

Die Bibliothek als „Ort“

Raumorientierung und Raumwirkung im Kontext von Benutzerfreundlichkeit

Jennifer Keuter – (Köln)

Im Rahmen meiner Diplomarbeit zur „Benutzerfreundlichkeit von Museumsbibliotheken“¹ habe ich die Raumorientierung und Raumwirkung in Kunst- und Museumsbibliotheken thematisiert. Wesentliche Grundlage der Arbeit ist eine Umfrage, welche die Bedeutung von Benutzerfreundlichkeit in Kunst- und Museumsbibliotheken veranschaulicht und den momentanen Einsatz von Orientierungshilfen beleuchtet. Ziel der Diplomarbeit war die Gestaltung eines Orientierungssystems, welches auf die Bedürfnisse und individuellen Merkmale von Kunst- und Museumsbibliotheken zugeschnitten ist. Entstanden ist ein Orientierungskonzept für die Bibliothek im Ludwig Forum für Internationale Kunst in Aachen. Es zeigt beispielhaft, wie die Benutzerfreundlichkeit im Bibliotheksraum sichtbar gesteigert werden kann und wie sich sowohl die Nutzerbedürfnisse als auch die Anforderungen der Bibliothek in ein solches Konzept einbinden lassen. Im Folgenden werde ich einige Inhalte meiner Arbeit erläutern und über die Zusammenarbeit mit der Bibliothek im Ludwig Forum berichten.

Ausgangspunkt der Arbeit

Zunächst möchte ich den Grundgedanken meiner Arbeit vorstellen. Viele Kunst- und Museumsbibliotheken sind Präsenzbibliotheken und stehen häufig auch externen Benutzern zur kostenlosen Nutzung offen. Diese Bibliotheken sind nach meiner Einschätzung auf den Besuch der Benutzer vor Ort angewiesen, um sich als Institution erfolgreich zu positionieren und so ihr Fortbestehen zu sichern. Die Bibliothek als „Ort“ ist sehr wichtig, um eine Akzeptanzsteigerung, vor allem bei den externen Nutzern, zu erreichen. Der Benutzer muss deshalb zu einer aktiven, regelmäßigen Nutzung angeregt werden, was meiner Meinung nach am besten durch eine erhöhte Benutzerfreundlichkeit bewirkt werden kann. Ein wesentliches Merkmal für Benutzerfreundlichkeit innerhalb einer Bibliothek ist die Raumorientierung.

Die einfache, sichere und vor allem selbstständige Orientierung im Raum ist – so auch meine subjektive Erfahrung – für den Erstbenutzer und den erfahrenen Benutzer eine wichtige Voraussetzung, um die Bibliothek effektiv nutzen zu

können. Deshalb ist das Angebot von Orientierungshilfen in Form von Leit- und Orientierungssystemen heute unbestritten ein wesentlicher Bestandteil von Serviceleistungen moderner Bibliotheken, ganz unabhängig von ihrer jeweiligen Größe.² Ein Leit- und Orientierungssystem umfasst unterschiedliche Informationen und Informationsträger, die der jeweiligen räumlichen Situation entsprechend aufbereitet werden müssen. Die inhaltliche und formale Gestaltung sollte gut durchdacht sein, denn ein Orientierungssystem vermittelt nicht nur räumliche Informationen, es beeinflusst auch das Image der Bibliothek und ihrer Trägerorganisation. Die Anforderungen an ein ganzheitliches und benutzungsfreundliches Orientierungssystem sind hoch und seine Wirkung auf den Benutzer sollte nicht unterschätzt werden, vor allem nicht die negativen Folgen von unvollständigen oder missverständlichen Informationen. Mit meiner Diplomarbeit möchte ich den Umfang und den Nutzen eines ganzheitlichen Leit- und Orientierungssystems beispielhaft anhand eines realen Projektes veranschaulichen.

Grundlage der Arbeit – die Umfrageergebnisse

Die Diplomarbeit beruht auf intensiven Recherchen zu den Themen „Benutzerfreundlichkeit in Bibliotheken“ und „räumliche Orientierung“. Auf die Frage, wie es aktuell um die Benutzerfreundlichkeit in Kunst- und Museumsbibliotheken steht und wie umfangreich derzeit das Angebot an Orientierungshilfen ist, habe ich allerdings keine konkreten Antworten finden können und aus diesem Grund eine Online-Umfrage³ durchgeführt, welche die persönlichen Eindrücke und Einschätzungen von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren darlegt. Ich habe mir bekannte und besonders interessant erscheinende Einrichtungen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz zur Teilnahme an der Umfrage eingeladen, um ein Meinungsbild im gesamten deutschsprachigen Raum zu gewinnen. Von insgesamt 19 kontaktierten Kunst-, Museums- und Hochschulbibliotheken haben über die Hälfte an der Umfrage teilgenommen. Im Rahmen meiner Diplomarbeit kann ich damit durchaus von einer repräsentativen Umfrage sprechen.

Die insgesamt 21 Fragen waren in zwei Bereiche unterteilt. Der erste Teil sollte Aufschluss darüber geben, wie wichtig das Thema „Öffentlichkeitswirksamkeit“ gegenwärtig für die Bibliotheken ist. Dabei habe ich nach einer möglichen Notwendigkeit gefragt, die Öffentlichkeitswirksamkeit in der Bibliothek zu steigern und wollte wissen, wie dies erreicht werden kann. Obwohl bei den meisten Bibliotheken kein Erwartungsdruck von Seiten ihrer Trägerinstitution besteht, sieht die Mehrheit der Umfrageteilnehmerinnen und -teilnehmer einen Bedarf an verstärkter Öffentlichkeitswirksamkeit. Dies wird unter anderem mit rückläufigen Nutzerzahlen und Zweifeln an der Existenzberechtigung durch Dritte begründet. Grund sei auch das fehlende Verständnis der Benutzer für die bibliothekarischen Strukturen und Arbeitsabläufe. Zur Steigerung der Öffentlichkeitswirksamkeit verstärken die Bibliothekarinnen und Bibliothekare die Onlinepräsenz ihrer Einrichtung. Einige von ihnen geben auch an, die Raum- und Medianausstattung stetig zu verbessern.

Insgesamt sind die Befragten bei der Frage nach der Signifikanz der Ausstattung der Bibliothek, auch bezüglich der Steigerung der Akzeptanz beim Benutzer, geteilter Meinung. Eine Hälfte ist der Meinung, dass die Ausstattung wichtig sei, auch weil die Bibliothek als „Ort“ eine immer wichtigere Rolle spiele. Die andere Hälfte ist gegenteiliger Auffassung. Die Antworten auf meine Frage zur Bedeutung der atmosphärischen Wirkung des Bibliotheksraumes im Hinblick auf die Steigerung von Öffentlichkeitswirksamkeit waren überwiegend positiv. Die meisten Bibliotheken bewerten die atmosphärische Wirkung ihrer Einrichtung als wichtig oder gar besonders wichtig.

Im zweiten Teil der Umfrage ging es um das Thema „Benutzerfreundlichkeit“. Hier wollte ich zunächst etwas über das Mengenverhältnis von internen und externen Benutzern erfahren. Wie sich herausstellte, werden die meisten der befragten Bibliotheken hauptsächlich von internen Benutzern aufgesucht. Trotzdem bestätigt die Hälfte aller Befragten die besondere Wichtigkeit bei der Zufriedenheit von externen Benutzern. Bei der Frage nach Benutzerumfragen gab lediglich eine Bibliothek an, in der Vergangenheit eine Zufriedenheitsanalyse bei ihren Benutzern durchgeführt zu haben.

Im weiteren Verlauf der Umfrage ging es ganz konkret um die Orientierung im Bibliotheksraum, die von den Umfrageteilnehmern einstimmig als relevantes Merkmal von Benutzerfreundlichkeit eingestuft wurde. Auch die atmosphärische Wirkung der Räumlichkeiten wurde von allen Befragten als wichtig beurteilt. Laut der Umfrage gibt es aktuell in den meisten Bibliotheken Sachgebiets- und Regalinformationen. Weniger

als die Hälfte aller befragten Einrichtungen ist außerdem mit Raumplänen oder Raummodellen ausgestattet. Wegweiser und Etageninformationen sind nur vereinzelt vorhanden. Häufig sind es die Mitarbeiter, die vor Ort im persönlichen Gespräch Auskunft über die Räumlichkeiten geben. Sie sind es auch, die in den meisten Fällen die Orientierungshilfen gestalten.

Bei der Frage nach der Zufriedenheit mit dem aktuellen Orientierungssystem hielten sich Zustimmung und Ablehnung die Waage. Als Gründe für die Unzufriedenheit wurden die unvollständigen Orientierungshilfen und die veralteten Beschriftungen genannt. So oder so hält die Mehrheit der Befragten das eigene Orientierungssystem für optimierbar. Optimierungsbedarf besteht am häufigsten bei den Sachgebiets- und Regalinformationen sowie bei den Wegweisern. Ebenfalls genannt wurden Haus- und Etageninformationen. Gedrucktes und digitales Informationsmaterial wurde kaum als überarbeitungswürdig eingestuft. Abschließend wurden die Umfrageteilnehmer um eine persönliche Einschätzung gebeten. Dabei bestätigten alle Befragten die Annahme, dass ein verständliches Orientierungssystem wesentlich zur Benutzerfreundlichkeit in der Bibliothek beitrage. Ungleich verließ die Beurteilung der positiven Wirkung eines „originell“ gestalteten Orientierungssystems auf die atmosphärische Wirkung der Bibliothek und eine möglicherweise daraus resultierende Raumaufwertung. Hier gab es nur eine knappe Mehrheit an Zustimmungen.

Die Umfrage war hilfreich für meine Arbeit, weil sie ganz aktuell die Wichtigkeit von Benutzerfreundlichkeit belegt und auch wesentliche Gründe dafür aufzeigt. Außerdem bestätigt sie meine persönliche Annahme, dass ein Leit- und Orientierungssystem ein besonderes Merkmal für Benutzerfreundlichkeit ist.

Die Bibliothek im Ludwig Forum für Internationale Kunst

Die Bibliothek im Ludwig Forum für Internationale Kunst in Aachen ist eine Präsenzbibliothek zur Kunst des 20. und 21. Jahrhunderts, die sowohl von den internen wissenschaftlichen Mitarbeitern als auch von externen Besuchern genutzt wird. Die Leiterin der Bibliothek, Sonja Benzner, pflegt seit vielen Jahren einen sehr persönlichen Service und ist höchst motiviert, das bibliothekarische Angebot bestmöglich auf die Benutzerbedürfnisse abzustimmen. Dabei möchte sie besonders den Anforderungen der externen Benutzer entgegenkommen, zu denen Museumsbesucher, Studierende, Schüler/-innen, private Kunstinteressierte, Künstler, Sammler etc. aus der Region zählen. Für Sonja Benzner ist die Gewährleistung einer einfa-

chen und sicheren Raumorientierung innerhalb der Bibliothek ein wesentliches Merkmal von Benutzerfreundlichkeit. Dies beruht auf ihrer Überzeugung, dass die Bibliothek als „Ort“ eine immer wichtigere Rolle spielt. Dennoch gibt es in der Bibliothek im Ludwig Forum bislang kein professionelles Orientierungssystem, da es bei der Ersteinrichtung nicht eingeplant wurde und seither sowohl die Zeit als auch die finanziellen Mittel für die Realisierung fehlten. Mit dem gemeinsamen Projekt zur Entwicklung eines ganzheitlichen Orientierungskonzepts wurde die inhaltliche und formale Gestaltung von Orientierungshilfen jetzt nachgeholt. Der Entwurf, der mein Vorschlag für Orientierungshilfen ist, stieß auf großes Wohlwollen. Von Seiten der Bibliothek besteht sehr großes Interesse, diesen auch zu realisieren.

Das Orientierungskonzept für die Bibliothek des Ludwig Forum

Am Anfang meiner gestalterischen Arbeit stand eine Analyse der Bibliothek, die sowohl räumliche als auch organisatorische Aspekte umfasste. Bei einer ausführlichen Begehung der gesamten Bibliothek wurde deutlich, welche Probleme sich für den ungeübten Benutzer ergeben können. Die Räumlichkeiten der Bibliothek befinden sich auf zwei Etagen, die durch ein Treppenhaus sowie einen Aufzug miteinander verbunden sind. Der Raum im Erdgeschoss, wo sich ein Lesesaal mit Freihandbereich sowie die Information befinden, ist durch eine Übergangstür direkt mit dem Museum verbunden. Außerdem gibt es einen separaten Eingang im Untergeschoss. Im Obergeschoss befinden sich ein weiterer Lesesaal mit Freihandbereich sowie Toiletten. Hinzu kommen nicht öffentlich zugängliche Räume, wie das Magazin und die Teeküche. Insgesamt weist die räumliche Situation viele verwinkelte Ecken und damit eine Unübersichtlichkeit auf, was insbesondere beim unerfahrenen Benutzer eine Verunsicherung auslösen und die Nutzung stark einschränken kann. Deshalb sind hier geeignete Orientierungshilfen unbedingt nötig.

Über meine eigenen Eindrücke hinaus habe ich mich intensiv mit Frau Benzner ausgetauscht und gemeinsam mit ihr die Anforderungen an ein Leit- und Orientierungssystem seitens der Bibliothek besprochen. Besonders wichtig war, eine Balance zwischen den beiden Nutzergruppen, Mitarbeiter und Besucher, zu finden, sodass alle Inhalte im Sinne eines Kompromisses zwischen Zurückhaltung für den routinierten Nutzer und serviceorientierter Führung von temporären Besuchern berücksichtigt werden. Auch die Rahmenbedingungen, wie knappe finanzielle Mittel oder Gestaltungsrichtlinien des Hauses, wurden gleich zu Anfang in die Überlegungen einbezo-

gen, um die Nutzbarkeit des Konzepts zu gewährleisten und die Chancen auf seine Realisierbarkeit zu erhöhen. In mehreren Gesprächen habe ich herausfinden können, in welchem Umfang und in welcher Form Orientierungsmaßnahmen in der Bibliothek überhaupt erwünscht sind. Sehr dabei geholfen haben die von Frau Benzner geschilderten Probleme und Alltagserfahrungen. So stellte sich unter anderem heraus, dass Hinweisschilder benötigt werden, zum Beispiel für den Fall einer temporären Abwesenheit der Bibliothekarin von ihrem Arbeitsplatz im Erdgeschoss.

Die enge Zusammenarbeit mit der Bibliothek war äußerst wichtig und hilfreich für die Gestaltung des Orientierungskonzepts⁴, welches die zwei Bereiche „Raumorientierung“ und „Raumwirkung“ umfasst. Der erste Bereich deckt die klassischen Orientierungshilfen ab, wie Haus- und Etageninformationen, Wegweiser und Auszeichnungsschilder. Der zweite Bereich zeigt beispielhaft die Einbeziehung der räumlichen Atmosphäre in das Orientierungskonzept. Hintergrund ist die Annahme, dass der benutzerfreundliche Bibliotheksraum dem Benutzer zusätzlich zur Bewegungssicherheit ein räumliches Wohlfühl ermöglicht.

Das Orientierungskonzept beinhaltet zunächst ein Etagenverzeichnis, welches die räumliche Orientierung erleichtert (siehe Abb. 1). Das Verzeichnis listet die wichtigsten Funktionsbereiche der einzelnen Etagen auf und zeigt die Wegrichtung an. Die Funktionsbereiche und wegweisenden Pfeile werden in regelmäßigen Abständen wiederholt, sie leiten den Benutzer zu seinem gewünschten Zielpunkt hin. Alle Funktionsbereiche im Raum sind zusätzlich durch ein Schild gekennzeichnet. Das betrifft auch Bereiche, zu denen kein öffentlicher Zutritt besteht, wie zum Beispiel die Teeküche. Alle Schilder unterliegen

Abb. 1: Etagenverzeichnis Untergeschoss



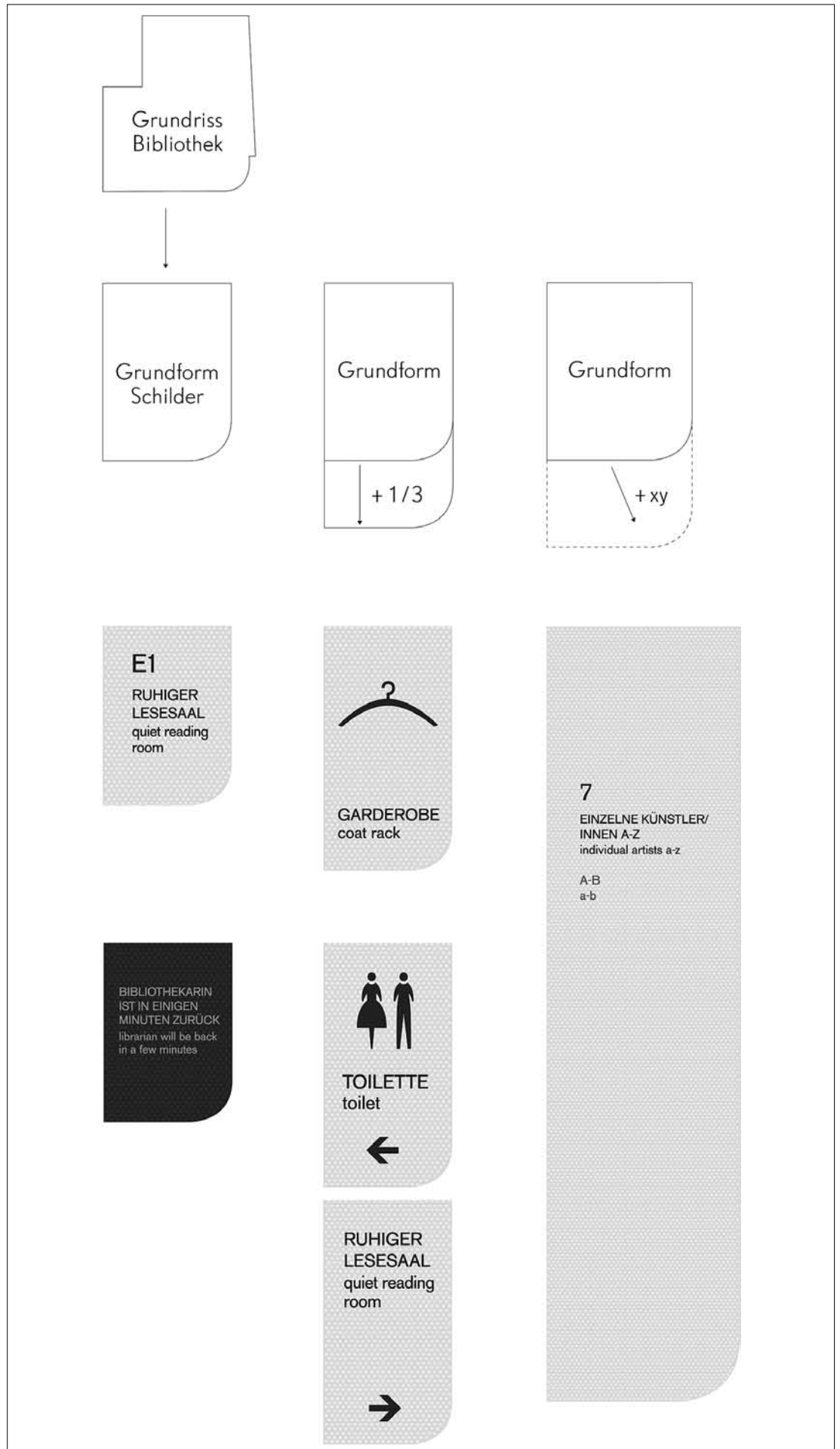


Abb. 2: Gestaltungsraster

einem Gestaltungsraster, welches sich aus dem abstrahierten Grundriss der Bibliothek ergibt (siehe Abb. 2). Auf diese Weise entsteht eine optische Einheitlichkeit und Wiedererkennbarkeit. Ein wesentlicher Teil des Orientierungssystems ist die Beschilderung im Freihandbereich (siehe Abb. 3). Der Benutzer findet zunächst eine Übersicht aller Sachgebiete, die numerisch gegliedert und nach Etagen unterteilt sind. Diese Darstellung erleichtert den Einstieg in die Literatur- und Mediensuche. Anschließend kann der Benutzer den Standort eines Sachgebietes anhand von großformatigen Schildern erkennen, die an den Regalseiten angebracht sind und das jeweilige Sachgebiet kennzeichnen, welches man dort findet. An den Regalböden benennen weitere Schilder die verschiedenen Teilbereiche des jeweiligen Sachgebiets.

Den Vorschlag zur Aufwertung der zweckmäßig gestalteten Räumlichkeiten habe ich individuell für die Bibliothek im Ludwig Forum konzipiert. Hierbei handelt es sich um großformatige Textelemente, die gleichzeitig als eine Art Bildelement funktionieren (siehe Abb. 4). Inhaltlich sind es verschiedene Aussagen, die sich auf unterschiedliche Funktionsbereiche im Raum beziehen und den Benutzer anregen, stärker mit der Bibliothek zu interagieren, auch um sich besser mit ihr identifizieren zu können. Die dadurch entstehende persönliche Verbindung mit der Bibliothek, so die Absicht, schafft ein noch größeres Vertrauen und Wohlfühl.

Man darf gespannt sein, ob und in welcher Form das vorgeschlagene Orientierungskonzept umgesetzt wird. Auf jeden Fall hat das Projekt schon jetzt Gespräche zwischen der Leitung des Hauses und der Bibliothek zur Folge und wird dann vielleicht auch realisiert.



Abb. 3: Regalbereich

Ich bedanke mich an dieser Stelle nochmals bei allen Umfrageteilnehmerinnen und -teilnehmern für ihre Unterstützung.

1. Keuter, Jennifer: *Nutzerfreundlichkeit von Museumsbibliotheken – Orientierungskonzept für die Bibliothek im Ludwig Forum für Internationale Kunst*, Diplomarbeit, Fachhochschule Aachen, Fachbereich Design, 2011.
2. Dilger, Lena: *Elektronische Leit- und Orientierungssysteme*, Bachelorarbeit, Fachhochschule Stuttgart, 2007.
3. Umfrageergebnisse online: <http://orientierungskonzeptlufo.wordpress.com/konzept/umfrage/> [letzter Zugriff: 04.04.2011].
4. <http://orientierungskonzeptlufo.wordpress.com> [letzter Zugriff: 04.04.2011].

Abb. 4a: Begrüßung
Abb. 4b: Lesebereich