

Volker Braun



Leit- und Orientierungssysteme in Bibliotheken¹

Der Aufsatz will zeigen, welche Aspekte von Leit- und Orientierungssystemen in Bibliotheken zu berücksichtigen sind, damit Kunden sich möglichst einfach orientieren können. Es beginnt mit psychologischen Grundlagen der räumlichen Orientierung, bevor untersucht wird, welche architektonischen und innenarchitektonischen Möglichkeiten es gibt. Dann werden Gestaltungs- und Platzierungsgrundsätze für verschiedene Formen von Leit- und Orientierungssystemen (Schilder, elektronische Orientierungssysteme, Printprodukte) erläutert. Zum Schluss wird gezeigt, was Bibliotheken bei der Zusammenarbeit mit Fachleuten selbst leisten können und wie sie dabei vorgehen sollten.

Guidance and orientation systems in libraries

This essay is about guidance and orientation systems in libraries and wants to point to the aspects which are responsible for clients to find their destinations in an easy way. It begins with the psychological bases for spatial orientation, before the architectural and interior design possibilities are examined. Then the basic principles for the design and placement of orientation systems (signs, electronic navigation systems and print products) are shown. The last part shows, what libraries can do themselves and in cooperation with specialists and how they should proceed.

Systèmes signalétiques et d'orientation dans les bibliothèques

L'article démontre quels aspects de systèmes signalétiques et d'orientations sont à prendre en égard afin que les clients puissent s'orienter le plus facilement possible. Ceci commence avec les bases psychologiques de l'orientation dans l'espace avant d'examiner les possibilités architecturales et la distribution de l'espace. Puis on discute les principes d'aménagement et de distribution pour de différentes formes de systèmes signalétiques et d'orientation (panneaux, systèmes d'orientation électroniques, produits d'imprimés). A la fin on montre ce que les bibliothèques peuvent accomplir avec l'aide des spécialistes et comment elles devraient y procéder.

Leit- und Orientierungssysteme kundengerecht zu gestalten sollte ein wichtiger Teil der Serviceorientierung moderner Bibliotheken sein. In der deutschsprachigen Fachliteratur wird der Begriff „Leit- und Orientierungssysteme“ vorrangig für Beschilderungen gebraucht². Gestaltungs- und Platzierungsgrundsätze gelten jedoch auch für elektronische Orientierungssysteme und entsprechende Printprodukte. Es sollte dabei vor allem auf gute Wahrnehmbarkeit, Lesbarkeit und Verständlichkeit der Informationen Wert gelegt werden. Leit- und Orientierungssysteme sind jedoch nicht nur eine Aufgabe des Informationsdesigns, also der Auswahl, Aufbereitung und Darstellung von Informationen für bestimmte Nutzerkreise³, ebenso wichtig sind das Verständnis psychologischer Grundlagen der Orientierung sowie eine orientierungsfreundliche Architektur und Innenarchitektur. Im Zentrum der Planungen sollten jedenfalls die Bedürfnisse der Kunden stehen.

Psychologie

Um die psychologischen Mechanismen bei der menschlichen Orientierung zu verstehen, gibt es seit ein paar Jahrzehnten die Wayfinding-Forschung. Einige wichtige Aspekte sollen hier skizziert werden. Wayfinding kann man vereinfacht definieren als zielgerichtetes räumliches Problemlösen, das ebenso von menschlichen Eigenschaften

wie von Merkmalen der Umwelt beeinflusst wird. Spezifische Benutzergruppen wie Kinder, Alte, Behinderte oder Analphabeten sind in ihrer Informationsaufnahme, -verarbeitung und -speicherung im Vergleich zum Durchschnittsnutzer eingeschränkt. Vor allem ältere Menschen haben verminderte kognitiv-räumliche Fähigkeiten und sollten deshalb stark berücksichtigt werden⁴.

Route based learning bedeutet, dass Menschen Wege lernen und ihnen dabei Objekte an bestimmten Stellen in der näheren oder weiteren Umgebung bewusst werden. Objekte, die bestimmte Orte mental repräsentieren, werden als Land- und Wegmarken bezeichnet⁵. Landmarken

¹ Grundlage für diesen Aufsatz ist die gleichlautende Diplomarbeit des Autors 2003, zu beziehen als pdf-Datei unter <<http://digbib.iuk.hdm-stuttgart.de/epub/volltexte/2004/378/>>.

² Vgl. z. B. Naumann, Ulrich: Leit- und Orientierungssysteme. In: Bibliotheksbaue. Kompendium zum Planungs- und Bauprozess. Berlin 1994 (DBI-Materialien; 131). S. 221-230.

³ Vgl. Wildbur, Peter und Michael Burke: Information graphics: Innovative Lösungen im Bereich Informationsdesign. Mainz 1998. S. 6.

⁴ Vgl. Watson, Tonya L.: There's got to be a better way (finding system). In: Ergonomics in design 9 (2001) 1, S. 20-26, hier S. 24-26.

sind auffällige, von Ferne gut sichtbare Objekte, die auch außerhalb einer Route liegen können, in Gebäuden z. B. eine Skulptur oder eine Treppe. Wegmarken sind Objekte, die direkt auf einer Route liegen, z. B. ein Tisch oder ein Schild. Weg- und Landmarken werden beide zur Orientierung benutzt.

Liegen Objekte an Entscheidungspunkten einer Route, also an Kreuzungen oder Abzweigungen, spricht man von Entscheidungspunktobjekten⁶. Diese sind besonders wichtig, da sie sowohl die Orientierung als auch die Beschreibung eines Weges erleichtern⁷.

Architektur und Innenarchitektur

In diesem Abschnitt werden vorwiegend Grundsätze der Ladenplanung berücksichtigt. Die Lesbarkeit und Überschaubarkeit eines Raumes wird vor allem durch folgende Aspekte bestimmt:

- Gestaltung und Anordnung von Fassaden und Eingängen
- Raumerschließung (Kundenleitwege)
- Raumform (Grundriss)
- Art der vertikalen Erschließung (Treppen, Aufzüge)
- Art der Möblierung und Warenpräsentation
- Beleuchtung und Farbgebung.

Ergonomische Faktoren wie Sehfeld, Sichtweiten, Erkennungsgrößen und Greifhöhen müssen ebenfalls beachtet werden. Man kann einen Raum in Betrachtungszonen je nach Raumentfernung und Raumhöhe unterteilen und dabei unterscheiden zwischen a) der Fernwirkung, z. B. durch großflächige Farben, Grafiken oder Leuchtschriften an der Ladenbegrenzung, b) der Informationszone, z. B. durch Richtungshinweise über Augenhöhe (ab 1,60 m), oder auch Bodenbelagswechsel, die dem Kunden signalisieren wo er sich befindet bzw. wo er hin muss und c) der Bequemlichkeitszone: sie liegt zwischen 0,75 und 1,60 m und ist für die Warenpräsentation gedacht, da sie ideal zum Greifen ist⁸. Sichtweiten und Erkennungsgrößen sind bei älteren Kunden jedoch stark eingeschränkt und sollten daher als Richtwerte dienen.

Vor dem Eintreten in ein Gebäude sollte die Hinführung zum Eingang eindeutig sein, z. B. durch Lampenreihen, Schaukästen, Treppen und Vorplätze⁹. Großflächige Fassadenverglasungen bieten einen großzügigen Eindruck und können die Anzahl der nutzbaren Etagen und die Waren schon von außen sichtbar machen¹⁰. An der Fassade sollten auch ein beleuchtetes Bibliothekslogo sowie Hinweise auf die Einrichtung orthogonal zur Laufrichtung zum Standard gehören.

Ladenräume können unterschiedliche Grundrisse haben. Der verbreitetste ist der tiefe Raum („Handtuchläden“). Der Vorteil hierbei ist die Staffelung der Raumeindrücke hintereinander und eine schnelle und klare Erschließung. Beim quadratischen Raum werden die Raumeindrücke auf die Mitte konzentriert, die Orientierungsmöglichkeit ist hier allerdings schlechter¹¹. Bei Zunahme der Grundrisskomplexität vermindert sich die Orientierungsfähigkeit.

Innenraummöbel sollten nach Ladenplanungsgrundsätzen nicht höher als 1,50-1,60 m sein, da sie sonst den Durchblick verstellen und den Laden kleiner machen¹². Die Möblierung am Hauptweg sollte niedriger sein als in der Warenfeldmitte¹³. Diese Erhöhung der Waren nach hinten zur Wand nennt man Arenaperspektive¹⁴ und soll eine ganzheitliche Übersicht garantieren. Meist sind (aus

Platzgründen) die Innenraumregale in öffentlichen Bibliotheken 1,80-1,90 m hoch (in wissenschaftlichen Bibliotheken in der Regel höher), außer Kinderregale mit 1,40-1,50 m. Regalstrecken im Raum sollten der Übersicht wegen maximal 4-5 m lang sein, im Kinderbereich nur 3 m¹⁵.

Für die Regalaufstellung gibt es mehrere Möglichkeiten, je nach Bibliothekskonzept und Raumangebot. Für öffentliche Bibliotheken ist eine vorwiegend aufgelockerte Aufstellung sinnvoll, die Raum lässt für Präsentationen, Ausstellungen, Sitzplätze, Leseplätze, Arbeitsplätze und AV-Mediennutzung. Aus Platzgründen sind meist verdichtete Aufstellungszonen im Wechsel mit aufgelockerten Zonen nötig. Grundsätzlich sollte man einige Regeln bei der Möblierung beachten, die in Zusammenhang mit einer guten Orientierung für Kunden stehen:

- Bereichsbildung strukturiert den Raum und verkürzt Laufwege für Kunden mit bestimmten Interessenschwerpunkten
- thematisch zusammengehörige Medien sollten mit themenbezogenen Warenbildern räumlich zusammen präsentiert werden¹⁶
- alle Etagen sollten nach ähnlichem Muster arrangiert sein¹⁷
- je nach Medien- und Präsentationsart bieten sich verschiedene Möbel an, die aber einheitlich und wiedererkennbar eingesetzt werden sollten
- Innenregale sollten orthogonal (oder spitzwinkelig) zu Hauptwegen stehen
- die Hauptwege sollten vorrangig entlang der längeren Seite des Raumes verlaufen¹⁸.

Die Wegeführung sollte den natürlichen Verhaltensweisen der Kunden entsprechen. Studien besagen unter anderem, dass sich Kunden eher wandbezogen orientieren, und daher die Außengänge bevorzugen, und dass

⁵ Vgl. Janzen, Gabriele: Organisation räumlichen Wissens. Untersuchungen zur Orts- und Richtungsrepräsentation. Wiesbaden 2000. S. 15.

⁶ Vgl. Janzen (Anm. 5) S. 14.

⁷ Vgl. Janzen (Anm. 5) S. 28-30.

⁸ Gretz, Friedrich: Läden richtig planen. Fehler vermeiden. Stuttgart 2000. S. 74.

⁹ Vgl. Die Präsentation der öffentlichen Bibliothek 3: Architektur und Ausstattung. Berlin 1982 (DBI-Materialien; 21). S. 122.

¹⁰ Vgl. Krefz, Wilhelm: Ladenplanung. Merchandising-Architektur. 2., überarb. und erw. Aufl. Leinfelden-Echterdingen 2002. S. 665.

¹¹ Vgl. Eibl, Ralf: Wege aus dem Chaos. [Text über den Informationsdesigner Paul Mijksenaar]. 2002 <http://www.brandeins.de/magazin/archiv/2002/ausgabe_04/was_menschen_bewegt/artikel1.html> (Zugriff am 05.11.2003).

¹² Vgl. Gretz (Anm. 8) S. 73.

¹³ Möblierung zwischen Rückwand- und Hauptwegmöblierung.

¹⁴ Vgl. Biegel, Brigitta: Visual merchandising. Erfolgsstrategien zur Verkaufsförderung. Frankfurt am Main 1994. S. 31.

¹⁵ Vgl. Gretz (Anm. 8) S. 241.

¹⁶ Sog. Verbundpräsentation, vgl. Kroeber-Riel, Werner und Peter Weinberg: Konsumentenverhalten. 7., verb. u. erg. Aufl. München 1999. S. 420 f.

¹⁷ Vgl. Pollet, Dorothy und Peter C. Haskell (Hrsg.): Sign systems for libraries. Solving the wayfinding problem. New York u.a. 1979. S. 197.

sie Kehrtwendungen und Ladenecken meiden¹⁹. Hauptwege, die vom Etagenausgangspunkt (Eingangsbereich, Treppen- und Aufzugsaustritt) nicht sichtbar sind, sollten ebenfalls vermieden werden²⁰. Wichtig für gute Orientierung ist eine klare Struktur der Kundenwege, die sich bei mehreren Etagen wiederholt. Für die Kenntlichmachung der Hauptwege (Loops) gibt es zahlreiche Möglichkeiten: die Gangbreite (2-3 m), unterschiedliche Bodenbeläge, Markierungen an der Decke (z. B. Lichtreihen), Säulenbegrenzungen u.a. Besondere Markierungen sind jedoch kein Muss, da der Verzicht darauf größere Variabilität bei der Umgestaltung der Räumlichkeiten verschafft. Der sogenannte Kundenleitweg ist laut Kreft auf Leitelemente aus dem Raum (Raumleitbilder), wie Säulen, Wände, Treppen oder Thekenmöbel (Verbuchung, Information) angewiesen, aber auch auf Leitelemente aus dem Sortiment, den sogenannten Warenbildern oder Warenleitbildern. Das sind besondere Warenpräsentationen durch Design der Warenträger, Plakate, Ausleuchtung, Farben usw., die dem Kunden als Wegmarken Orientierung geben sollen²¹.

Treppen sind Fortsetzungen der Hauptwege und sollten direkt an sie anschließen. Sie sollten vom Eingang aus sichtbar sein und nicht durch Möbel verstellt werden. In großen Räumen können sie zentral liegen, so dass Ladenrandzonen auf relativ kurzem Weg erreicht werden²². Wenn die Verbindungen zwischen Geschossebenen relativ offen sind, erleichtern sie die Orientierung²³. Ideal sind Lichthöfe, die Einblicke in mehrere Geschosse bieten.

Leit- und Orientierungssysteme in Bibliotheken

Ein Leit- und Orientierungssystem sollte vier Fragen beantworten: wo bin ich jetzt (Standortproblem), wie geht es weiter (Richtungsproblem), was enthält der umgebende Raum alles und habe ich alles Sehenswerte gesehen (Überblicksproblem)²⁴?

Zu den Funktionen gehört einerseits die Leitung entlang eines Weges von einem Ausgangspunkt zu einem bestimmten Ziel, z. B. durch Schilder mit Pfeilen, oder leitende Markierungen an Böden, Wänden und Decken. Andererseits macht ein Leit- und Orientierungssystem mit der topographischen Lage und dem Inhalt von unterscheidbaren Objekten bekannt²⁵, z. B. durch Raumpläne, Haus-, Etagen-, Raum-, Bereichs-, Sachgebiets-, Regalinformationen und Medienetiketten.

Das Leit- und Orientierungssystem ist Teil des Corporate Designs einer Bibliothek. Wichtige Elemente des Corporate Designs wie Schrift, Farbe und Logo können aufgegriffen werden²⁶, die Funktionalität sollte jedoch im Vordergrund stehen.

Leit- und Orientierungssysteme lassen sich formal einteilen nach den Trägern von Informationen. Das können Schilder und Banner, Printprodukte (Broschüren, Folder, Flyer), Raumelemente (Türen, Wände, Fenster, Säulen, Böden, Leinwände), und elektronische Ausgabemedien wie Bildschirme sein. Wichtig ist auch die Information durch Mitarbeiter.

Schilder

Schilder müssen bestimmten Anforderungen genügen und sollten daher²⁷:

- gut lesbar sein
- ein einheitliches Design haben (Wiedererkennungseffekt)

- inhaltlich und äußerlich strukturiert sein
- zur (Innen-)Architektur der Bibliothek passen
- durchgängig und orthogonal zur Bewegungsrichtung platziert werden
- auffällig sein
- schriftliche und grafische Information kombinieren (kein Muss)
- eindeutig verständlich sein (kein Fachjargon)
- einfach inhaltlich abgeändert werden können (Flexibilität)
- auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sein, und nicht auf die Struktur der Organisation.

Die Planung von Schildern wird in folgender Reihenfolge vorgenommen²⁸: 1. Art der Schilder festlegen, 2. Platzierung anhand von Einrichtungsplänen festlegen, 3. Texterstellung für die jeweiligen Schilder, 4. Verwendung von Bildzeichen festlegen, 5. Größe und Abmessungen des Schildes festlegen, 6. Grafik der Schilder bestimmen.

Schilder haben je nach Art bestimmte Funktionen und Standorte²⁹. Für die Standorte gilt grundsätzlich: Die Platzierung an Knoten- und Entscheidungspunkten erleichtert die Orientierung, da sich Kunden an Objekte an diesen Stellen besonders gut erinnern können, und da die Information erst dann erscheint, wenn sie tatsächlich gebraucht wird³⁰. Aus Kaufhäusern bringen die Kunden zudem die Erfahrung mit, vor allem an Treppenhäusern nach Haus- oder Etageninformationsschildern zu schauen.

Nach Schilderart und Funktion kann man grob unterscheiden zwischen:

- Außenbeschilderung: Richtungshinweise zur Bibliothek oder vom Bibliotheksgelände aus; Orientierungsschilder

¹⁸ Vgl. Pollet; Haskell (Anm. 17) S. 198.

¹⁹ Vgl. Kroeber-Riel; Weinberg (Anm. 16) S. 426.

²⁰ Vgl. Pollet; Haskell (Anm. 17) S. 198.

²¹ Vgl. Kreft (Anm. 10) S. 614 ff.

²² Vgl. Gretz (Anm. 8) S. 96.

²³ Vgl. Präsentation (Anm. 9) S. 25.

²⁴ Vgl. Schmauks, Dagmar: Beschilderung zwischen Hilfe und Hindernis. In: Herausforderungen an die Informationswirtschaft. Informationsverdichtung, Informationsbewertung und Datenvisualisierung. Konstanz 1996 (Schriften zur Informationswissenschaft. Hrsg. vom Hochschulverband für Informationswissenschaft [HI] e. V. Konstanz; 27). S. 251-258, hier S. 251.

²⁵ Vgl. Naumann (Anm. 2) S. 223; Baukommission des EDBI (Hrsg.): Grundsätze zur Ausstattung von Öffentlichen Bibliotheken – 6. Leitsystem / Beschriftungen. Stand der Bearbeitung: 31.10.2001 <http://www.tu-harburg.de/b/fs/html/Bau-Checkliste15_03_02-6.html> (Zugriff am 05.11.2003), S. 2.

²⁶ Vgl. Franck, Bernd: Sehen und verstehen. Orientierungs- und Leitsysteme für öffentliche Gebäude. In: AIT 108 (2000) 7/8, S. 104-107, hier S. 104.

²⁷ Vgl. v.a. Kaindl, Andrea: Richtlinien für ein Leit- und Orientierungssystem. In: Deutsche Bauzeitschrift DBZ 47 (1999) 12, S. 120, 1-3.

²⁸ Vgl. Gretz (Anm. 8) S. 115.

²⁹ Vgl. Gretz (Anm. 8) S. 114; Pollet; Haskell (Anm. 17) S. 51 f.; Egidy, Berndt von: Die Beschilderung in Bibliotheken. In: Einband und Buchpflege, Signaturen und Beschilderung [Red.: Evelin Morgenstern]. 1990 (DBI-Materialien; 94). S. 141-154, hier S. 146 f.; Baukommission des EDBI (Anm. 25) S. 3.

der zur Bezeichnung der Einrichtung (Logo), der Öffnungszeiten und Anschrift, der Eingänge bei mehreren Eingängen, der Parkbereiche

- Hausinformation für mehrgeschossige Gebäude: Hinweise auf Sachgebiete, Bereiche³¹ und Serviceeinrichtungen, eventuell mit Raumplänen und Richtungshinweisen
- Etagen-, Bereichs- und Sachgebiets-, Rauminformation
- Wareninformation: Hinweise auf die Medien einzelner Regalstrecken, Regale, Tische, Fachböden, sowie Medienetiketten.

Als Platzierungshöhe von Schildern empfehlen Arthur/Passini für die nähere Betrachtung 1,20-1,60 m („InfoBand 1“)³². Das entspricht dem normalen Blickwinkel von Kindern, Erwachsenen und Rollstuhlfahrern. Diese Platzierungshöhe empfiehlt sich vor allem für Beschriftungsplatten an Regalen und für befestigte Wandschilder. Man kann die Grenzen nach unten und oben im Bedarfsfall sicher auf 0,75-2,00 m verschieben, unter 0,75 m sind Informationen bei näherer Betrachtung jedoch schlecht erkennbar³³.

Für die Fernwirkung wird eine Platzierungshöhe von 2,20 m bis max. 3 m empfohlen („InfoBand 2“). Diese Anbringungshöhe empfiehlt sich vor allem für abgehängte Schilder oder für Regalfahnen und Beschriftungsplatten an Regalbreitseiten. Jede Schildinformation im InfoBand 2 soll im InfoBand 1 wiederholt werden. Bei hohen Räumen bietet der Platz über den Regalen Raum für originelle Gestaltungsmöglichkeiten, die die Orientierung unterstützen, wie z. B. Leuchtschriften oder großflächige Text-Bild-Collagen.

Die Wirkung von Schildern verringert sich nach den Erfahrungen von Renes „stark durch eine Mannigfaltigkeit an Mengen, Formen und Farben“³⁴. Informationen sollten auf das Wesentliche reduziert werden und nicht zu einer Reizüberflutung führen. Die Platzierung von Informationselementen auf dem Informationsträger sollte normiert sein. Dafür wird in der Regel mit Rastern gearbeitet. Information sollte auf der Ebene des Gesamtsystems präsent sein, wenn sie benötigt wird, und in den Hintergrund treten, wenn sie nicht mehr relevant ist. Die Informationen von Hausinformationsschildern sollten auf jeder Etage vorhanden sein. Wenn die Medien systematisch geordnet sind, muss man entscheiden, wie die Ordnung an den Regalen abgebildet werden soll. Man kann z. B. einen Systematikauszug nutzen, das kommt der Suche mit Signaturen aus der OPAC-Recherche entgegen. Oder man kann thematisch sinnvolle Suchbegriffe alphabetisch mit den zugehörigen Notationen auflisten, was geeigneter für die thematische Suche ist. Bei diesen textintensiven Lösungen muss man jedoch auf ausreichende Schriftgrößen achten (s.u.), oft gesehene DIN A4-Blätter sind nicht kundenfreundlich. Gut lesbare Oberbegriffe an Regalbreit- oder Regalstirnseiten, mit der Feingliederung erst auf/an den Fachböden, sind eine gute Alternative.

Typographie

Nach Naumann solle die Kleinbuchstabenhöhe auf Schildern 1/200 des Betrachtungsabstandes betragen³⁵. Bei 5 Metern Entfernung wären das ca. 35 mm Versalhöhe. Als Mindestgröße sind 25 mm Versalhöhe ein guter Richtwert³⁶. Bei hinterleuchteten Schildern kann die Schrift kleiner ge-

setzt werden. Kursivschriften sollten vermieden werden – sie sind unangenehm zu lesen. Für größere Distanzen sind fette oder halbfette Schriftstärken sinnvoll. Die Verwendung von Versalien für einzelne Begriffe auf Schildern ist meines Erachtens eher subjektiv zu entscheiden.

Generell sollten bunte mit unbunten Farben kombiniert werden, da zwei bunte Farben miteinander konkurrieren. Das heißt, auf dunklem farbigem Grund ist weiße Schrift, auf hellem farbigem Grund schwarze Schrift optimal³⁷. Nach der Erfahrung von Gretz sind sehr helle Schrift hintergründe zu vermeiden, da von ihnen eine zu große Blendwirkung ausgeht. Sie sollten eher farbig oder hell- bis dunkelgrau sein, die Buchstaben und Zeichen entsprechend negativ hell³⁸.

Schrift auf Schildern braucht Gliederung, inhaltlich und formal. Arthur/Passini empfehlen, die Schriftgröße bei mehreren Hierarchien anzugleichen, da alle Informationselemente auf den Schildern gleich gut lesbar sein sollten³⁹. Die Hervorhebung eines Oberbegriffes sollte besser durch negative Schriften oder eine andere Schriftstärke erreicht werden. Geschossbezeichnungen und Schildüberschriften können auch größer sein. Durch Schriftfarbe lassen sich Bezeichnungen in ihrer funktionalen Bedeutung abgrenzen. Texte müssen jedoch nicht nur richtig gegliedert, sondern auch allgemein verständlich sein.

Piktogramme

Piktogramme müssen eindeutig, nicht zu abstrakt, sowie leicht zu verstehen und zu merken sein. Sie brauchen eine stilistische und formale Einheitlichkeit und sollten gestalterisch auf das Wesentliche reduziert werden⁴⁰. Für die Größe von Bildzeichen je Entfernung schlägt Gretz die 2-3fache Höhe im Vergleich zu Schriftzeichen vor⁴¹.

Bei der Frage nach der maximalen Anzahl von Piktogrammen je Informationsmodul kann man sich an die „Fünfer-Regel“ der Wahrnehmungspsychologie halten, die besagt, dass maximal fünf gleichartige visuelle Elemente noch spontan wahrgenommen werden⁴². Ich würde bei allen

³⁰ Vgl. O'Neill, Michael J.: Effects of signage and floor plan configuration on wayfinding accuracy. In: Environment and Behaviour 23 (1991) 5, S. 553-574, hier S. 554.

³¹ Inhaltliche und räumliche Zusammenfassung von Sachgebieten.

³² Vgl. Arthur, Paul und Romedi Passini: Wayfinding. People, signs, and architecture. New York 1992. S. 200-202.

³³ Vgl. Gretz (Anm. 8) S. 74.

³⁴ Renes, Wim: Die neue Den Haager Stadtbibliothek als Warenhaus. In: ABI-Technik 15 (1995) 4, S. 367-379, hier S. 376.

³⁵ Vgl. Naumann (Anm. 2) S. 229 f.

³⁶ Vgl. Arthur; Passini (Anm. 32) S. 165 f.

³⁷ Vgl. Heller, Eva: Wie Farben wirken. Farbpsychologie – Farbsymbolik – Kreative Farbgestaltung. Reinbek bei Hamburg 2001. S. 134.

³⁸ Vgl. Gretz (Anm. 8) S. 118.

³⁹ Vgl. Arthur; Passini (Anm. 32) S. 166.

⁴⁰ Vgl. Radtke, Susanne P.; Pisani, Patricia und Walburga Wolters: Handbuch visuelle Mediengestaltung (visuelle Sprache; Gestaltungselemente des Grafik-Design; Konzeption im Webdesign). Berlin 2001. S. 211-214.

⁴¹ Vgl. Gretz (Anm. 8) S. 118.

Piktogrammen zusätzliche Textbezeichnungen empfehlen, so dass Unklarheiten ausgeschlossen werden. Verbotsschilder sollten meiner Ansicht nach eher vermieden oder dezent, also nicht farbig und exponiert, verwendet werden. Anwendungsbeispiele sind Zeichen für Auskunft, Cafeteria, WC, Kopierer oder PC-Plätze, häufig in Kombination mit Raumplänen.

Pfeile

Schriftliche Information in Verbindung mit Pfeilen sollte nach Arthur/Passini äußerlich gegliedert werden, so dass sie aus maximal 3-4 gruppierten Elementen besteht, z. B. drei Zeilen Text + eine extra Zeile oder Spalte mit dem Pfeilzeichen⁴³. Bei der Verbindung von Pfeilen, Piktogrammen und Text sollten die Pfeile links von Piktogrammen stehen, die wiederum links vom Text⁴⁴. Bei rechts ausgerichteten Schildern sollte die Abfolge dann Text, Piktogramm, Pfeil sein. Sinnvoll wäre außerdem, wenn diagonale Pfeile in Verbindung mit einer schematisch abgebildeten Treppe/Fahrtreppe auf einen Geschosswechsel hinweisen würden. Ein Pfeil nach oben würde dann ausschließlich geradeaus bedeuten.

Farbcodierung

Mit Farbcodierung ist die Kennzeichnung von Sachverhalten oder Funktionen durch Farben gemeint⁴⁵. Dabei muss die Farbcodierung nicht auf Schilder (vor allem Raumpläne) beschränkt bleiben, sondern kann auch auf Raumelemente wie Boden-, Wand-, Säulen- und Deckenflächen angewandt werden. Bei größeren Informationsmengen kann die Orientierung im Raum und auf Informationsträgern durch Farbcodierungen erleichtert werden, gute Gestaltung und eine Begrenzung auf nicht zu viele Farben vorausgesetzt. Zu beachten ist allerdings, dass das Verstehen von Farbcodierungen immer ein zusätzlicher Lernprozess für den Kunden ist und daher bei Unverständnis auch zu Irritation und Verunsicherung führen kann. Es sollten nur solche Farben Verwendung finden, die eindeutig mit einem Namen bezeichnet werden können und sich damit klar merken und unterscheiden lassen⁴⁶. In Frage kommen daher rot, orange, gelb, grün, blau, violett, rosa, braun und grau. Generell werden Farben umso angenehmer erlebt, je leuchtkräftiger und gesättigter sie sind. Grautöne wirken deshalb eher unangenehm⁴⁷.

Raumpläne

Für die Erstellung und Platzierung von Raumplänen gibt es einige Regeln⁴⁸. Sie sollten:

- im Eingangsbereich und an Treppenhäusern und Aufzügen platziert sein
- Hauptwege und relevante Knotenpunkte in der Darstellung betonen
- kontrastreich, prägnant und datenarm sein, da die Zeit zur Informationsaufnahme meist kurz ist und der Plan von möglichst vielen Kunden verstanden werden muss
- im „map-environment-alignment“ ausgerichtet sein. Die Ausrichtung muss entsprechend der Blickrichtung des Kunden im Raum sein. Was auf der Karte oben und links ist, liegt im realen Raum vorne und links
- das „Zwei-Punkte-Theorem“ erfüllen. Der Standort des Betrachters ist einzuzeichnen und zusätzlich noch ein weiterer auffälliger und funktional wichtiger Punkt in der näheren Umgebung, um die Orientierung zu erleichtern
- Treppen, Aufzüge, Ein- und Ausgänge darstellen und Etagen bezeichnen
- eine gut lesbare und gegliederte Zeichenerklärung (Legende) besitzen.

Wegweisungsinformation kann auch durch Printprodukte vermittelt werden, die im Eingangsbereich und an den Theken auffällig ausliegen sollten. Der Vorteil ist, dass sich Kunden ortsunabhängig orientieren können. Der schwerwiegende Nachteil ist jedoch, dass der Raumplan in der Hand nicht ausgerichtet ist und auch kein Standort eingezeichnet sein kann. Daher sind für viele Kunden Orientierungsprobleme vorprogrammiert.

Elektronische Orientierungssysteme

Elektronische Orientierungssysteme können Funktionen sein, die ein OPAC (lokal oder webbasiert) bietet, sowie spezielle Anwendungen, die über das Internet oder über lokale Terminals/PCs/Displays genutzt werden können. Der OPAC als Standardkommunikationssystem in Bibliotheken ist ein integraler Bestandteil eines Leit- und Orientierungssystems. Die Kunden wollen – vereinfacht gesagt – wissen, was es gibt und wo es zu finden ist – wie bei der Nutzung von Beschilderungen auch. Am wichtigsten für die Orientierung sind verständliche Status- und Standortangaben. Darauf aufbauend bietet sich die Wegweisung durch Raumpläne direkt aus der Titelanzeige heraus an, obwohl fehlende Ausrichtung und Standortangaben Hindernisse bieten⁴⁹. Der Standard für elektronische Informationssysteme sind Terminals mit Touchscreen oder Tastatur, auch Kiosksysteme oder Point-of-Information (POI)-Systeme genannt, die auch in Bibliotheken Verwendung finden können. Für den Zweck der Leitung und Orientierung ist eine elektronische Führung („Guided Tour“) durch das Haus geeignet. Ein Beispiel ist die elektronische Führung durch die WLB Stuttgart⁵⁰. Sie bietet drei verschiedene Einstiegsmöglichkeiten:

- eine Führung mit nummerierten Stationen (Seiten) mit Text und Fotos
- verweissensitive grafische Raumpläne (image maps)
- ein Stichwortindex.

⁴² Vgl. Misof, Günther: Orientierung im Bahnhof. Eine Zwischenbilanz des neuen Wegeleit- und Informationssystems der Deutschen Bahn. In: AIT 107 (1999) 7/8, S. 102-105, hier S. 104.

⁴³ Vgl. Arthur; Passini (Anm. 32) S. 180 f.

⁴⁴ Vgl. Pollet; Haskell (Anm. 17) S. 107.

⁴⁵ Vgl. Radtke (Anm. 40) S. 88.

⁴⁶ Vgl. Gretz (Anm. 8) S. 125; Arthur; Passini (Anm. 32) S. 178.

⁴⁷ Kroeber-Riel; Weinberg (Anm. 16) S. 421.

⁴⁸ Vgl. v.a. Kaindl (Anm. 27) S. 120, 1 f. und Watson (Anm. 4) S. 23.

⁴⁹ Vgl. den Katalog der Stadtbibliothek Ludwigsburg über <www.stabi-Ludwigsburg.de>.

⁵⁰ <www.wlb-stuttgart.de/rundgang/vr_willkommen.htm>.

Informationstheken

Viele Kunden erhalten lieber Informationen durch Mitarbeiter, als sich über Schilder oder andere Informationsformen zu orientieren⁵¹. Mitarbeiter sollten daher immer durch Beschilderung oder Kleidung erkennbar sein. Für Informationstheken sollte man ebenso einige Regeln beachten. Sie sollten:

- vom Eingangsbereich der Bibliothek und von Treppen- und Aufzugsaustritten gut sichtbar sein
- zur Identifikation gut sichtbar gekennzeichnet sein
- mit Hinweisen (Schilder) auf länger- und kurzfristige Abwesenheit von Mitarbeitern aufmerksam machen.

Informationstheken sollten sich in der Nähe von Haus- und Etageninformationsschildern befinden, so dass Kunden bei Problemen keine langen Wege für Nachfragen haben. Zusätzlich kann man an den Theken Raumpläne auslegen.

Zusammenarbeit von Fachleuten und Bibliotheken

Bei Neubauten sollte das Leit- und Orientierungssystem ein integraler Bestandteil der Bauplanung sein⁵². Bei Umstrukturierungen und Erneuerungen von Architektur und Einrichtung (Kundenleitwege, Beleuchtung, Farbgebung, Möblierung usw.) kann ein Architekt oder Innenarchitekt Hilfe für eine verbesserte Orientierung bieten. Öffentliche Bibliotheken können sich an Fachstellen⁵³ wenden. Für Fragen der Beschilderung eignen sich Grafik-, Informations- oder Kommunikationsdesigner, die bereits Erfahrungen mit Raumbeschilderungen haben. Für elektronische Orientierungssysteme sind je nach Planung die Firma des Bibliotheksmanagementsystems und/oder kundige Grafik- oder Webdesigner die Ansprechpartner. Vorteilhaft ist ein Büro, das verschiedene Professionen vereinigt, z. B. Grafikdesigner und Innenarchitekten, und Lösungen aus einer Hand anbietet.

Ein Vertrag oder eine Übereinkunft sollte folgende Punkte umfassen:

- den Umfang des Projekts (einzelne Phasen) und die zu lösenden Aufgaben
- die zu erbringenden Dienstleistungen des Auftragnehmers
- Aufgaben, die von der Bibliothek übernommen werden
- eine Zeit- und Kostenübersicht für jede Phase des Projekts.

Aufgaben der Bibliothek

Es gibt einige Vorarbeiten, die Bibliotheken leisten können⁵⁴. Eine Planungsgruppe muss für die übergeordnete Organisation zuständig sein, den Finanz- und Zeitrahmen im Auge behalten, die Kontaktstelle für Mitarbeiter, Ämter und Fachleute sein, und die Aufgaben an weitere Mitarbeiter verteilen. Dann sollten Probleme und erste Änderungswünsche schriftlich festgehalten werden, so wie man sie aus der bisherigen Erfahrung wahrnimmt. Genauere Analysen erfolgen erst später. Bereits ab diesem Punkt kann man einen Informationsdesigner einschalten, der in Zusammenarbeit mit der Bibliothek die folgenden Aufgaben übernehmen kann⁵⁵:

- Situations- und Bedarfsanalyse

- schematisches Design: Skizzen, Schilderlisten, Kostenschätzung
- endgültiges Design: Designmanual, Kosten
- Herstellung und Installation: Ansprechpartner, Kontrolle
- Evaluation und Kontrolle des fertigen Systems.

Situations- und Bedarfsanalyse:

1. Pflicht ist eine analytische Gebäudebegehung durch Mitarbeiter der Bibliothek, am besten mit Grundrissen, in die man gleich die Ergebnisse eintragen kann. Es empfiehlt sich, Fotos aus verschiedenen Blickwinkeln von Entscheidungspunkten und Kundenwegen aus aufzunehmen. Videoaufnahmen sind ebenso geeignet. In die Fotos oder Standbilder lassen sich per Grafikprogramm Schilder und andere Raumelemente einzeichnen, um ihre Wirkung zu testen.
2. Ergänzend kann man eine Begehung mit Außenstehenden, am besten Erstbenutzern durchführen, da diese auf das Leitsystem stärker angewiesen sind als erfahrene Kunden.

Die wichtigsten Fragen für die Erstbenutzer könnten meines Erachtens sein:

- Wie gut ist die Bibliothek zu finden, welche Informationen erhalte ich von außen und im Eingangsbereich
- wie gut ist die Raumübersicht, die Raumausleuchtung, die Wegeführung; erkenne ich die Hauptwege von den zentralen Entscheidungspunkten (Treppenaustritte, Kreuzungen, Abzweigungen) aus
- wo und wie finde ich Sachgebiete und Serviceeinrichtungen (Theken, Kopierer, OPAC, WC usw.)
- wie ist die Gestaltung von Beschilderungen, Druckmaterial und elektronischen Informationssystemen im Detail: Platzierung, Lesbarkeit, Gliederung, Material, Form, Ästhetik.

Diese Fragen sind auch für die Gebäudebegehung der Mitarbeiter relevant.

3. Von der Bibliothek kann eine repräsentative Befragung per Fragebogen zum Thema Orientierung konzipiert und durchgeführt werden⁵⁶.

⁵¹ Vgl. Arthur; Passini (Anm. 32) S. 210.

⁵² Vgl. Schneider, Herwig: Funktion oder Animation Leit- und Orientierungssysteme – Aspekte des Designs. In: Pisarik, Magdalena (Hrsg.): Bibliotheks(t)räume. Bibliotheken planen, einrichten, erneuern. Wien 1997 (BVOe-Materialien; 4). S. 75-85, hier S. 77.

⁵³ Fachstellen haben je nach Bundesland teils andere Bezeichnungen und Aufgaben.

⁵⁴ Vgl. v.a. die ausführliche Beschreibung bei Molloy; Wollschläger: Imagebildung in der Bibliothek – Konzeption eines Leit- und Orientierungssystems. In: Information und Öffentlichkeit: 1. gemeinsamer Kongress der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. (BDB) und der Deutschen Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e.V. (DGI), Leipzig, 20. bis 23. März 2000, zugleich 90. Deutscher Bibliothekartag. Hrsg. von Georg Ruppelt und Horst Neißer. Wiesbaden 2000. S. 391-401, hier S. 393-400.

⁵⁵ Vgl. die gute Übersicht über die Aufgabenverteilung bei einem „sign project“ bei Pollet; Haskell (Anm. 17) S. 75-77.

⁵⁶ Zur Fragebogenkonzeption vgl. Stachnik, Ingeborg: Besucherbefragungen in Bibliotheken. Grundlagen, Methodik, Beispiele. Berlin 1995.

4. Mitarbeiter der Bibliothek sollten nach ihren eigenen Erfahrungen, hauptsächlich aber nach den Erfahrungen mit Kundenverhalten befragt werden: welche Orientierungsfragen werden von Kunden besonders häufig gestellt, welche Probleme konnten direkt beobachtet werden?
5. Man kann auch an den Theken über einen festgelegten Zeitraum Fragenprotokolle führen, in denen sämtliche Orientierungsfragen aufgeschrieben und später ausgewertet werden. Möglich ist auch eine Auskunftstatistik, in der verschiedene Fragenkategorien (z. B. Orientierungsfragen, Auskunftsfragen, Nichtauskunftsfragen) per Strichliste über einen bestimmten Zeitraum erfasst werden. Am Schluss ergibt sich ein bestimmter Prozentsatz für Orientierungsfragen. Diese Prozedur könnte nach Installation des neuen Systems wiederholt werden und so als Evaluierungsmaßnahme dienen.

Ein wichtiger Teil der Konzeption ist eine Liste mit allen vorläufigen Standorten der Leit- und Orientierungssystemelemente. Man muss bestimmen, welche Einrichtungen der Bibliothek Beschilderungshinweise benötigen. Die Planungsgruppe muss klären, wer die Texte für die verschiedenen Formen des Leit- und Orientierungssystems liefert, und wer die Endredaktion übernimmt. Ebenso ist zu entscheiden, welche Elemente von elektronischen Orientierungssystemen man wo verwirklichen will, und ob Printprodukte mit Orientierungsinformationen das Beschilderungssystem ergänzen oder ersetzen sollen. Probedrucke oder Probeformate (z. B. ausgeschnittene Pappen oder Packpapier) können kurzzeitig außerhalb der Öffnungszeiten aufgehängt werden, um die Wirkung von Schild- und Schriftgrößen zu testen.

Eine sinnvolle Alternative, die der Auftragnehmer anbieten kann, ist die Planung und Visualisierung der Einrichtung, der Wege und des Leit- und Orientierungssystems durch eine 3D-CAD-Software⁵⁷. Damit lassen sich annähernd fotorealistische, dreidimensionale Räume mit beliebigen Blickrichtungen und Lichtverhältnissen erstellen.

Eine abschließende Checkliste kann folgende Punkte enthalten:

- wurden alle Ergebnisse der Bedarfsanalyse berücksichtigt
- sind Vorgaben und Beschränkungen berücksichtigt: Genehmigungen von Beschilderungen, Denkmalschutz, Corporate Design, Befestigungen
- Außenbeschilderung: gibt es Beschilderung im Straßenverkehr, von ÖPNV-Haltstellen, angrenzenden Straßen/Plätzen und von Parkplätzen? Sind Eingänge, Logo und Öffnungszeiten von außen und bei Dunkelheit gut sichtbar
- sind architektonische und innenarchitektonische Faktoren berücksichtigt, die wichtig für gute Orientierung sind: Eingangsgestaltung, Kundenleitwege, Beleuchtung, Farbgebung, Säulen und künstliche Bezugspunkte, Warenleitbilder, Möblierung, vertikale Erschließung
- Innenbeschilderung: wurden alle wichtigen Standorte für die Platzierung (Eingangsbereich, Entscheidungspunkte, in Aufzügen, Sachgebiete/Bereiche, Servicebereiche), und alle wichtigen Inhalte berücksichtigt
- sind die Möglichkeiten für elektronische Orientierungssysteme und Printprodukte berücksichtigt? Sind die Lösungen auffällig platziert und abgestimmt mit dem Beschilderungssystem?

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit sollte man in der Bibliothek, auf der Website und in der Presse auf das

neue System aufmerksam machen. Das Leit- und Orientierungssystem sollte einige Zeit nach der Installation evaluiert werden. Ein quantitatives Verfahren wurde bereits erwähnt: eine Auskunftstatistik, die den prozentualen Anteil von Orientierungsfragen bestimmt, und damit auf die Qualität des Systems schließen lässt. Wichtiger jedoch ist eine qualitative Evaluation. Man könnte eine repräsentative Umfrage per Fragebogen durchführen und diese eventuell mit den Ergebnissen einer vorigen Umfrage vergleichen. Weniger aufwändig ist es, einzelne Meinungen stichprobenhaft durch ein Formular auf der Website oder durch entsprechende Fragen an die Kunden zu sammeln. Hier sind der Fantasie bei Konzeption und Durchführung keine Grenzen gesetzt.

Anschrift des Autors:

Volker Braun
Cottastr. 64
D-70180 Stuttgart
E-Mail: volk.braun@gmx.de

⁵⁷ Vgl. Kreft (Anm. 10) S. 600-604: hier wird die 3D-CAD-Software PYTHA vorgestellt.