

Büchereien Wien / Leystraße

Optimierung eines Leit- und Orientierungssystems

Praxisbericht / Ausbildung hauptamtlicher Bibliothekar

Jonas Kraushaar
2019

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Optimale Leit- und Orientierungssysteme	5
3.1 Projektbeginn	9
3.2 Situation Bücherei Leystraße	10
3.3 Analyse und Optimierung	11
4. Ergebnisse und Zukunft	16

1. Einleitung

Um eine eigenständige Orientierung der Menschen im öffentlichen Raum zu ermöglichen, gibt es heutzutage zahlreiche Schilder, Pfeile, Piktogramme sowie Karten. Diese Elemente sind alle Teil eines Leit- und Orientierungssystems und finden sich so beispielsweise in Bahnhöfen, Fußgängerzonen, Geschäften und vielen anderen öffentlichen Einrichtungen. Otl Aicher entwarf anlässlich der Olympischen Spiele von 1972 in München eines der ersten gestalterisch fundierten Leit- und Orientierungssysteme in Deutschland. Die wesentlichen Merkmale des Konzepts waren eine einheitliche Farbgestaltung sowie speziell entworfene Piktogramme.

Bei der Erschaffung von Leit- und Orientierungssystemen werden mittlerweile Erkenntnisse aus diversesten Wissenschaften wie der kognitiven Psychologie und Wahrnehmungslehre angewandt. Die Beschilderung dient außerdem nicht mehr nur der Orientierung, auch ihre Ästhetik gerät immer mehr in den Fokus.

Auch in Bibliotheken dienen Leitsysteme der Orientierung und sollen dem Nutzer und der Nutzerin den Weg zur Bibliothek, durch das Gebäude sowie zu den Medien und Dienstleistungen weisen. Noch bis weit in das 20. Jahrhundert wurden die Leser und Leserinnen ausschließlich von Bibliothekaren in sogenannten Thekenbibliotheken bedient. Erst das Aufkommen der Freihandbibliotheken ab den 1960er-Jahren stellte eine große Veränderung des Bibliothekswesens dar. Diese neue Erscheinung öffentlicher Bibliotheken ermöglichte den Nutzern und Nutzerinnen eine große Selbständigkeit. Mehr Selbständigkeit bedeutete jedoch nicht nur, freien Zugang zu den Medien zu ermöglichen, sondern brachte auch die Aufgabe mit sich, den Nutzern und Nutzerinnen Orientierung zu bieten. Bibliotheken verfügen deshalb über spezifische Leit- und Orientierungssysteme.

Auch in der Wiener Bücherei Leystraße soll den Lesern und Leserinnen die optimale selbstständige Orientierung durch ein, auf die Einrichtung zugeschnittenes Leit- und Orientierungssystem, ermöglicht werden. Das bisherige, in die Jahre gekommene System, weist einige Schwächen auf und gilt es zu überdenken.

In dieser Arbeit soll deshalb ein Konzept für ein neues Leit- und Orientierungssystem entworfen werden.

Im folgenden Teil dieser Arbeit werde ich auf diverse Standards bibliothekarischer Leitsysteme eingehen und Begriffe beziehungsweise optimale Gegebenheiten tiefer erläutern. Im nächsten Teil soll zunächst der aktuelle Zustand der Bücherei Leystraße anhand einer Situations- und Bedarfsanalyse dargestellt werden.

Abschließend soll über etwaige Änderungen und Optimierungen, auf Basis dieser Erkenntnisse, berichtet werden sowie einer Einschätzung der weiteren Abläufe der Realisierung des neuen Leitsystems.

2. Optimale Leit- und Orientierungssysteme

Leit- und Orientierungssysteme in Bibliotheken sollen den Nutzer*innen auf ihrem Weg zu einem bestimmten Punkt leiten und ihnen Orientierung im Gebäude bieten.

Ulrich Naumann definiert:

„Ein Leitsystem hat die Aufgabe, seinen Benutzer zwangsläufig mit einer Folge von JA/NEIN-Entscheidungen an einen bestimmten Zielpunkt zu führen.“

„Ein Orientierungssystem hat zum einen die Aufgabe, seinem Benutzer die topographische Lage von Objekten zu bezeichnen, zum anderen die Aufgabe, seinen Benutzer mit dem Inhalt von Objekten bekannt zu machen.“

Bei der Orientierungsaktivität, auch „Wayfinding“, handelt es sich um eine Kombination aus kognitiven (Wahrnehmung beziehungsweise Verarbeitung von Informationen) und physischen (Bewegung) Vorgängen.

Diese kognitiven Prozesse laufen zu weiten Teilen unterbewusst ab, spielen während des Bibliotheksbesuchs jedoch eine wichtige Rolle.

Sichtbar werden diese vor allem bei Orientierungsschwierigkeiten, meistens einer dieser vier Fälle:

- Der/die Nutzer*in besucht die Bibliothek zum ersten Mal und ist daher noch nicht mit ihr vertraut.
- Der/die Nutzer*in kennt die Bibliothek bereits und sich in ihr zurecht, ist aber auf der Suche nach einem für ihn/sie neuen Medium oder Dienstleistung
- Der/die Nutzer*in ist auf der Suche nach einem Medium, das mehreren Interessenskreisen zugeordnet ist
- Die Bibliothek hat sich verändert. Dies betrifft auch langjährige und erfahrene Nutzer*innen.

Orientierungsschwierigkeiten können bei Menschen Emotionen wie etwa Kontrollverlust, Frustration und Stress bewirken. Auch das Aufsuchen von Hilfe durch das Personal kann ein schlechtes Gefühl entstehen lassen, da man sich unterbewusst in einer unterlegenen Position sieht. Daraus kann die Konsequenz gezogen werden, den Bibliotheksbesuch abubrechen und sogar die Entscheidung getroffen, die Bibliothek in Zukunft auf Grund dieser negativen Erfahrungen nicht mehr aufzusuchen.

Der Orientierungsprozess wird dagegen als effizient wahrgenommen wenn nur ein klein gehaltener Aufwand benötigt wird um sich im Gebäude zurecht zu finden beziehungsweise zu einem Medium zu gelangen. Dies ist der Fall wenn der/die Nutzer*in sich in die passende Richtung bewegt, also keine Wegstrecken mehrfach zurücklegen muss.

Ein derart effektiver Orientierungsprozess kann durch eine unterstützende Architektur und ein entsprechendes Leit- und Orientierungssystem gefördert werden.

Öffentliche Bibliotheken verfolgen das Ziel, eine große Anzahl an zufriedenen Nutzern und Nutzerinnen, die ihre Dienstleistungen oft und gerne in Anspruch nehmen, vorzuweisen. Dies stellt die Basis für die Sicherung der Existenz einer Bibliothek dar. Eine erfolgreiche Orientierung trägt wesentlich dazu bei, wie eine Einrichtung empfunden und ob diese weiterempfohlen wird. Somit ist ein optimales Leit- und Orientierungssystem unerlässlich.

Das Leit- und Orientierungssystem erfüllt drei wichtige Funktionen: Imagebildung, Organisationsförderung und Ästhetik.

Um die Nutzer*innen auf möglichst einfache Art und Weise zu einem bestimmten Zielpunkt zu führen, ist es nötig, dass das Leitsystem mehrere Anforderungen erfüllt. Eine benutzerfreundliche Beschilderung ist in der Lage, das Image einer Bibliothek positiv zu beeinflussen. Die Einrichtung kann den Nutzer*innen so ihre Qualität beweisen und eine hohe Kund*innenorientierung signalisieren. Die Nutzer*innen erlangen durch die Beschilderung eine hohe Selbstständigkeit beim Bibliotheksbesuch.

Durch den Wegfall von simplen Orientierungsfragen steht dem Personal mehr Zeit zur Beantwortung fachlicher Fragen zur Verfügung. Das Leit- und Orientierungssystem wirkt sich so organisationsfördernd aus.

Ein der Architektur angepasstes Leit- und Orientierungssystem kann wesentlich die Ästhetik der Einrichtung beeinflussen. Im Einklang mit der Gestaltung der Räume und deren Möblierung trägt die Beschilderung zu einem ansprechenden Gesamteindruck einer Bibliothek bei. Daher ist es prinzipiell sinnvoll, das Leit- und Orientierungssystem bereits bei der Planung der Einrichtung zu erarbeiten.

Zu beachten sind:

- Beschilderung

Die Gestaltung der Schilder sollte mit der Architektur und der Möblierung der Bücherei harmonieren. Auch eine Widerspiegelung der Identität einer Bücherei, also der „Corporate Identity“, ist zu beachten.

- Typologie

Das Leit- und Orientierungssystem einer Bibliothek umfasst diverse Schilderarten mit unterschiedlichen Funktionen für diverse Fragestellungen. Zum Beispiel „was?“ (Infotafel) oder „wo?“ (Pfeile).

- Farbe

Das Leit- und Orientierungssystem muss leicht wahrnehmbar sowie gut lesbar sein und sich eindeutig von anderen Informationen in der Bibliothek abheben. Auch hier gilt es sich am Corporate Design der Bibliothek zu orientieren.

- Piktogramme

Neben einer „Kulturneutralität“ bieten Piktogramme bei der Informationsvermittlung den Vorteil, dass sie für fast alle Altersgruppen geeignet und schnell zu erfassen sind.

Informationen können außerdem effektiver und platzsparender vermittelt werden. Diese Aussagen gelten jedoch nur für international geläufige bzw. allgemein üblichere Symbole. Es gibt jedoch (noch?) keine allgemein bekannten bibliotheksspezifischen Piktogramme. Bibliotheken müssten somit Eigenkreationen einsetzen.

Ob diese jedoch den Nutzer*innen tatsächlich förderlich sind ist fraglich, da wohl ein zusätzlicher Lernprozess anfallen würde. Der Einsatz von Piktogrammen eignet sich auf jeden Fall für Bereiche, in denen international bekannte Symbole verwendet werden können, etwa die Toiletten, die Treppen sowie die Informationstheke.

3.1 Projektbeginn

Ich begann meinen Dienst in der Bücherei Leystraße im August 2016 und trat die hauptamtliche Ausbildung zum Bibliothekar nur kurze Zeit darauf an. Bereits am Anfang meiner Zeit in der Bücherei war mir die Regalbeschriftung ein Dorn im Auge. Ich verbrachte viele Jahre im Buchhandel und war einen starken Fokus auf Ästhetik aus mehreren Buchhandlungen gewöhnt. Selbstredend sind in der Privatwirtschaft andere Mittel zur Verfügung und Themen wie Leitsystem etc. werden oftmals ausgelagert an externe Firmen.

Als Mitarbeiter einer öffentlichen Bücherei merkte ich schnell dass es in meiner eigenen Hand liegt derartiges zu verwirklichen und ich nahm mir vor, auch im Zuge der Arbeit für einen notwendigen Praxisbericht, das Leitsystem der Bücherei an meine Bedürfnisse und die der heutigen Leser*innen anzupassen. Bedingt durch andere, relevantere Baustellen, grundsätzliche Ausbildung und Eingebundensein in die alltägliche Bibliotheksarbeit verschob sich der Start dieses Projekts allerdings ein ums andere mal.

Regelmäßig besuchte ich aber ab Winter 2017/2018 andere Zweigstellen der Büchereien Wien um mir einen persönlichen Eindruck der jeweiligen Regalbeschriftungen zu machen. Schon nach einer Handvoll Exkursionen fiel mir die Diversität der Ansätze und Lösungen auf: kaum eine Zweigstelle ähnelte ästhetisch der anderen.

Insbesondere ältere Büchereien verfügen über allerlei differenzierte Regalsysteme und Beschriftungen. Erst bei Büchereien, welche in den letzten zehn bis fünfzehn Jahren (neu)eröffnet wurden, lässt sich eine verwandte Ästhetik ausmachen. Da die Bücherei Leystraße allerdings nicht zu diesen zählt und ein großangelegter Umbau samt Regaländerung auch nicht angedacht ist, bleibt mir nur eine individuelle Lösung die sich aber an einem grundsätzlichen Konsens, der Corporate Identity, orientiert.

3.2 Situation Bücherei Leystraße

Die öffentliche Bücherei im zwanzigsten Wiener Gemeindebezirk Brigittenau ist eine von vielen Zweigstellen der Büchereien Wien. Insgesamt verfügt die Bücherei über etwa 15.000 Medien und befindet sich somit im Bereich der kleineren Zweigstellen Wiens. Die Bücherei existiert seit den 1920er-Jahren, damals als eine der ersten Arbeiter*innenbüchereien gegründet, und befindet sich in einem bemerkenswert großen Gemeindebaukomplex in zentraler Lage des Bezirksviertels.

Insgesamt verfügt die im Erdgeschoß gelegene Bücherei über drei Räume die mit Medien gefüllt sind: Im Eingangsbereich und ersten großen Raum befinden sich beinahe alle Medien für Erwachsene, ein paar weitere Sachbücher und Zeitschriften in einem kleinen Raum eines Zwischengeschoßes. Dies ist leider nicht barrierefrei und nur über eine Treppe zu erreichen.

Der zweite große Raum des Erdgeschoßes ist mit einem Weg durch den ersten zu erreichen und beinhaltet das gesamte Angebot an Medien für Kinder. Überwiegend wird die Bücherei von Familien mit Kindern, älteren Leser*innen sowie Schüler*innen der umliegenden Volksschulen genutzt. Viele Nutzer*innen der Bücherei haben einen Migrationshintergrund, die Erstsprache von etwa 50-60% der Personen ist nicht Deutsch.

Im Innenraum dominieren gut gefüllte Holzregale und das Weiß der Wände beziehungsweise der hohen Decken. Die Regale verfügen über stabile, dunkelrote Metallgerüste. In die Endstäbe dieser Gerüste können hölzerne Fahnen mit einer Kunststofffront gesteckt werden. Die gesamte Bücherei nutzt diese Regalform und folglich auch das Orientierungssystem der Holzfahnen.



3.3 Analyse und Optimierung

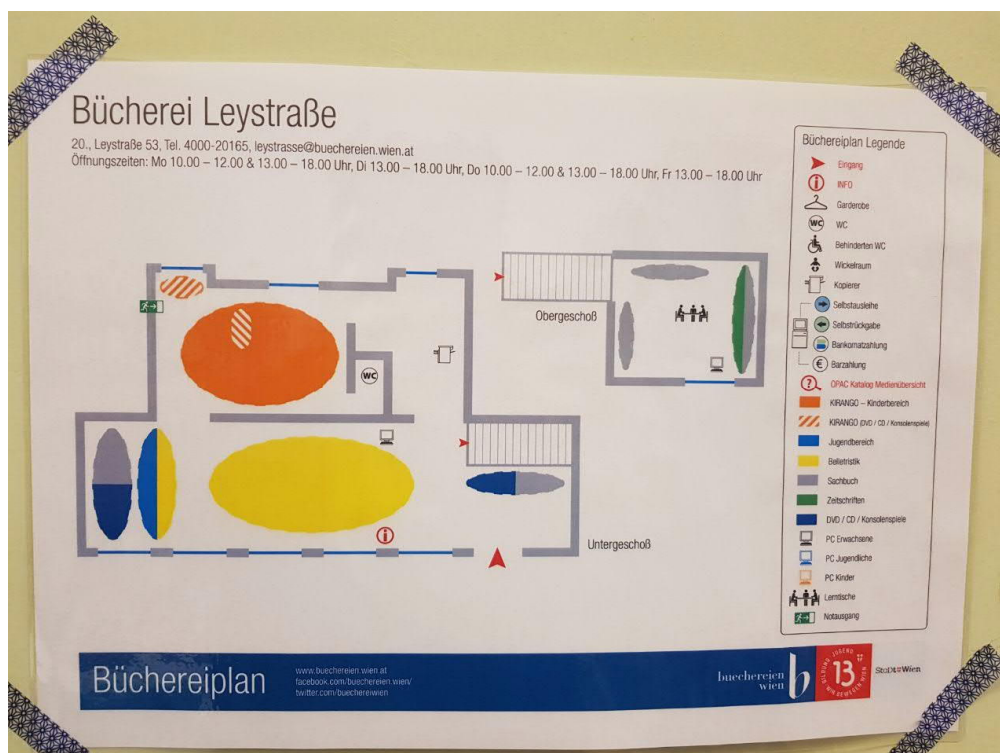
Relativ bald im Prozess der Evaluierung des Ist-Zustandes ergab sich die Feststellung, dass ein Überwerfen und Arbeiten an der bestehenden Regalstruktur vorbei, nicht möglich ist und wird. Weder ist ein neues Regalsystem für die Bücherei angedacht noch notwendig und aus finanziellen und organisatorischen Gründen auch zu vermeiden.

Folglich wird in der Neugestaltung des Leit- und Orientierungssystem mit der vorhandenen Infrastruktur gearbeitet. Diese fokussiert sich auf die bestehenden Holzfahnen beziehungsweise Beschriftung der Regalbretter und Buchstützen.

Ich begrüße wie klar und deutlich die aktuellen Schilder gestaltet sind, halte sie aber für bieder und nicht ansprechend. Mein Eindruck ist, dass viele Besucher und Besucherinnen das Leitsystem weder wahrnehmen noch sich ausgeprägt nach den Beschilderungen orientieren. Eher werden Medien und ganze Regale begutachtet als nach den Holzfahnen Ausschau gehalten.

Auch an das aktuelle Corporate Design der Büchereien Wien fügt sich das Leit- und Orientierungssystem, bis auf einen Lageplan im Eingangsbereich, nicht. Der besagte Lageplan hängt im Format A3 prominent im ersten Raum und neben der Informationstheke. Im Eingangsbereich ist es notwendig, die Nutzer mit dem Leit- und Orientierungssystem formell in der Bibliothek willkommen zu heißen sowie einen ersten Überblick zu vermitteln, welche Angebote die Einrichtung bietet und wie sie räumlich aufgebaut ist.

Bis auf weitere Kopien, die an mehreren Stellen der Bücherei angebracht werden sollen, sehe ich hier keinen dringenden Änderungsbedarf. Die wichtigsten Grundinformationen und Angebote der Bücherei werden klar und deutlich mit einer Legende skizziert. Seit wir diesen Plan in der Bücherei platziert haben wird er von den Nutzer*innen regelmäßig begutachtet und studiert, insbesondere Stammnutzer*innen nehme ich regelmäßig vor ihm war.



Auf Basis des aktuellen Leit- und Orientierungssystems, der architektonischen Gegebenheiten und räumlichen Möglichkeiten, sowie der Erfahrungen aus dem Bibliotheksalltag ergibt sich folgender Bedarf: Grundsätzlich sollte das Leit- und Orientierungssystem in dieser Bücherei schlicht und einheitlich, aber eindeutiger und freundlicher sein. Es sollte sich auf die wesentlichen Informationen beschränken und in einer etwas problematischen Umgebung (viele Medien, teilweise zu hohe Schilder) hervorstechen und leicht erkennbar sein. Des Weiteren sollte es das Corporate Design der Bücherei aufgreifen.

Die Bücherei selbst verfügt über eine überschaubare Größe und prinzipiell lassen sich die diversen Interessensgebiete zeitnah finden. Jedoch ist meine Beobachtung, dass ein Großteil der Nutzer*innenanfragen zum Inhalt haben wo sich ein bestimmter Interessenskreis befindet. Dieser Arbeitsschritt ist aufgrund einer relativ geringen personellen Ausstattung (in der Regel eine Person im Ausleihbereich) mit einem optimierten System zu verringern.

Kaum Änderungsbedarf sehe ich bei den Beschriftungen der Buchstützen. Diese sind mit der, dem Regal entsprechenden, Signatur und Interessenskreisdefinition ebenso neutral wie zweckmäßig ausgestattet. Ausschließlich im Kinderbereich haben wir bereits begonnen kleinere, simple Piktogramme auch an den Buchstützen der Interessenskreise anzubringen.



Wie bereits erwähnt liegt der Fokus der Neugestaltung in der Überarbeitung der bereits vorhandenen Beschilderung. Hierzu habe ich eine Schriftart gewählt die sich an das Corporate Design der Büchereien Wien fügt. Zudem entschied ich mich für ein freundlicheres Dunkelblau statt des harten Schwarz. Ebenfalls neu ist dass die Signatur des Interessenskreises, durch einen klaren aber dezenten Strich getrennt, bereits bei der Regalbeschilderung angegeben wird. Auch das erst 2019 entwickelte neue Logo der Büchereien Wien ist dezent vertreten.



Beim Vergleich zur vorangegangenen Version dieses Beispiels fällt auf: die Begriffe „Krimi“ wie auch „Thriller“ sind gewichen, geblieben ist allein der Begriff „Spannung“. Dieser erfüllt als Sammelbegriff optimal seinen Zweck.



4. Ergebnisse und Zukunft

Bei meiner Erarbeitung des Konzepts für ein optimaleres Leit- und Orientierungssystem für die Bücherei Leystraße waren durch die Rahmenbedingungen der Bibliothek einige Einschränkungen vorhanden: Eine grundsätzliche Herausforderung besteht darin, das Leit- und Orientierungssystem nachträglich in die bestehende Einrichtung einzufügen, denn üblicherweise sollte diese bereits, wie zu Beginn erwähnt, bei der Planung der Inneneinrichtung des Gebäudes erarbeitet werden. Zwar war dies vor mehreren Jahrzehnten bei der Erstaufstellung der Regale der Fall, zeitgemäß ästhetisch war dieses System allerdings nicht mehr. Immerhin wurde mir die Arbeit dadurch vereinfacht dass die gesamte Bücherei über ein einheitliches Regal- und somit Beschriftungssystem verfügt.

Von einer perfekten Bücherei lässt sich sicherlich nicht sprechen, ging es uns doch aber auch ausschließlich darum mit den bestehenden Gegebenheiten zu arbeiten und diese zu optimieren. Dies denke ich ist gelungen und wird von den Leser*innen dankbar angenommen und regelmäßig positiv kommentiert.

Aufgrund zeitlicher Engpässe war es mir bisher leider nicht möglich ein weiteres relevantes Puzzleteil des Leit- und Orientierungssystems zu verbessern: Im Eingangsbereich und abschließend zur Treppe befindet sich eine Tafel im Format A3, welche die Interessenkreise des Obergeschoß auflistet. Auch diese wirkt provisorisch und beinahe lieblos und ich möchte die Grundzüge der Ästhetik der neueren Regalbeschriftung auch bei dieser Tafel anwenden.

