

Mivel a grafika a kölcsönzési szabályzat kivonata, ezért a későbbi viták elkerülése érdekében jogilag is megalapozottnak látszott egy fontos megjegyzés a lap alján: „*A tájékoztatás nem teljes körű.*” Egyetlen infografika sem azzal a céllal készült, és műfajának korlátai miatt alkalmatlan is lenne arra a szerepre, hogy helyettesítse a minden apró részletre kitérő szabályzatot. A grafikus megoldás képtelen arra, hogy a speciális esetekkel, a kivételekkel, a rendkívüli esetekkel foglalkozni tudjon – a legtöbb, amit tehetünk: egy utalás a rajznak erre a korlátozott mivoltára, és a szabályzat gondosan kidolgozott szövegére. Éppen ezért ezt a mondatot minden grafika végén lejegyezzük.

6.3. Olvasói elégedettségmérés – 2013. (2. melléklet)²⁷

Az 5.2.2-es fejezetben említett felmérések közül a tavaly ősszel készített olvasói elégedettségmérés volt az első, amit többek között infografika formájában is publikáltunk. A publikálás kizárólag weben keresztül történt: a rajz kikerült a könyvtár weboldalára, valamint intraneten keresztül az olvasói terekben és a számítógépes kabinetben elhelyezett plazma tévéken volt látható.

A munka alapjául a felmérés eredménye szolgált, amit egy több ezer adatelemből álló táblázat formájában kaptunk meg. A táblázatkezelő program beépített funkciói révén néhány torta-, illetve oszlopdiagram a rendelkezésünkre állt, de mivel szeretttünk volna ezektől formailag elrugaszkodni, így nem is akartuk felhasználni ezeket az ábrákat.

Már az adatokkal való munka kezdetén tudtuk, hogy szeretnénk összevetni a friss eredményeket, a korábbi (2011-es) vizsgálati eredményekkel. Ez nem volt mindenütt megoldható, mivel a kérdések nem egyeztek 100%-ban.

Az első nagy feladatot a kitöltők karok szerinti megoszlásának bemutatása jelentette. Ezeken belül az olvasótípusok megoszlását is meg kellett jeleníteni. Mindehhez legjobbnak

²⁷ A grafika készítői: Gríz-Verbói Barbara és Puskás Nikoletta.

látszott egy treemap típusú diagram segítségével ábrázolni az adatokat, színek szerint jól elkülönítve az egyes karokat. A karokon belül újabb színeket már nem alkalmaztunk, viszont színátmenet segítségével jól elválasztottuk egymástól a kisebb boxokat, melyek mindegyike 1-1 olvasótípust jelent. Fontosnak tartottuk, hogy a treemap mellé kerüljön egy rövid színmagyarázat, és a betűkódokat is feloldottuk. Ezen kívül törekedtünk a szöveges részek minimalizálására. Az volt a célunk, hogy a nézegetés, értelmezés során az ábrák maguk mondják el, amit máskülönben hosszú mondatokkal lehetne csak körbeírni. A diagramtípusok megválasztásakor – egyéni ízlésünkön kívül a szakirodalmi ajánlásokra is figyelemmel²⁸ – igyekeztünk az íves formákat előnyben részesíteni. Körlapokkal, félkörökkel, körcikkkel operáltunk. Az arányokat a felmérés adataiból minden esetben magunk számoltuk ki, és az eredmények figyelembevételével kalkuláltuk ki a megrajzolendő terület nagyságát, illetve a kör sugarát.

A grafika színvilága szintén nem véletlen. A sötét, antracitszürke háttér a kizárólag webes megjelenítés miatt kaphatott esélyt. A komoly tartalomhoz jól illett, viszont elképzelhetetlennek tartottuk, hogy az egész rajzra ez a hangulat nyomja rá a bélyegét, épp ellenkezőleg, szerettünk volna ennek ellenpontoszásaként sokszínűséget vinni a grafikonokba, diagramokba. Ehhez a szivárvány színeit vettük alapul, illetve különféle színkezelő alkalmazások segítségével²⁹ a megfelelő számú (4, 5, 6, 8) összeillő árnyalatot kerestük. Azért, hogy megbontsuk a háttér egyhangúságát, a diagramok mögé különféle árnyalatú szürke négyszögeket illesztettünk, emiatt úgy tűnik, mintha kis papírszeleteket dobáltunk volna egymás mellé, melyek részben fedik egymást. A kép kereteként a könyvtárról készült fotók miniatűrjeiből készítettünk kollázst, melyet a grafika tetején és alján helyeztünk el feloldva a nagy, egyhangú szürke tömböket.

6.4. Kölcsönzés – hosszabbítás – dokumentum- és olvasótípusok (3. melléklet)³⁰

A tájékoztató munka során gyakran találkoztunk azzal a kérdéssel, hogy ki hány könyvet kölcsönözhet, mennyi időre, milyen lehetőségek vannak a hosszabbításra stb. A kölcsönzési szabályzatban mindez természetesen részletesen le van írva, táblázatba van foglalva,

²⁸ Lásd: a 15. és 16. lábjegyzet.

²⁹ Az általunk legkedveltebb programok a következők voltak: <http://colourco.de> [2015. május 22.] ; <http://www.rocket-design.fr/color-template/> [2015. május 22.] ; <http://colours.neilorangepeel.com> [2015. május 22.] ; <http://hexcolortool.com> [2015. május 22.] ; <http://www.sessions.edu/color-calculator> [2015. május 22.]

³⁰ A grafikát készítette: Puskás Nikoletta és Sümeginé Lehotai Edit.

de a kérdés gyakorisága azt mutatta, érdemes lenne plakátot készíteni a témáról. Az alapötlet az volt, hogy próbáljuk meg összevonni azokat az olvasói csoportokat, amelyekre ugyanazok a lehetőségek vonatkoztak. Így 4 nagyobb csoport jött létre. Minden csoportot egy-egy pálcikaember képvisel. Mind a 4 emberke egy-egy pódiumon áll, és annyi könyv van előtte, ill. annyit tart a kezében, amennyit (az adott olvasói csoport tagjaként) lehetősége van kikölcsönözni. A sort a legtöbb joggal rendelkezők nyitják – a pódium oldalán szerepel az olvasói csoportok neve, és a kölcsönözhető példányszám. A fekete pálcikaemberek előtt jól mutatnak a színes gerincű könyvek. A könyvoszlop minden ötödik könyvéből piros könyvjelző lóg ki, minden tizediket pedig hosszabb, szélesebb könyvjelző jelöl, így könnyebb összeszámolni, hogy hány kötetből áll a torony. Ezzel a viszonylag egyszerű ábrával a „Ki?” és a „Mennyit?” kérdéskörét körül is jártuk.

A grafika nagyobb része a kölcsönzés időtartamával foglalkozik, ami viszont már nemcsak az olvasói csoportokkal, hanem a dokumentumtípusokkal is összefüggésben van, többek között ezért is kellett új ábrázolásmódot kitalálnunk ennek a kérdéskörnek. Sok időt töltöttünk a tervezéssel, mire a legmegfelelőbb diagramtípust megtaláltuk. Messziről (az alternatív megoldások felől) indultunk, mégis egy viszonylag unalmasnak tekinthető oszlopdiaagramos megjelenítésnél kötöttünk ki, mert ez volt az, ami funkcionálisan a leginkább megfelelt. Az olvasói csoportok az x tengely mentén rendeződtek blokkokba (itt, az eltérő jogosultságok miatt 4 helyett 5 blokk jött létre), az y tengely mutatta a kölcsönzési idő hosszát. Az oszlopok színe a dokumentumok kölcsönzési típusa szerint változott. A jelmagyarázat természetesen itt sem maradhatott el: a diagram fölé került. A hosszabbítás lehetőségét, illetve tiltását az oszlopok tetején lévő zöld pipa, illetve piros X jelzi. Egyes olvasói csoportoknak lehetőségük van többszöri hosszabbításra is, erre a zöld pipák száma utal. (Jelmagyarázat az ábra alatt.) A korrekt értelmezhetőség miatt olyan finomságokra is odafigyeltünk, mint az, hogy a hosszabbítás csak akkor lehet sikeres, ha még a kölcsönzési idő lejártá előtt megtörténik, ezért a zöld pipákat, illetve piros X-eket nem az oszlopok tetejére kell illeszteni, hanem az oszlop belsejébe kell rajzolni.

A mélyfekete emberalakokhoz, és az őszi tónusú elemekhez jól illett az okkersárga, merített papírt imitáló, rusztikus háttér. A három ábra elhelyezését igyekeztünk ötletesebbé tenni, ezért „rajzszögekkel” „tűztük” a papírra, illetve kitépelt noteszlap képét csúsztattuk az ábra és a háttér közé. A grafika 90%-a saját rajzunk, viszont a kiegészítő elemeket (rajzszögek,

ragasztószalag, noteszlap) ingyenes vektoros képadatbázisokból³¹ töltöttük le. A nyomtatott plakát mérete 297 x 840 mm, azaz két álló A3-as oldal a rövidebb oldaluknál összeragasztva.

6.5. Olvasók irányítása a nyilvános terekben (4. melléklet)³²

A grafika végleges címe („Ööö... *Hol is? Mi is? Merre is?*”) azt a bizonytalanságot, tanácstalanságot, elveszettséget igyekszik kifejezni, amit a frissen beiratkozott olvasók (pl. szeptemberben az első éves hallgatók százai) akkor érez(het)nek, amikor próbálnak önállóan tájékozódni, eligazodni a könyvtár tereiben. (Nota bene: a Klebelsberg Könyvtár nyilvános részének területe: 6500 m²!) Az infografika a könyvtár tereiből kiindulva ad tájékoztatást a szolgáltatásokról, gyűjteményrészekről. Ebből adódóan azok a szolgáltatásaink, melyek nem köthetők nyilvános terekhez (pl. virtuálisszerver-szolgáltatás, vagy az Elektronikus Kölesönzési Rendszer) lemaradtak a képről.

A tervezés kezdetén megvizsgáltuk a valószínűsíthető felhasználási módokat, és úgy találtuk: a legjobban a fizikai térben, A2-es plakátként kihelyezve fogják hasznát venni a látogatók. Ez volt az egyik oka annak, hogy a fekvő oldalbeállítás mellett döntöttünk. A másik az volt, hogy az épület keresztmetszeti képét kívántuk leképezni – a két különálló szárny és az öt szint miatt ez tűnt a legjobb megoldásnak. A rajzot így két részre tagoltuk: egy hangsúlyosabb bal és egy levegősebb jobb oldalra, melyek megfelelnek az épület jobb és bal szárnyának. A grafika két oldalát, – mint ahogyan az épület szárnyait is – híd köti össze.

Amikor készen lett a „szerkezeti váz”, már csupán annyi dolgunk volt, hogy az egyes szinteken elhelyezzük a szolgáltatásokat. Jelölésük annyiban lett egységes, hogy minden esetben két részből áll: alul egy négyszögletes talapzat látható, amelyre ráhelyeztük a szolgáltatás szimbólumát. A talapzatra felkerült a szolgáltatás neve is – lehetőség szerint rövid, de könnyen értelmezhető formában. A szimbólumot néhány esetben nem volt könnyű megválasztani, de igyekeztünk az adott szolgáltatás funkciójából, vagy a gyűjtemény témájából kiindulva asszociációk segítségével megtalálni azt a képi megfelelőt, amit az olvasók könnyedén össze tudnak kapcsolni a helyszínen rendelkezésre álló lehetőségekkel (pl.: tank → Hadtörténeti Gyűjtemény). A legnehezebben megfoghatóak az elektronikus szolgáltatások (elektronikus

³¹ Többek között a következő oldalakat tudjuk ajánlani: <http://vector4free.com/search/?q=stage> [2015. május 22.]; <http://all-free-download.com> [2015. május 22.]; <http://www.freevector.com> [2015. május 22.]

³² A grafikát készítette: Király Andrea, Puskás Nikoletta és Seres Judit.

adatbázisok – PC kabinet) voltak, de okozott némi fejtörést a tájékoztató pultban zajló tevékenység, illetve a kötészeti munka leképezése is.

Mivel könyvtárunkban minden szakolvasótéri szintet egy-egy szín azonosít, azaz minden szabad polcon található könyv gerincén színcsík mutatja, melyik emeleti olvasói térbe tartozik, ezért ennek jelölését a grafikából sem szerettük volna kihagyni. Az emeletek háttérszíne tükrözi vissza ezt: a földszinten szürke, majd felfelé haladva: sárga, zöld, barna, lila és kék. A PC kabineteknek nincs külön színe, ezért a jobb oldali terek semleges (púder színű) háttérrel kaptak. Az egyértelműség kedvéért a hidak fölött feltüntettük az emeletek számát is.

6.6. „Könyvtári felfedező” – útmutató kezdő könyvtárhasználók számára (5. melléklet)³³

A grafika kiinduló kérdése az volt, hogy vajon milyen kérdések foglalkoztatják a kezdő könyvtárhasználót, amikor betér hozzánk, és kezdi feltérképezni a lehetőségeket, illetve milyen igényekkel érkezik hozzánk. A piros hatszögekben olvasható eldöntendő kérdésekre a sárga körökben kínálunk válaszokat. A adott válaszok alapján lehet továbbhaladni a következő piros mezőre. Az alapkérdés (zöld színnel elkülönítve) – a „*Be vagyok iratkozva?*” – azért került az első helyre, mert több szolgáltatásunknak is feltétele a könyvtári tagság. A beiratkozás menete némileg eltér a hallgatók és az egyéb könyvtárhasználók esetében, de mindez, egy ilyen egyszerű rajz segítségével szavak nélkül is könnyen szemléltethető. Amikor a szemlélő végighalad egy kérdéssoron (pl. beiratkozás), és eljut a végső célig („*Kölcsonzó*” – ti. itt tud beiratkozni), akkor visszatérhet az alapkérdéshez, amire így már igenlő választ adva a további kérdések felé veszi az irányt (könyveket keres, internetezni szeretne, elektronikus adatbázisokra van szüksége, vagy korábbi szakdolgozatok érdeklik, ill. egyéb kérdése van).

A kérdések összeállításakor a napi tájékoztató munka során szerzett tapasztalatainkat használtuk fel. Megvizsgáltuk, hogy melyek azok a kérdések, amelyeket olvasóink a leggyakrabban tesznek fel az ügyeletes könyvtárosoknak. Úgy véltük, a grafika előtt állva, a kérdéseket szemlélve, a válaszlehetőségek útját követve segíteni tudunk átlátni egy olyan nagy könyvtár rendszerét, mint a miénk. Az útvonalak végén nagyobb körökben a valóságban is csomópontnak számító szolgáltató helyek (Kölcsonzó, Tájékoztató, Szakolvasói terek) szerepelnek. Természetesen ezeken a pontokon nem egyetlen szolgáltatás áll az olvasók

³³ A grafikát készítette: Puskás Nikoletta, Szűcs Viktor és Várnai-Vigh Adrienn Erzsébet.

rendelkezésére, így ezeket külön-külön is ábrázolni kívántuk. A leképezést ikonok segítségével oldottuk meg, melyek mindegyikét magunk terveztük. A legnagyobb kihívást itt is – csakúgy, mint a 4. mellékletben bemutatott grafika esetében is – az elektronikus szolgáltatások vizualizálása jelentette. A proxy-szolgáltatást, azaz az adatbázisok távoli elérésének lehetővé tételét, vagy a Contenta nevű repozitóriumunkat (Egyetemi Digitális Archívum) nehéz volt materiális dolgokhoz kötni, így inkább – igazodva az interneten talált ábrázolási módokhoz – a felhő-alapú technológia és a tárolás, a tárhelyek képét próbáltuk ötvözni.

A grafika színvilágának tervezésekor törekedtünk arra, hogy olyan letisztult, kevés színt felvonultató eredményt kapjunk, ami véletlenül sem vonja el az olvasók figyelmét, hanem engedi, hogy teljes mértékig az útvonalakon való végighaladásra tudjanak koncentrálni, nyugodtan „bogarászhasssanak” az ábrán. A jobb áttekinthetőség kedvéért A2-es méretben tettük közzé a Könyvtár nyilvános tereiben.

6.7. Miért érdemes ide járni? (6. melléklet)³⁴

Ezen a plakáton néhány olyan erősségünket szeretnénk volna felvillantani a könyvtárlátogatók előtt, ami miatt valóban érdemes betérniük hozzánk. Valódi értékeket, amelyekhez rajtunk keresztül juthatnak, amelyek segítségükre lesznek tanulmányaik során, illetve a tudományos pályán. Szeretnénk elérni, hogy szolgáltatásainkat, a bennük rejlő lehetőségeket minél jobban megismerhessék, minél többet használják. Mindez felhasználóink érdeke, s egyben saját sikerünk záloga.

Formailag arra törekedtünk, hogy egy semleges háttér előtt az a 8 blokk tudjon érvényesülni, amit a könyvtári lehetőségek palettájáról ki kívántunk emelni. A grafikai elemek, és stílusok sokszínűségét használtuk ki, és állítottuk párhuzamba az általunk kínált lehetőségek változatosságával. A nemrég még nagyon divatosnak számító *flat design* kedvenc színeit alkalmaztuk és variáltuk. Hasonlóan a 4. és az 5. mellékletben bemutatott rajzokhoz, ezt is nyomtatásra készítettük, és a nyilvános terekben (folyosói paravánok, olvasói terek) helyeztük ki A2-es méretben, illetve a plazva tv-k műsorába is beleillesztettük. A fekvő laptájolás ez utóbbi szempontjából is szerencsésnek bizonyult.

³⁴ A grafikát készítette: Csengödi Erika, Megyesi Dóra és Puskás Nikoletta.

6.8. „A régi és az új bibliotéka 10 év távlatából” (7. melléklet)³⁵

2014 decemberében volt 10 éve, hogy könyvtárunk új épületbe költözött. Ez kitűnő apropóul szolgált arra, hogy többek között egy igazi, klasszikus értelemben vett infografikával emlékezzünk meg az évfordulóról.

A plakát alapjául két kijelölt év (2003 és 2013) statisztikai beszámolójának adatai szolgáltak³⁶. Ez két okból is logikusnak tűnt: egyrészt 2014-ről még nem voltak adataink, csak 2013-ról, másrészt pedig 2003 volt a költözés előtti utolsó teljes év, aminek felhasználói statisztikái a szokásos működést tudták bemutatni. (2004-ben több hónapig zárva tartott az intézmény.) A fő elképzelés az volt, hogy a 2003-as és 2013-as adatokat egymással szembeállítva, jól láthatóvá válik a fejlődés. Ehhez összesen 9 adattípust választottunk ki az alapterülettől kiindulva, a regisztrált olvasók számán át, egészen az igénybe vehető PC-k mennyiségéig, érintve természetesen az állománnyal kapcsolatos adatokat is. Ennek köszönhetően képesek voltunk átfogó képet adni a könyvtár egészéről.

Ami a megvalósítást illeti, a kezdetektől a nyomtatott plakát elkészítése volt az elsődleges cél, amely nemcsak a születésnap ünnepség alkalmával szolgál dekorációul, hanem azután is látványos eleme tud lenni azoknak a tereknek, ahol az egyes A1-es példányok megtekinthetők.

A plakát grafikailag 3 részből áll: felül egy széles fejléc, majd alatta egy bal, és egy jobb oldali sáv. A fejléc, a költözés, építkezés gondolatmenetét követve dobozokkal, téglákkal építi fel a cím háttérét és öleli körbe a központi motívumot, mely a régi és az új könyvtárápületet serpenyőiben tartó mérleg. A mérleg egyben átvezető, összekötő elem is az egyes szerkezetrészek között. A bal oldali sávba a régi, a jobb oldali sávba az új könyvtár statisztikai adatai kerültek. A grafikai keret kiválasztásakor könyves témánál maradtunk: egymáson fekvő, jobbra-balra elcsúsztatott kötetek sorai adják az ehhez szükséges felületet. A két sor könyv között, kerek matricákon olvasható, hogy mire vonatkoznak a két oldalon szereplő adatok. Ugyanez képi alakban is megjelenik a számadatok mellett. A képi megfelelő rendszerint igen konkrét (pl.: ülőhelyek száma – székek; PC-k száma – PC és monitor), de adott esetben kissé elvont (pl.: alapterület – négyzet; tájékoztató kérdések száma – a tájékoztató tevékenységgel kapcsolatos asszociációk piktogramjai egy gondolatbuborékban elhelyezve). A képi elemek stílusa igazodik

³⁵ A grafikát készítette: Fülöpné Papp Éva, Perlaki Gabriella és Puskás Nikoletta.

³⁶ <http://ki.oszk.hu/content/magyarorszag-i-konyvtarak-statisztikai-adatai> [2015. május 22.]

ahhoz az időszakhoz, amihez kapcsolódik, így pl. a 2003-as ülőhelyek számát a régi könyvtár olvasótermeiben található székek illusztrálják, míg a 2013-as adatok mellett az új könyvtár bútorait mintázó rajzok szerepelnek. Ezek mennyiségét a bal oldalon, azaz a régi könyvtárral összefüggésben egy egységként értelmeztük. Ennek megfelelően az alapterületet (3600 m²) 1 db négyzet illusztrálja a bal oldalon, és mivel a jobb oldalon ehhez képest négyszeres érték szerepel, 4 db négyzet került grafikus elemként mellé. Amikor a szorzó nem egész szám, akkor a grafikus elemet is félbe vágtuk, vagy adott esetben még tovább, arányosan csökkentettük a látható részt.

Vannak olyan adatpárok, ahol a nagyságrendi növekedés nem ennyire szembeötlő, ezért segítségképpen számszerűen is kifejeztük a szorzót (pl. beiratkozott olvasók száma: 2,2x).

A rajz színvilágát ebben az esetben is gondosan megterveztük: a régi könyvtár logójának zöldje köszön vissza a bal oldali sávban, a jobb oldalon pedig az új, egységes egyetemi arculat kékjére utaló árnyalat látható. A fejléc tégláihoz és a könyvborítókhoz a flatuicolors.com³⁷ sárgás, vöröses színeit használtuk fel.

Az elkészült plakátokat a fölépcsőház félemeleti pihenőiben helyeztük el, mind a négy szinten. Az emeleti szakolvasói terekbe tartó olvasóinkat gyakran érjük tetten, amint megmegállnak előtte és böngészik a rajta lévő sok-sok információt. Ezen kívül igen praktikus, amikor a könyvtárbemutató túrák résztvevőinek az infografika segítségével szemléltetni is tudjuk a működésünkkel kapcsolatos adatokat.

6.9. Olvasói elégedettségmérés – 2014. (8. melléklet)³⁸

A tavalyi elégedettségmérésünkkel kapcsolatos feladataink számbavételekor már fel sem merült a kérdés, hogy készüljön-e belőle infografika. A jól bevált álló laptájolás és a szabványos A-s lapméretnél hosszabb forma egyaránt továbbra is magában hordozta a készítői szabadság és a majdani praktikus használat lehetőségét, ezért ez volt a kiindulópontunk. Az adatokon kívül szükségünk volt még valamire, amivel megtölthetjük, egyedivé tehetjük a rajzot. Az anyaggyűjtés időszakában rövid kutatást folytattunk a weben könyvtáros témájú, statisztikai tárgyú grafikák után. Ami azonnal felkeltette a figyelmünket, az a *Public Library Stats* című infografika volt, mely az amerikai nyilvános könyvtárak 2011-es felhasználói statisztikáit

³⁷ <http://flatuicolors.com> [2015. május 22.]

³⁸ A grafikát készítette: Gríz-Verbói Barbara, Puskás Nikoletta és Vármai-Vigh Adrienn Erzsébet.

prezentálja³⁹. Ha nem is mertünk valódi történetmesélésre vállalkozni, mi is szeretnénk volna egyéni, csak ránk jellemző jegyekkel ellátni a rajzunkat. Mindezt úgy oldottuk meg, hogy háttérként, színtérként az olvasótereinkre jellemző enteriőrt jelenítettük meg: könyvespolcok, antracit színű padlószőnyeg, zöld-fehér tájékoztató tábla, olvasóink kedvenc lazacszín fotele és egy kedvesen mosolygós könyvtáros (vagy épp olvasó, ha úgy tetszik).

Rögtön láttuk: a könyvespolc nagy segítségünkre lesz. Az elégedettséggel kapcsolatos 29 kérdésünk kompakt megjelenítésében nagy hasznunkra volt, hogy egy-egy folyóméter polc kb. 2/3-át 100%-nak tekintve az elégedettség mértékét a könyveknek a polcon elfoglalt mennyiségével ki tudtuk fejezni. A százalékos értékek mellettük, egy kis táblán lógva is megjelennek kiegészítve azzal, hogy ugyanebben a témában a korábbi felmérésben hány százalékos volt az elégedettség.

A padlószőnyegen kapott helyet az összes többi kérdés. Mindegyiket egyedi módon ábrázoltuk, megkeresve azt a megjelenítési módot, amivel a legerthetőbben, legszemléletesebben, legtömörebben mutatható meg az eredmény. Végeredményként egy igazán színes, változatos, érdekes grafikát kaptunk, amelyet kizárólag elektronikusan publikáltuk: könyvtárunk honlapján, Facebook oldalán és a nyilvános tereink több pontján megtalálható plazma tv-ken.

6.10. Piktogramok a nyilvános terekben (9. melléklet)⁴⁰

Szakolvasótermeinkben ügyelő kollégáink jelezték, hogy gondot jelent számukra az olvasótermi etikett betartatása az olvasókkal. Nemcsak az étel és ital bevitelével, hanem a túl nagy zajszinttel is problémák vannak. A szakolvasói terek ajtaján látható ugyan egy kiírás a szabályokról és a lehetőségekről, de tapasztalataik szerint ezeket nem olvassák. Munkatársaink azt javasolták, hogy készítsünk egy olyan ábrát, ami sok képpel és kevés szöveggel mondja el a magyar és külföldi olvasóknak az összes gyakorlati tudnivalót. Ezt kiegészítettük azzal, hogy szintén hasznos lenne, ha egyúttal a nyilvános tereinkben igénybe vehető szolgáltatásainkról is tájékoztatnánk. Ennek érdekében piktogramokat tartalmazó táblákat terveztünk⁴¹, amelyeken

³⁹ <http://oedb.org/images/10%20States%20Sticking%20Up%20for%20Public%20Libraries.jpg> [2015. május 22.]

⁴⁰ A piktogram-rendszer kidolgozásában közreműködtek: a Szakirodalmi Információs Osztály és a MEGOLD-csoport munkatársai.

⁴¹ Lásd: 9.1-es melléklet.

mindhárom információ típus (elfogadott zajszint, étel-ital bevitele, szolgáltatásaink) együtt szerepel.

Zajszint szempontjából csendes, halk és beszélgetős zónára osztottuk a könyvtár nyilvános tereit. Mindegyikhez társítottunk egy-egy szint: 1. az olvasói terek és a különgyűjtemények a csendes zónába tartoznak, színük a piros; 2. a PC kabineteket és a folyóirat-olvasót a halk zónába soroltuk, színük a sárga; 3. a beszélgetős zóna, mely a zöld szint kapta, az egyéni és csoportos tanulás tere. Ez a színkód a grafikák alsó ¼-én köszön vissza: Három hangszórót tettünk egymás mellé, ebből az egyik aktív (fekete színnel kitöltve látható), ez jelzi, hogy az adott térben ez érvényes. A másik két hangszóró inaktív (szürke színnek kitöltve), ami arra figyelmeztet, hogy a könyvtár más tereiben található még csendesebb, vagy épp hangosabb beszélgetésre lehetőséget adó terek. A három hangszóró nemcsak színében tér el: a bal szélső néma (áthúzott X jelzi), a középső kis hangerejű (egyszeres a hangerő intenzitása), a jobb szélső nagy hangerejű (kétszeres a hangerő intenzitása). A három hangszóró háttérszíne közös: lehet piros, sárga, vagy zöld, attól függően, hogy melyik térben találhatóak. Természetesen következetesek vagyunk, hiszen ha pl. a középső hangszóró aktív (fekete), akkor a másik kettő kötelezően inaktív (szürke) és a háttérük sem lehet más, mint sárga.

A táblák felső, kicsit több, mint ¼-e figurális elemeket tartalmaz: sematikus pálcikaemberkéek láthatóak egyedül, vagy csoportban, és viselkedésükkel azt fejezik ki, ami az adott térben legjellemzőbb tevékenységnek mondható. A szakolvasói terekben és különgyűjteményekben egyedül ülő, könyvet maga előtt tartó alak szerepel, hiszen itt a magányos tevékenység a jellemző, és az elvárt. A PC kabinetekben monitorok előtt, egymás mellett ülő két alak látható, egyikük fülén fejhallgató. A fülhallgató szerepét azért tartottuk fontosnak, mert arra figyelmeztet, hogy bár a tér az ott folyó munka jellegéből és zajszintjéből adódóan a sárga, azaz a halk zónák közé tartozik, hangzó fájl lejátszása csakis mások megzavarása nélkül megengedett. A beszélgetős, zöld zónára jellemző a csoportos munka, ezért az ide tartozó pálcikaemberek monitor előtt ülve, könyvekkel körülvéve, olvasás közben láthatóak.

A grafikák középső részében, sárgás barna háttér előtt 3-4-6 kisebb ikon látható. Ezek között vannak zölddel és sárgával keretezettek. A zöld keretűek mutatják meg, hogy melyik térben milyen szolgáltatásokat kínálunk felhasználóinknak. A sárga kerettel jelöltek korlátozásokra figyelmeztetnek. Szolgáltatásaink piktogrammal való leképezése hol könnyebb,

hol nehezebb feladatnak bizonyult. A megtervezett 12 tábla közül az első és harmadik emeleti szakolvasói terekbe szánt összeállítást szeretném részletesen bemutatni⁴²:

A tájékoztatás, információkérés lehetőségét a kör közepén lévő i betű jelzi, utalva a KRESZ jelzései között szereplő hasonló kis, fekete i-re. A katalógus, raktári kikérő program megjelenítése azon a tapasztalaton alapul, hogy a közkedvelt magyar és külföldi site-ok oldalain rendkívül elterjedt a nagyító rajza, utalásként a honlapon való keresésre, a keresés elindítására. Ezt kombináltuk mi a nagyító közepére tett könyvvel, ami felhasználóink számára ismerős elem, hisz honlapunk nyitóoldalán, az OPAC linkje mellett ugyanez szerepel. A notebook-megőrző ikonja eleinte egyszerű feladatnak tűnt, hiszen biztosan voltunk abban, hogy egy nyitott laptopnak és valamiféle zárszerkezetnek kell rajta lennie. A probléma a részletek körül adódott: a börtönrács mögé rejtett notebook túlzásnak bizonyult, és durván megtöltötte a keretet, a monitor közepére helyezett lakat pedig túl kevésnek tűnt: a zárolt eszköz képzetét keltette, ami nem az az üzenet volt, amit mi szerettünk volna közvetíteni. Ahelyett, hogy „Hagyja csak őrizetlenül a laptopját, de fontos, hogy mielőtt így tesz, zárja le a képernyőt!”, mi arra szerettük volna felhívni a figyelmet, hogy a szakolvasói pultoknál notebook-megőrzést vállalunk. A problémát egy középutas megoldással hidaltuk át: nagyobb lakat, rácsok nélkül. A negyedik ikon egy monitor előtt ülő alakot mutat. Itt eleinte azt kívántuk hangsúlyozni, hogy itt található az a néhány számítógép, aminek segítségével a nem egyetemi polgárok is internethez juthatnak. Ehhez viszont grafikusán is el kellett volna különítenünk két olvasói csoportot. Az egyik az egyetemi polgárok, a másik az ún. városi olvasók csoportja. Az egyetemi polgárokat próbáltuk különféle egyetemi jelképekkel megjelölni. Esélyes volt címermadarunk, a griff, vagy a rektori hivatal épülete, az egyetemi arculat különféle dizájnelemei, míg végül az SZTE-felirat győzött. A „városi olvasókkal” nehezebb dolgunk volt, mivel hiába próbáltuk a városi jelképekkel (pl. Dóm), vagy épp az olvasótípusra jellemző sztereotip jegyekkel (pl. idős bácsi, nénike) megfogni a lényegét, mindig kiderült, hogy vannak kivételek (pl.: könyvtártag lehet a szegedi középiskolás éppúgy, mint az ország másik végében lakó középkorú egyén). Az olvasói csoport jele végül az lett, hogy nem lett jele, azaz itt épp az jelöl, hogy nem szerepel a monitor hátulján az SZTE-felirat (az SZTE-feliratot a PC kabinetekben lévő monitorok kapták).

⁴² Lásd: 9.2-es melléklet.

Sárga keretet kétféle ikon kapott: az egyik az étel és ital könyvtári területre való bevitelére vonatkozó szabályokat foglalja össze, míg a másik a telefon használatával kapcsolatos korlátozásokat mutatja be.

Az szabályzat szerint kizárólag víz fogyasztható a könyvtár területén, és az is csak zárt palackban vihető be. A legegyszerűbbnek az tűnt, ha azt közöljük az olvasókkal, hogy mit szabad, ahelyett, hogy azt sorolnánk, mi minden tilos. Az egyértelműség és a félreértések elkerülése végett az ételfogyasztási tilalmat ettől függetlenül is kijeleztük (áthúzott alma), ami egyszerűségével arra is utalni akar, hogy az ennél fajsúlyosabb élelmiszer (mint pl. a csokoládé, a keksz, a szendvics stb.) bevitele is tiltva van. A földszinti automatákban kapható poharas kávé jelenti az egyik legnagyobb ellenséget, ezért került az alma mellé, szintén pirossal áthúzva.

A telefon (beleértve mindennemű mobil kommunikációs eszközt) használatával kapcsolatban egyszerű elvárásaink vannak, és reméljük, hogy sikerült is egyszerűen, közérthetően kifejezni: az eszközök használata még az olvasói terekben sem tilos, hiszen nem csak telefonálásra, hanem üzenetküldésre, netezésre is használják ezeket. A lényeg az, hogy mindezt mások megzavarása nélkül tegyék, tehát hangtalanul az okostelenon is éppúgy használható a csendes olvasói térben, mint pl. egy laptop. Azt viszont tudni kell, hogy ennél enyhébb szabályok a könyvtár más területén sem érvényesek, tehát hangosan csengő, pittyegő telefon egyik nyilvános térben sem kívánatos.

Az elejétől kezdve tudtuk, hogy az új rendszer bevezetésekor jelmagyarázatot is kell adnunk a piktogramokhoz. Kétféle összefoglaló táblát is készítettünk: az egyik az ikonok felől indul ki, és azon kívül, hogy feloldja a piktogramok jelentését, azt is megmutatja, hogy melyik jelzés mely terekben található meg. A másik összegző tábla az emeleteket és a különböző nyilvános tereket veszi sorra, és mutatja meg, hogy hol milyen szolgáltatások érhetőek el, milyen szabályok érvényesek.

A tervek már elkészültek, a kivitelezés folyamatban van. Reményeink szerint néhány héten belül elkészülnek, és végleges helyükre kerülnek az A1-es, A2-es méretű tájékoztató táblák.

7. A grafikák fogadtatása a munkatársak és az olvasók körében

Az új dolgok rendszerint nem maradnak visszhang nélkül. Az embereknek akár pozitív, akár negatív a véleményük a jelenségről, de mindenképp van valamilyen véleményük, különösen az olyan dolgokról, amik esztétikai érzéküket stimulálják. Az infografikák egyik célja épp az érzelmi oldal megszólítása, ami persze nemcsak a „tetszés—nem-tetszés” szintjén mozog, hanem korábbi emóciókat is előhív, és társít a grafikán látottakhoz. Természetesen létezik némi különbség aközött, ahogyan a célközönség (könyvtárhasználók) és ahogyan a készítők (könyvtárosok) vélekednek az elkészült művekről.

7.1. Munkatársak

A kollégák a grafika munka-oldalát is látják, azaz a befektetett energiát, a megjeleníteni kívánt mondanivalót, és azt is, hogy ez mennyiben volt sikeres, vagy sem. Amikor arról esik szó, hogy egy-egy témában szükségét érezzük a vizuális tájékoztatásnak, gyakran felmerül a kérdés, hogy nem lenne-e egyszerűbb megoldás mégis gyorsan, szövegesen megfogalmazni a mondanivalót, és kitűzni a paravánokra, feltenni a honlapra stb. Vannak olyan esetek, amikor a válasz: igen. Ilyenkor nincs szükség az infografika-teamre, hiszen különösebb ötletelés nélkül megvalósítható a feladat. Ellenkező esetben állandó, vagy csak az adott projekthez létrejövő munkacsoport szükséges, mivel biztosan állítható, hogy az ehhez hasonló kreatív munka nem magányos tevékenység, hanem ideális esetben 2-3 munkatárs kell, hogy együtt dolgozzon a kiadott feladaton.

A közös ötletelés viszi előre az alapgondolatot a megvalósítás útján, és a nézeteltérésektől, zsákutcáktól sem mentes munka végére eljutunk odáig, hogy egy kerek egészet adunk ki a kezeink közül. A 3 fős team kicsivel hatékonyabban tud működni, mint a 2 fős, mivel a vélemények ütköztetésekor nem alakulhat ki patthelyzet, hiszen a 3. munkatárs segít eldönteni a vitás kérdéseket. Mivel kreatív munkáról van szó, motiváció nélkül nem lehet végezni. Csak olyan kollégával lehet sikeresen együttműködni, aki minimális kedvet érez a feladathoz. A feladatok bizonyos mértékig részfeladatokra bonthatók, szétoszthatók. Az anyaggyűjtésben: ikonok, vektoros állományok keresésében, konvertálásában, vagy az adatok összegyűjtésében, feldolgozásában bármelyik csapattag tud segíteni. A grafika megrajzolásakor pedig szintén

lehetőség van – az egységes dizájnról való törekvés szem előtt tartása mellett – a feladatok szétozására.

Mint említettem, a munka folyamatában belefuthatunk zsákutcákba is, amikor egy eleinte jónak tűnő ötlet mégsem tud megfelelően kibomlani, vagy meghaladja képességeinket mindaz, amit a megvalósítás megkívánna. Ilyenkor kompromisszumot kell kötni, el kell engedni az ötletet, és akár teljesen előlről kell kezdeni a tervezést, a rajzolást, adott esetben homlokegyenest más gondolatból kiindulva. A tervezés fázisában érdemes rögtön több verziót is készíteni, ami segíthet abban, hogy még a folyamat legelején a jó irányba induljunk el.

A teljes körű publikálás előtt érdemes teszteltetni a művet. A tesztelésben egyaránt részt vehetnek taláalomra kiválasztott olvasók, hallgatók, de könyvtárosok is. Az ő véleményük azért fontos, mert kevésbé elfogultan szemlélik a rajzot, nem ismerik a megvalósulás folyamatát, „idegen szemmel” értékelik a grafikát. Olyan problémás elemeket, kétértelmű részeket, logikai bukfenceket fedezhetnek fel, amit a készítők már képtelenek észrevenni.

7.2. Olvasók

Felmerülhet a kérdés, hogy honnan lehet tudni, hogy egy információs grafika jól sikerült-e. Mindenekelőtt onnan, ha tetszik a célközönségnek.

Első infografika-kampányunkat tudatosan szeptemberre időzítettük. Ilyenkor százával látogatnak a könyvtárba az első és felsőbb éves hallgatók beiratkozni, és különféle tanulmányi ügyeiket intézni. Hosszú órákat töltenek sorban állással, s mi úgy gondoltuk: plakátokkal teli paravánokkal szegélyezzük az útjukat, hogy lekössük a figyelmüket, és kihasználva az alkalmat néhány hasznos tudnivalóval ismertessük meg őket. A várakozó hallgatók figyelmét felkeltették a színes képek, ki rövidebb, ki hosszabb időt töltött előttük böngészéssel, felfedezéssel. Az ilyen módon „tetten ért” látogatók adják az első visszajelzéseket.

Ennél többet árul el, ha megnézzük, hogy a Facebookon posztolt képeket vajon hányan nézték meg, hányan lájkolták, kommentálták, osztották meg. A Facebook által szolgáltatott igen részletes statisztika 22-féle szempontból vizsgálja a bejegyzéseket. Az alábbi kérdés az egyik leglényegesebb:

Hányan tekintették meg a dolgozatban bemutatott infografikákat?

- 1. melléklet: 2716 fő,

- 2. melléklet: 554 fő,
- 3. melléklet: 960 fő,
- 4. melléklet: 1247 fő,
- 5. melléklet: 541 fő,
- 6. melléklet: 1038 fő,⁴³
- 7. melléklet: 1346 fő,
- 8. melléklet: 557 fő,⁴⁴
- 9. melléklet: kivitelezése még folyamatban van.

Olyan szerencsések voltunk, hogy néhány esetben olvasói leveleket is kaptunk, melyekben egytől-egyig pozitívan értékelték az infografikákat. A levélírók dicsérték az ötletet, a kivitelezést, esztétikusnak találták az ábrákat, illetve ketten azzal a kéréssel kerestek meg bennünket, hogy segítsünk abban, hogy megtanulhassák és a saját területükön alkalmazhassák ezt a műfajt.

8. További ötletek és záró gondolatok

Ahogy a munkatársak egyre inkább magukévá teszik ezt a fajta kommunikációt, úgy merülnek föl az újabb és újabb ötletek: mi mindent kellene lerajzolnunk. Jelenleg két projekten dolgozunk egyszerre: az egyik azt kívánja áttekinteni, hogy mely olvasói csoportnak milyen szolgáltatásokhoz van hozzáférése. Kb. 30-40 szolgáltatásunk van, és a hozzájuk kapcsolódó jogosultsági rendszer olyan bonyolult, hogy arról időnként még a könyvtárosok is csak segédanyagokat használva tudnak tájékozni. Ezt kívánjuk könnyen átláthatóvá és egyértelművé tenni a felhasználók számára, és másodlagos célként könnyen használható segédletet adni a saját kollégáinknak azzal, hogy összegyűjtjük és összefoglaljuk a tudnivalókat.

Szeptemberig szeretnénk megvalósítani egy olyan grafikát, ami az őszi szemeszterre készülve bemutatja a könyvtárban működő wifi-szolgáltatást, és vele együtt az Eduroam hálózatot. Szándékunk szerint nemcsak segítségül szolgál majd a hálózat saját eszközre való önálló beállításához, de némi magyarázatot is ad a biztonsági beállítások szükségességével kapcsolatban.

⁴³ Az adatok forrása: <http://www.facebook.com>. [2014. május 24.]

⁴⁴ Az adatok forrása: <http://www.facebook.com> [2015. május 22.]

Számtalan ötletünk van még a tarsolyban, egyszerűbbek és összetettebbek egyaránt. Bízunk abban, hogy ahogyan a megvalósítás folyamán egyre újabb akadályokkal, egyre nagyobb kihívással találkozunk, úgy szerzünk mind nagyobb tapasztalatot a programok használatában, és segítségükkel izgalmasabb, esztétikailag megnyerőbb és grafikailag is egységesebb munkákat hozunk majd létre. Reméljük, hogy olvasóink hasonlóan jól fogadják majd további munkáinkat is, aminek eredménye hosszú távon tetten érhető majd mind szolgáltatásaink használati statisztikáinak javulásában, mind az elégedettségi mérések eredményeiben.

9. Felhasznált irodalom

Monográfia

Várkonyi Nándor: Az írás története. Budapest, Széphalom Könyvműhely, 2011. 47-88. o.

Tanulmány

Csatlós Márton: Az infografika előretörése a világban, az egyetemi szférában és lehetőségei Szegeden. In: Szolgáltatásinkubáció az egyetemi szférában. Innovatív külső és belső információmenedzsment megoldások. Szerk.: Z. Karvalics László. Szeged, Primaware K., 2011. 182-243. o.

Folyóiratcikk

Borkin, Michelle A. [et al]: What Makes a Visualization Memorable.
http://vcg.seas.harvard.edu/files/pfister/files/infovis_borkin-128-camera_ready_0.pdf [2015. május 22.]

Infografika: mitől izgalmas ez a régi-új trend? <http://www.taktikon.hu/tallozo/infografika-mitol-ilyen-izgalmas-ez-regi-uj-trend/> [2015. május 22.]

Kocsi Sarolta Olga: Generation gap – Avagy nem érti az egyik, mit akar a másik.
http://www.interkultkom.eoldal.hu/cikkek/generation-gap-__8211_-avagy-nem-erti-az-egyik_-mit-akar-a-masik.html [2015. május 22.]

Milyen akkor a jó infografika?

http://www.kreativ.hu/reklam/cikk/milyen_akkor_a_jo_infografika [2015. május 22.]

S. K.: Áthidalni a generációs szakadékot. In: Innotéka, 3. évf., 11. sz., 2013. november, 26. o.

http://www.innoteka.hu/cikk/athidalni_a_generacios_szakadekot.793.html [2015. május 22.]

Z. Karvalics László—Csatlós Márton—Gellérfi Gergő—Minkó Mihály: Infografika és oktatáskutatás. In: Oktatás—Informatika, 2011., 1-2. sz.

<http://www.oktatas-informatika.hu/2011/12/z-karvalics-laszlo-%E2%80%93-csatlos-marton-%E2%80%93-gellerfi-gergo-%E2%80%93-minko-mihaly-infografika-es-oktataskutatas/> [2015. május 22.]

Honlap, blog, infografika

19 Warning Signs Your Infographic Stinks. <http://blog.kissmetrics.com/infographic-warning-signs/> [2015. május 22.]

1100+ examples of information visualization. Historical Milestones.

http://www.infovis.info/visuals/?Qwd=.%2FGallery_of_Data_Visualization%2FHistorical_Milestones&Qiv=thumbs&Qis=XS [2015. május 22.]

Cooper, Sunny: Allan Paivio 1941 - Dual Coding Theory. <http://www.lifecircles-inc.com/Learningtheories/IP/paivio.html> [2015. május 22.]

Dual-coding Theory. http://en.wikipedia.org/wiki/Dual-coding_theory [2015. május 22.]

Az Inkscape honlapja: <http://www.inkscape.org/en/> [2015. május 22.]

Kids of the Past vs Kids of the Internet Generation.

<http://kanishkpccoe.wordpress.com/2014/02/18/old-kids-vs-internet-generation> [2015. május 22.]

A KRESZ története. <http://www.baleset-megelozes.eu/cikk.php?id=332> [2015. május 22.]

Nyitrai Erika: SVG tananyag. <http://svg.elte.hu/> [2015. május 22.]

Public Library Stats.

<http://oedb.org/images/10%20States%20Sticking%20Up%20for%20Public%20Libraries.jpg> [2015. május 22.]

A Service Design Network honlapja: <http://www.service-design-network.org/intro/> [2015. május 22.]

A W3Schools honlapja: http://www.w3schools.com/svg/svg_intro.asp [2015. május 22.]

Why Infographics Accelerate Decision Making. <http://infographiclist.com/2011/11/14/why-infographics-accelerate-decision-making-infographic> [2015. május 22.]

A World Wide Web Consortium (W3C) honlapja: <http://www.w3.org/Graphics/SVG/> [2015. május 22.]

Mellékletek jegyzéke

1. melléklet: Változások a kölcsönzés rendjében
2. melléklet: A 2013-as olvasói elégedettségmérés eredményei
3. melléklet: Ki? Mennyit? Meddig?
4. melléklet: Ööö... Hol is...? Mi is...? Merre is...?
5. melléklet: Könyvtári felfedező
6. melléklet: [Miért érdemes ide járni?]
7. melléklet: A régi és az új bibliotéka 10 év távlatából
8. melléklet: A 2014-es olvasói elégedettségmérés eredményei
- 9.1. melléklet: [Piktogramok – áttekintő]
- 9.2. melléklet: [Piktogramok – 1. és 3. emeleti szakolvasói tér]